

HIPIN CRM & Desktop Integratie proces

HIPIN integreert een CRM systeem met Connect 1 VOIP Telefonie. Naast verschillende integraties met de desktop, zoals integratie met browser en Microsoft Outlook, is het mogelijk te integreren met ruim 20 verschillende CRM-pakketten, zoals Microsoft Dynamics, AFAS Profit, Exact en Salesforce. Dit houdt in dat u aan de hand van het inkomende telefoonnummer direct naar de juiste klantkaart wordt verwezen. Ook kunt u snel en eenvoudig bellen vanuit een klantkaart.

Volgende CRM software pakketten worden door Service Provider RoutIT ondersteund:

ACT	Microsoft Access	Sage CRM
AFAS Profit	Microsoft Dynamics CRM	Sage Peach Tree
eGroupware	Microsoft Dynamics NAV	Sage Saleslogix
Exact Globe	Microsoft Outlook	Salesforce Enterprise
Front Range Goldmine	Netsuite	Sugar CRM
Lotus Notes	ODBC	Super Office
Maximizer	Perfectview (alleen voor HIP & KPN ÉÉN)	vTiger
		Zoho

Per Connect 1 VOIP gebruikerslicentie kan er een HIPIN licentie afgenomen worden. CBG Connect zal de HIPIN licentie installeren op de werkstations. Op dat moment is de eenzijdige koppeling met de VOIP centrale werkend gemaakt.

Daarna moet de koppeling tot stand worden gebracht met de CRM software. CBG Connect neemt contact op met de leverancier van het CRM pakket en zal in samenwerking met de leverancier de koppeling tot stand brengen. Voor iedere licentie moet de koppeling apart geconfigureerd worden. Voor CRM software pakketten die ondersteund worden door RoutIT geeft CBG Connect volgens offerte een installatieprijs per licentie af.

Indien er een koppeling gemaakt moet worden met een CRM software pakket dat niet ondersteund wordt door RoutIT, zal CBG Connect onderzoeken of het mogelijk is om een integratie tot stand te brengen. Dit onderzoek zal na opdracht uitgevoerd worden tijdens de vooropname. De werkzaamheden voor dit onderzoek inclusief de aanschaf van een proeflicentie worden op basis van nacalculatie, volgens uurtarief HIPIN integratie zoals vermeld op de offerte uitgevoerd.

De Technisch Engineer zal middels installatie van de proeflicentie en de informatie die gegeven wordt door de CRM software leverancier onderzoeken of integratie mogelijk is. De uitkomst van het onderzoek zal met u besproken worden, waarna er besloten kan worden of de HIPIN integratie al dan niet uitgevoerd kan worden. De proeflicentie is op basis van een maandcontract en zal opgezegd worden als er geen HIPIN integratie uitgevoerd gaat/kan worden.

Ondanks dat het wellicht mogelijk is om de koppeling tot stand te brengen, is CBG Connect genooddaakt zich aan de richtlijnen van RoutIT te houden en kunnen daarom **geen** garantie op de koppeling geven. De eindverantwoordelijkheid voor uitvoering van de koppeling en de werking er van ligt bij u als klant en uw eigen CRM software leverancier.

Mocht u als klant toch verder willen gaan met de integratie dan vragen wij van u een schriftelijke ondertekende bevestiging, waarin u aangeeft dat u op de hoogte bent gebracht van het feit dat er geen garantie op de koppeling is en dat CBG Connect gevrijwaard wordt van alle gevolgen die voortvloeien uit het toch laten uitvoeren van de koppeling.