

Salesforce Integration



Bedienungsanleitung

14.08.2019

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

Die beschriebenen Funktionen können mit folgenden ASC-Produkten verwendet werden:

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

INSPIRATIONneo

Im Partnerbereich unserer Webseite <http://www.asctechnologies.com> finden Sie immer die aktuellsten technischen Dokumente und Produktaktualisierungen.

Copyright © 2019 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

Windows ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Corporation. VMware® ist ein eingetragenes Markenzeichen von VMware, Inc. Alle anderen hier erwähnten Marken und Produktnamen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	4
2	Einleitung	5
3	Bedienoberfläche und allgemeine Funktionen	6
	Abbildungsverzeichnis	9
	Tabellenverzeichnis	10
	Glossar	11

Allgemeine Hinweise

ASC steht im Kontext dieses Dokuments für die ASC Technologies AG, deren Tochtergesellschaften, Niederlassungen und Vertriebsbüros. Deren aktuelle Übersicht kann auf der Webseite unter <https://www.asctechnologies.com> eingesehen werden.

ASC übernimmt keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität der in den Anleitungen bereitgestellten Informationen.

ASC kontrolliert regelmäßig den Inhalt der veröffentlichten Anleitungen auf Übereinstimmung mit der beschriebenen Hard- und Software. Dennoch können Abweichungen nicht ausgeschlossen werden. Notwendige Korrekturen sind in den nachfolgenden Auflagen enthalten.

Einige Aspekte der ASC-Technologie werden in allgemeiner Form beschrieben, um das Eigentum und die vertraulichen Informationen und/oder Geschäftsgeheimnisse von ASC zu schützen.

Die Softwareprogramme und Anleitungen von ASC sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte an den Anleitungen sind vorbehalten, auch die der Reproduktion und/oder Vervielfältigung in jeglicher Form, sei es fotomechanisch, drucktechnisch oder auf digitalen Datenträgern. Dies gilt auch für Übersetzungen. Nachdruck der Anleitungen, vollständig oder auszugsweise, ist nur mit schriftlicher Genehmigung von ASC gestattet.

Maßgebend ist, soweit nicht anders angegeben, der technische Stand zum Zeitpunkt der Auslieferung von Software, Geräten und Anleitungen durch ASC. Technische Änderungen ohne gesonderte Ankündigung bleiben vorbehalten. Bisherige Anleitungen verlieren ihre Gültigkeit.

Es gelten die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen von ASC in ihrer jeweils gültigen Fassung.

2 Einleitung

Die Salesforce-Applikation für ASC kann verwendet werden, um eine Aufzeichnung zu Salesforce-Objekten zu verknüpfen. Sie können die Aufzeichnungen dann in verschiedenen Bereichen verwenden, wie z. B. in Kundenvorgängen, Opportunities, Kontakten, Leads und Accounts.

Der Benutzer kann innerhalb der Salesforce-Oberfläche die Aufzeichnungen für jedes Objekt benutzen. In Abhängigkeit zu den konfigurierten Berechtigungen in der ASC System Configuration, kann der Benutzer die Aufzeichnung über die Aufzeichnungsoptionen im *ASC Recorder* steuern.

3

Bedienoberfläche und allgemeine Funktionen

1. Melden Sie sich mit Ihrem ASC-Benutzer an der Salesforce App an.
2. Es gibt verschiedene Optionen, um die App zu nutzen, wählen Sie z. B. die Registerkarte *Accounts*.
3. Wählen Sie den entsprechenden Account aus, um in die Detailansicht zu gelangen.

Der ASC Recorder bietet ein Aufzeichnungsmenü mit den folgenden Funktionen:

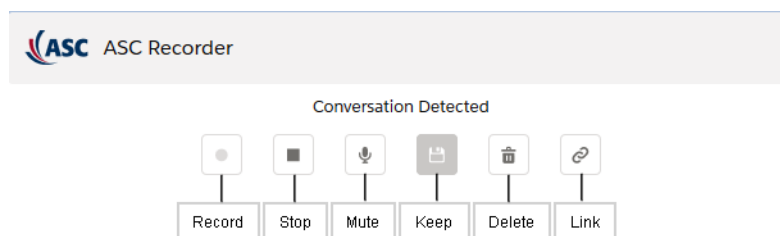


Abb. 1: ASC Recorder - Funktionssymbole

Die folgenden Optionen sind abhängig von der Konfiguration und den Berechtigungen für den jeweiligen Benutzer in der Applikation System Configuration von ASC.

<i>Record</i>	Zeichnet auf
<i>Stop</i>	Stoppt die Aufzeichnung
<i>Mute</i>	Toggle-Button schaltet stumm oder laut
<i>Keep</i>	Behält die Aufzeichnung
<i>Delete</i>	Verwirft die Aufzeichnung
<i>Link</i>	Verknüpft die Aufzeichnung

HINWEIS! Die Symbole sind nur aktiv wenn eine Konversation geführt wird.

Liegt für den angemeldeten Benutzer eine Konversation vor, wird die Information *Conversation Detected* angezeigt.



Abb. 2: Konversation erkannt

Wenn der Recording Planner in der System Configuration so konfiguriert ist, beginnt die Aufzeichnung sobald eine Konversation erkannt wird.

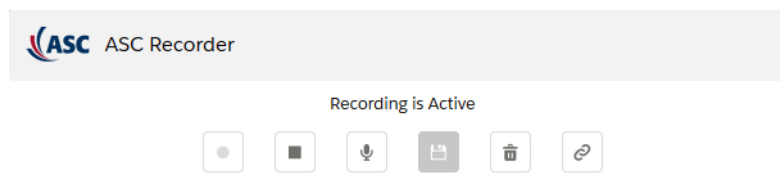


Abb. 3: Aufzeichnung läuft

Zur Aufzeichnungssteuerung sind nachfolgende Optionen möglich.

Aufzeichnung muten

1. Klicken Sie auf das Symbol *Mute*, um die Aufzeichnung stumm zu schalten.
⇒ Die Information *Recording Muted* wird angezeigt.

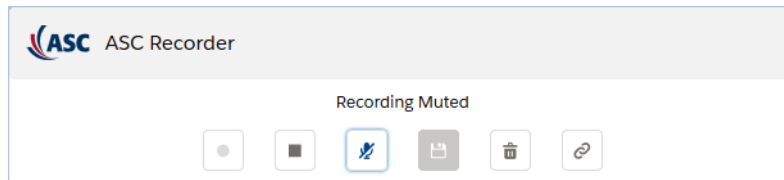


Abb. 4: Aufzeichnung stummschalten

- Um die Stummschaltung aufzuheben, klicken Sie erneut auf das Symbol *Mute*.
⇒ Die Information *Recording is Active* wird wieder angezeigt.

Aufzeichnung stoppen und starten

- Klicken Sie auf das Symbol *Stop*, um die Aufzeichnung zu stoppen.
⇒ Die Information *Recording Stopped* wird angezeigt.

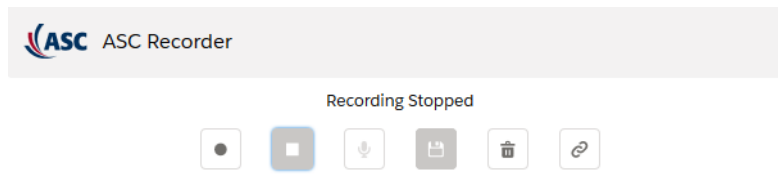


Abb. 5: Aufzeichnung gestoppt

- Um die Aufzeichnung wieder zu starten, klicken Sie erneut auf das Symbol *Record*.

Aufzeichnung keepen

- Klicken Sie auf das Symbol *Keep*, um die Aufzeichnung auf dem Server zu behalten.

Aufzeichnung löschen

- Klicken Sie auf das Symbol *Delete*, um die Aufzeichnung zu verwerfen.

Aufzeichnung verknüpfen

- Klicken Sie auf das Symbol *Link*, um die Aufzeichnung mit dem derzeit geöffneten Objekt zu verknüpfen.
⇒ Sobald die Konversation beendet ist, erscheint der Name der verknüpften Aufzeichnung in der Sektion *Recordings*.

Aufzeichnung wiedergeben

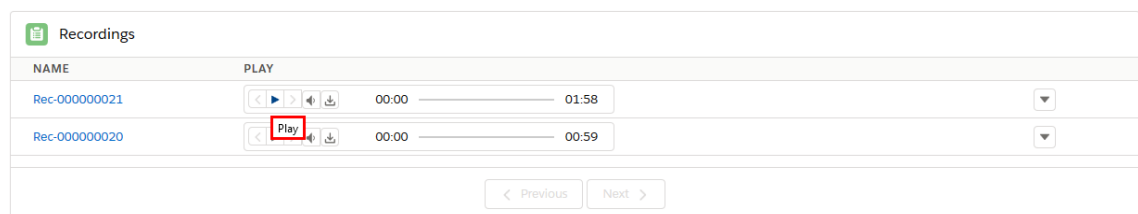


Abb. 6: Aufzeichnung wiedergeben

- Klicken Sie auf das Symbol *Play*, um die Aufzeichnung wiederzugeben.

Nachträglich verlinken

In der Liste der verfügbaren Aufzeichnungen erscheinen die noch nicht verlinkten Aufzeichnungen. Den Zeitraum der angezeigten Aufzeichnungen können Sie im *ASC User Management* konfigurieren. Weitere Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Salesforce Integration*.

- Um eine Aufzeichnung zu einem Objekt zu verlinken, klicken Sie in der Liste der *Available Recordings* am Ende der entsprechenden Zeile auf die Schaltfläche *Link Recordings*.

⇒ Damit wird die Aufzeichnung zum aktiven Objekt verknüpft.

Available Recordings			
DIRECTION	DATA START	PHONE NUMBER	
INBOUND	07.08.2019 09:18:15	+4968184496846	Link Recordings
INBOUND	07.08.2019 08:56:22	+4968184496846	Link Recordings
INBOUND	07.08.2019 08:51:25	+4968184496846	Link Recordings
INBOUND	06.08.2019 15:26:55	+4960215001337	Link Recordings
INBOUND	06.08.2019 14:15:51	+491743131117	Link Recordings
INBOUND	16.07.2019 11:02:24	+4960215001223	Link Recordings
INBOUND	16.07.2019 11:02:01	+4960215001223	Link Recordings
INBOUND	10.07.2019 14:29:31	+4960215001223	Link Recordings
<div> < Previous Next > </div>			

Abb. 7: Liste aller verfügbaren Aufzeichnungen

Verknüpfung löschen

- Um die Verknüpfung einer Aufzeichnung aus dem aktiven Objekt zu entfernen, klappen Sie die Dropdown-Liste am Ende der Zeile auf und klicken Sie auf den Menüpunkt *Delete*.

⇒ Die Verknüpfung wird aus der Liste entfernt.

Verwandt
Details
Nachrichten
ASC Recording

Recordings

NAME	PLAY
Rec-000000019	<div> <div> < ▶ > ⏮ ⏭ ⏪ ⏩ </div> <div>00:00 ————— 04:03</div> </div> <div> Delete </div>

[< Previous](#)
[Next >](#)

Abb. 8: Verknüpfung löschen

Abmelden

Zum Abmelden klicken Sie auf Ihr Profilbild in der rechten oberen Ecke.

Wählen Sie aus dem Kontextmenü die Option *Abmelden*.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	ASC Recorder - Funktionssymbole	6
Abb. 2	Konversation erkannt	6
Abb. 3	Aufzeichnung läuft.....	6
Abb. 4	Aufzeichnung stummschalten	7
Abb. 5	Aufzeichnung gestoppt.....	7
Abb. 6	Aufzeichnung wiedergeben.....	7
Abb. 7	Liste aller verfügbaren Aufzeichnungen.....	8
Abb. 8	Verknüpfung löschen	8

Tabellenverzeichnis

Glossar