

Salesforce Integration



Bedienungsanleitung

05.11.2021

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 © 2021 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	14
	Tabellenverzeichnis	15
	Glossar	16

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 innerhalb der Salesforce-Oberfläche die Aufzeichnungen in verschiedenen Bereichen verwenden, wie z. B. in Kundenvorgängen, Opportunities, Kontakten, Leads und Accounts.

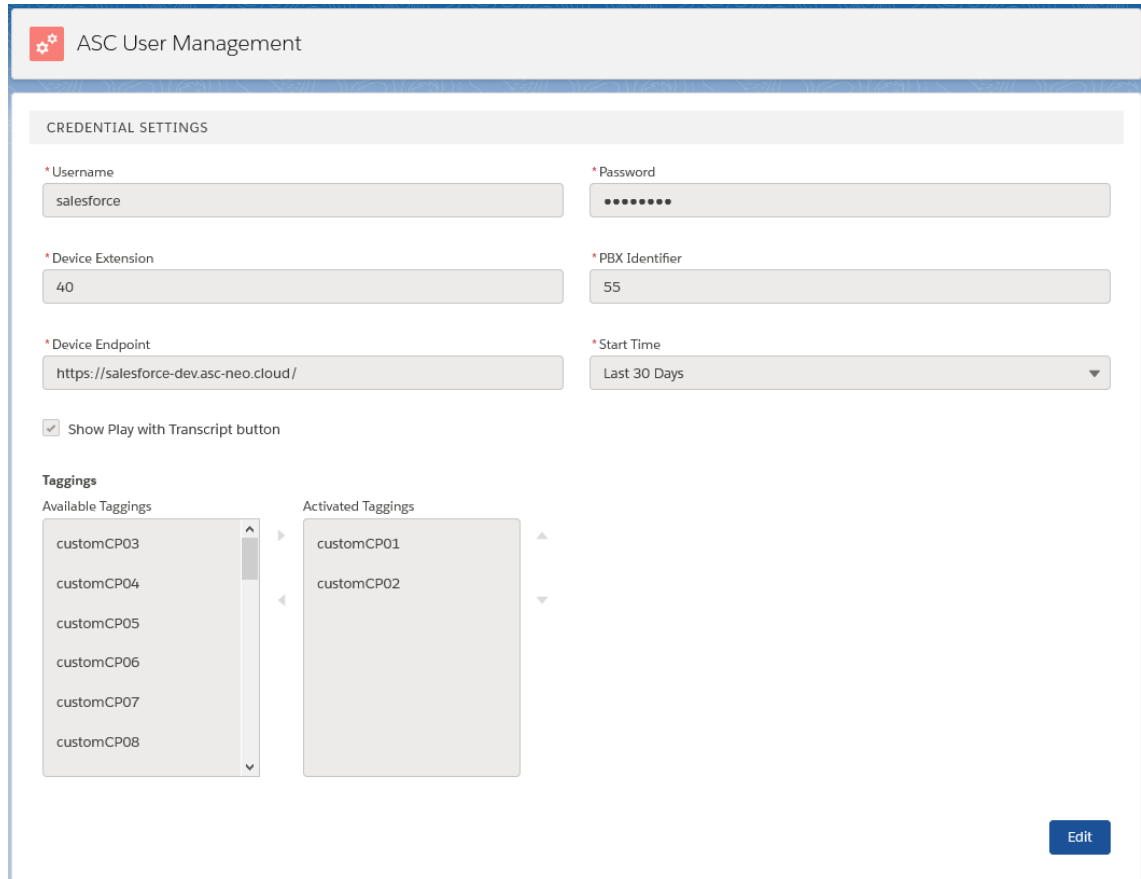
In Abhängigkeit zu den konfigurierten Berechtigungen in der ASC System Configuration, können Sie die Aufzeichnung über die Aufzeichnungsoptionen im *ASC Recorder* steuern, die Konversationen zu den Kontakten zuordnen und zur Kundenstammpflege verwenden. Die Aufzeichnungen können außerdem für die Transkription und für Keyword Spotting zur Analyse herangezogen werden. Innerhalb der Salesforce-Anwendung können Sie nach Aufzeichnungen suchen und diese wiedergeben.

Bedienoberfläche und allgemeine Funktionen

1. Melden Sie sich mit Ihrem ASC-Benutzer an der Salesforce-Anwendung an.
⇒ Das Fenster zur Eingabe der Credential Settings öffnet sich.



Diese Einstellung muss pro Benutzer durchgeführt werden, der in der *neo*-Anwendung eine Extension zugewiesen bekommen hat und das ASC Recording in der Salesforce-Anwendung bedienen soll. Fehlende Informationen können Sie von Ihrem Systemadministrator erfahren.



The screenshot shows the 'ASC User Management' interface. At the top, there's a header with the ASC logo and 'ASC User Management'. Below this is a section titled 'CREDENTIAL SETTINGS'. It contains several input fields: 'Username' (filled with 'salesforce'), 'Password' (masked with dots), 'Device Extension' (filled with '40'), 'PBX Identifier' (filled with '55'), 'Device Endpoint' (filled with 'https://salesforce-dev.asc-neo.cloud/'), and 'Start Time' (a dropdown menu set to 'Last 30 Days'). There is a checkbox labeled 'Show Play with Transcript button' which is checked. Below the settings is a 'Taggings' section. It has two columns: 'Available Taggings' and 'Activated Taggings'. The 'Available Taggings' column lists 'customCP03', 'customCP04', 'customCP05', 'customCP06', 'customCP07', and 'customCP08'. The 'Activated Taggings' column lists 'customCP01' and 'customCP02'. At the bottom right of the form is an 'Edit' button.

Abb. 1: Salesforce-Anwendung - ASC User Management konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Edit*, um die Parameter zu bearbeiten.

Credential Settings

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

Username	Geben Sie hier den Benutzernamen des Mandanten ein, für den auf dem Aufzeichnungsserver die Salesforce Integration eingerichtet ist.
Password	Geben Sie hier das Passwort für den Zugriff auf den Aufzeichnungsserver von ASC ein.
Device Extension	Geben Sie hier die Extension des Aufzeichnungsservers ein, im Beispiel 40.
PBX Identifier	Geben Sie hier den PBX-Identifizier an, der in der System Configuration von ASC im PHONEapp-Modul für den Aufzeichnungsserver konfiguriert ist, im Beispiel 55. Falls Ihnen die Information nicht vorliegt, fragen Sie Ihren Systemadministrator.

<i>Device Endpoint</i>	Geben Sie hier die URL ein, mit der die Applikation aufgerufen wird. Sie können die IP-Adresse oder einen DNS-Namen verwenden, im Beispiel <code>https://salesforce-dev.asc-neo.cloud</code> . Falls Ihnen die Information nicht vorliegt, fragen Sie Ihren Systemadministrator.
<i>Start Time</i>	Mit der Start Time können Sie den Zeitraum konfigurieren, wie weit Sie mit der Anzeige der Konversationen in der Applikation zurückgehen möchten.



Für das *neo*-System wird ein signiertes [SSL-Zertifikat](#) von einer Stammzertifizierungsstelle benötigt, sonst kann die Verbindung von Salesforce zum Aufzeichnungsserver nicht aufgebaut werden. Das Zertifikat muss der Betreiber des *neo*-Systems auf den entsprechenden DNS-Namen ausstellen lassen und es auf dem Aufzeichnungsserver mit dem Certificate Import Tool einspielen. Der DNS-Name des *neo*-Systems, für welches das Zertifikat ausgestellt wurde, muss als Device Endpoint in der Salesforce-Konfiguration verwendet werden.

Play with Transcript

<input checked="" type="checkbox"/> Show Play with Transcript	Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird unter Ihrem Account in der Registerkarte <i>ASC Recordings</i> der Button zur Transkription angezeigt. Damit wird das Audio abgespielt und der Inhalt einer Aufzeichnung als Text angezeigt.
---	--







Recordings			
NAME	PLAY	TAGGINGS	TOPICS
Rec-000000054	  00:00 — 00:08	customCP01: anotherTaggingTest	Play with Transcript 
Rec-000000049	  00:00 — 00:30	customCP01: customerNumber customCP02: cp02	Play with Transcript 
<div> < Previous Next > </div>			

Abb. 2: Transcription-Schaltfläche in der Registerkarte Accounts - ASC Recording

Taggings konfigurieren

- Wählen Sie in der Liste der *Available Taggings* die entsprechenden Felder aus und fügen Sie diese mit Hilfe der Pfeiltasten zur Liste der *Activated Taggings* hinzu.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Save*, um die Konfiguration zu speichern.



Die Ansicht der verfügbaren customCP-Felder ist abhängig vom zugewiesenen Berechtigungssatz. Falls Sie weitere customCP-Felder benötigen, müssen Sie die Berechtigungen für die entsprechenden customCP-Felder durch den Administrator ergänzen lassen.

Salesforce-Anwendung anwenden

1. Es gibt verschiedene Optionen, um die App zu nutzen, wählen Sie z. B. die Registerkarte *Accounts*.

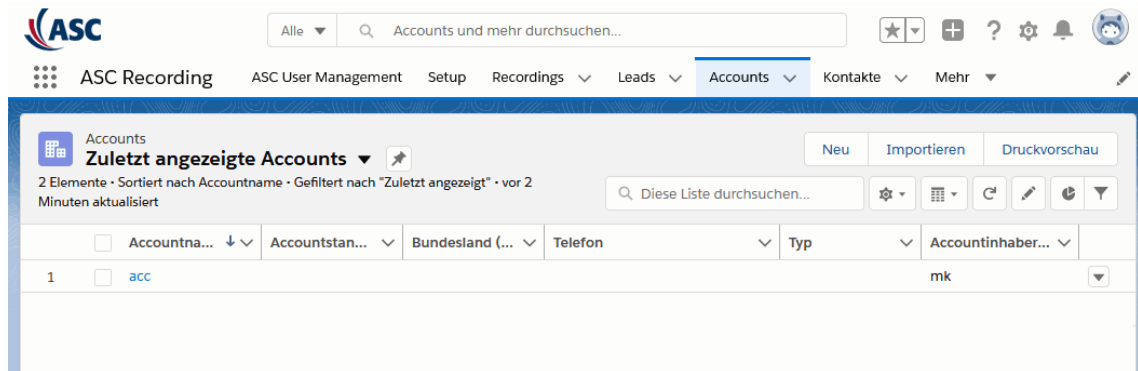


Abb. 3: ASC Recording - Accounts - Liste

2. Wählen Sie den entsprechenden Account aus, um in die Detailansicht zu gelangen.
3. Wählen Sie die Registerkarte *ASC Recording*.

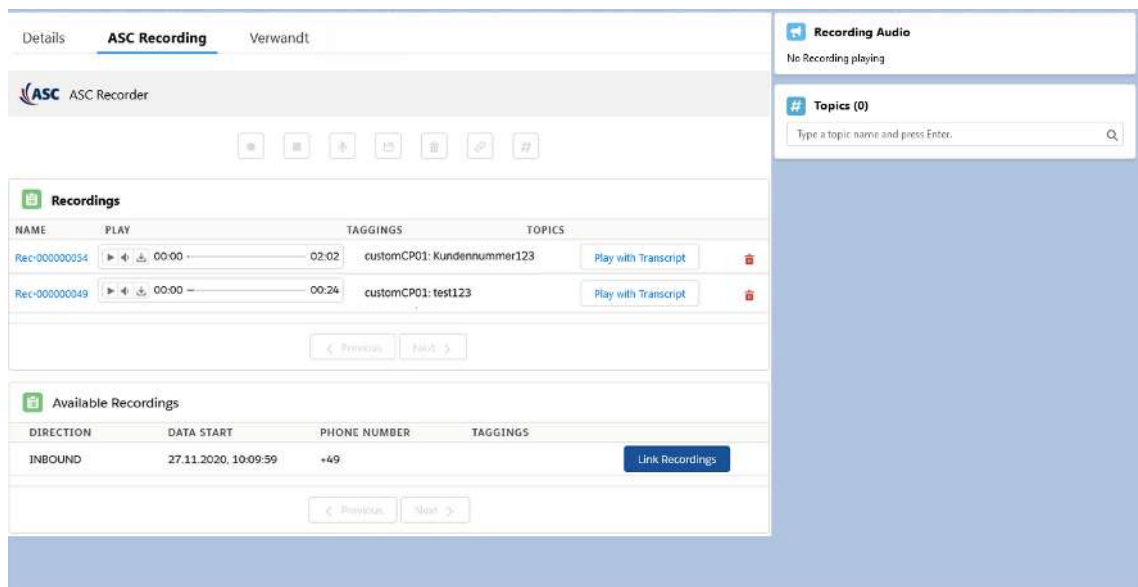


Abb. 4: ASC Recording - Accounts - Registerkarte ASC Recording

Der ASC Recorder bietet ein Aufzeichnungs-menü mit den folgenden Funktionen:

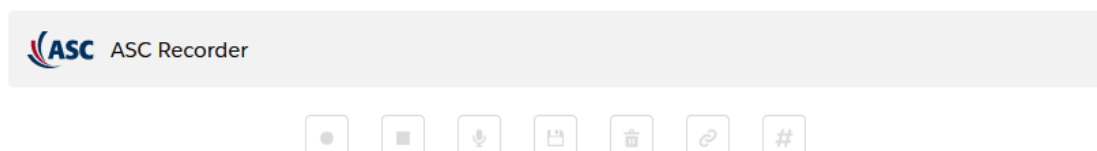


Abb. 5: ASC Recorder - Funktionssymbole

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

Die 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
<i>Tag Call</i>	Taggt Zusatzdaten zur Aufzeichnung

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



Abb. 6: Konversation erkannt

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

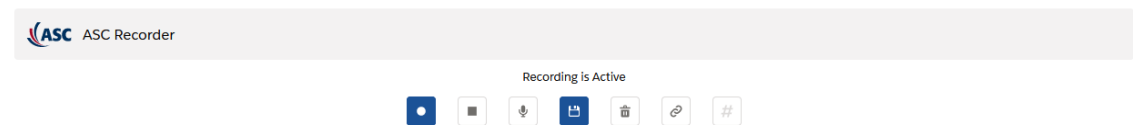


Abb. 7: Aufzeichnung läuft

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.

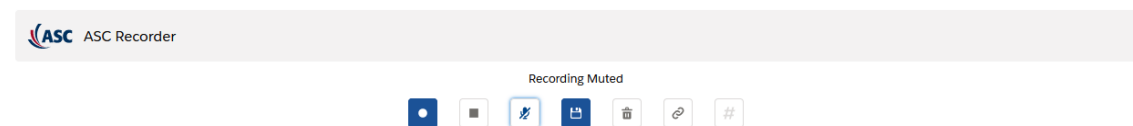


Abb. 8: Aufzeichnung stummgeschaltet

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

Aufzeichnung stoppen und starten

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

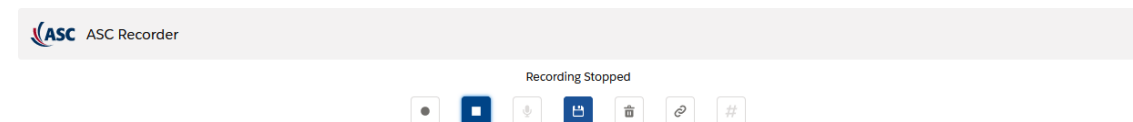


Abb. 9: Aufzeichnung gestoppt

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

Aufzeichnung keepen

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

Aufzeichnung löschen

1. Klicken Sie auf das Symbol *Delete*, um die Aufzeichnung zu verworfen.

Aufzeichnung verknüpfen

1. 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*.

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*.

1. 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	TAGGINGS
INBOUND	27.11.2020, 10:09:59	+49	Link Recordings
<div> < Previous Next > </div>			

Abb. 10: Liste aller verfügbaren Aufzeichnungen

Aufzeichnung wiedergeben

Recordings			
NAME	PLAY	TAGGINGS	TOPICS
Rec-000000030	▶ ⏮ ⏭ 00:00 ————— 02:02	customCP01: Kundennummer123	TestTopic
Rec-000000029	▶ ⏮ ⏭ 00:00 ————— 00:24	customCP01: test123	
<div> < Previous Next > </div>			

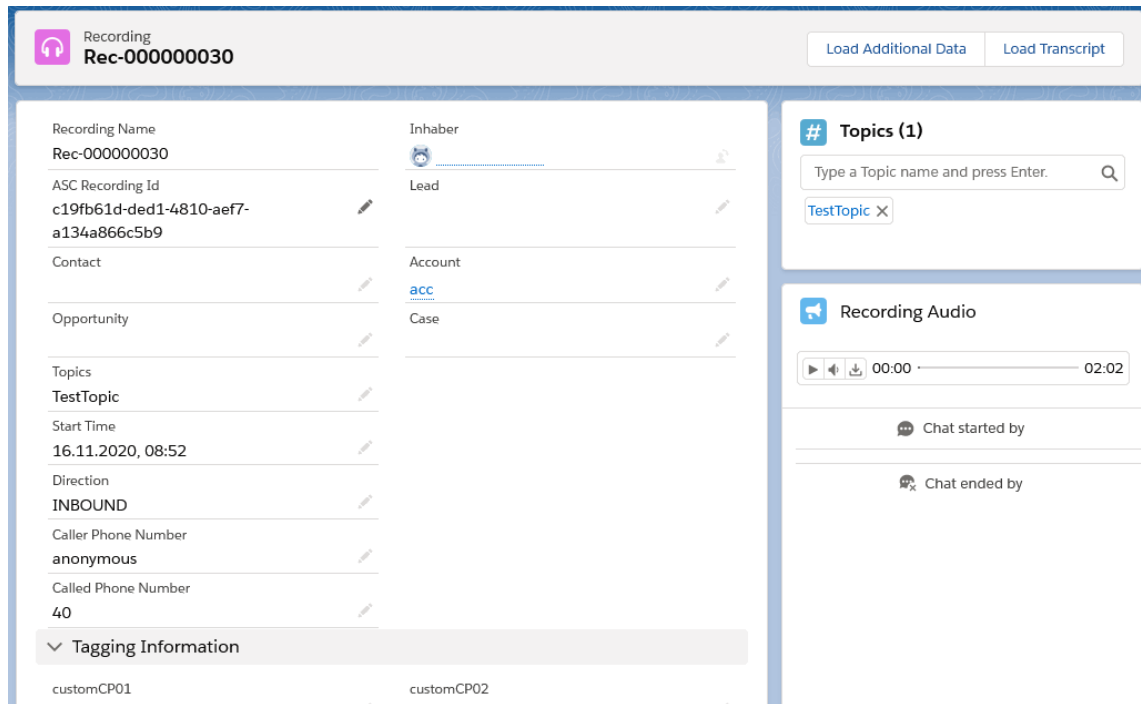
Abb. 11: Aufzeichnung wiedergeben

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

Transkription und Zusatzdaten laden

Wenn eine Aufzeichnung verlinkt ist, können Sie die Transkription und die Zusatzdaten zu der Aufzeichnung laden.

1. Klicken Sie in der rechten oberen Ecke auf die Schaltfläche *Load Transcript*, um die Transkription zu laden.
2. Klicken Sie in der rechten oberen Ecke auf die Schaltfläche *Load Additional Data*, um die Zusatzdaten zu laden.
 - ⇒ Die Zusatzdaten erscheinen in der Detailansicht.



Recording
Rec-000000030

Load Additional Data Load Transcript

Recording Name Rec-000000030	Inhaber
ASC Recording Id c19fb61d-ded1-4810-aef7-a134a866c5b9	Lead
Contact 	Account acc
Opportunity 	Case
Topics TestTopic	
Start Time 16.11.2020, 08:52	
Direction INBOUND	
Caller Phone Number anonymous	
Called Phone Number 40	

▼ Tagging Information

customCP01 customCP02

Topics (1)

Type a Topic name and press Enter.

TestTopic X

Recording Audio

00:00 02:02

Chat started by

Chat ended by

Abb. 12: Details der Aufzeichnung

Verknüpfung löschen

Ein ASC Admin User kann Verknüpfungen von Aufzeichnungen zu Objekten löschen.

- Um die Verknüpfung einer Aufzeichnung aus dem aktiven Objekt zu entfernen, klicken Sie am Ende der Zeile auf das Symbol mit dem Papierkorb.
 - ⇒ Die Verknüpfung wird aus der Liste entfernt. Die Aufzeichnung an sich wird behalten, hiermit löschen Sie nur die Verknüpfung zu diesem Objekt.

Recordings					
NAME	PLAY	TAGGINGS	TOPICS		
Rec-000000030	00:00 02:02	customCP01: Kundennummer123	TestTopic	Play with Transcript	
Rec-000000029	00:00 00:24	customCP01: test123		Play with Transcript	
<div> <div>< Previous</div> <div>Next ></div> </div>					

Abb. 13: Verknüpfung zum Objekt löschen

Themen hinzufügen

Wenn der Systemadministrator die Berechtigung zum Hinzufügen von Themen freigeschaltet hat, können Sie sich das Menü in Ihr Seitenlayout einziehen.

- Klicken Sie in die Registerkarte *ASC Recording*.
- Wählen Sie in den Einstellungen rechts oben den Menüpunkt *Seite bearbeiten*.

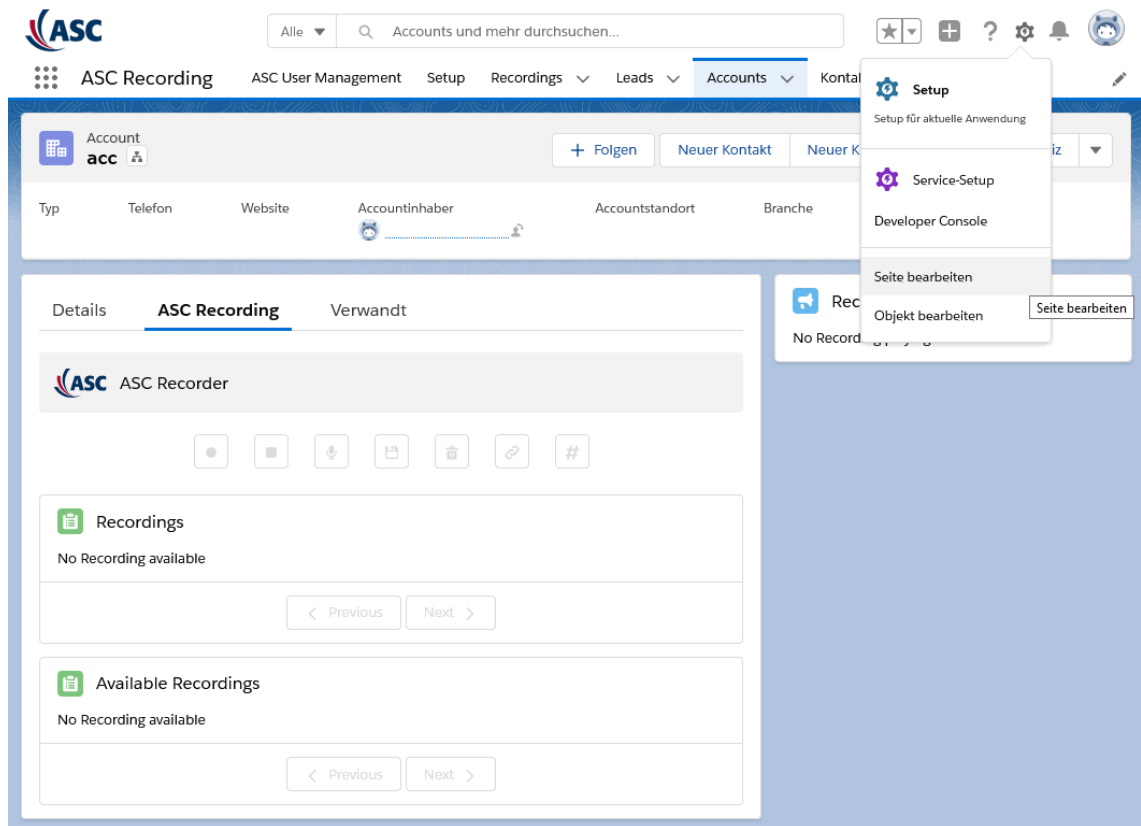


Abb. 14: Seitenlayout - ASC Recording - Seite bearbeiten

⇒ Der Lightning-Anwendungsgenerator erscheint.

3. Klicken Sie im mittleren Fenster auf die Registerkarte *ASC Recording*.
4. Wählen Sie in der Liste der Komponenten den Eintrag *Themen* aus.
5. Ziehen Sie den Eintrag mit Drag & Drop in das mittlere Fenster in das gewünschte Menü.

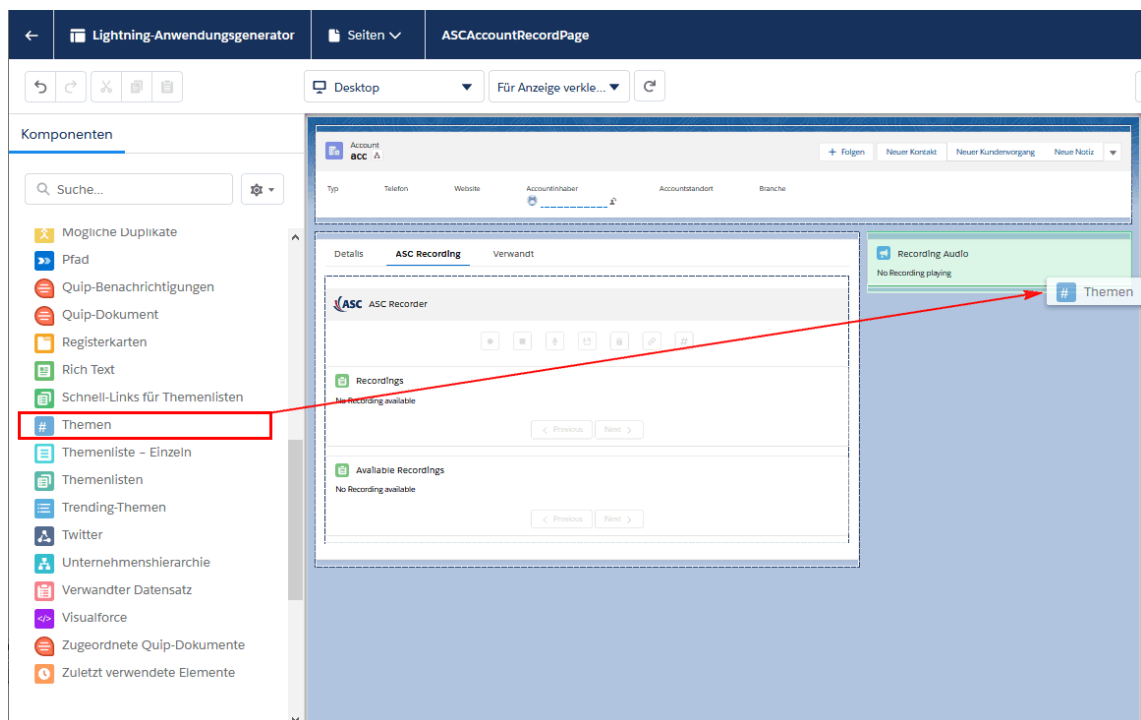


Abb. 15: Seitenlayout - ASC Recording - Seite bearbeiten

6. In der Titelzeile des Lightning-Anwendungsgenerators sehen Sie den Namen des Seitenlayouts, in dem Sie sich befinden.
7. Klicken Sie rechts oben auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Das Menü Themen erscheint jetzt in Ihrem angepassten Seitenlayout.

Anmeldezugriff gewähren

Falls Sie ein Ticket für den Support öffnen müssen, aktivieren Sie den Anmeldezugriff für den ASC Technologies AG-Support.

1. Wählen Sie über Ihr Profilbild den Menüpunkt *Einstellungen*.

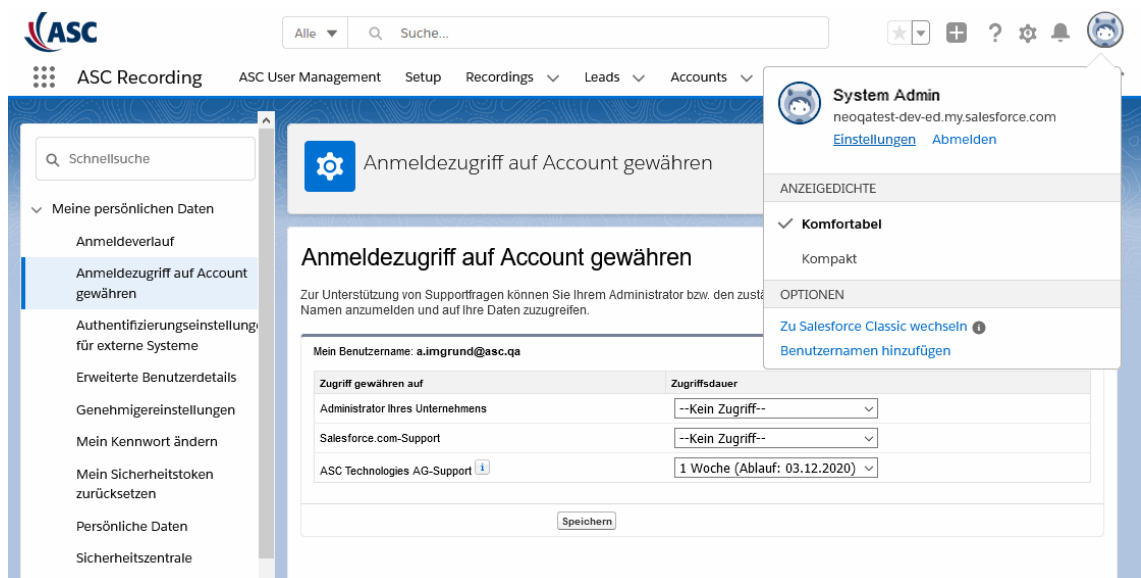


Abb. 16: Anmeldezugriff für den ASC Technologies AG-Support gewähren

2. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Meine persönlichen Daten* > *Anmeldezugriff auf Account gewähren*.
3. Wählen Sie in der Zeile ASC Technologies AG-Support aus der Dropdown-Liste den Eintrag 1 Woche (Ablauf:), damit der Zugriff für den Support temporär für 1 Woche gewährt ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.

Abmelden

1. Zum Abmelden klicken Sie auf Ihr Profilbild in der rechten oberen Ecke.
2. Wählen Sie aus dem Kontextmenü die Option *Abmelden*.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Salesforce-Anwendung - ASC User Management konfigurieren	6
Abb. 2	Transcription-Schaltfläche in der Registerkarte Accounts - ASC Recording	7
Abb. 3	ASC Recording - Accounts - Liste.....	8
Abb. 4	ASC Recording - Accounts - Registerkarte ASC Recording	8
Abb. 5	ASC Recorder - Funktionssymbole.....	8
Abb. 6	Konversation erkannt	9
Abb. 7	Aufzeichnung läuft.....	9
Abb. 8	Aufzeichnung stummgeschaltet	9
Abb. 9	Aufzeichnung gestoppt.....	9
Abb. 10	Liste aller verfügbaren Aufzeichnungen.....	10
Abb. 11	Aufzeichnung wiedergeben.....	10
Abb. 12	Details der Aufzeichnung	11
Abb. 13	Verknüpfung zum Objekt löschen	11
Abb. 14	Seitenlayout - ASC Recording - Seite bearbeiten	12
Abb. 15	Seitenlayout - ASC Recording - Seite bearbeiten	12
Abb. 16	Anmeldezugriff für den ASC Technologies AG-Support gewähren	13

Tabellenverzeichnis

Glossar

SSL

Secure Socket Layer
