



CloudCTI voor Teams

App Installatie



Inleiding

CloudCTI koppelt de Microsoft Teams client aan jouw CRM pakket; in totaal wordt integratie geboden naar meer dan 200 CRM pakketten. CloudCTI biedt een native en 100% cloud Teams-CRM integratie. Hiermee kun je bijvoorbeeld uitbellen naar externe contacten, inkomende gesprekken herkennen en weergeven in Teams, de gesprekshistorie bijhouden en een schermweergave (screen pop) van een scherm naar keuze uitvoeren vanuit de CRM-applicatie. Alle functionaliteit bevindt zich binnen Teams.

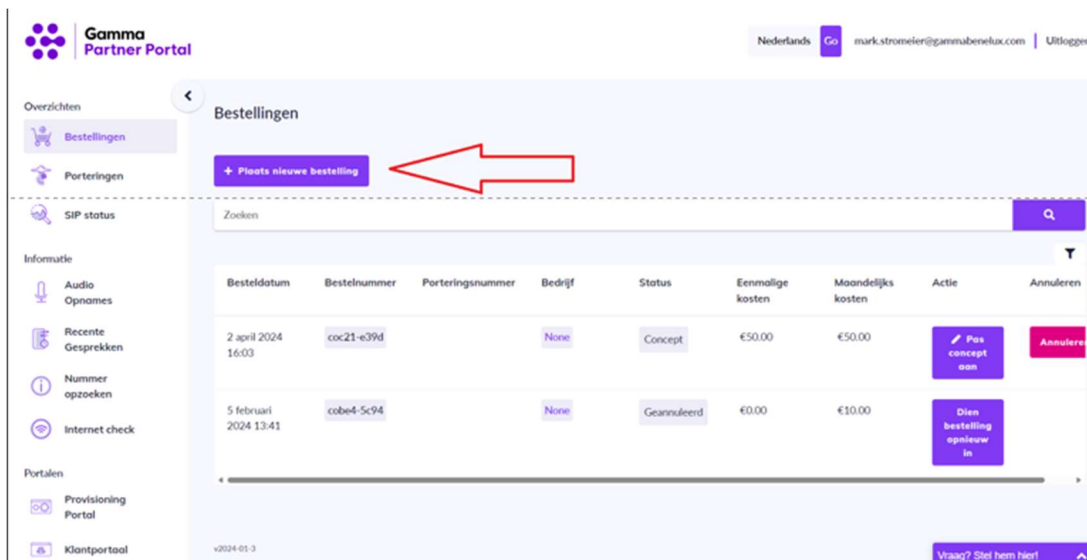
Dit document beschrijft de basis stappen voor het installeren van de applicatie binnen Microsoft Teams.

Installatie CloudCTI app

Je installeert de CloudCTI applicatie eenvoudig aan de hand van het onderstaande stappenplan:

Stap 1: Vraag de CloudCTI teams licentie voor de gebruikers aan in de Partner Portal

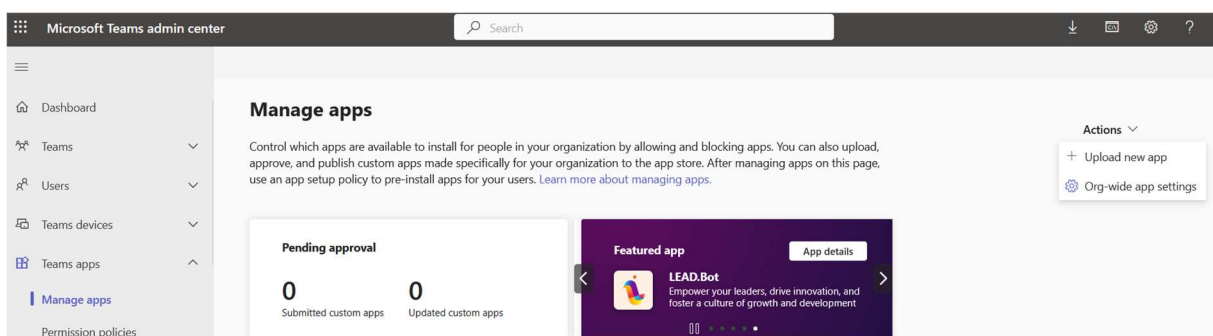
<https://partner.gammacommunications.nl/accounts/login/?next=>



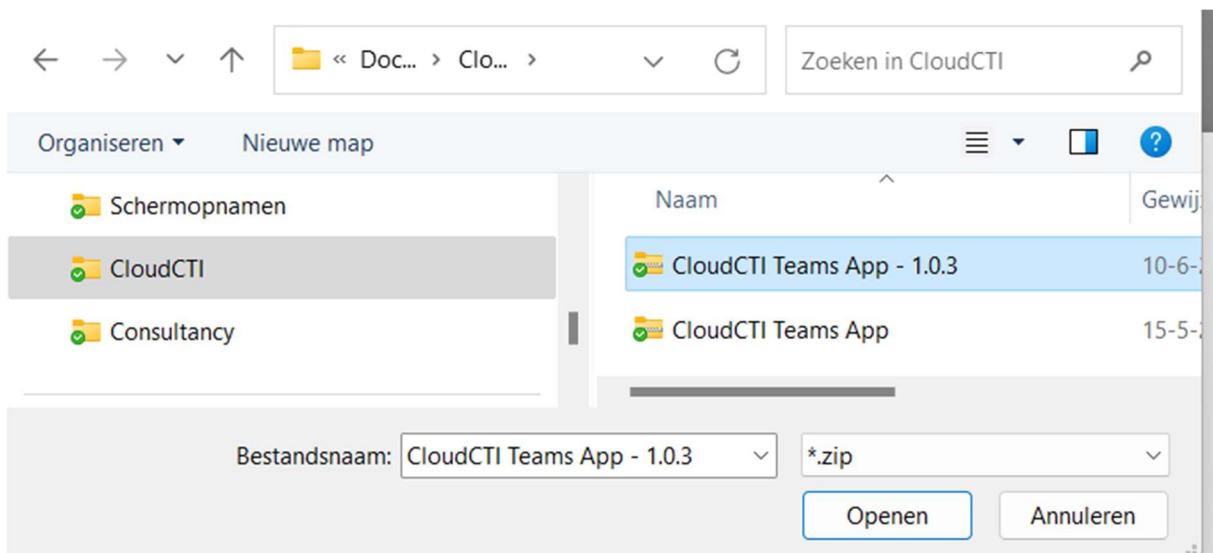
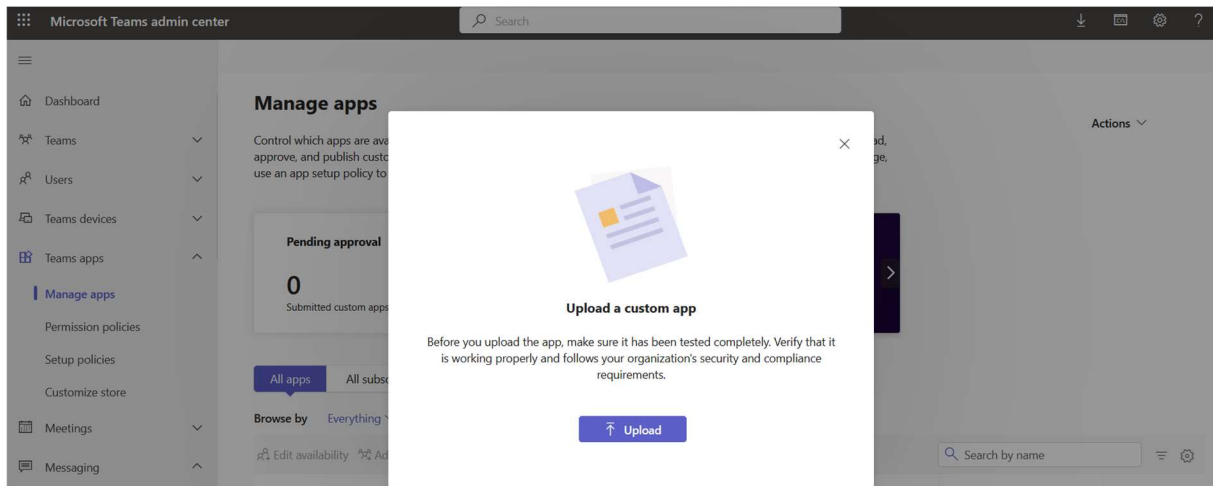
The screenshot shows the 'Gamma Partner Portal' interface. The main content area is titled 'Bestellingen' and features a prominent purple button labeled '+ Plaats nieuwe bestelling', which is highlighted by a red arrow. Below this button is a search bar and a table of orders. The table has columns for 'Besteldatum', 'Bestelnummer', 'Porteringsnummer', 'Bedrijf', 'Status', 'Eenmalige kosten', 'Maandelijkse kosten', 'Actie', and 'Annuleren'. Two orders are visible: one from 2 april 2024 with status 'Concept' and another from 5 februari 2024 with status 'Geannuleerd'. A sidebar on the left contains navigation options like 'Overzichten', 'Informatie', and 'Portalen'.

Onze afdeling Service Delivery maakt aan de hand van de aanvraag gebruikers aan. Dit gebeurt aan de hand van het mailadres van elke gebruiker. Als deze niet direct bij de order verstrekt zijn, moeten deze los nagezonden worden.

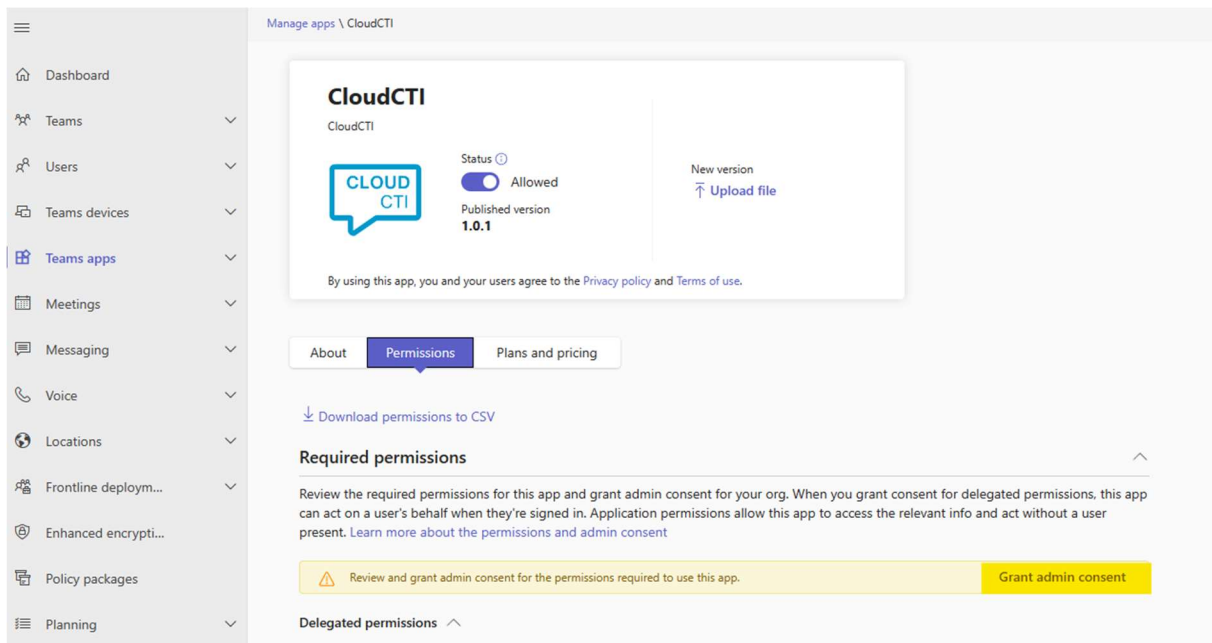
Stap 2: Ga naar het Teams Admin Center, navigeer naar Apps en upload de CloudCTI-applicatie.



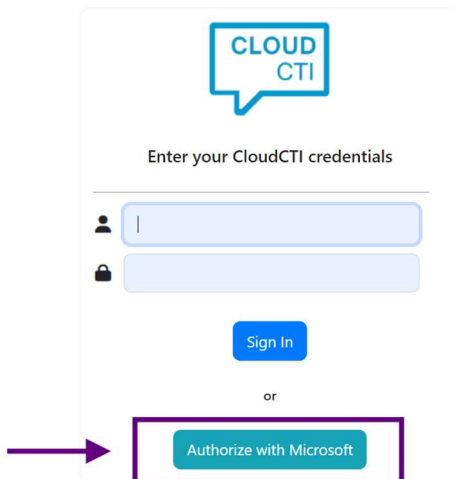
The screenshot shows the 'Microsoft Teams admin center' interface. The main content area is titled 'Manage apps' and includes a search bar at the top. Below the title, there is a brief description of the app management functionality. On the right side, there are 'Actions' including '+ Upload new app' and 'Org-wide app settings'. The main area displays a 'Pending approval' section with two counters (Submitted custom apps and Updated custom apps) and a 'Featured app' section for 'LEAD.Bot' with an 'App details' button.



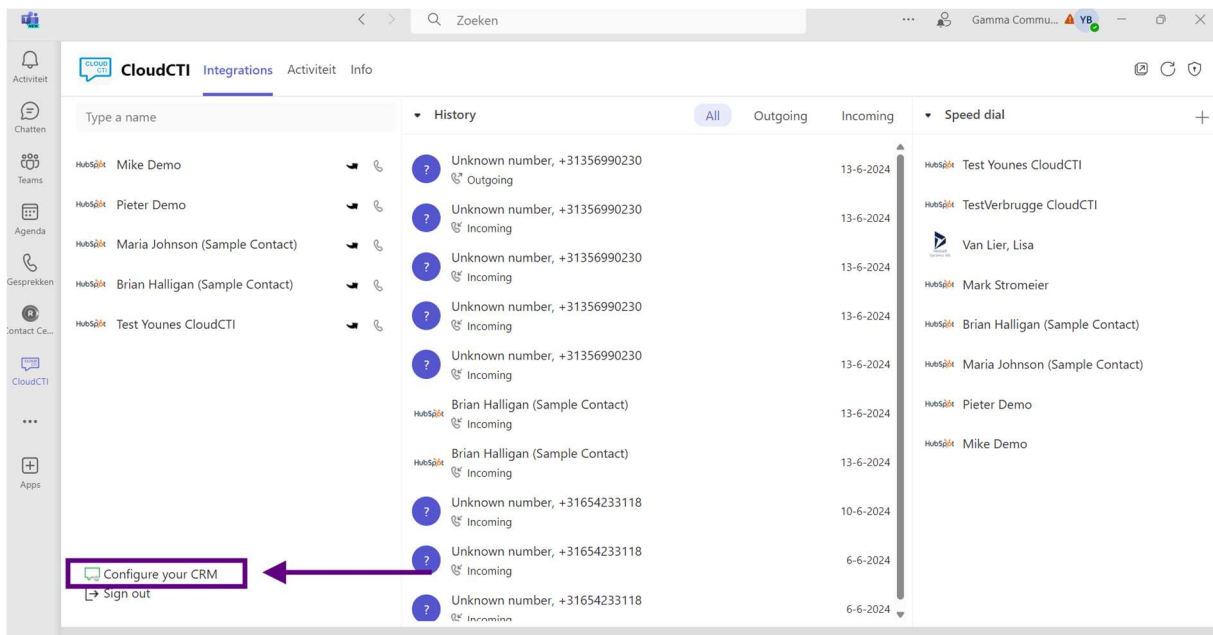
Stap 3: Verleen beheerders toestemming (Grand admin consent) voor de CloudCTI-app in het Teams Admin Center.



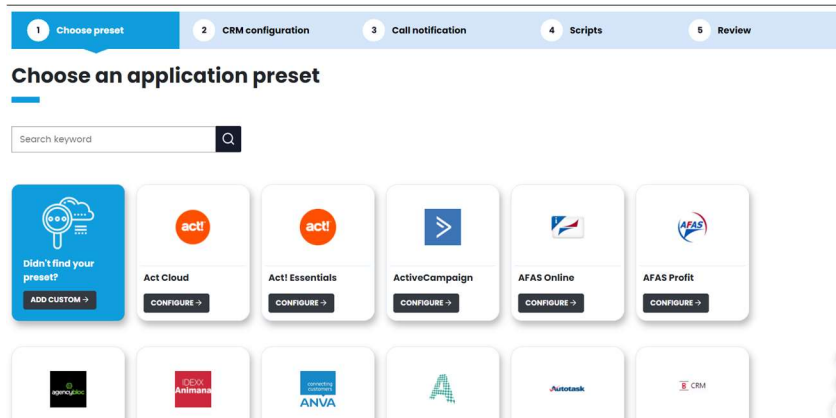
Stap 4: Log in op de CloudCTI-Teams App, autoriseer toegang met je Microsoft-accountgegevens.



Stap 5: Configureer CRM door in te loggen met een beheer account.



Stap 6: Navigeer naar het CRM-integratiegedeelte in de CloudCTI-Webconfigurator selecteer je CRM-systeem en voer de nodige configuratiedetails in.



Stap 7: Test de integratie door testgesprekken te voeren en te controleren of CRM-gegevens correct worden weergegeven en gelogd binnen Teams.