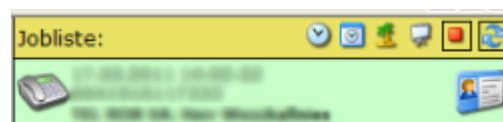


# IFW CRM TAPI

Die Erweiterung **TAPI** zum IFW CRM Modul erlaubt die Erkennung der Kunden an den eingehenden Anrufen.

Neben dem IFW Modul müssen an Ihrer EDV Anlage und Ihre Telefonanlage die nötigen Schnittstellen bereitstehen. Dazu sind zusätzliche Lizenzen und Konfigurationsarbeiten notwendig. Wenden Sie sich dazu an Ihren Systembetreuer.

## Telefonat annehmen (TAPI)

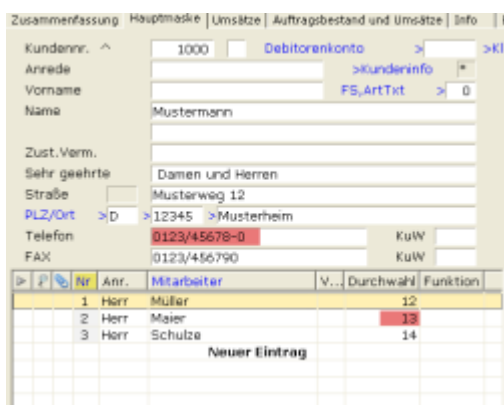


- Die TAPI zeigt in der Jobliste eingehende Telefonate an
- das IFW erkennt an der Telefonnummer den Gesprächspartner
- Klicken Sie auf eines der Symbole um die CRM Erfassung öffnen.

## technische Anmerkungen

- Die Verknüpfung Telefonnummer / Kunde / Mitarbeiter wird im IFW unter "Prod/Betrieb| Kommunikationsprotokolle| Kommunikationsadressen" geführt.
- Die Kommunikationsadressen werden automatisch beim Ändern oder Neuspeichern eines Kunden oder Mitarbeiters aktualisiert.
- Das Löschen von Telefonnummern führt nicht zum Löschen der Kommunikationsadresse.
- automatisch erstellte Kommunikationsadressen enthalten im Feld Kennz. "A".

## Telefonnummern eingeben



- Trennen Sie in der Hauptmaske die Durchwahlnummer der Zentrale mit "-" ab. (z.B. 012345/1234-0)
- Geben Sie in der Mitarbeitermaske nur die Durchwahlnummer ein. (z.B. 12)
- Hat der Mitarbeiter eine eigenständige Nummer geben Sie die Nummer vollständig an, geführt von "#" (z.B. #01234/1234512)

- Das gleiche Verfahren gilt für Faxnummern.
- Das IFW überträgt bei jedem Speichern eines Kunden dessen Telefonnummer in die Datenbank "Kommunikationsadressen".
- Bei einem eingehenden Telefonat sucht das IFW den Gesprächspartner aus der Datenbank "Kommunikationsadressen".

From:

IFW Wiki - [www.wiki.ifw.de](http://www.wiki.ifw.de)

Permanent link:

[https://wiki.ifw.de/wiki/doku.php?id=zusatzmodule:crm\\_tapi&rev=1521112966](https://wiki.ifw.de/wiki/doku.php?id=zusatzmodule:crm_tapi&rev=1521112966)

Last update: **15.03.2018 12:22**

