

# Inhaltsverzeichnis

- [1 CTI Softphone click to dial, popup call inbound outbound integration](#)
  - [1.1 Inbound Caller Identification, Kunden Popup, dial-in popup](#)
    - [1.1.1 CTI VOIP Inbound Dialin Popup from PSTN Setup Path in Microsoft TEAMS Admin Center Panel](#)
  - [1.2 Outbound Call Initiation, Click to dial](#)
- [2 Depricated, alt, ungültig](#)
- [3 Suchbegriffe](#)

## CTI Softphone click to dial, popup call inbound outbound integration

Computer Telefonie Integration Vorgehen:

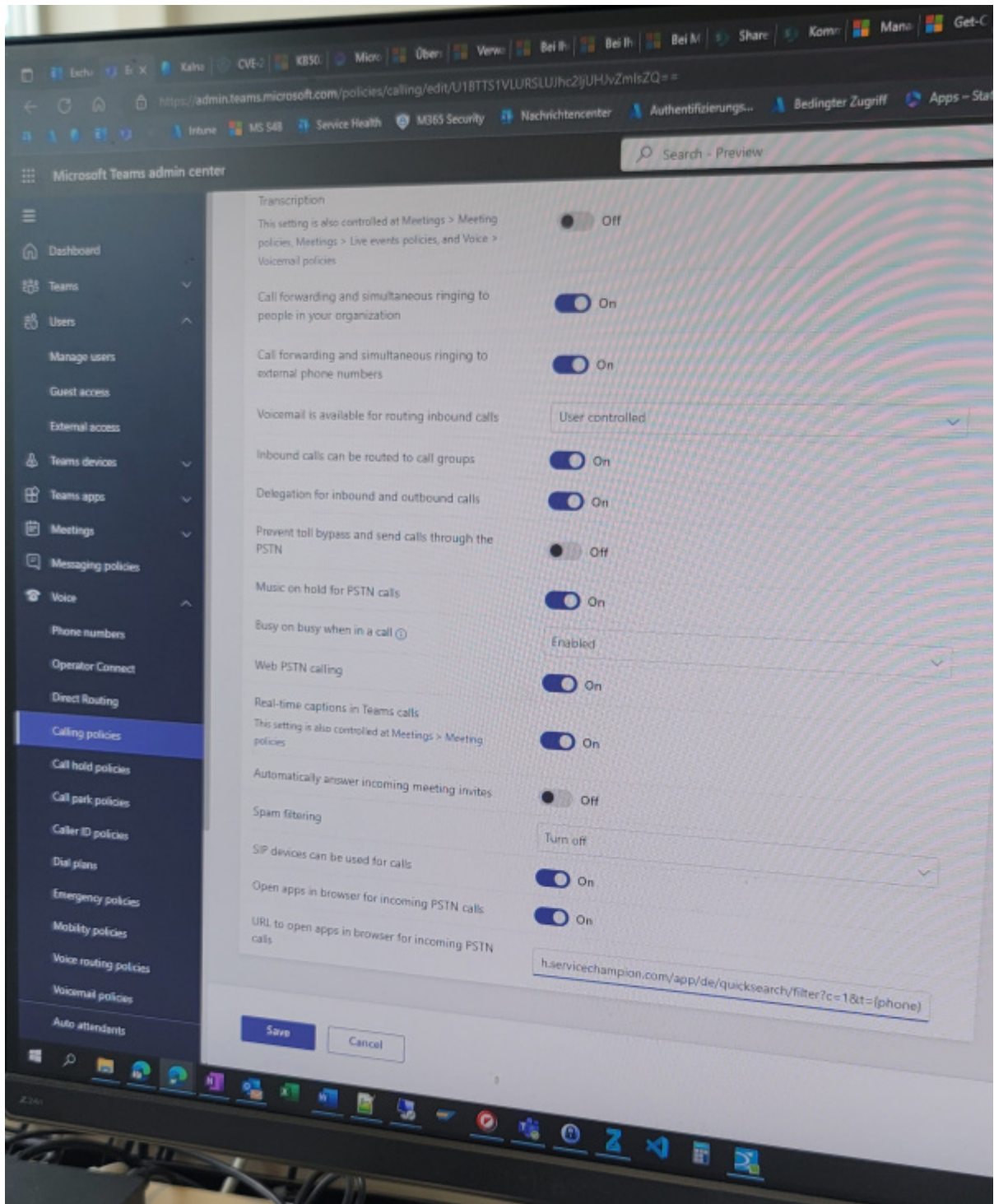
### Inbound Caller Identification, Kunden Popup, dial-in popup

1. CTI ist einfach möglich - ideal via einen Softphone client auf dem Kunden PC, dial-in pop-up
2. Die Telefonanlage / Softphone client muss den Web-Aufruf so ausführen (A-Tel Nummer übergeben, Anrufer Nummer übergeben):
3. Neue SchnellSuche Schnell Suche (vorindexiert, schnell lookup 0.3 Sekunden (immer gleich schnell, da jede Nacht der Baum vorgerechnet wird), mit preview und customer customising am Beispiel "Coesia":
  1. <https://coesia.servicechampion.com/app/de/quicksearch/filter?c=1&t=+41522224400>
  2. Bringt direkt die Einträge mit der Telefonnummer "052 222 44 00" in der Schweiz +41

### CTI VOIP Inbound Dialin Popup from PSTN Setup Path in Microsoft TEAMS Admin Center Panel

1. Siehe URL to open APPS in Browser for inbound PSTN Calls im Administration Panel von Microsoft TEAMS Admin Center PSTN Public Switched Telephony Network

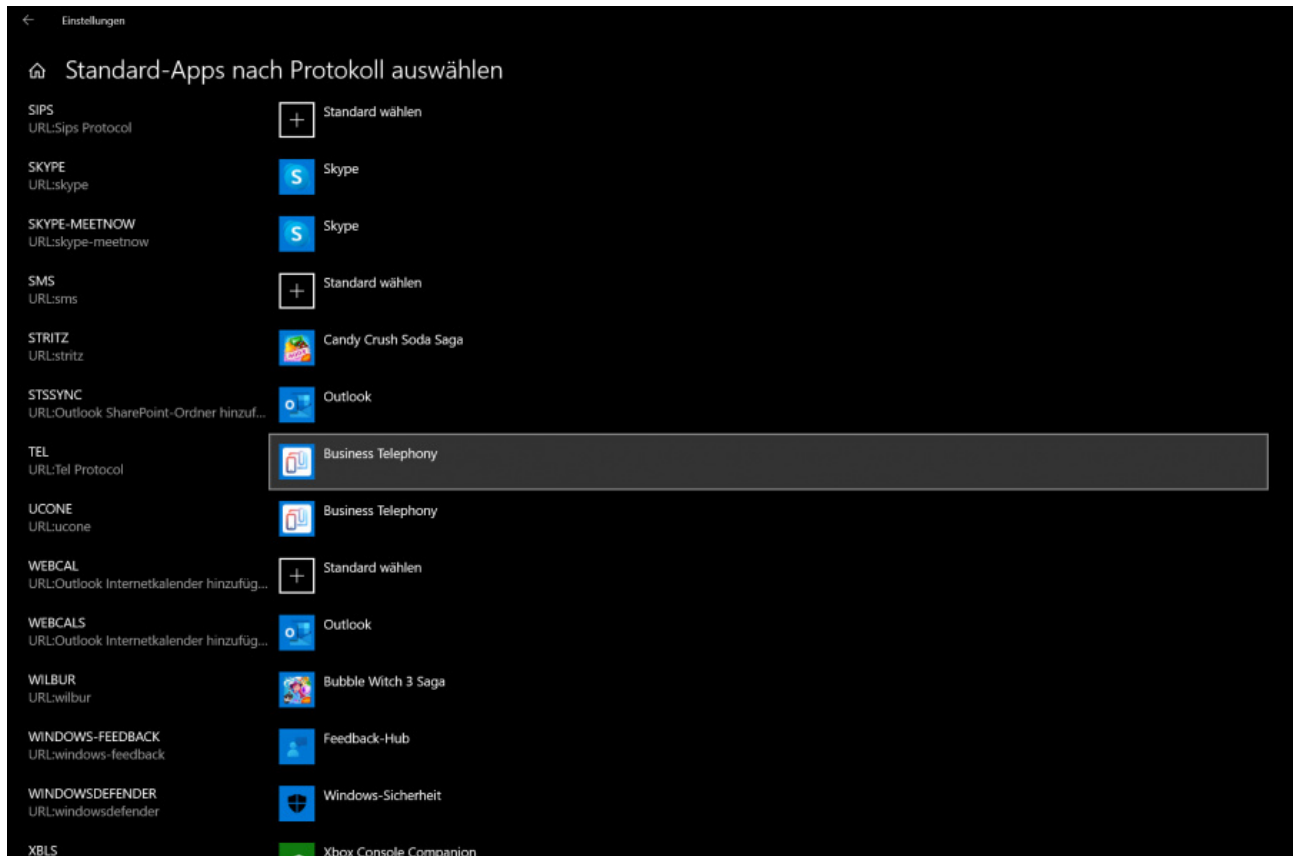
2.



## Outbound Call Initiation, Click to dial

1. Der lokal installierte Softphone (Telefonie Client) kann direkt aufgerufen werden ab der Telefonnummer im Service Champion
2. Die Telefonnummer ist im Format "tel:+41522224400" abgespeichert - das ruft den unter "tel" gespeicherten Dienst / Application auf
  1. in Windows 7 kann man unter tel eintragen welche Application aufgerufen werden soll
  2. in Windows 10 geht das nicht mehr so einfach - der tel Software client müsste bei Microsoft registriert werden (App Store Eintrag - oder workaround)
3. Dadurch wird mit klicken auf die Telefonnummer im Service Champion der Telefonanruf aufgebaut
4. Mapping in the Control Panel of the Windows Desktop:

1.



## Deprecated, alt, ungültig

1. Alte Suche (bis Feb 2018) - wird ausser Dienst gestellt. Deprecated
  1. In diesem Beispiel ruft der Anrufer von der Nummer 052 222 44 00 an: (Beispiel mit Mandant "bpm")
  2. <https://bpm.servicechampion.com/app/de/customer/search?searchAfterPageload=true&searchString=0522224400>
  3. wichtig ist dass im URL immer das Mandantenkürzel wie z.B. bpm, emch, swisscom, etc. mitgegeben wird.
  4. Alter Aufruf bis Mai 2016 - Nicht mehr gültig, deprecated: [https://acc.servicechampion.com/app/de/search/quicksearch?q=+41527633280&action\\_select\\_client\\_id=24](https://acc.servicechampion.com/app/de/search/quicksearch?q=+41527633280&action_select_client_id=24)

## Suchbegriffe

telefonie, CTI, inbound, outbound A-Nummer, Voip, call client, softphone, 3CX, Business Telephony  
Swisscom Enterprise Telephony, dialin dial-in pop up pop-up