



CTI for MS-CRM Integration

« L'intégration téléphonique complète pour Microsoft Dynamics CRM 4.0 »

Configuration requise

Centrale téléphonique

- TAPI 2.0 / 3.0 ou Swyx

Serveur

- Microsoft Windows Serveur 2000 ou 2003 avec Active Directory
- Microsoft CRM Dynamics 4.0 (version TAPI)
- Microsoft CRM Dynamics 4.0 ou 1.2 (version Swyx)

Poste client

- Windows 2000, XP, Vista
- Driver TAPI correspondant à la centrale téléphonique (version TAPI) ou l'application Swyx! (version Swyx)
- Carte son
- Microphone, casque



« **CTI for MS-CRM Integration** » offre une interface conviviale et flexible entre les centrales téléphoniques (PBX) TAPI et l'application Microsoft CRM Dynamics 4.0 afin d'accélérer l'accès des utilisateurs/téléopérateurs aux informations clients de l'entreprise.

Appels entrants :

Affiche automatiquement l'enregistrement (prospect, compte ou contact) de l'appelant ou permet la création automatique d'une nouvelle activité associée au numéro lorsque celui-ci est introuvable dans MS-CRM.

Appels sortants :

Offre la possibilité d'appeler directement l'interlocuteur depuis l'interface web Microsoft Dynamics CRM ou à partir de la fonction de recherche de « CTI for MS-CRM Integration ».



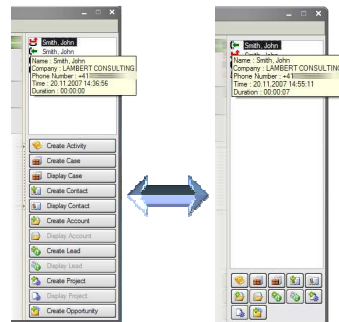
CARACTERISTIQUES

- Compatible avec les fournisseurs de centrales téléphoniques TAPI (Telephony API 2.0 et 3.0) et Swyx.
- Intègre l'application « CTI for MS-CRM Integration Searcher » qui offre une solution de recherche avancée des interlocuteurs dans Microsoft Dynamics CRM en fonction de leur numéro de téléphone, prénom, nom, entreprise ou/et adresse e-mail.
- Gestion paramétrable de l'affichage des fenêtres de l'application web MS-CRM et de la création des actions (activité, incident) en fonction du type d'interlocuteur.
- Attribution des appelants à des groupes d'utilisateurs/téléopérateurs de « **CTI for MS-CRM Integration** » définis dans la centrale téléphonique (disponible pour la version Swyx uniquement).



CTI for MS-CRM Integration

APERÇU DES FONCTIONNALITES



Fenêtre de notification des appels

Affichage des informations sur les activités téléphoniques en fonction des numéros d'appels entrants et sortants enregistrés dans MS-CRM (y compris appels en absence).

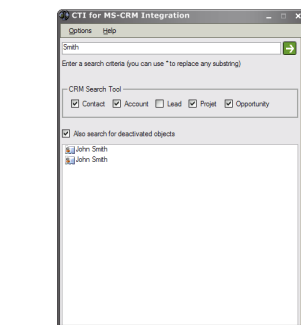
Opérations simplifiées pour afficher les informations, créer des actions ou simplement effectuer une recherche sur l'interlocuteur depuis la base CRM. Possibilité de customiser l'interface utilisateur (ex. ajouter/supprimer des boutons, afficher petits/grands boutons ou encore ajouter/supprimer des actions des menus contextuels)

Si l'appelant n'existe pas dans MS-CRM, il peut être créé automatiquement ou manuellement à partir de « CTI for MS-CRM Integration ».



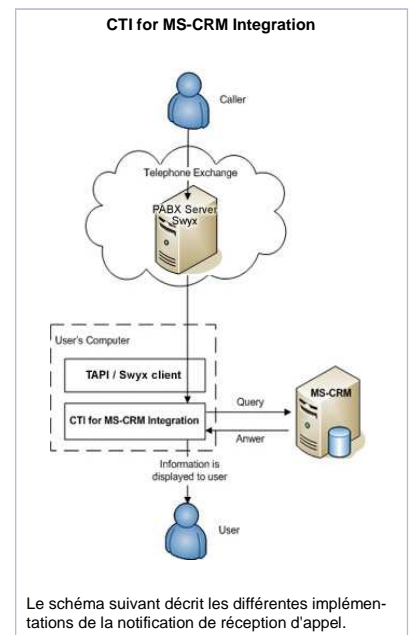
Appel direct depuis Microsoft Dynamics CRM 4.0

« CTI for MS-CRM Integration » étend les possibilités de MS-CRM en vous offrant la possibilité, par un simple clic, de composer l'un des numéros d'appel de votre interlocuteur depuis l'interface web de MS-CRM.



Outil de recherche

Simple et intuitif, « CTI for MS-CRM Integration » offre une solution de recherche avancée pour retrouver des informations de manière transversale dans les entités comme par exemple prospect, compte, contact ainsi que dans les entités customisées selon le numéro de téléphone, le prénom, le nom, l'entreprise, l'adresse e-mail, etc...



A PROPOS DE MICROSOFT DYNAMICS CRM 4.0



Microsoft Dynamics CRM 4.0 propose une gestion intégrée des processus de vente, de marketing et service client au sein de l'environnement de travail de Microsoft Outlook. Cette version majeure de Microsoft Dynamics CRM offre des capacités étendues de configuration et d'intégration pour faciliter la mise en œuvre de solutions hautement personnalisées, adaptées au métier et à la taille de l'entreprise.

A PROPOS DE LAMBERT CONSULTING

LAMBERT CONSULTING est un partenaire certifié ISV pour Microsoft Dynamics CRM, Microsoft Business Solution et Microsoft Gold Partner établi à St-Prex et Fribourg en Suisse. Fort de plus de 10 années d'expérience, LAMBERT CONSULTING a développé une expertise reconnue dans le domaine de la gestion d'infrastructure et autour de l'ensemble des technologies liées à Microsoft.

Plus d'informations : <http://www.lambertconsulting.ch>