

# Dienstbeschrijving Contact Connect



## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	2
1.1	Introductie .....	2
2	Contact Connect .....	3
2.1	Click-to-dial & Select-to-dial .....	3
2.1.1	Click-to-dial .....	3
2.1.2	Select-to-dial .....	3
3	Contact Connect Advanced .....	4
3.1	De voordelen van Contact Connect Advanced .....	4
3.1.1	Gebruikersvriendelijkheid .....	4
3.1.2	Efficiëntie .....	4
3.1.3	Personeelstevredenheid .....	4
3.2	Bestellen en gebruiken .....	4
3.3	Ondersteunde CRM – en ERP applicaties .....	4
3.3.1	Lijst met te koppelen CRM & ERP-applicaties .....	5
3.4	Security .....	6
4	Minimale systeemeisen .....	7
4.1	Contact Connect Client .....	7
4.2	Contact Connect Recognition Tool .....	7

# 1 Inleiding

## 1.1 Introductie

Contact Connect maakt het mogelijk uw Managed Voice bereikbaarheid te integreren met uw CRM- of ERP-pakket of contactendatabase (alleen in de Advanced versie) en biedt tevens de mogelijkheid om uitgaande gesprekken op te zetten door middel van click-to-dial en select-to-dial. Na het installeren van de lokale client op uw computer of laptop worden inkomende gesprekken herkend en, zodra het telefoonnummer van de beller in uw CRM-, ERP-pakket of contactendatabase voorkomt, samen met de naam en bedrijfsnaam in een notificatie getoond. Door op de notificatie te klikken opent direct de juiste klantenkaart binnen uw CRM- of ERP-applicatie.

Contact Connect wordt aangeboden in twee varianten, te weten Contact Connect en Contact Connect Advanced. De standaard versie van Contact Connect is standaard onderdeel van Managed Voice en is voor Managed Voice gebruikers direct te gebruiken nadat de Contact Connect Client is gedownload en geïnstalleerd. Contact Connect Advanced wordt aangeboden als add-on op Managed Voice van Haagcom en is alleen in combinatie met Managed Voice van Haagcom te gebruiken.

## 2 Contact Connect

De standaard versie van Contact Connect wordt kosteloos aangeboden bij Managed Voice en is voor Managed Voice gebruikers direct te gebruiken nadat de Contact Connect applicatie is gedownload en geïnstalleerd. Met Contact Connect is het mogelijk om uitgaande gesprekken te starten door middel van click-to-dial en select-to-dial, en het afzendernummer van inkomende gesprekken weer te geven in een Windows notificatie.

### 2.1 Click-to-dial & Select-to-dial

De standaard versie van Contact Connect wordt kosteloos aangeboden bij Managed Voice en is voor Managed Voice gebruikers direct te gebruiken nadat de Contact Connect applicatie is gedownload en geïnstalleerd. Met Contact Connect is het mogelijk om uitgaande gesprekken te starten door middel van click-to-dial en select-to-dial, en het afzendernummer van inkomende gesprekken weer te geven in een Windows notificatie.

Momenteel adviseren wij u om geen twinning in combinatie met Contact Select to dial te activeren en/of gebruiken. Wanneer twinning is geactiveerd en je maakt gebruik van Select to dial dan zal het eerst beschikbare apparaat worden geselecteerd. Aangezien dit inconsistent gebeurt geven wij dit advies af.

#### 2.1.1 Click-to-dial

"Click-to-dial" is een functionaliteit waarmee direct een call kan worden opgezet via de Managed Voice extensie door op een telefoonnummer of knop op computer of laptop te klikken.

Managed Voice ondersteunt click-to-dial op verschillende vlakken:

- Callto:// URL's in web applicaties worden automatisch herkend. Door op dergelijke links te klikken gaat de Managed Voice extensie het telefoonnummer bellen.
- Vanuit de Windows commandline d.m.v. de opdracht: 'MakeCall.exe /number=<telefoonnr>'
- Door middel van de "Call" button in Microsoft Outlook.
- Door middel van de Windows Dialer applicatie.

#### 2.1.2 Select-to-dial

De meest voor de hand liggende functionaliteit om uit te bellen naar een telefoonnummer vanuit een webbrowser of Windows applicatie is door middel van Select-to-dial. Door een telefoonnummer te selecteren met de muis (het telefoonnummer wordt dan blauw) en vervolgens op de ingestelde hotkey te drukken, gaat de Managed Voice extensie bellen naar het telefoonnummer. Standaard staat de hotkey ingesteld op de PAUZE-toets, maar deze is naar eigen wens te configureren op een andere toets.

## 3 Contact Connect Advanced

De Managed Voice add-on Contact Connect Advanced verbindt uw Managed Voice bereikbaarheid aan uw contactendatabase door middel van CTI (Computer Telephony Integration). Dankzij deze technologie kan, bij een inkomend gesprek, direct de relevante contactinformatie uit uw contactendatabase worden opgevraagd en weergegeven in een notificatie. Door middel van een muisklik op de notificatie wordt de klantenkaart op de juiste plaats geopend. Contact Connect werkt al op zeer lichtgewicht desktop omgevingen, zonder dat speciale hardware voorzieningen nodig zijn.

Contact Connect Advanced bevat een eenvoudige installatiewizard die u stapsgewijs helpt met het installeren van de client en koppeling met uw CRM- of ERP-pakket. Een veelvoud aan applicaties worden native kunnen worden gekoppeld door de juiste gebruikerscredentials in te voeren. Daarnaast ondersteunt Contact Connect Advanced een veelvoud aan technieken die het mogelijk maken om vrijwel elke CRM- of ERP-applicatie of contactendatabase te koppelen en herkenning van inkomende gesprekken op te activeren, ongeacht of de applicatie lokaal draait (on premise) of in "de cloud".

### 3.1 De voordelen van Contact Connect Advanced

In de volgende onderwerpen worden de voordelen besproken van Contact Connect Advanced.

#### 3.1.1 Gebruikersvriendelijkheid

Uw klanten willen graag zo snel mogelijk te woord worden gestaan en zo efficiënt mogelijk worden geholpen. Door telkens bij elk inkomend telefoongesprek opnieuw te moeten vragen naar een klantnummer, postcode of geboortedatum gaat kostbare tijd verloren en ontstaan onnodig kansen op menselijke fouten. Erger nog is het als een inkomend gesprek moet worden doorgeschakeld naar een andere afdeling, waar opnieuw om een klantnummer wordt gevraagd. Door aan de hand van het bellende telefoonnummer direct te herkennen wie er belt en tevens direct de juiste klantenkaart te kunnen openen wordt een efficiëncyslag geboekt in tijdswinst en gebruikersvriendelijkheid. U kunt uw klanten direct persoonlijk te woord staan, zonder te hoeven vragen naar gegevens.

#### 3.1.2 Efficiëntie

Fouten maken is menselijk. Het per ongeluk verkeerd invoeren van een klantnummer, of na een onverstaanbaar antwoord nog een keer moeten vragen om gegevens, kost kostbare tijd. Met name bij druk bezette callcenters, klantenservices, receptiebalies en support desks, waar veel inkomend belverkeer zo efficiënt mogelijk moet worden verwerkt, is de afhandeltijd per gesprek kostbaar. Door automatisch inkomende gesprekken te herkennen en de juiste klanteninformatie te tonen kunnen kostbare seconden, of zelfs minuten, per gesprek worden geboekt.

#### 3.1.3 Personeelstevredenheid

Mensen geven de voorkeur aan doelgericht te kunnen werken. Door de veelvuldig gebruikte handeling van het opzoeken van klantinformatie te vergemakkelijken, wordt werken plezieriger. Minder tijdsverlies door doelloos kopiëren van klantnummers in zoekvelden. Zelfs bij één telefoongesprek per dag kan de eenvoud van het opnemen en persoonlijk te woord staan van een klant voldoening geven wat leidt tot een hogere personeelstevredenheid.

### 3.2 Bestellen en gebruiken

Om Contact Connect Advanced te kunnen gebruiken dient u de Managed Voice add-on te bestellen vanuit Operator. Nadat u de add-on heeft besteld, kunt u vanuit Operator de installatiebestanden downloaden. Om Contact Connect te kunnen gebruiken moet de *Contact Connect Client* op elke gebruikersomgeving, waar men gebruik wil kunnen maken van Contact Connect, worden geïnstalleerd. De *Contact Connect Recognition Configuration Tool* hoeft slechts op één computer of server te worden geïnstalleerd. De *Contact Connect Recognition Configuration Tool* helpt u met het tot stand brengen van de koppeling met een CRM- of ERP applicatie en synchroniseert vervolgens periodiek de contactendatabase vanuit uw CRM- of ERP applicatie met de Contact Connect cloud.

### 3.3 Ondersteunde CRM – en ERP applicaties

Contact Connect ondersteunt een groot aantal technologieën om verbindingen te kunnen leggen met CRM- en ERP applicaties. Voor een veelvoud aan standaard ondersteunde applicaties kiest de installatiewizard automatisch de juiste technologie en configureert tevens automatisch de juiste instellingen. Daarnaast biedt de wizard de mogelijkheid om, door middel van een stap-voor-stap installatie, handmatig applicaties te koppelen, waaronder weinig-voorkomende, maatwerk of branche specifieke applicaties.

### 3.3.1 Lijst met te koppelen CRM & ERP-applicaties

De volgende applicaties beschikken over de functionaliteiten om te kunnen koppelen met Contact Connect. Haagcom biedt echter geen ondersteuning bij het daadwerkelijk implementeren van de koppeling.

2db software	CarlT CRM	Efficacy CRM	Kbrelatie	Online CRM	ShowBiz CRM
4CIS CRM Software	Carma	EGroupware CRM	KeDo	OpenERP	Siebel CRM
7T CRM	CAS CRM	Elements	KING	OpusFlow CRM	SmartStudio R2
Abacus CRM	CAS genesisWorld	EniacBS	KlantExpert	Oracle CRM On Demand	Sofon
ABCrm	Center1 CRM	Epicor	Kocon	Oracle Enterprise One	Softlution Frontoffice
Accensys CRM	Central Station	Epiphany/SSA CRM	KRATZ C-Factor CRM Suite	Oracle Fusion	SpinOffice CRM
Access	Centric	Eprisa	Lawson M3	Oracle PeopleSoft	Splendid CRM
AccountView	ChainWise	EsiCRM (Pluriform)	Legrand CRM	Oracle Right Now	STATISTICA
ACT! 2012	Charibase	EveryWare CRM	Lexter.crm	ORCA	STB CRM
ADAPT!	Chess-direct	Evologistics	Lift Verkoop	OrderFlow	Steps Business Solution
Adastra	Chordiant	Exact Globe	Logic4 CRM	OVAS Connect	SugarCRM Opensource
Adecon Manager	Cincom	Exact Online	Logicworks CRM	Panta	SuperOffice CRM Online
Adressen Beheer Systeem	CISTEM	Exact Synergy Enterprise	Maex	Panter cti	SuperOffice Web
AdreZ	ClientOffice	Exquise	Magic4Business CRM	PerfectView	SuperOffice Windows
AFAS Online	ClientProof	Fescalo Online Business Software	Magister	Phronesyss	Supply Chain CRM
AFAS Profit CRM	Clix CRM	FileLinx CRM	Magma	Plain Synergy	Syntess
AGP Installware	Cluen Encore	FileMaker Pro	Mamut	Plan-de-CAMpagne	System One
AGP Projects	ComLogic	FinanceXperience	Manyware	Pluriform Software	Teambase
AGP Rent	Commence	Flex.CRM	Maxcredible	PortalCMS	TeamForce CRM.Web
AGP Trade	Commoda CRM	FlexAd Relaties	Maximizer CRM	Portima AS/Web	Teleroute
Alexion CRM	Compenda CRM	Flexcom	MD-Relatie	Prodin	Time
AllianceEnterpris	Connection CRM	Flexinet	Medicom	Promatie	Tobit
All-in-One	ConnectX	Focus CRM	Micros RAS	Provider	TOPdesk-CRM
AllinOneSoftware	Contact Beheer	Glovia	Microsoft Dynamics AX	PSIpenta industry	TopInfo
Alure	ContactManager	GoldMine	Microsoft Dynamics CRM	PSU Relatiebeheer	Tracer CRM
Amadeus CRM	Corpex CRM/ERP Software	Green Sales	Microsoft Dynamics CRM Online	QAD Enterprise Applications	TRADIUM Business Software
Amadeus Travel Agency software	Covide CRM	Groupwise	Microsoft Dynamics NAV	RADAR CRM	Trias Uffizi
AMF2000+	CRM Assistant	GT-X	Microsoft Outlook	Realworks	Trimergo Software
Amyyon Casemanager	CRM Central	HEAT	MicroStrategy 9	Reflex Systems	TvdMast CRM
ANVA	CRM in de wolken	HTA Manager	MijnCRM	Relatie/Q	Unibase CRM
Appenta	CRMoffice	Hybrid SaaS Online CRM	Mijnklantensysteem	Relatiebeheer	Unit4
Appenta CRM	CRMpro	IBM Notes 9	MKB-CRM	RelationManager	UNIT4 Multivers Online
Applix	CRM-Relatiebeheer	iConnect	Morphis ProcessRunner	RelaX!	update.revolution
Aprofit	CS Wholesale	IFS Applications	MX CRM	Retail Pro	Visma Groothandel
Archie	CTB CRM	i-globe	My Companion	RFX-CRM	Visma ProjectAdministratie
Archifact	Cygnus	In2CRM	mySAP CRM	Ridder IQ	Voffice
AS400	Data Outlet	Info@ccess	MySolution FLEX	Ridder R8	vTiger
Ascensio	Databalk	InfoMan	Navision	rmLITE	WarehousePro
AssuPortal	Datadirk	Infor CRM ERP LN	NCCW BIS NOA	Sage CRM	webCRM
Athena Online	DATEV	Infor ERP Visual	NCCW First NOA	SalesAlliance	WebHIS
AusVantage CRM	Davilex	Infor Evolution	Netsuite ERP	Salesforce.com	WhiteWorks
Avenade ERP MS Dynamics AX	DBFACTw	Infor ION	New Day at Work	SalesLogix	Windex Communication Centre
Axxerion	DBS Business Solutions	InfoSphere CRM	NICE	SalesManager CRM	WinRIS
Azor	Delta Developer	Insight Marketing Software	Nocore	SalesXS	WinTax
Baan4	DEVEX CRM	InstallWorks	Notarieel Informatie Systeem	SAP Business All-in-One	WinVis
B-CRM	Dexton iSales	Insusoft	Oculus CRM	SAP Business All-in-One - mYuice	WIZZkit
Blue	DIAS CRM	INTRAC Dynamics CRM	OFB CRM / ERP	SAP Business All-in-One it.manufacturing	Wocas4All
Booware Relatie	DigiDoc	Inventive Power Software	Offective	SAP Business One	WocasX
BPA CRM	DigitalTailor	i-PASO	Office Management Applicatie	SAP Customer on Demand	Workanizr CRM
BrixCRM	Direct Manager	IRIScrm	Office365 (Outlook 2013)	SAP HANA	XsDesktop
BundleBit	Downdijk backoffice CRM	Isah Business Software	OfficeDo	ScopeCRM	Yes-co
Business Contact Manager	EAM	IT Factory	OfficialDesk	Secundo	Zoho CRM
Business Intelligence	EASI BS CRM	ItsClean	OGP Model	Selligent CRM	
Business Navigator	EasyFlex	IZM	Olstand CRM	Sennce Agera	
BusinessBase	easyRelatie	Jeeves Universal	Omnivers	ServiceAlliance	
Carerix Recruitment Edition	eBusiness Streams	Jurisoft	OneDirect	ShareLock	

### 3.4 Security

De informatie in CRM applicaties is vaak deel van de meest waardevolle informatie binnen een bedrijf. Bovendien bevat deze informatie gegevens van uw klanten, waaronder NAW-gegevens of wellicht zelfs BSN-nummers. Informatie wordt binnen uw CRM omgeving verzameld en geactualiseerd. Het is te allen tijde van groots belang hier zeer zorgvuldig mee om te gaan. Contact Connect van Haagcom gaat zeer zorgvuldig met deze informatie om, en verwerkt alleen gegevens die noodzakelijk zijn voor de herkenning en die u zelf ter indexering aangeeft.

Om de herkenning van inkomende gesprekken snel en betrouwbaar te kunnen doen, maakt Contact Connect een replica van de contactgegevens uit uw CRM- of ERP applicatie naar een eigen cloud omgeving. Nog voordat de gegevens worden geüpload naar de Contact Connect cloud worden deze eerst geencrypt door middel van een unieke encryptiesleutel welke wordt uitgewisseld over een beveiligde verbinding. De beveiligde verbinding maakt gebruik van PKI encryptie. Vervolgens wordt de geencrypte informatie verzonden naar de Contact Connect cloud, welke gebruik van een secure Microsoft Azure cloud waarvan de servers binnen Europa redundant op meerdere locaties staan opgesteld. De data van Europese bedrijven op deze servers vallen niet onder de "Patriot Act" en zal nimmer worden gedeeld met derde partijen.

## 4 Minimale systeemeisen

Contact Connect van Haagcom werkt middels een lokale client op de computer of laptop van de eindgebruiker. Hierdoor is de juiste werking van Contact Connect mede afhankelijk van de hardware en softwarespecificaties van het apparaat waarop de software is geïnstalleerd. De volgende systeemspecificaties zijn de minimale systeemspecificaties voor een correcte werking van Contact Connect:

- Microsoft Windows Vista, of nieuwer;
- 800 MHz 32-bits (x86) of 64-bits (x64) processor;
- 512 MB systeemgeheugen;
- Internettoegang;
- 100 Mb beschikbare schijfruimte;
- Managed Voice van Haagcom.

### 4.1 Contact Connect Client

Service	IP Address	Port
Haagcom Command Proxy (Login, Originate Call) Service	137.117.178.137	5001
Haagcom Event Sink Service	13.81.209.195 * 13.95.18.103 * 13.80.97.185	1938
Contact Connect Login Service	137.117.179.38	443, 80
Contact Connect Recognition Service	137.117.178.137 137.117.182.166	443
Contact Connect Download Service	168.61.61.14, 52.239.140.202, 52.239.142.100	443, 80

### 4.2 Contact Connect Recognition Tool

Service	IP Address	Port
Haagcom Command Proxy (Login) Service	137.117.178.137	5001
Contact Connect Login Service	137.117.179.38	443, 80
Contact Connect Recognition Service	137.117.182.166	443, 80
Contact Connect Download Service	168.61.61.14, 52.239.140.202, 52.239.142.100	443, 80

\* 13.81.09.195 & 13.95.18.103 hebben minimaal Client Versie 1.1.29 nodig om correct te werken.





**Reflectiestraat 55  
2631 RV Nootdorp  
[www.haagcom.nl](http://www.haagcom.nl)  
[info@haagcom.nl](mailto:info@haagcom.nl)  
0800-4224266**