

Hier finden Sie eine Anleitung für die Einrichtung Ihrer Anruferkennung.

1. Loggen Sie sich in Ihrem benefit **Kundenbereich** ein
2. Klicken Sie auf das Menü-Icon am linken oberen Bildschirmrand
3. Klappen Sie im offenen Menü die Registerkarte „Telefonservice“ auf und klicken Sie auf „Einstellungen“
4. Öffnen Sie nun den Reiter „Anruferkennung (CTI)“
5. Laden Sie sich unter „Vorlage herunterladen“ die Vorlage herunter.
6. Öffnen Sie die Datei und klicken Sie auf den Button „Inhalt aktivieren“

 **SICHERHEITSWARNUNG** Einige aktive Inhalte wurden deaktiviert. [Klicken Sie hier, um weitere Details anzuzeigen.](#)

7. Öffnen Sie das Blatt „Hilfsblatt_Export“

Hier haben wir Ihnen 2 Musterdatensätze angelegt.

8. Legen Sie Ihre Bestandskunden in genau dieser Struktur an.
 - 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.
9. 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“.
10. 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.
11. 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 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!

12. Nachdem Sie die Datei nun am gewünschten Speicherort abgespeichert haben können Sie die Liste im Mein Büroservice Bereich hochladen.
13. Klicken Sie dazu bitte auf den Button „Datei auswählen“ und wählen Sie die abgespeicherte Datei aus.
14. Sollten fehlerhafte Datensätze in der Datei gefunden werden, wird Ihnen folgende Meldung angezeigt.
 - 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“ Kundenbereich.

Ihr CTI-Import wurde anschließend erfolgreich hochgeladen.

Falls Ihrerseits noch Fragen auftauchen, können Sie und natürlich jederzeit kontaktieren.