



PhoneMondo®
Telefonate effektiver führen

Installationsanleitung



PhoneMondo®
Telefonate effektiver führen

PhoneMondo für Salesforce

www.phonemondo.com

Stand: 23.5.2024

Dieses Dokument enthält Informationen für den PhoneMondo- und Salesforce-Administrator zur Inbetriebnahme und den Betrieb der PhoneMondo für Salesforce Anbindung.

www.PhoneMondo.com

Ein Produkt der:
Scavix Software GmbH & Co. KG
German High Quality Software Engineering
www.scavix.com

Dörmter Straße 6, D-29588 Oetzen, Germany
Amtsgericht Lüneburg, HRA 201713

Pers. haftende Gesellschafterin:
Scendix Software und Verwaltungs GmbH
Amtsgericht Lüneburg, HRB 208062



Inhaltsverzeichnis

1	Systemvoraussetzungen	3
2	Installation	4
2.1	PhoneMondo Salesforce Addon installieren.....	5
2.2	Salesforce AppExchange Paket installieren.....	10
2.3	Salesforce Callcenter	12
3	Zusatzschritte für Salesforce Lightning	17
4	Funktionen in Salesforce.....	24
5	Funktionen in PhoneMondo	28
6	Support und Kontakt.....	30



1 Systemvoraussetzungen

Für die Installation des Salesforce Pakets wird mindestens eine der folgenden Salesforce Editionen benötigt:

- Salesforce Professional Edition
- Salesforce Enterprise Edition
- Salesforce Unlimited Edition
- Salesforce Developer Edition

Für die Nutzung in Salesforce wird auf Benutzer-Seite ein moderner Browser auf einem Desktop Betriebssystem benötigt.

Bevor Sie die Integration in Salesforce installieren, verbinden Sie Ihre Telefonanlage mit PhoneMondo. Das ist nötig, damit PhoneMondo Anrufe aus Ihrer Telefonanlage verarbeiten und Anrufe starten kann. Anleitungen zum Verbinden Ihrer Telefonanlage mit PhoneMondo finden Sie hier:

<https://www.phonemondo.com/de/kundenservice/#reamaze#0#/kb/installation/wie-verbinde-ich-phonemondo-mit-meiner-telefonanlage>

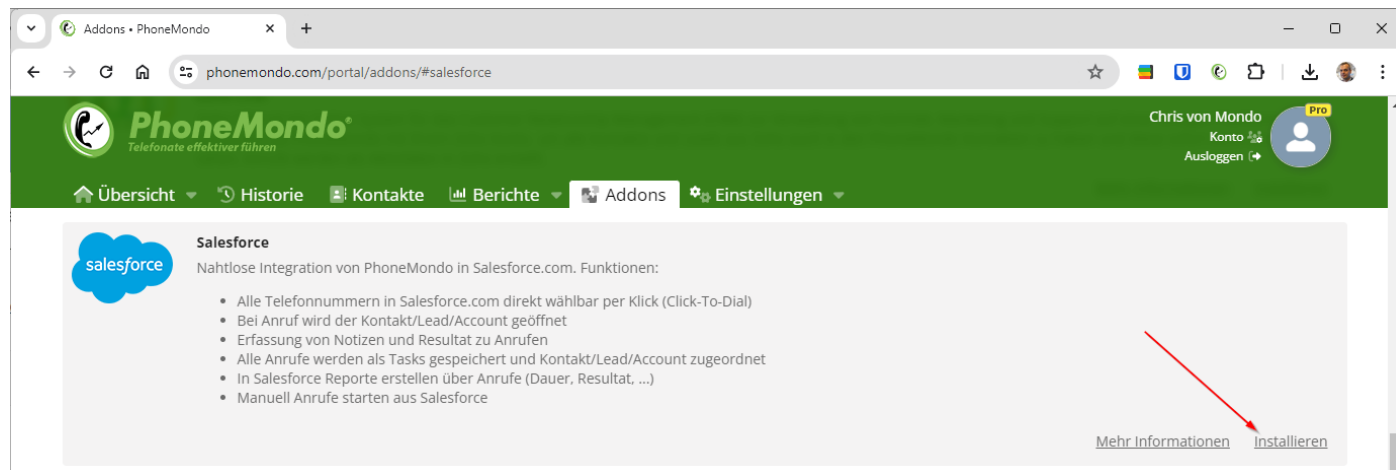
2 Installation

In diesem Kapitel wird erläutert, welche Komponenten von PhoneMondo for Salesforce installiert und eingerichtet werden müssen, um die Computer-Telefonie-Integration (CTI) in Betrieb zu nehmen und wie dazu am besten vorgegangen werden kann.

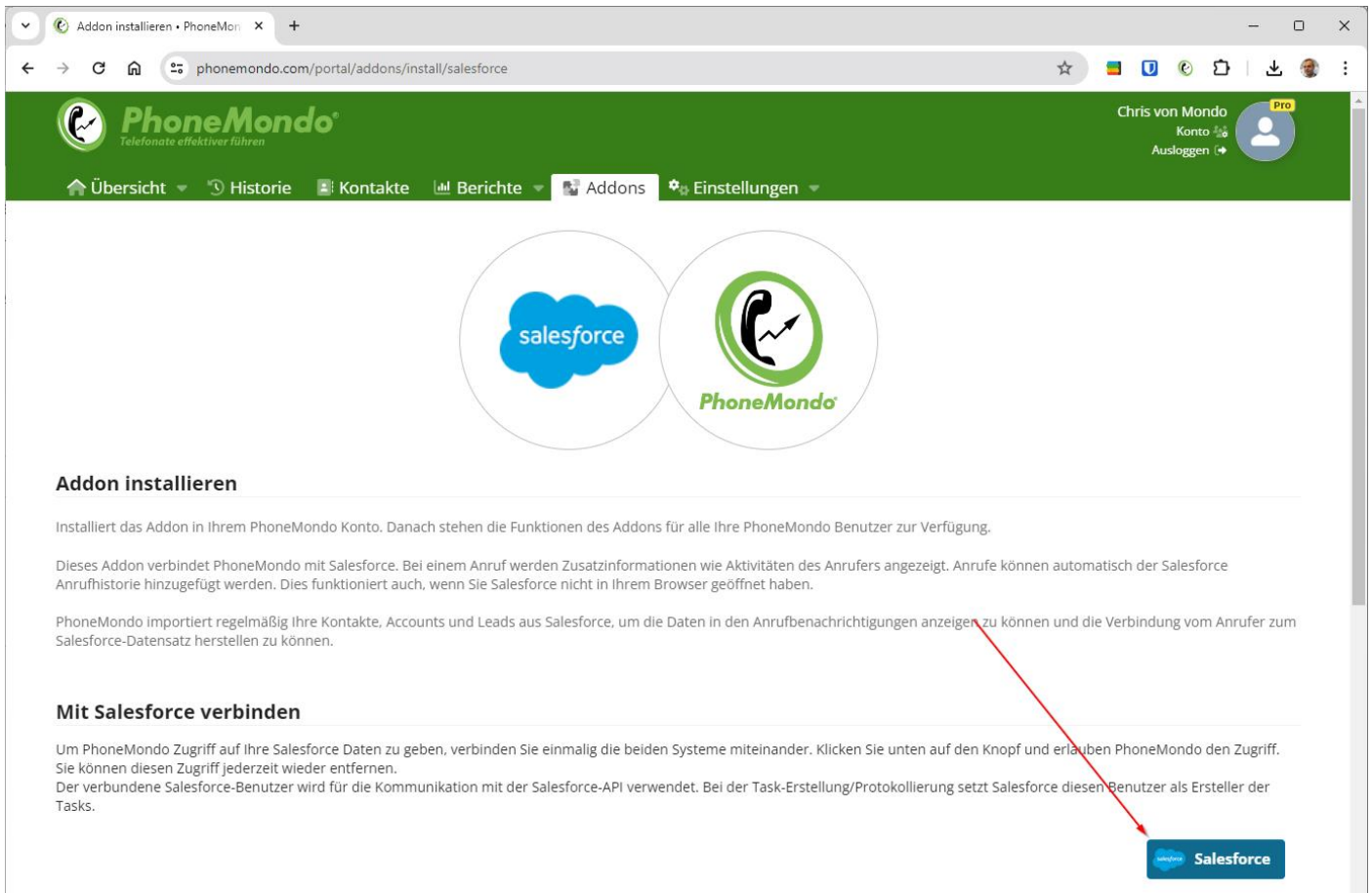
Um die CTI zu aktivieren, muss der Salesforce-Administrator zunächst ein paar Einstellungen in der Salesforce-Organisation und in PhoneMondo vornehmen.

2.1 PhoneMondo Salesforce Addon installieren

Klicken Sie auf der Addons-Seite (<https://www.phonemondo.com/portal/addons/#salesforce>) in Ihrem PhoneMondo Portal unter Salesforce auf „Installieren“:



Auf der dann folgenden Installationsseite für das Addon klicken Sie auf den „Salesforce“-Knopf, um Salesforce mit PhoneMondo zu verbinden:



Addon installieren • PhoneMondo

phonemondo.com/portal/addons/install/salesforce

Chris von Mondo
Konto
Ausloggen

Übersicht Historie Kontakte Berichte Addons Einstellungen

Addon installieren

Installiert das Addon in Ihrem PhoneMondo Konto. Danach stehen die Funktionen des Addons für alle Ihre PhoneMondo Benutzer zur Verfügung.

Dieses Addon verbindet PhoneMondo mit Salesforce. Bei einem Anruf werden Zusatzinformationen wie Aktivitäten des Anrufers angezeigt. Anrufe können automatisch der Salesforce Anruferhistorie hinzugefügt werden. Dies funktioniert auch, wenn Sie Salesforce nicht in Ihrem Browser geöffnet haben.

PhoneMondo importiert regelmäßig Ihre Kontakte, Accounts und Leads aus Salesforce, um die Daten in den Anruferbenachrichtigungen anzeigen zu können und die Verbindung vom Anrufer zum Salesforce-Datensatz herstellen zu können.

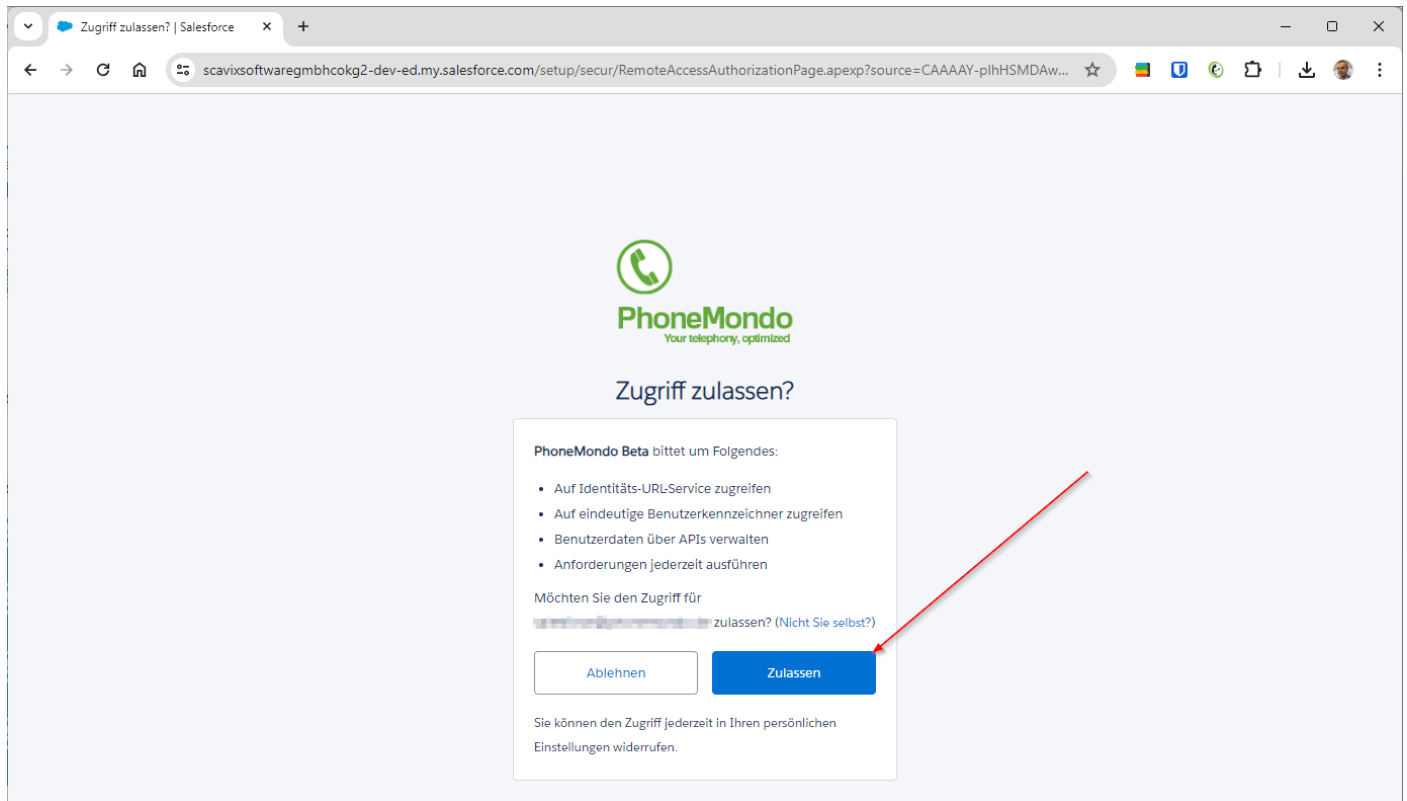
Mit Salesforce verbinden

Um PhoneMondo Zugriff auf Ihre Salesforce Daten zu geben, verbinden Sie einmalig die beiden Systeme miteinander. Klicken Sie unten auf den Knopf und erlauben PhoneMondo den Zugriff. Sie können diesen Zugriff jederzeit wieder entfernen. Der verbundene Salesforce-Benutzer wird für die Kommunikation mit der Salesforce-API verwendet. Bei der Task-Erstellung/Protokollierung setzt Salesforce diesen Benutzer als Ersteller der Tasks.

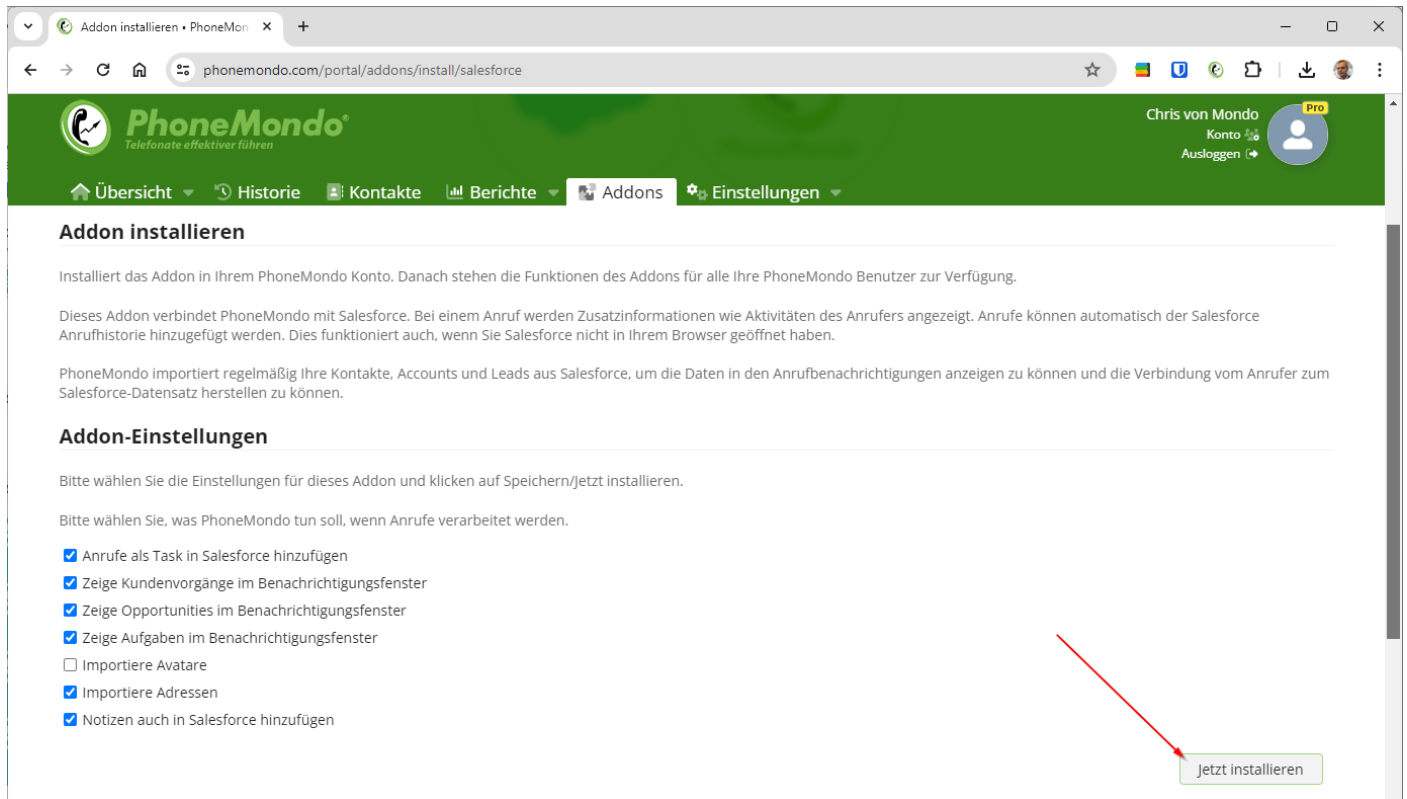
Salesforce



Salesforce fragt Sie, ob Sie diese Verbindung wirklich zulassen möchten. Genehmigen Sie den Zugriff durch einen Klick auf „Zulassen“:



Jetzt können Sie noch die Einstellungen der Verbindung zwischen Salesforce und PhoneMondo anpassen. Klicken Sie dann auf „Jetzt installieren“:



Addon installieren • PhoneMondo

phonemondo.com/portal/addons/install/salesforce

Chris von Mondo
Konto
Ausloggen

Übersicht Historie Kontakte Berichte Addons Einstellungen

Addon installieren

Installiert das Addon in Ihrem PhoneMondo Konto. Danach stehen die Funktionen des Addons für alle Ihre PhoneMondo Benutzer zur Verfügung.

Dieses Addon verbindet PhoneMondo mit Salesforce. Bei einem Anruf werden Zusatzinformationen wie Aktivitäten des Anrufers angezeigt. Anrufe können automatisch der Salesforce Anruferhistorie hinzugefügt werden. Dies funktioniert auch, wenn Sie Salesforce nicht in Ihrem Browser geöffnet haben.

PhoneMondo importiert regelmäßig Ihre Kontakte, Accounts und Leads aus Salesforce, um die Daten in den Anruferbenachrichtigungen anzeigen zu können und die Verbindung vom Anrufer zum Salesforce-Datensatz herstellen zu können.

Addon-Einstellungen

Bitte wählen Sie die Einstellungen für dieses Addon und klicken auf Speichern/Jetzt installieren.

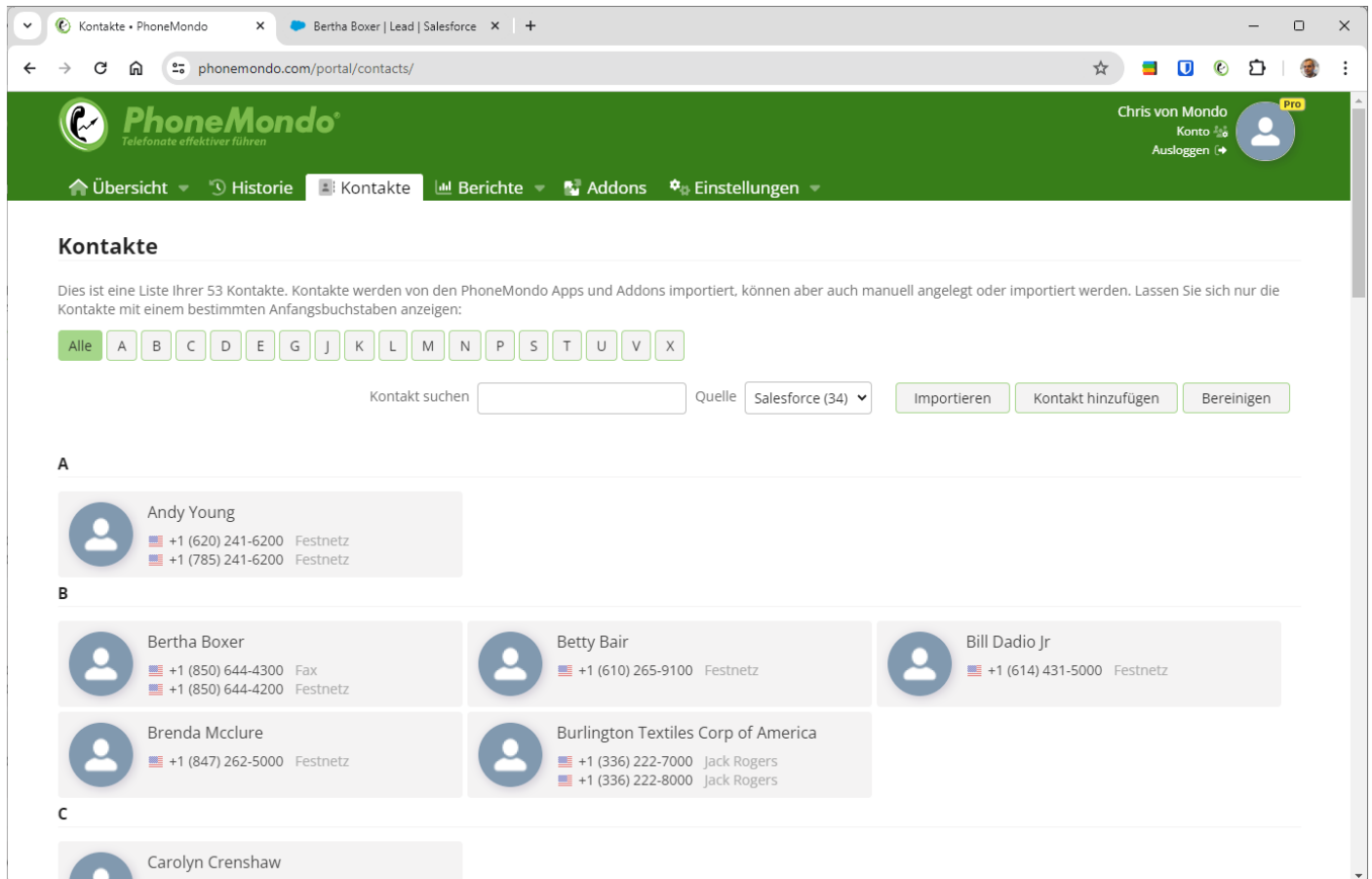
Bitte wählen Sie, was PhoneMondo tun soll, wenn Anrufe verarbeitet werden.

- ☒ Anrufe als Task in Salesforce hinzufügen
- ☒ Zeige Kundenvorgänge im Benachrichtigungsfenster
- ☒ Zeige Opportunities im Benachrichtigungsfenster
- ☒ Zeige Aufgaben im Benachrichtigungsfenster
- ☐ Importiere Avatare
- ☒ Importiere Adressen
- ☒ Notizen auch in Salesforce hinzufügen

Jetzt installieren

Nach der Installation beginnt PhoneMondo, im Hintergrund Ihre Accounts, Kontakte und Leads aus Salesforce in Ihre PhoneMondo Kontakte (siehe <https://www.phonemondo.com/portal/contacts/>). Dies kann je nach Anzahl Ihrer Daten in Salesforce einige Zeit dauern.

Nach dem Import kann PhoneMondo bei Anrufen in Ihren Kontakten nach der Verknüpfung zum Salesforce Account/Kontakt/Lead herstellen und dann die Daten aus Salesforce anzeigen und auch den Anruf in Ihrem Salesforce protokollieren.



Kontakte

Dies ist eine Liste Ihrer 53 Kontakte. Kontakte werden von den PhoneMondo Apps und Addons importiert, können aber auch manuell angelegt oder importiert werden. Lassen Sie sich nur die Kontakte mit einem bestimmten Anfangsbuchstaben anzeigen:

Alle A B C D E G J K L M N P S T U V X

Kontakt suchen Quelle Salesforce (34) Importieren Kontakt hinzufügen Bereinigen

A

- Andy Young
 - +1 (620) 241-6200 Festnetz
 - +1 (785) 241-6200 Festnetz

B

- Bertha Boxer
 - +1 (850) 644-4300 Fax
 - +1 (850) 644-4200 Festnetz
- Betty Bair
 - +1 (610) 265-9100 Festnetz
- Bill Dadio Jr
 - +1 (614) 431-5000 Festnetz
- Brenda McClure
 - +1 (847) 262-5000 Festnetz
- Burlington Textiles Corp of America
 - +1 (336) 222-7000 Jack Rogers
 - +1 (336) 222-8000 Jack Rogers

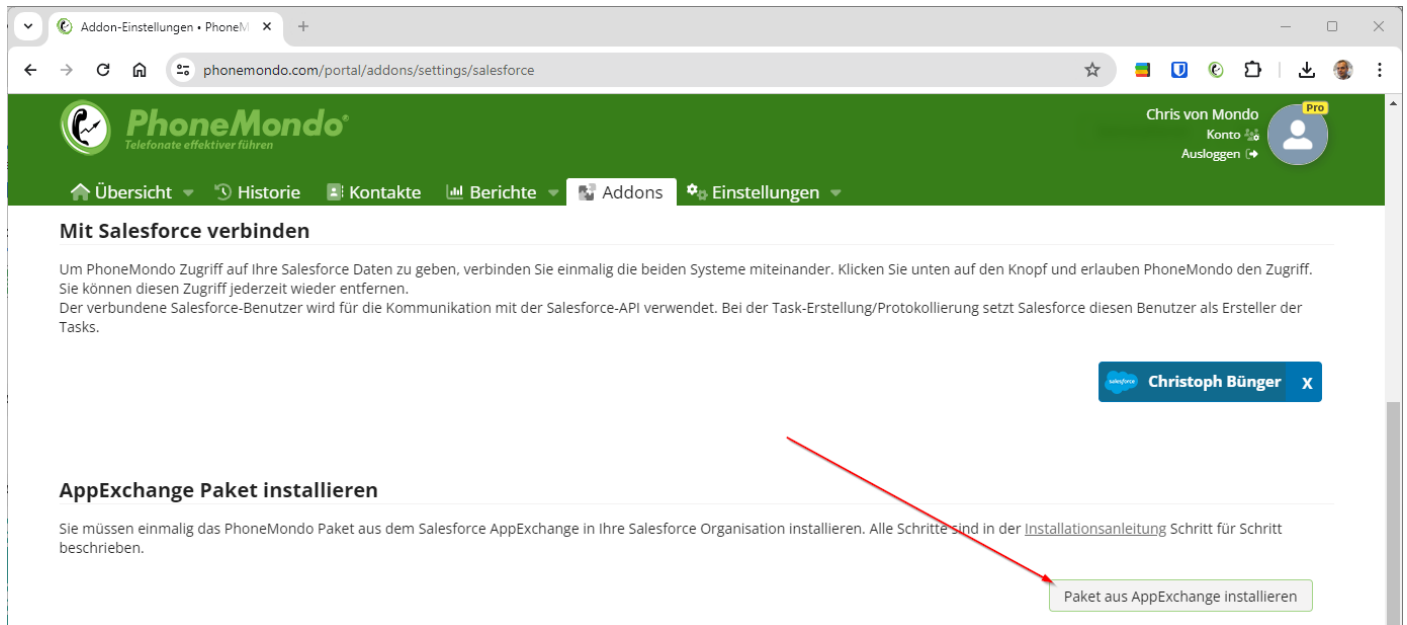
C

- Carolyn Crenshaw

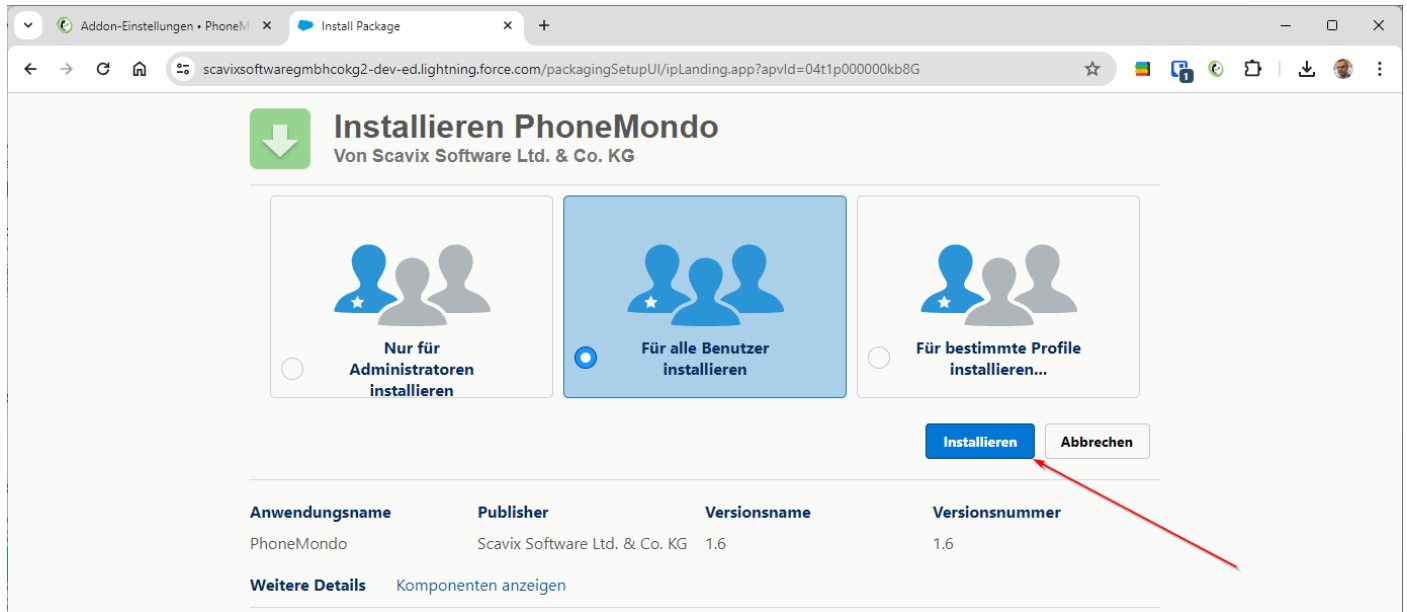
2.2 Salesforce AppExchange Paket installieren

Jetzt muss noch in Salesforce das Paket installiert werden.

Öffnen Sie unter Addons > Salesforce > Einstellungen die Einstellungen des Addons und klicken auf der Seite (<https://www.phonemondo.com/portal/addons/settings/salesforce>) unten auf den „Paket aus AppExchange installieren“ Link:



Wählen Sie jetzt, für welche Benutzer innerhalb Ihrer Salesforce Organisation Sie PhoneMondo installieren möchten. Wir empfehlen „Für alle Benutzer installieren“. Danach bestätigen Sie die Auswahl mit „Installieren“:



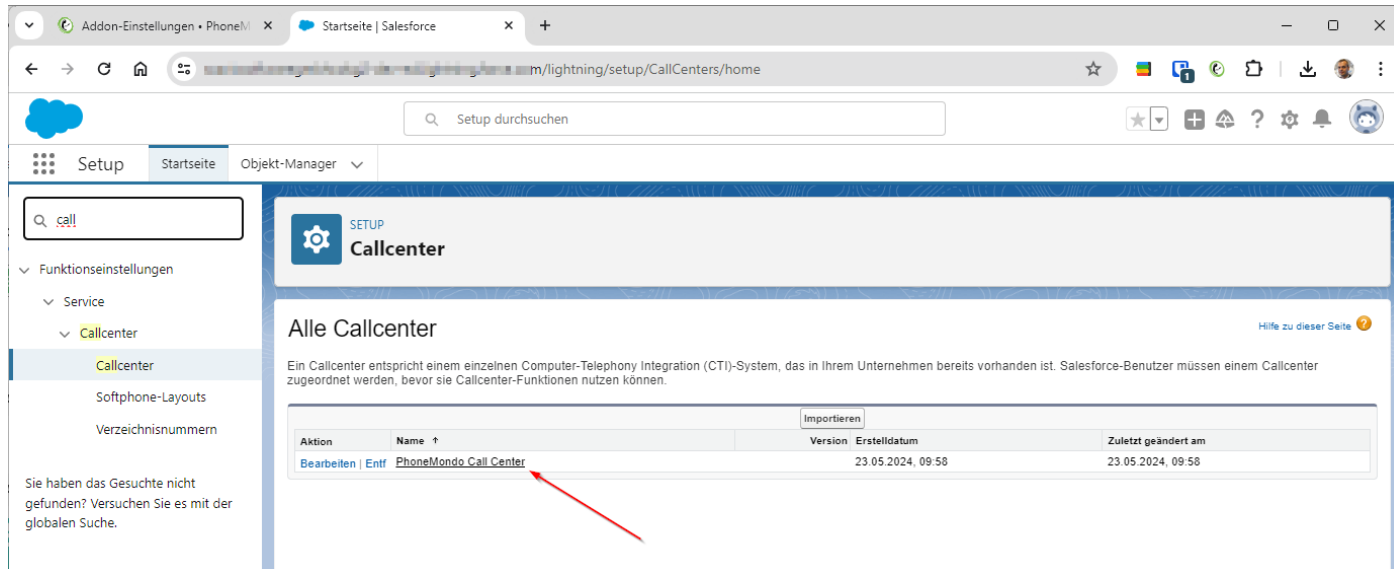
Anwendungsname	Publisher	Versionsname	Versionsnummer
PhoneMondo	Scavix Software Ltd. & Co. KG	1.6	1.6

[Weitere Details](#) [Komponenten anzeigen](#)

Die Installation des Salesforce Pakets wird jetzt von Salesforce vorgenommen.

2.3 Salesforce Callcenter

Der PhoneMondo Salesforce Connector muss in Salesforce als Callcenter für Ihre Benutzer eingerichtet werden. Dazu wechseln Sie zu Setup > Funktionseinstellungen > Produkt > Callcenter > Callcenter und klicken auf „PhoneMondo Call Center“:

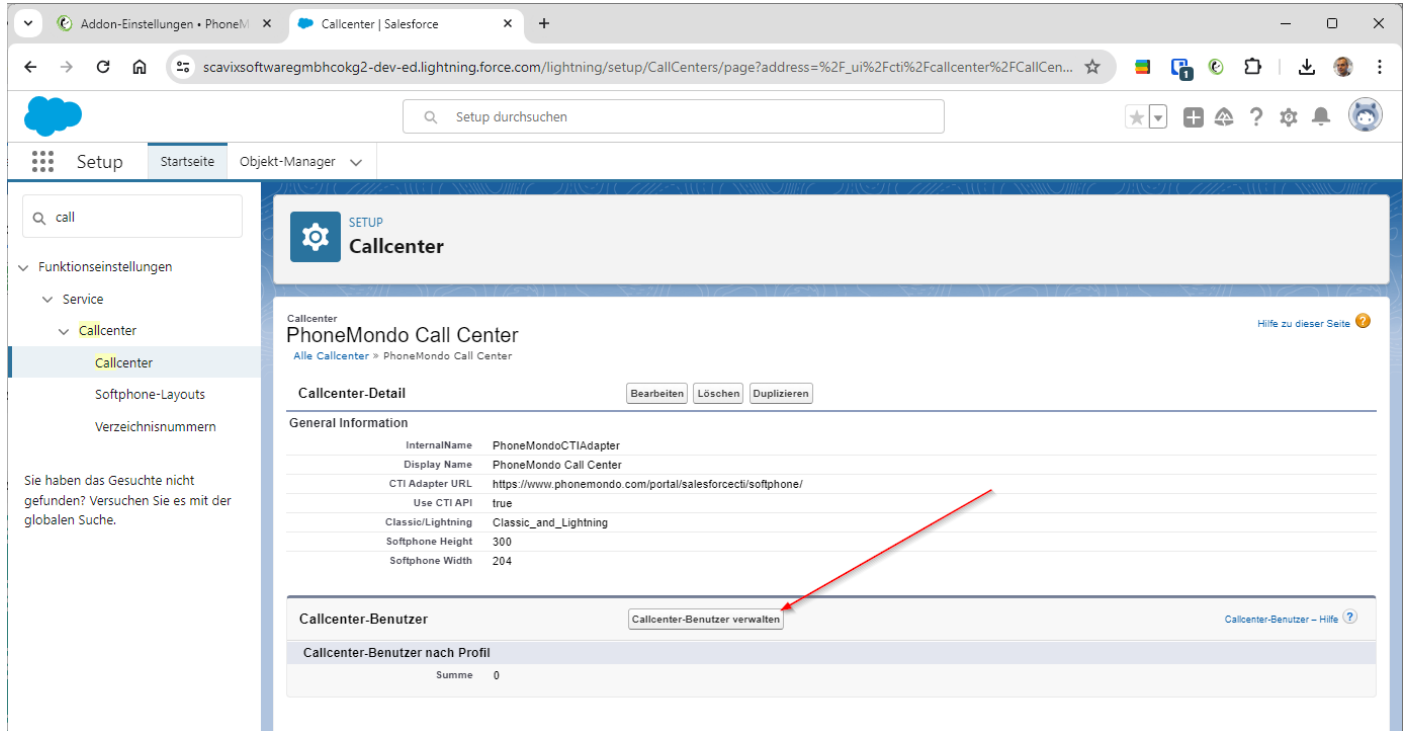


The screenshot shows the Salesforce Setup interface. In the left sidebar, under 'Funktionseinstellungen' > 'Service' > 'Callcenter', the 'Callcenter' option is selected. The main content area is titled 'Alle Callcenter' and contains a table with the following data:

Aktion	Name ↑	Version	Erstelldatum	Zuletzt geändert am
Bearbeiten Entf	PhoneMondo Call Center		23.05.2024, 09:58	23.05.2024, 09:58

A red arrow points to the 'PhoneMondo Call Center' entry in the table.

Fügen Sie jetzt die Salesforce Benutzer hinzu, denen das Starface Callcenter zur Verfügung stehen soll. Klicken Sie hierzu auf „Callcenter-Benutzer verwalten“.



The screenshot shows the Salesforce Setup page for the 'PhoneMondo Call Center'. The left sidebar contains a search bar and a navigation menu with 'Funktionseinstellungen', 'Service', and 'Callcenter'. The main content area displays the 'Callcenter-Details' for 'PhoneMondo Call Center'. Below this, there is a section for 'Callcenter-Benutzer' with a button labeled 'Callcenter-Benutzer verwalten'.

Callcenter-Details:

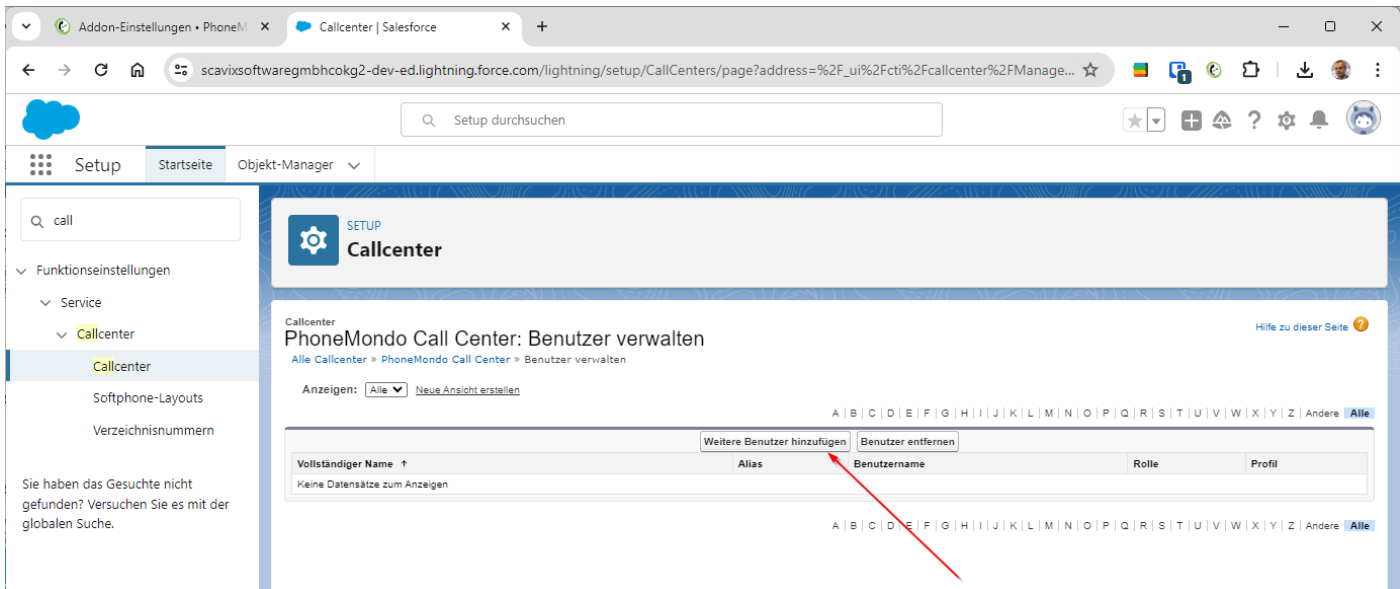
General Information	
Internal Name	PhoneMondoCTIAdapter
Display Name	PhoneMondo Call Center
CTI Adapter URL	https://www.phonemondo.com/portal/salesforcecti/softphone/
Use CTI API	true
Classic/Lightning	Classic_and_Lightning
Softphone Height	300
Softphone Width	204

Callcenter-Benutzer

Callcenter-Benutzer nach Profil

Profil	Anzahl
Summe	0

Jetzt auf „Weitere Benutzer hinzufügen“:



The screenshot shows the Salesforce Setup interface for the PhoneMondo Call Center. The left sidebar contains a search bar and a navigation menu with 'Funktionseinstellungen', 'Service', and 'Callcenter'. The main content area is titled 'Callcenter' and 'PhoneMondo Call Center: Benutzer verwalten'. It includes a search bar, a list of users, and a table with columns for 'Vollständiger Name', 'Alias', 'Benutzername', 'Rolle', and 'Profil'. A red arrow points to the 'Weitere Benutzer hinzufügen' button above the table.

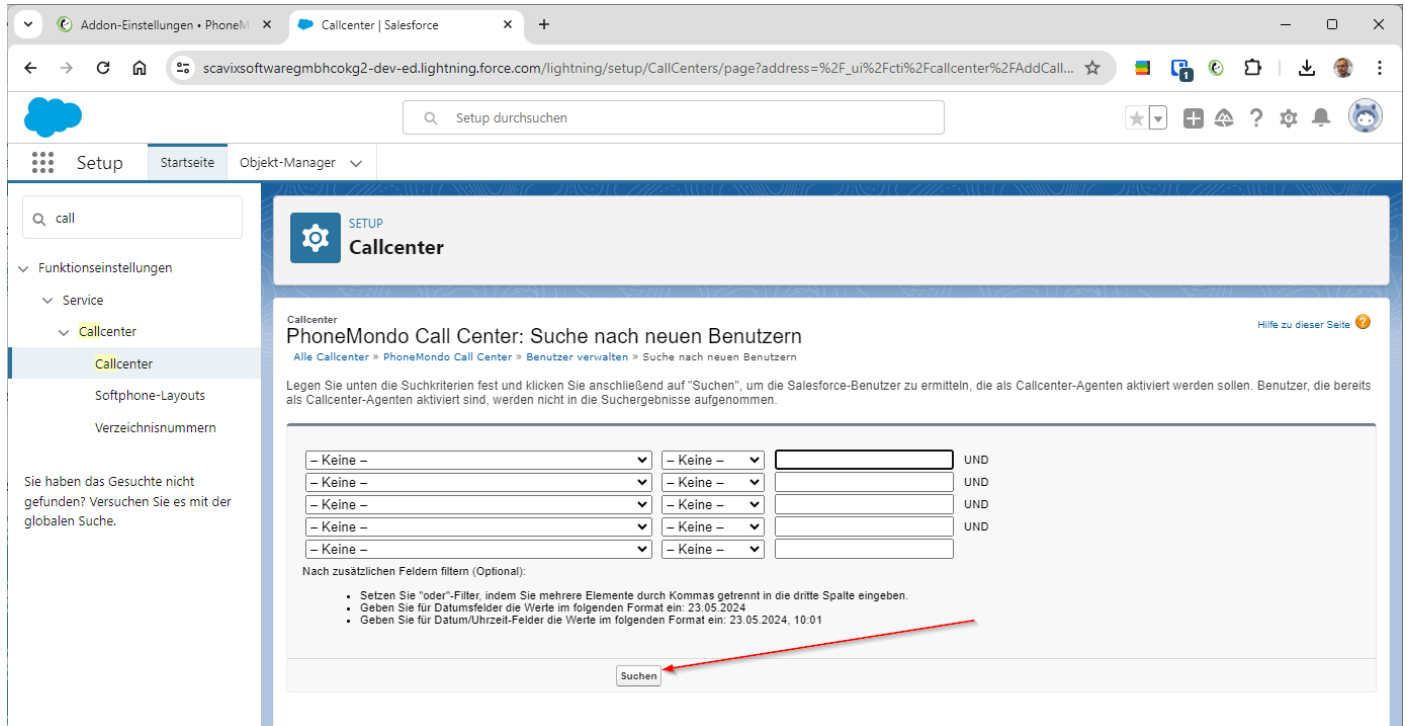
www.PhoneMondo.com

Ein Produkt der:
Scavix Software GmbH & Co. KG
German High Quality Software Engineering
www.scavix.com

Dörmtor Straße 6, D-29588 Oetzen, Germany
Amtsgericht Lüneburg, HRA 201713

Pers. haftende Gesellschafterin:
Scendix Software und Verwaltungs GmbH
Amtsgericht Lüneburg, HRB 208062

Suchen Sie jetzt die Benutzer, die Sie hinzufügen möchten:



The screenshot shows the Salesforce Setup page for PhoneMondo Call Center. The left sidebar contains a search bar with 'call' and a list of navigation items: 'Funktionseinstellungen', 'Service', 'Callcenter', 'Softphone-Layouts', and 'Verzeichnisnummern'. The main content area is titled 'Callcenter' and 'PhoneMondo Call Center: Suche nach neuen Benutzern'. It includes a search criteria table with five rows, each with two dropdown menus and a text input field. Below the table, there are instructions for using filters and a 'Suchen' button, which is highlighted by a red arrow.

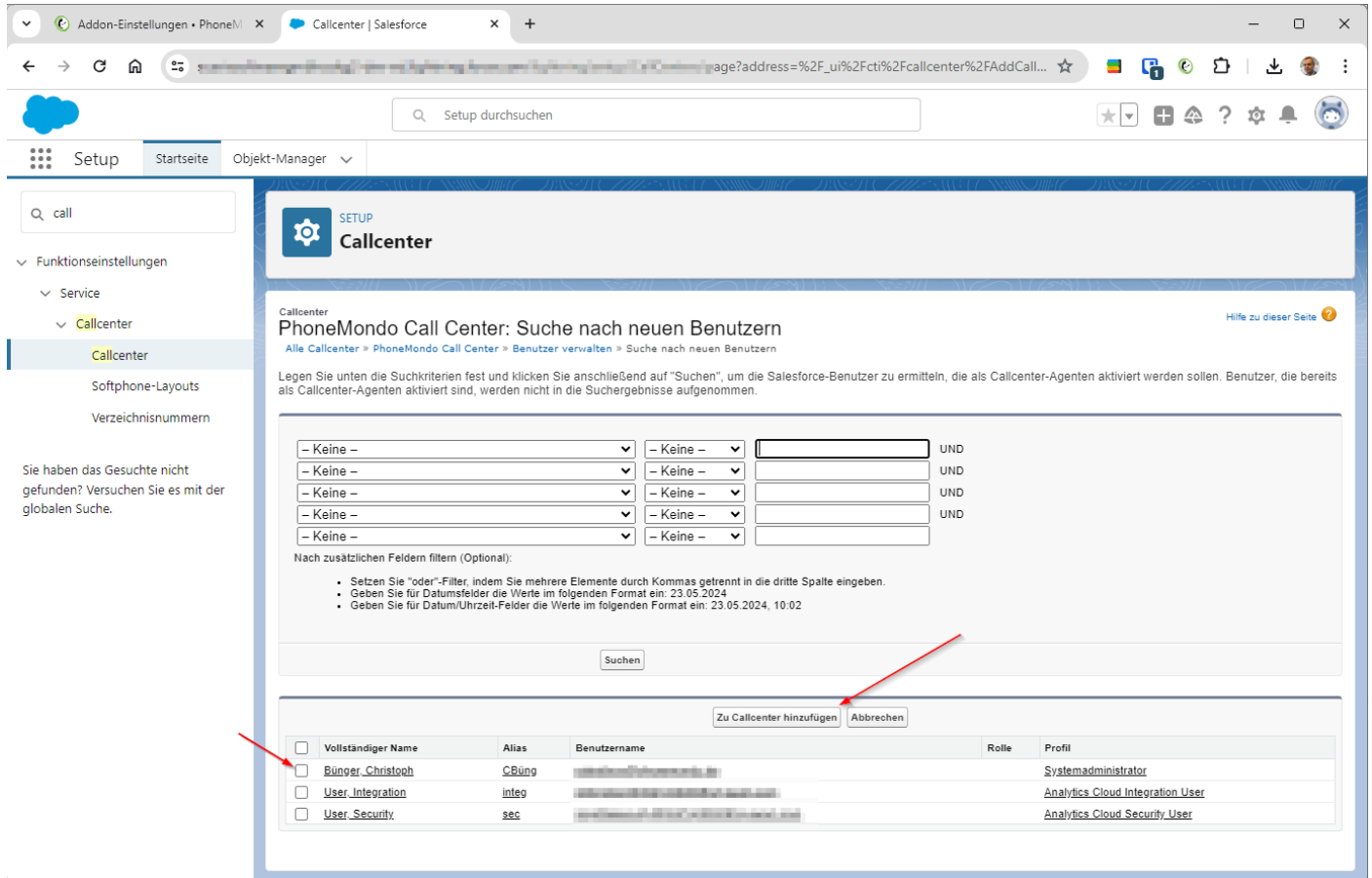
Suchkriterium	Wert	UND
- Keine -	- Keine -	
- Keine -	- Keine -	
- Keine -	- Keine -	
- Keine -	- Keine -	
- Keine -	- Keine -	

Nach zusätzlichen Feldern filtern (Optional):

- Setzen Sie "oder"-Filter, indem Sie mehrere Elemente durch Kommas getrennt in die dritte Spalte eingeben.
- Geben Sie für Datumsfelder die Werte im folgenden Format ein: 23.05.2024
- Geben Sie für Datum/Uhrzeit-Felder die Werte im folgenden Format ein: 23.05.2024, 10:01

Suchen

Setzen dann vorne einen Haken bei den hinzuzufügenden Benutzern und klicken auf „Zu Callcenter hinzufügen“:



Setup | Startseite | Objekt-Manager | Setup

Callcenter

PhoneMondo Call Center: Suche nach neuen Benutzern

Alle Callcenter > PhoneMondo Call Center > Benutzer verwalten > Suche nach neuen Benutzern

Legen Sie unten die Suchkriterien fest und klicken Sie anschließend auf "Suchen", um die Salesforce-Benutzer zu ermitteln, die als Callcenter-Agenten aktiviert werden sollen. Benutzer, die bereits als Callcenter-Agenten aktiviert sind, werden nicht in die Suchergebnisse aufgenommen.

Suchkriterien:

- Keine -	- Keine -		UND
- Keine -	- Keine -		UND
- Keine -	- Keine -		UND
- Keine -	- Keine -		UND

Nach zusätzlichen Feldern filtern (Optional):

- Setzen Sie "oder"-Filter, indem Sie mehrere Elemente durch Kommas getrennt in die dritte Spalte eingeben.
- Geben Sie für Datumsfelder die Werte im folgenden Format ein: 23.05.2024.
- Geben Sie für Datum/Uhrzeit-Felder die Werte im folgenden Format ein: 23.05.2024, 10:02

Suchen

Zu Callcenter hinzufügen | Abbrechen

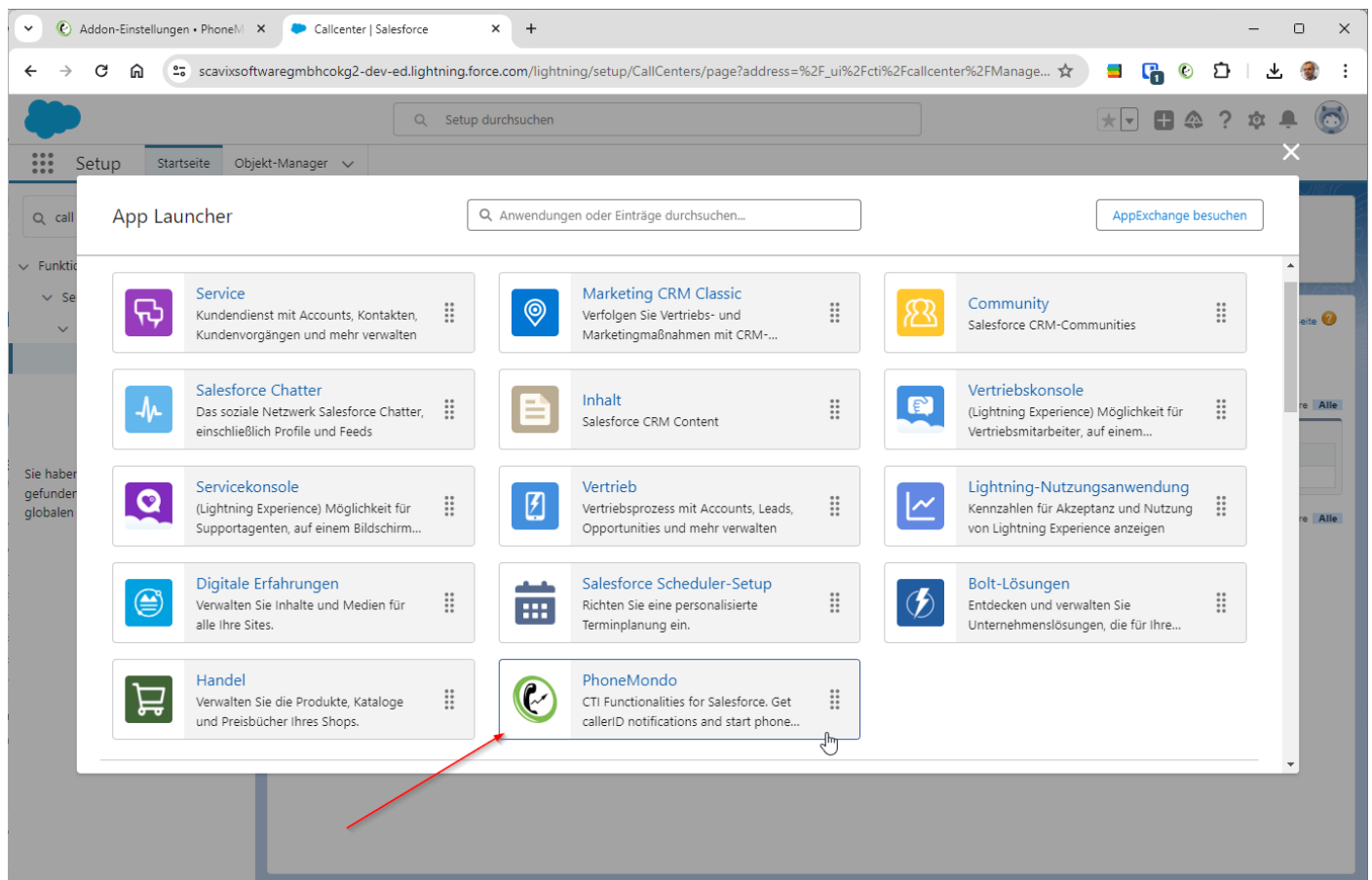
	Vollständiger Name	Alias	Benutzername	Rolle	Profil
<input type="checkbox"/>	Bürger, Christoph	CBürg	christoph.buerger@phone-mondo.de		Systemadministrator
<input type="checkbox"/>	User, Integration	integ	integration@phone-mondo.de		Analytics Cloud Integration User
<input type="checkbox"/>	User, Security	sec	security@phone-mondo.de		Analytics Cloud Security User

3 Zusatzschritte für Salesforce Lightning

Nutzen Sie Salesforce Lightning, sind noch einige Zusatzschritte erforderlich.

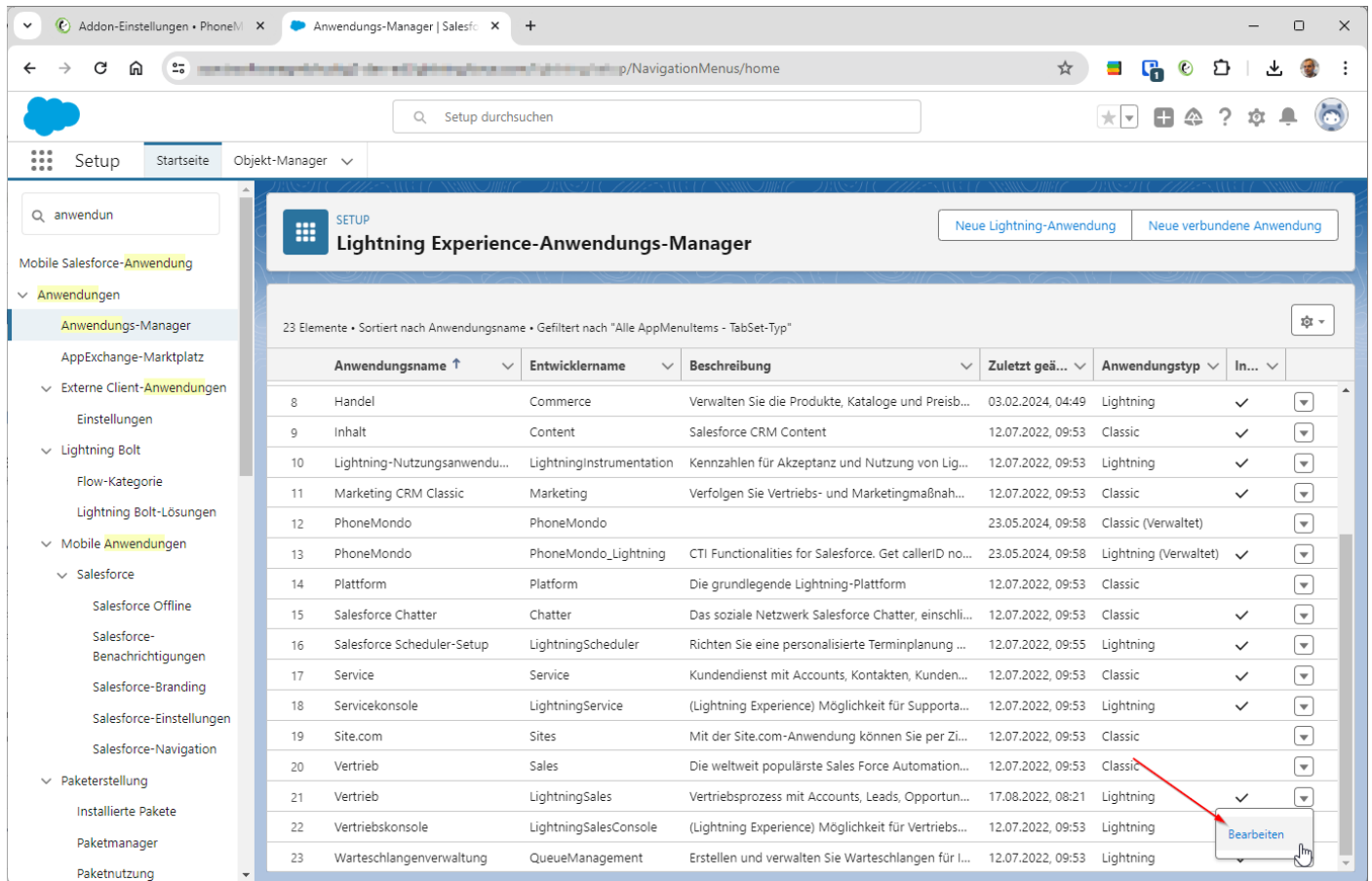
Sie sehen die CTI-Funktionalitäten erst, wenn Sie PhoneMondo zur Dienstprogrammleiste hinzugefügt haben.

PhoneMondo kommt mit einer voreingerichteten Anwendung mit PhoneMondo Dienstprogrammleiste. Wechseln Sie hierzu über den App Launcher auf die PhoneMondo App:



Dann sehen Sie in Salesforce überall PhoneMondo in der Dienstprogrammleiste.

Um PhoneMondo auch in den anderen Anwendungen in Salesforce anzuzeigen, bearbeiten Sie über Setup > Plattform-Tools > Anwendungen > Anwendungs-Manager die entsprechende Anwendung:



Setup durchsuchen

Setup Startseite Objekt-Manager

anwendung

Mobile Salesforce-Anwendung

Anwendungen

Anwendungs-Manager

AppExchange-Marktplatz

Externe Client-Anwendungen

Einstellungen

Lightning Bolt

Flow-Kategorie

Lightning Bolt-Lösungen

Mobile Anwendungen

Salesforce

Salesforce Offline

Salesforce-Benachrichtigungen

Salesforce-Branding

Salesforce-Einstellungen

Salesforce-Navigation

Paketerstellung

Installierte Pakete

Paketmanager

Paketnutzung

SETUP

Lightning Experience-Anwendungs-Manager

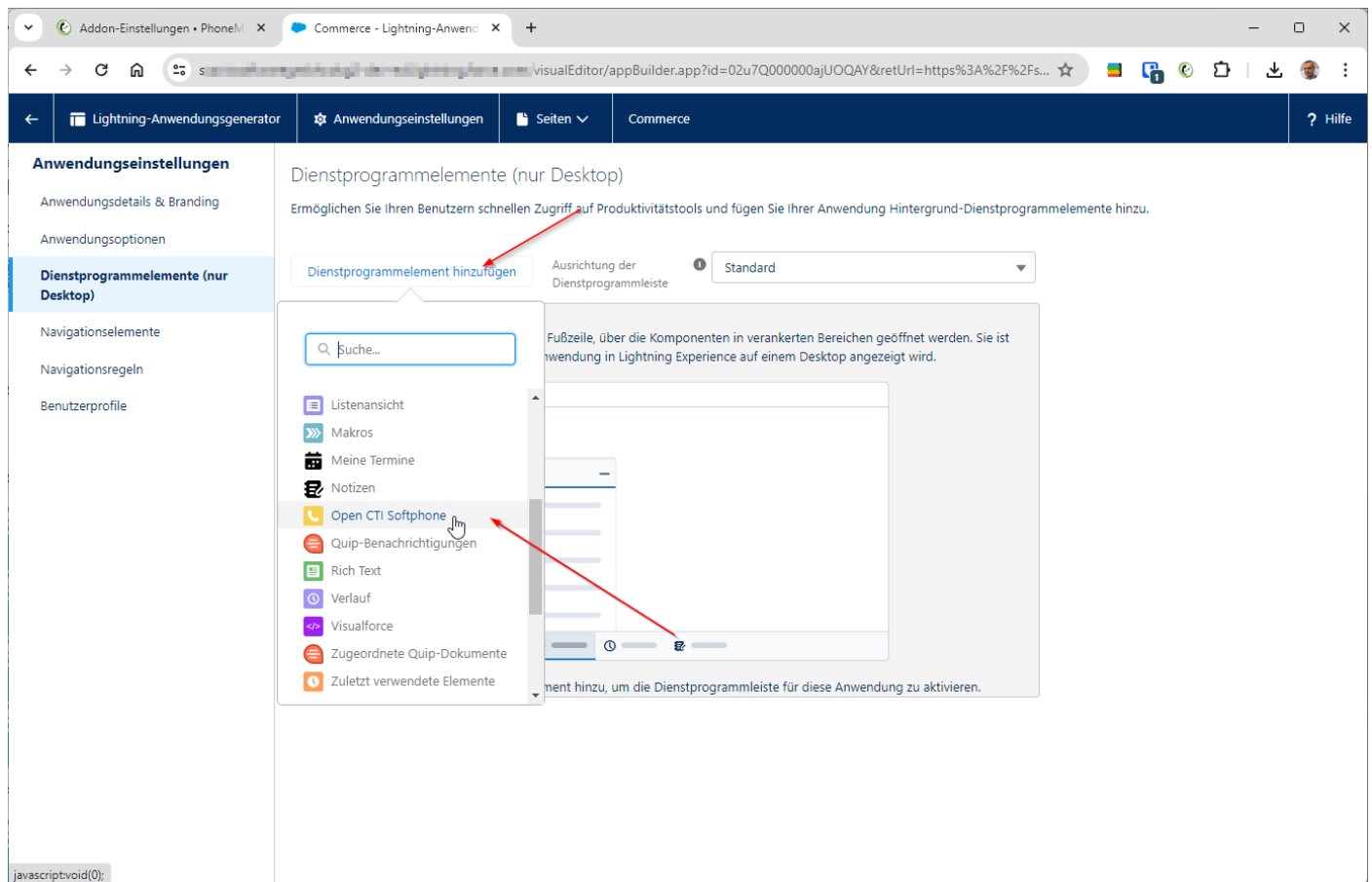
Neue Lightning-Anwendung Neue verbundene Anwendung

23 Elemente • Sortiert nach Anwendungsname • Gefiltert nach "Alle AppMenuItems - TabSet-Typ"

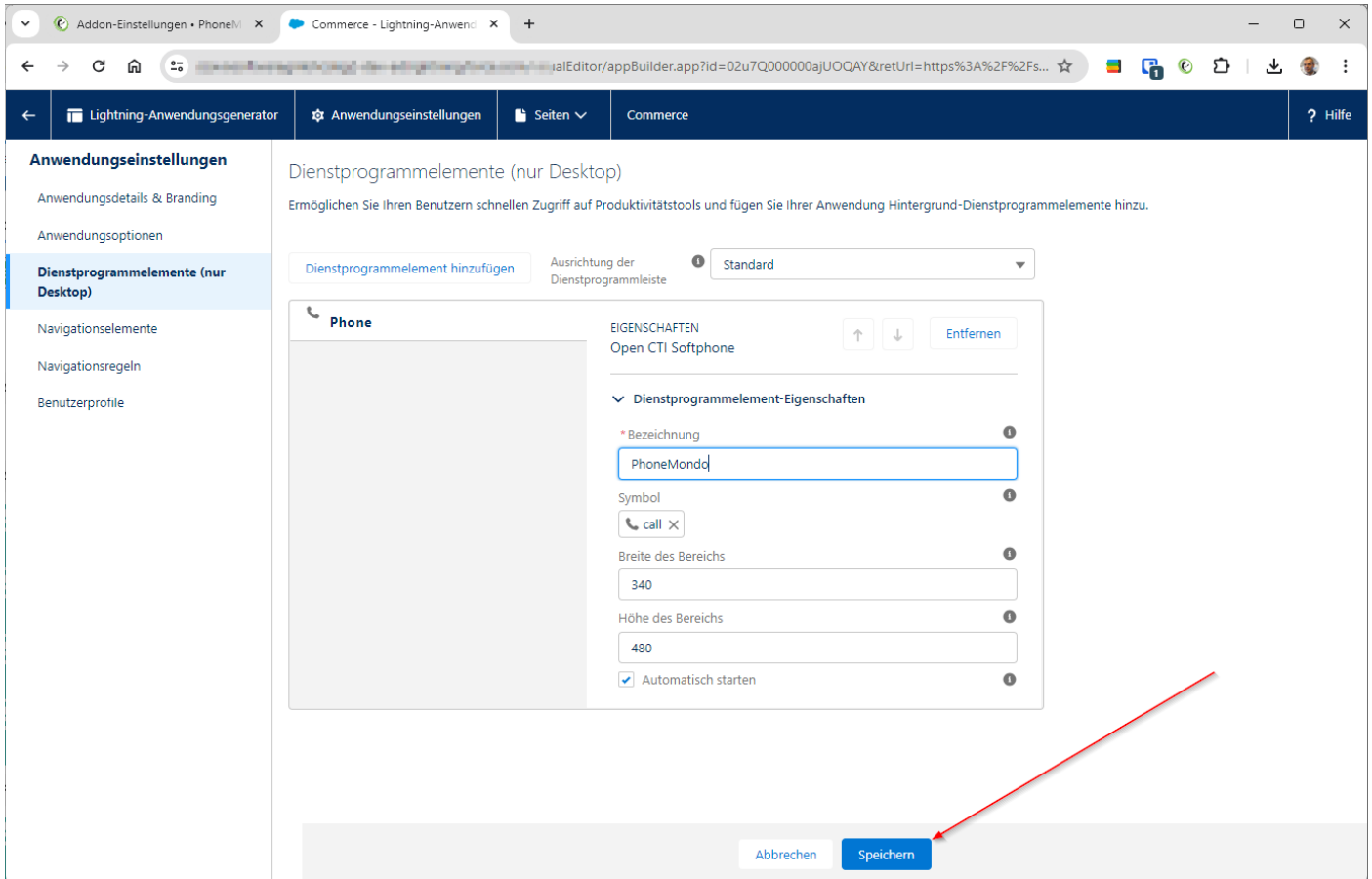
	Anwendungsname ↑	Entwicklername	Beschreibung	Zuletzt geü...	Anwendungstyp	In...	
8	Handel	Commerce	Verwalten Sie die Produkte, Kataloge und Preisb...	03.02.2024, 04:49	Lightning	✓	
9	Inhalt	Content	Salesforce CRM Content	12.07.2022, 09:53	Classic	✓	
10	Lightning-Nutzungsanwendu...	LightningInstrumentation	Kennzahlen für Akzeptanz und Nutzung von Lig...	12.07.2022, 09:53	Lightning	✓	
11	Marketing CRM Classic	Marketing	Verfolgen Sie Vertriebs- und Marketingmaßnah...	12.07.2022, 09:53	Classic	✓	
12	PhoneMondo	PhoneMondo		23.05.2024, 09:58	Classic (Verwaltet)		
13	PhoneMondo	PhoneMondo_Lightning	CTI Functionalities for Salesforce. Get callerID no...	23.05.2024, 09:58	Lightning (Verwaltet)	✓	
14	Plattform	Plattform	Die grundlegende Lightning-Plattform	12.07.2022, 09:53	Classic		
15	Salesforce Chatter	Chatter	Das soziale Netzwerk Salesforce Chatter, einschli...	12.07.2022, 09:53	Classic	✓	
16	Salesforce Scheduler-Setup	LightningScheduler	Richten Sie eine personalisierte Terminplanung ...	12.07.2022, 09:55	Lightning	✓	
17	Service	Service	Kundendienst mit Accounts, Kontakten, Kunden...	12.07.2022, 09:53	Classic	✓	
18	Servicekonsole	LightningService	(Lightning Experience) Möglichkeit für Supporta...	12.07.2022, 09:53	Lightning	✓	
19	Site.com	Sites	Mit der Site.com-Anwendung können Sie per Zi...	12.07.2022, 09:53	Classic		
20	Vertrieb	Sales	Die weltweit populärste Sales Force Automation...	12.07.2022, 09:53	Classic		
21	Vertrieb	LightningSales	Vertriebsprozess mit Accounts, Leads, Opportun...	17.08.2022, 08:21	Lightning	✓	
22	Vertriebskonsole	LightningSalesConsole	(Lightning Experience) Möglichkeit für Vertriebs...	12.07.2022, 09:53	Lightning		
23	Warteschlangenverwaltung	QueueManagement	Erstellen und verwalten Sie Warteschlangen für I...	12.07.2022, 09:53	Lightning		

Bearbeiten

Unter „Dienstprogrammelemente (nur Desktop)“ klicken Sie auf „Dienstprogrammelement hinzufügen“ und wählen „Open CTI Softphone“:



Geben Sie als Bezeichnung „PhoneMondo“ ein und klicken auf „Speichern“:



Addon-Einstellungen • PhoneMondo Commerce - Lightning-Anwendung

Lightning-Anwendungsgenerator Anwendungseinstellungen Seiten Commerce Hilfe


Anwendungseinstellungen

- Anwendungsdetails & Branding
- Anwendungsoptionen
- Dienstprogrammelemente (nur Desktop)**
- Navigationselemente
- Navigationsregeln
- Benutzerprofile

Dienstprogrammelemente (nur Desktop)

Ermöglichen Sie Ihren Benutzern schnellen Zugriff auf Produktivitätstools und fügen Sie Ihrer Anwendung Hintergrund-Dienstprogrammelemente hinzu.

[Dienstprogrammelement hinzufügen](#) Ausrichtung der Dienstprogrammleiste

 **Phone**

EIGENSCHAFTEN
Open CTI Softphone

↑

↓

Entfernen

▼ Dienstprogrammelement-Eigenschaften

* Bezeichnung ¹

Symbol ¹

Breite des Bereichs ¹

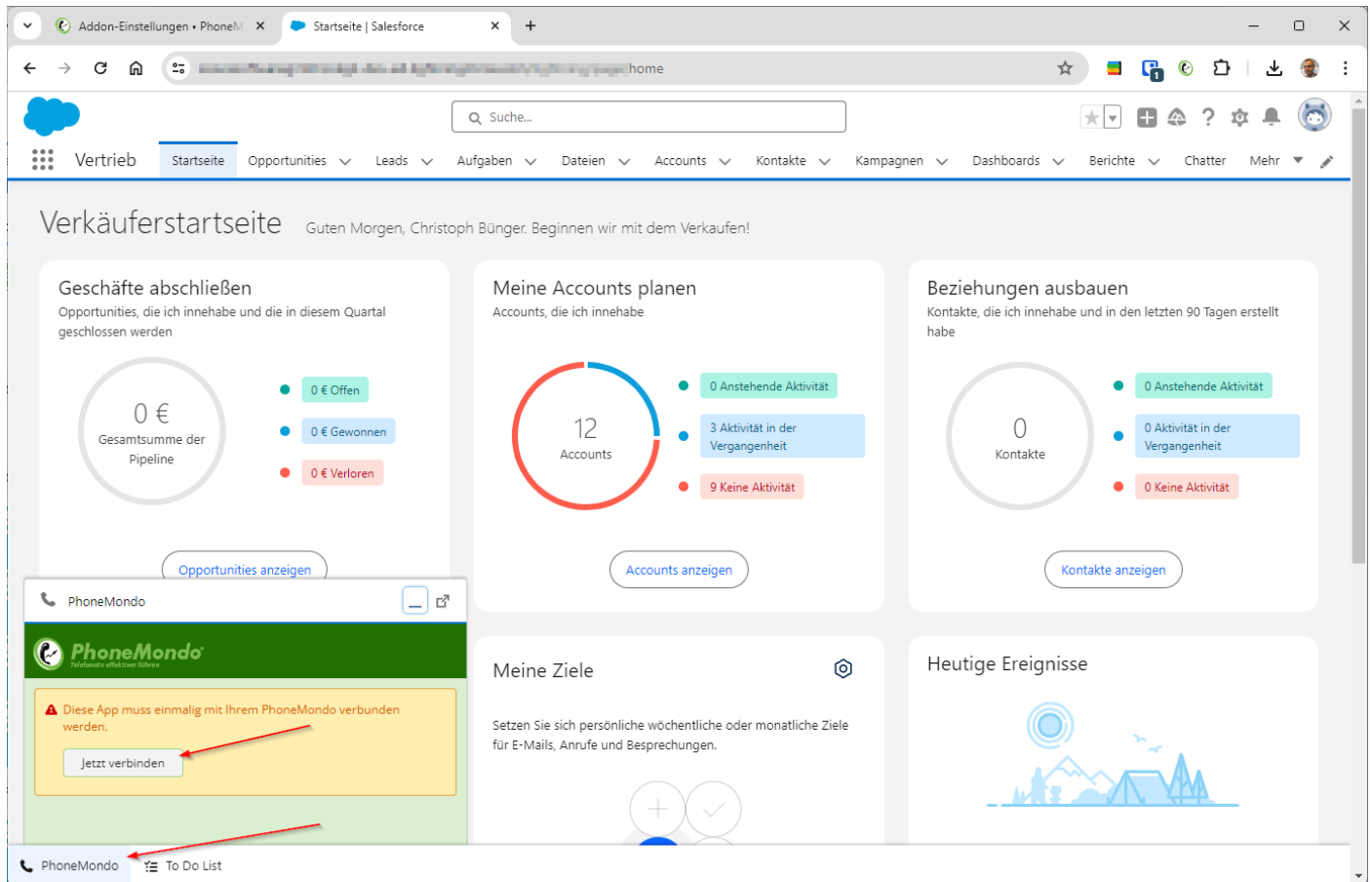
Höhe des Bereichs ¹

☒ Automatisch starten ¹

[Abbrechen](#) [Speichern](#)

Jetzt steht Ihnen PhoneMondo auch in der bearbeiteten Salesforce-Anwendung in der Toolbar zur Verfügung.

Klicken Sie auf den Toolbar-Knopf und dann auf „Jetzt verbinden“:



The screenshot shows the Salesforce 'Verkäuferstartseite' (Sales Rep Home) dashboard. The top navigation bar includes 'Vertrieb' and 'Startseite'. The main dashboard area contains several widgets: 'Geschäfte abschließen' (Close Deals), 'Meine Accounts planen' (Plan My Accounts), 'Beziehungen ausbauen' (Expand Relationships), 'Meine Ziele' (My Goals), and 'Heutige Ereignisse' (Today's Events). A PhoneMondo app window is open in the bottom left corner, displaying a green header with the PhoneMondo logo and a yellow warning box that reads: 'Diese App muss einmalig mit Ihrem PhoneMondo verbunden werden.' (This app must be connected to your PhoneMondo once). Below the warning box is a button labeled 'Jetzt verbinden' (Connect Now). A red arrow points to this button. Another red arrow points to the PhoneMondo icon in the Salesforce bottom toolbar, which is labeled 'To Do List'.

www.PhoneMondo.com

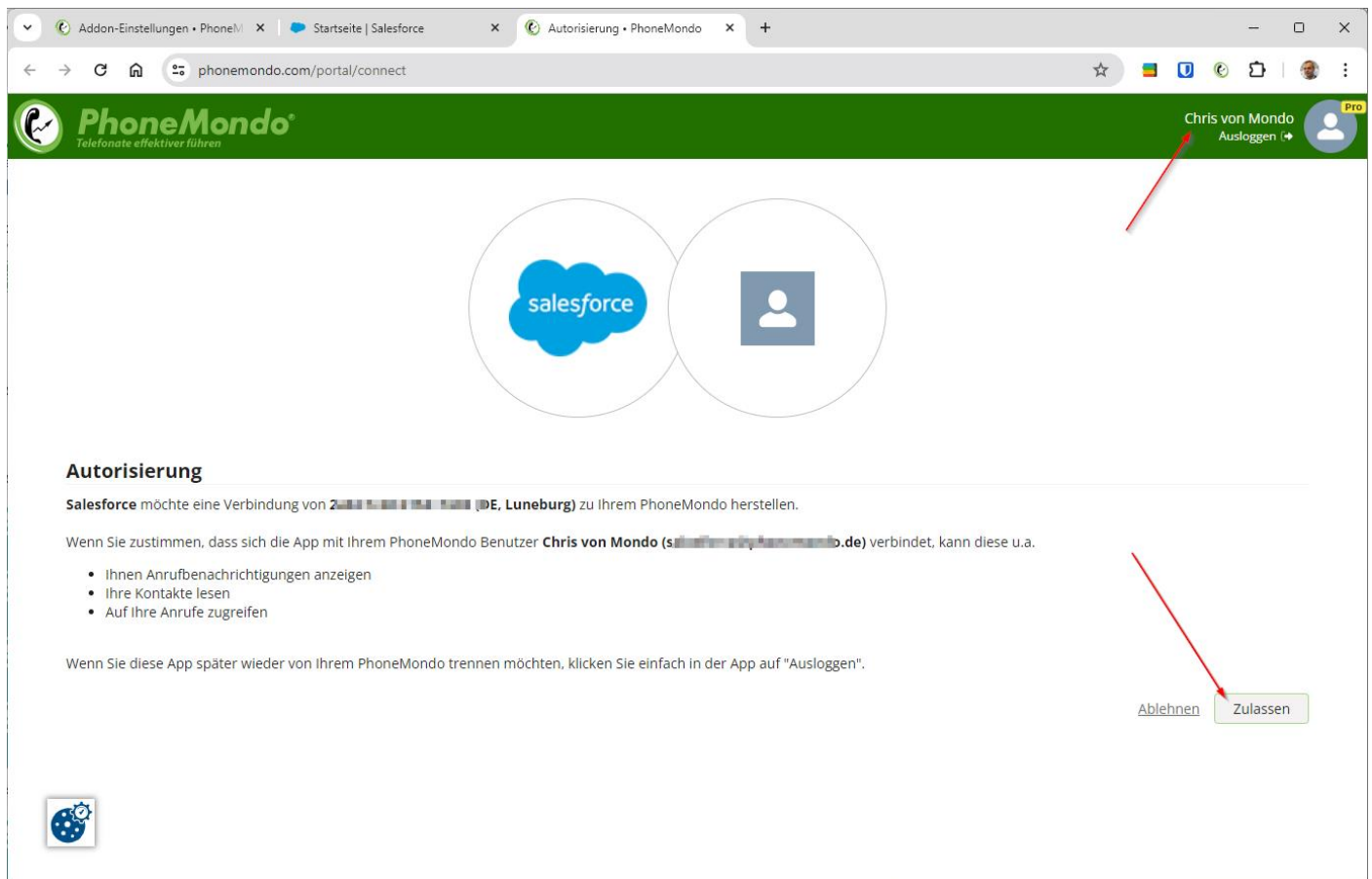
Ein Produkt der:
Scavix Software GmbH & Co. KG
German High Quality Software Engineering
www.scavix.com

Dörmter Straße 6, D-29588 Oetzen, Germany
Amtsgericht Lüneburg, HRA 101713

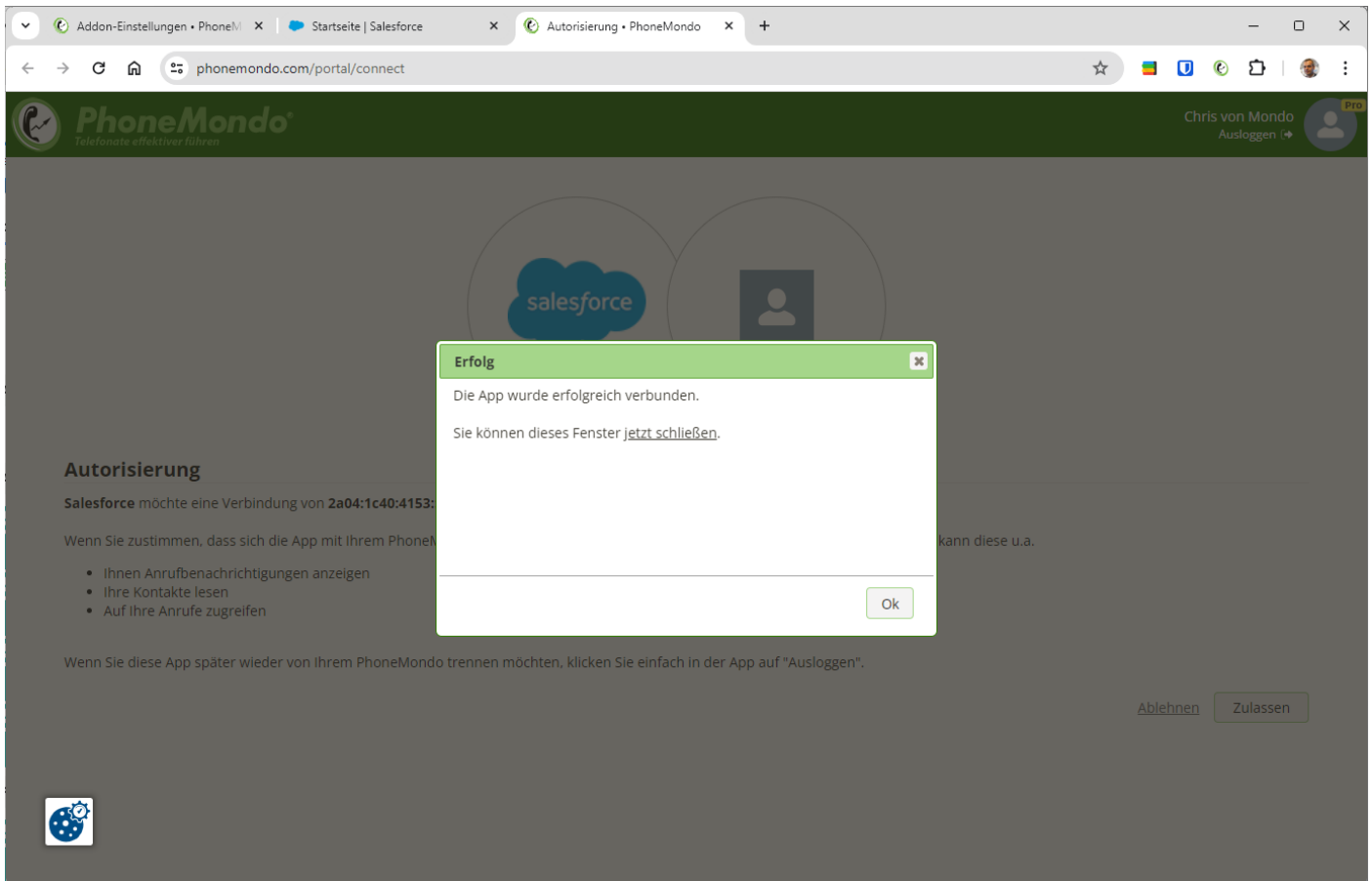
Pers. haftende Gesellschafterin:
Scendix Software und Verwaltungs GmbH
Amtsgericht Lüneburg, HRB 208062

Jetzt öffnet sich automatisch das PhoneMondo-Portal, in dem Sie die Verbindung Ihres PhoneMondo-Benutzers mit Salesforce bestätigen müssen.

Stellen Sie sicher, dass oben rechts Ihr korrekter Benutzer aktuell in PhoneMondo eingeloggt ist und klicken dann auf „Zulassen“:



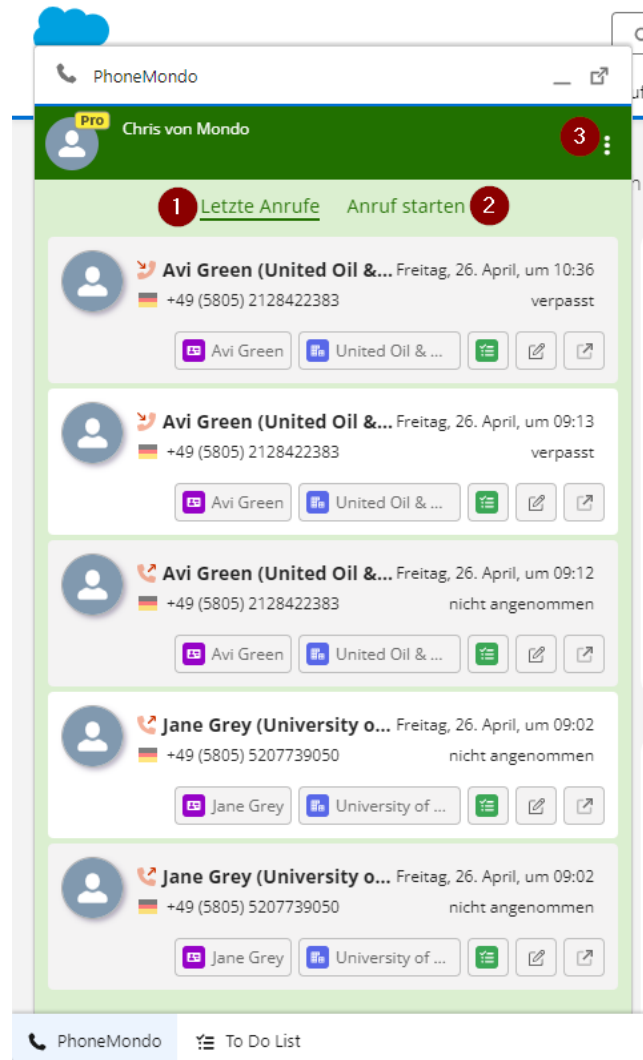
Bei erfolgreicher Verbindung können Sie dann dieses Autorisierungsfenster schließen:



Diesen Schritt „Jetzt verbinden“ und autorisieren müssen alle Ihre Unterbenutzer in PhoneMondo durchführen, damit PhoneMondo jeden Ihrer Benutzer mit dem richtigen Salesforce-Benutzer verknüpfen kann (siehe dazu <https://www.phonemondo.com/de/kundenservice/#reamaze#0#/kb/addons/wie-kann-ich-anrufe-in-meinem-crm-mit-den-richtigen-benutzern-protokollieren>)

4 Funktionen in Salesforce

Ist die Installation vollständig abgeschlossen, sieht jeder hinzugefügte Benutzer in Salesforce das PhoneMondo-Widget:

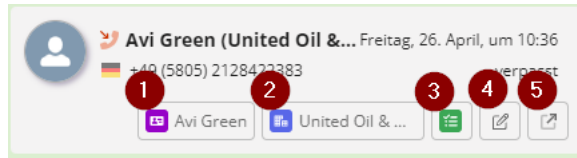


Die Hauptfunktionen im PhoneMondo Widget sind:

- (1) „Letzte Anrufe“: eine Liste mit den letzten Anrufen
- (2) „Anruf starten“: hier können Sie eine Telefonnummer manuell eingeben, zu der ein Anruf gestartet werden soll
- (3) In diesem Menü befinden sich einige Links u.a. zu Ihrem Profil in PhoneMondo oder Ihrem PhoneMondo Portal

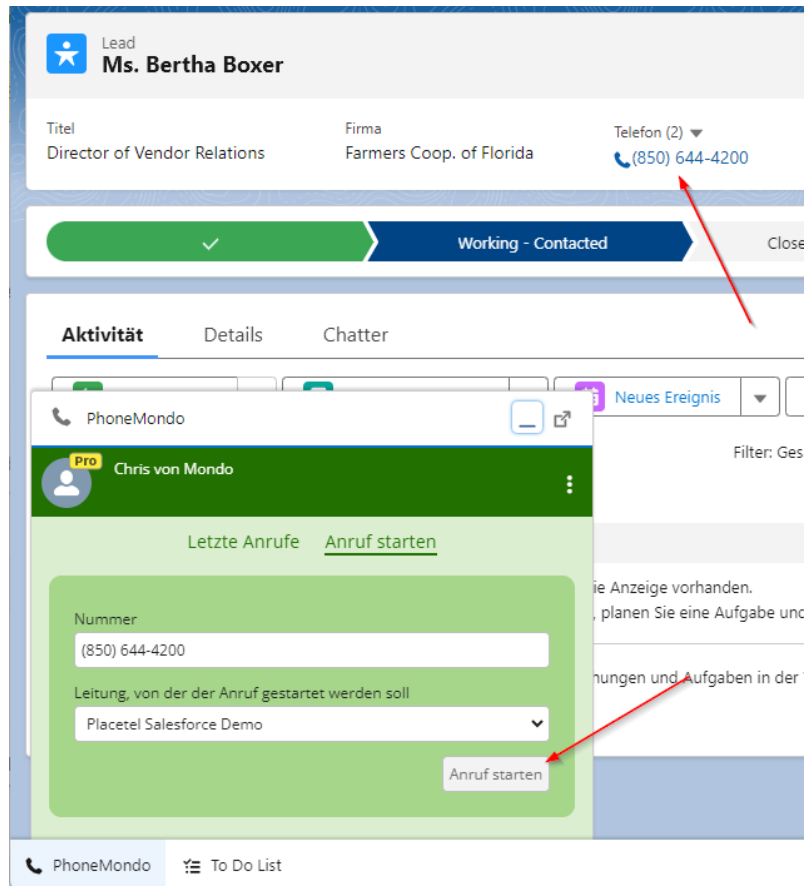


Bei jedem Eintrag in der Liste der letzten Anrufe haben Sie (je nach Anrufpartner und Verknüpfung verschiedene Funktionen zur Auswahl:



- (1) Ist der Anrufer ein Kontakt aus Ihrem Salesforce, öffnen Sie mit dem lila Knopf den Kontakt in Salesforce
- (2) Ist der Anrufer einem Account in Ihrem Salesforce zugeordnet, können Sie mit dem blauen Knopf den Account in Salesforce öffnen
- (3) Der grüne Knopf öffnet die dem Salesforce-Account/Kontakt zugeordneten Aufgaben
- (4) Mit dem Stift-Knopf können Sie eine Notiz zu dem Anruf hinzufügen. Diese Notiz wird am Anruf in Ihrer [PhoneMondo-Anrufliste](#) und auch an dem verknüpften Account/Kontakt/Lead in Salesforce gespeichert.
- (5) Der Pfeil-Knopf öffnet diesen Anruf in Ihrem PhoneMondo-Portal

Um einen Anruf aus Salesforce heraus zu starten, klicken Sie eine beliebige Telefonnummer in Salesforce an:

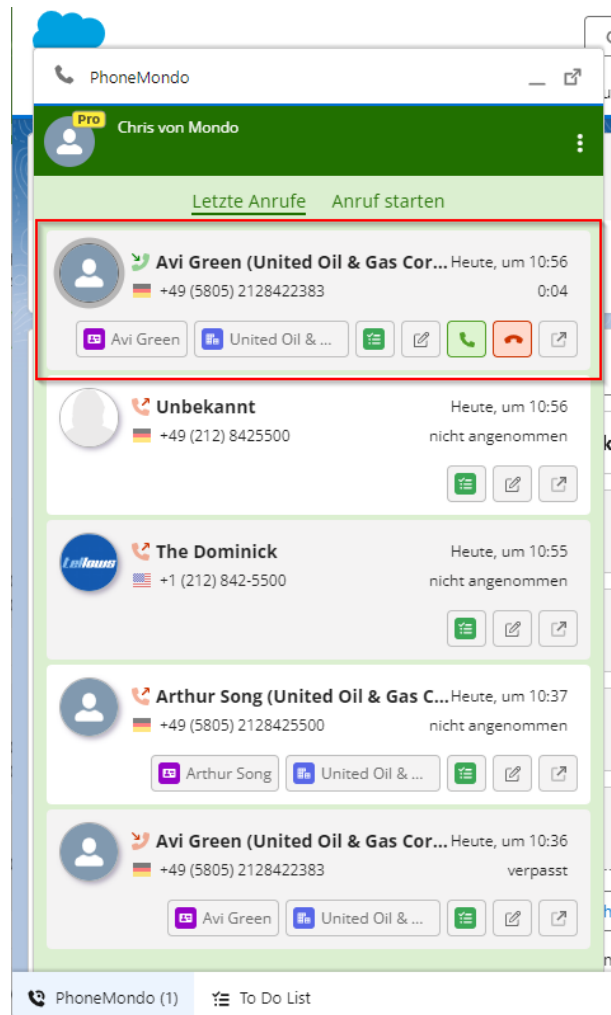


Sie haben dann die Auswahl, auf welcher Leitung der Anruf gestartet werden soll (nur, wenn Sie mehrere Leitungen in PhoneMondo zur Auswahl haben).

Klicken Sie auf „Anruf starten“, gibt PhoneMondo den Befehl zum Starten des Anrufs an Ihre Telefonanlage weiter (siehe dazu auch diesen Hilfeartikel: <https://www.phonemondo.com/de/kundenservice/#reamaze#0#/kb/allgemeines/wie-startet-phonemondo-anrufe-mit-meiner-telefonanlage>).

Bei einem eintreffenden Anruf wird das PhoneMondo-Widget automatisch in Ihrem Salesforce geöffnet und der aktuelle Anruf an erster Stelle angezeigt.

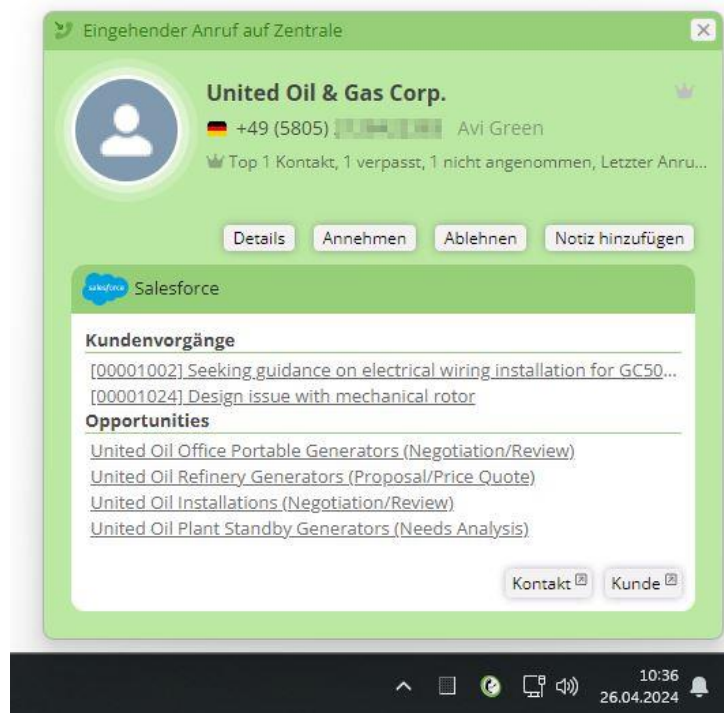
Wurde in Ihren aus Salesforce importierten PhoneMondo-Kontakten ein Kontakt, Lead oder Account mit dieser Telefonnummer gefunden, werden diese Daten auch mit angezeigt.



Möchten Sie nicht, dass das PhoneMondo-Widget automatisch geöffnet wird, können Sie dies in Ihrem PhoneMondo unter Einstellungen > Regeln genau anpassen: <https://www.phonemondo.com/portal/rules/>

5 Funktionen in PhoneMondo

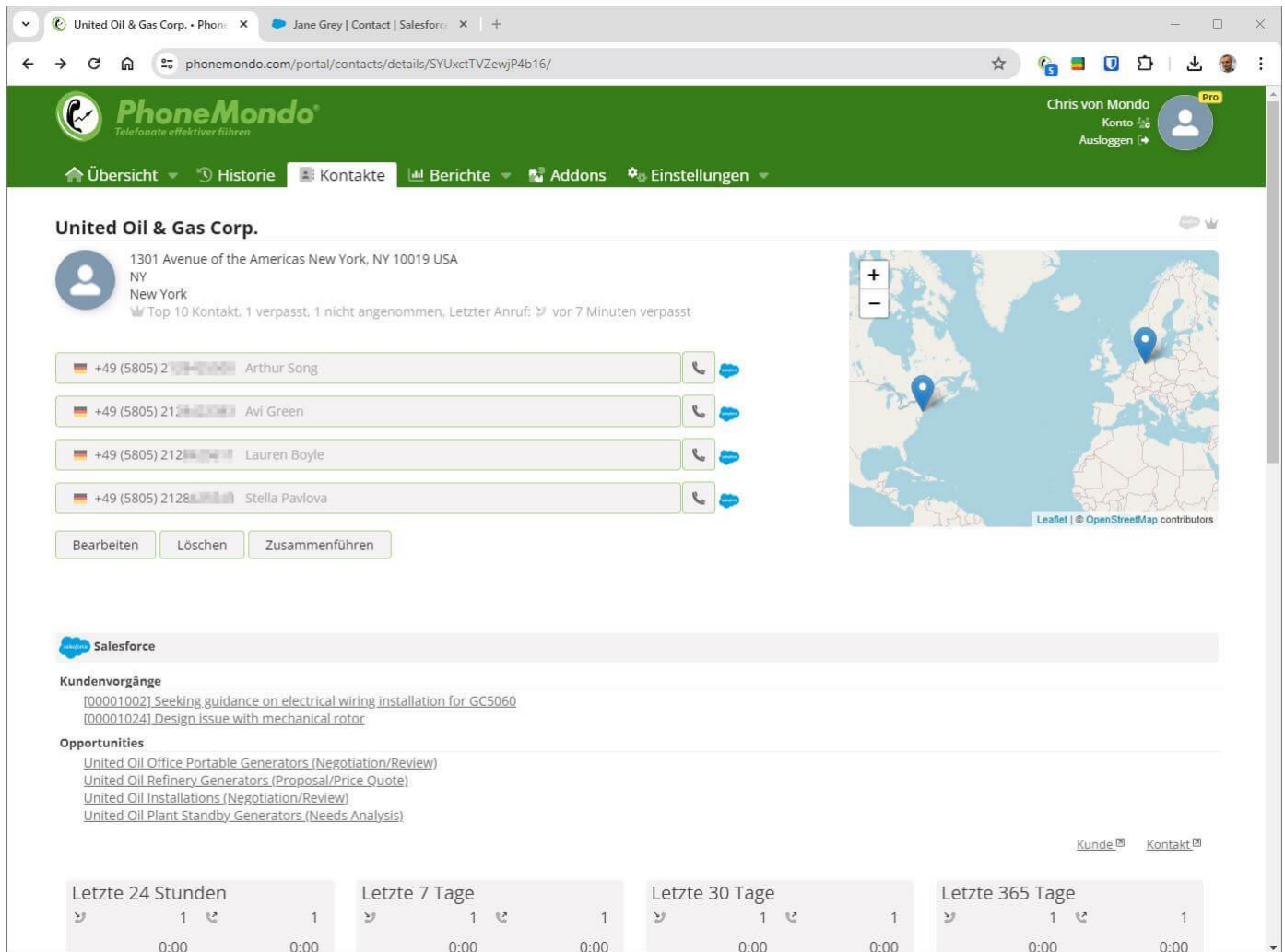
Zusatzinformationen aus Salesforce werden auch in der Anrufbenachrichtigung in PhoneMondo mit angezeigt:



Welche Daten dort angezeigt werden sollen, können Sie in den Addon-Einstellungen unter <https://www.phonemondo.com/portal/addons/settings/salesforce> festlegen.

Die Kundenvorgänge, Opportunities und Aktivitäten können Sie aus PhoneMondo heraus mit einem Klick in Salesforce öffnen.

In Ihrem PhoneMondo Portal sind alle von Salesforce nach PhoneMondo importierte Kontakte mit Salesforce verlinkt und es werden auch die Daten aus Salesforce in den Kontaktdetails mit angezeigt:



United Oil & Gas Corp.

1301 Avenue of the Americas New York, NY 10019 USA
NY
New York
Top 10 Kontakt. 1 verpasst, 1 nicht angenommen, Letzter Anruf: vor 7 Minuten verpasst

+49 (5805) 2... Arthur Song
+49 (5805) 21... Avi Green
+49 (5805) 212... Lauren Boyle
+49 (5805) 2128... Stella Pavlova

Bearbeiten Löschen Zusammenführen

Salesforce

Kundenvorgänge
[00001002] Seeking guidance on electrical wiring installation for GC5060
[00001024] Design issue with mechanical rotor

Opportunities
United Oil Office Portable Generators (Negotiation/Review)
United Oil Refinery Generators (Proposal/Price Quote)
United Oil Installations (Negotiation/Review)
United Oil Plant Standby Generators (Needs Analysis)

Kunde Kontakt

Letzte 24 Stunden		Letzte 7 Tage		Letzte 30 Tage		Letzte 365 Tage	
📞	1	📞	1	📞	1	📞	1
	0:00		0:00		0:00		0:00



6 Support und Kontakt

Falls Sie eine Frage oder Anregung haben, sehen Sie bitte in unserem Kundenservice auf www.phonemondo.com/support/ nach. Eventuell wird dort Ihre Frage bereits beantwortet.

Support per E-Mail: support@phonemondo.de

Kunden mit einem Professional Abonnement (siehe <https://www.phonemondo.com/portal/account/subscription/>) erhalten zusätzlich Support per Telefon und Remote Desktop.