

# Guide til opsætning af webCRM integration i Totalview

## Indgående kald

Når kunden ringer ind til dig, søger Totalview automatisk efter nummeret i webCRM, og hvis det finder et match, vil Totalview åbne kontakten i webCRM. Det er muligt at opsætte så webCRM åbnes ved indringning eller når kaldet er besvaret.

## Opsætning i Totalview

I Totalview klienten skal du gå til "Settings>>Connect"

Her opretter du en ny "action" ved at trykke på knappen "New"

Connect Setup

Actions

Active	Name	Permission	LastRun
--------	------	------------	---------

[New](#) [Edit](#) [Delete](#)

Exclude list

Exclude all Totalview numbers

[Save exclude list changes](#)

[Close](#)

Totalview Connect Setup åbnes.

I action type vælges "Start Application".

Om webCRM skal åbnes når kunder ringer, skal "New call" vælges i sektionen Start When.

Om webCRM skal åbnes efter kaldet er besvaret, skal "Call is Established" vælges i sektionen Start When.

I Direction vælges "When someone calls me" og I Numbers vælges "External Numbers".

I næste sektion "Start Application Configuration" skal du indsætte følgende url i arguments-feltet:

[https://v5.b2bsys.net//Search/phone?number=\[A\]](https://v5.b2bsys.net//Search/phone?number=[A])

## Totalview Connect Setup

### Basic Information

Enabled

Action type

Action name

Log file  ...

Use exclude list

Start When	Direction	Numbers
New call <input checked="" type="checkbox"/>	When I'm calling <input type="checkbox"/>	External numbers <input checked="" type="checkbox"/>
Call is established <input checked="" type="checkbox"/>	When someone calls me <input checked="" type="checkbox"/>	Internal Numbers <input type="checkbox"/>
Call ends <input type="checkbox"/>		

### Configuration of Selected Action

#### Start Application Configuration

Application

Arguments

Available substitutions in arguments:

[A]	ANumber
[A-CC]	ANumber, excluding named contry code, e.g. [A-1] will remove country code from United States phone numbers
[L]	Local Number
[N]	Name
[I]	Callid
[C]	Command (1: Call, 2: Answer, 3: Hangup)
[D]	Direction (0: Incoming, 1: Outgoing)
[X]	Was Answered (0: No, 1: Yes)
[ST]	Starting Time
[ET]	Ending Time
[DU]	Call Duration

OK Cancel

Til sidst trykker du "OK" og webCRM vil nu åbnes når en kunde ringer ind til jer, forudsat at nummeret er gemt i databasen.

## Udgående kald

Totalview gør det muligt for dig at ringe fra webCRM gennem enkelte "shortcuts".

Dette fungerer således:

- Agenten arbejder i webCRM, og skal ringe til en kunde.
- Agenten bruger shortcuts, og aktivere et kald.
- Vores klient åbner nu, og ringer ud til kunden.

I praksis skal du markere nummeret i webCRM og bruge følgende shortcuts:

Først: Ctrl+C

Derefter: Alt+½

Nu vil Totalview ringe til det markerede nummer for dig.