

## Anleitung für die Einrichtung der Anruferkennung

Dieses Dokument hilft Ihnen, die Anruferkennung als Benefit Büroservice Kunde schnellstmöglich und korrekt einzurichten. Bitte befolgen Sie die untenstehende Anleitung Schritt für Schritt. Am besten drucken Sie sich die Anleitung aus, um bestmöglich Punkt für Punkt mitschauen zu können.

1. Loggen Sie sich in Ihrem [Mein Büroservice Bereich](#) ein und gehen Sie auf die Registerkarte „Telefonservice“. Klicken Sie anschließend auf den Punkt „Anruferkennung (CTI)“. (siehe Bild unten)

### Mein Büroservice

Telefonservice ▾ Inkasso ▾ Briefversand Weiterempfehlen

- Einstellungen
- Produkt & Optionen
- Mitarbeiter/Gesprächspartner
- Verlauf
- Anruferkennung (CTI)**

Bestandskundenliste importieren (Vorlage herunterladen)

CSV Datei \*  Keine ausgewählt

Ich stimme den **Datenschutzbestimmungen** zu.

**Die bestehende Bestandskundenliste wird gelöscht bzw. ersetzt!**

2. [Klicken Sie hier](#) um die Vorlage herunterzuladen. Alternativ können Sie auch auf „Vorlage herunterladen“, im blauen Kreis markiert, klicken.
3. **ACHTUNG WICHTIG:** Öffnen Sie die Datei und **aktivieren Sie die Inhalte**. Es wird eine Meldung kommen, bei welcher Sie auf die Sicherheit des Dokuments hingewiesen werden. Bitte lassen Sie, trotz der Empfehlung von Microsoft die Inhalte aktivieren – das Dokument funktioniert sonst nicht. Die Datei ist auf Viren überprüft und es besteht somit keine Gefahr.



- Gehen Sie auf das Blatt „Hilfsblatt\_Export“ und sehen Sie sich die ersten zwei Musterdatensätze an. In genau diese Struktur müssen nun Ihre Daten gebracht werden (siehe auch Foto unten), aber keine Sorge, das Programm unterstützt Sie dabei.

Anrede	Titel	Vorname	Nachname	E-Mail Adresse	Straße	PLZ	Ort	Land	Telefon 1	Telefon 2	Mobiltelefon	Informatione
Herr		Max	Muster	max.muster@er	Musterstraße	3100	St.Pölten	Austria	43123456	43234456	43987654321	Produkt XY
Frau	Dr.	Anna	Mayer	anna.teste@en	Mayerstraße	3300	Amstetten	Austria	4356789		43876543210	Info für Büros

- Achten Sie zuerst darauf, dass alle Daten vorhanden sind. Ob diese Datensätze auch in der richtigen Formatierung sind, wird später automatisch überprüft. HINWEIS: Sollten Ihre Namen nicht in Vor und Nachnamen getrennt sein, können Sie eine kleine Hilfestellung unter „Hilfsblatt Formatierung\_Namen“ verwenden. Dieses trennt automatisch den Vor- und Nachnamen nach dem ersten Leerzeichen. Bitte besonders Acht geben, wenn jemand zwei Vornamen hat oder Sie einen Titel davorgestellt haben.
- Meistens machen die Daten bis zu den Telefonnummern (unsere wichtigsten Daten) wenig Probleme. Ab hier bekommen Sie dann Unterstützung von unserem System. Das richtige Format der Telefonnummern lautet: 436761000000, ohne einem Plus, ohne 00 vor der Ländervorwahl sowie keine Sonderzeichen in der Nummer. Beginnen Sie nun mit der Eingabe der Daten in das Blatt „Hilfsblatt\_Export“.
- Sind Sie mit dem einpflegen der Daten fertig, gehen Sie auf das Blatt „Fertiger\_Export“ und kontrollieren Sie, ob rote Felder zu sehen sind. Achten Sie bitte besonders auf E-Mail-Adressen, Postleitzahlen und Telefonnummern. Sie können in diesem Tabellenblatt keine Änderungen vornehmen, Sie müssen einfach kontrollieren, ob rote Felder vorhanden sind oder nicht. Gehen Sie bitte anschließend auf das Tabellenblatt „Info“ und drücken Sie den Export-Button. Sollten im Tabellenblatt „Fertiger\_Export“ noch rote Felder aufscheinen, beantworten Sie bitte die Nachrichtenbox mit „Ja“, sollte dies nicht der Fall sein, drücken Sie bitte „Nein“.



**Keine roten Felder vorhanden:**

Sie haben es fast geschafft!

- Sie gelangen nun zu einer CSV Datei.
- Kontrollieren Sie hier noch einmal, ob rote Felder vorhanden sind.
- Sollte dies nicht der Fall sein, löschen Sie die ersten beiden Zeilen des Musterbeispiels und speichern Sie die Datei am gewünschten Speicherplatz.

**ACHTUNG:** Bitte öffnen Sie die Datei **NICHT** mehr – die Formatierung der Datei wird sonst durch Excel zerstört und unbrauchbar gemacht.

**Rote Felder sind vorhanden:**

- Es schließen sich automatisch alle Tabellenblätter bis auf die Blätter „Info“ und „Export“.
- Bearbeiten Sie nun bitte das Tabellenblatt „Export“ bis KEINE roten Zellen mehr zu sehen sind.
- INFO zum Format:
- PLZ besteht aus maximal 6 Zahlen OHNE jegliche Sonderzeichen oder Buchstaben
- E-Mail: es dürfen keine Sonderzeichen, bis auf das @ Zeichen enthalten sein
- Telefonnummer: es darf kein Sonderzeichen vorkommen und die Nummer muss mit einer gültigen Ländervorwahl beginnen (zum Beispiel 4376753546228)
- Sind nun keine roten Zellen mehr vorhanden, löschen Sie die ersten beiden Zeilen des Musterbeispiels und betätigen Sie erneut den Export-Button im Tabellenblatt „Info“
- Sie gelangen nun zu einer neuen CSV Datei – speichern Sie diese bitte am gewünschten Speicherplatz ab.
- **ACHTUNG:** Bitte öffnen Sie die Datei **NICHT** mehr – die Formatierung der Datei wird sonst durch Excel zerstört und unbrauchbar gemacht!

- Sind Sie mit der Formatierung fertig und haben Sie die neue CSV Datei am gewünschten Speicherort gespeichert, müssen Sie die Liste nur noch in [Mein Büroservice Bereich](#) hochladen.
- Gehen Sie bitte auf „Datei auswählen“, wählen Sie die Datei aus und drücken Sie auf „öffnen“. Bestätigen Sie danach mit dem „Importieren“ Button. Sie sollten nun die Meldung erhalten haben, dass Ihre Daten erfolgreich in unser System integriert wurden.

Bestandskundenliste importieren (Vorlage herunterladen)

CSV Datei \*  Keine ausgewählt

Ich stimme den **Datenschutzbestimmungen** zu.

Die bestehende Bestandskundenliste wird gelöscht bzw. ersetzt!

Sollten sich noch fehlerhafte Datensätze in der Datei befinden, zeigen wir Ihnen diese Fehler direkt über dem Importfeld an. Hier ein Beispiel, wie diese Fehler beschrieben sind.

Die Datei wurde nicht importiert wegen fehlerhafter Daten.  
Zeile 196, Spalte "E-Mail Adresse": Ungültige E-Mail Adresse angegeben!  
Zeile 227, Spalte "E-Mail Adresse": Ungültige E-Mail Adresse angegeben!  
Zeile 231, Spalte "E-Mail Adresse": Ungültige E-Mail Adresse angegeben!  
Zeile 256, Spalte "Telefon 1": Ungültige Telefonnummer (Benötigtes Format: 43123456789)  
Zeile 480, Spalte "E-Mail Adresse": Ungültige E-Mail Adresse angegeben!

Bestandskundenliste importieren (Vorlage herunterladen)

CSV Datei \*

Ich stimme den **Datenschutzbestimmungen** zu.

Gehen Sie nun zu Ihrer Excel Datei zurück und bessern Sie im Blatt „Export“ die fehlerhaften Datensätze laut Beschreibung aus. Danach drücken Sie im „Info“-Blatt erneut den „Export-Button“. Es wird dadurch eine neue CSV-Datei erstellt. Diese importieren Sie wieder, wie ab Schritt 8 erklärt, in den „Mein Büroservice Bereich“.

Nun sollte der CTI-Import erfolgreich sein. Sollten dennoch Fragen auftauchen, können Sie uns natürlich jederzeit [kontaktieren](#).

Mit besten Grüßen

Ihr Benefit Büroservice Team