



# SMS Konnektor

Anwenderbeschreibung



**Handbuchversion 2.0**

Copyright 2004-2015 crm-now GmbH

## **CRM SMS Konnektor Anwenderbeschreibung**

Copyright © 2004-2015 crm-now GmbH, Alle Rechte vorbehalten.

2. Ausgabe

### **Markennamen**

crm-now ist ein Markenname und das crm-now Logo ist ein Markenzeichen der crm-now GmbH. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Besitzer.

### **Haftungsausschluß**

crm-now gibt keine Garantie oder Gewähr hinsichtlich der Richtigkeit und der Genauigkeit der Angaben in diesem Handbuch. crm-now ist für keine Schäden (uneingeschränkt eingeschlossen sind Schäden aus entgangenem Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von geschäftlichen Informationen oder von Daten oder aus anderem finanziellen Verlust) ersatzpflichtig, die auf Grund der Benutzung dieses Produktes oder der Unfähigkeit, dieses Produkt zu verwenden entstehen, selbst wenn crm-now von der Möglichkeit eines solchen Schadens unterrichtet worden ist.

**Handbuchnr.: 254\_511\_001**



**Dokumententyp:**  
von:

**Anwenderhandbuch**  
crm-now GmbH

**Datum:** 18.11.2015  
**Versionsnr.:** 2.0

**Seite:** 2

# Inhalt

<b>1.</b>	<b>Anwendungszweck</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Voraussetzungen und Installation</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Einrichten der Verbindung zum SMS Service Lieferanten</b>	<b>4</b>
3.1.	Konto beim SMS Service Lieferanten ermitteln	4
3.2.	Nexmo™ SMS Services einrichten	6
<b>3.2.1.</b>	<b>Nexmo™ Zugangsdaten für CRM ermitteln</b>	<b>6</b>
3.3.	Nexmo™ Zugangsdaten in das CRM eingeben	6
3.4.	Clickatell™ SMS Services einrichten	9
<b>3.4.1.</b>	<b>Clickatell™ Zugangsdaten für CRM ermitteln</b>	<b>9</b>
3.5.	Clickatell™ Zugangsdaten in das CRM eingeben	9
3.6.	Telefonnummern im CRM überprüfen	12
3.7.	SMS Kontingent für Versand	12
<b>4.</b>	<b>Nutzung der SMS Kopplung mit dem Dienstanbieter</b>	<b>13</b>
4.1.	Versand von SMS Nachrichten aus Listenansichten	13
4.2.	Versand von SMS Nachrichten aus Detailansichten	14
<b>5.</b>	<b>Auswertung</b>	<b>15</b>
<b>6.</b>	<b>Support</b>	<b>17</b>

## 1. Anwendungszweck

Die CRM SMS Erweiterung verbindet SMS Provider mit dem CRM und stellt CRM Daten für die Erstellung von SMS Nachrichten zur Verfügung. Ziel ist es, ein leicht zu bedienendes Werkzeug zu haben, mit dem man ohne großen Aufwand CRM Kontaktdaten für SMS Nachrichten verwenden kann. Dieses Handbuch beschreibt, wie Sie mit wenigen Schritten die Kopplung zwischen dem CRM und einem SMS Service Lieferanten einrichten können.

Folgende Leistungsmerkmale werden angeboten:

- ✓ schnelle Installation als CRM Erweiterung
- ✓ Datenbereitstellung durch Listen
- ✓ automatische Telefonnummernformatierung
- ✓ Berücksichtigung von CRM Rechteinstellungen

Für den Versand von Massen SMS Nachrichten sind bis zu 100 Empfänger gleichzeitig adressierbar. Bitte beachten Sie, dass eine SMS nach der Übergabe an einen SMS Dienstleister vom CRM nicht mehr kontrolliert werden kann. Demzufolge kann das CRM Ihnen keinen SMS Versand garantieren.

## 2. Voraussetzungen und Installation

Die CRM Erweiterung kann nur vom CRM admin Nutzer im Module und/oder Menü Manager aktiviert werden.

## 3. Einrichten der Verbindung zum SMS Service Lieferanten

Um das CRM mit einem SMS Service Lieferanten zu koppeln sind 5 Schritte erforderlich:

1. Konto beim SMS Service Lieferanten einrichten
2. Zugangsdaten vom SMS Service Lieferanten ermitteln
3. Zugangsdaten ins CRM eingeben
4. Telefonnummern im CRM überprüfen
5. benötigtes SMS Kontingent beim SMS Service Lieferanten kaufen

### 3.1. Konto beim SMS Service Lieferanten ermitteln

Gegenwärtig unterstützt das CRM nur die SMS Service Lieferanten Nexmo™ und Clickatell™. Um beim SMS Service Lieferanten ein Konto einzurichten, gehen Sie auf eine der folgende URLs:

**[www.nexmo.com](http://www.nexmo.com)**  
**oder**  
**[www.clickatell.com](http://www.clickatell.com)**

Folgen Sie den Anweisungen zur Erstellung eines kostenlosen Kontos. Es werden nur wenige Angaben von Ihnen benötigt. Achten Sie darauf, eine korrekte E-Mail Adresse und auch korrekte Telefonnummern anzugeben, da Sie die für die Anmeldung und dem Versand von SMS Nachrichten benötigen.

Auf den Webseiten können Sie sich auch über die aktuellen Preise für den Versand von E-Mails informieren.

## 3.2. Nexmo™ SMS Services einrichten

### 3.2.1. Nexmo™ Zugangsdaten für CRM ermitteln

Loggen Sie sich mit den Zugangsdaten bei Nexmo™ ein. Gehen Sie zum API Settings Menü, wie in der nächsten Abbildung gezeigt.

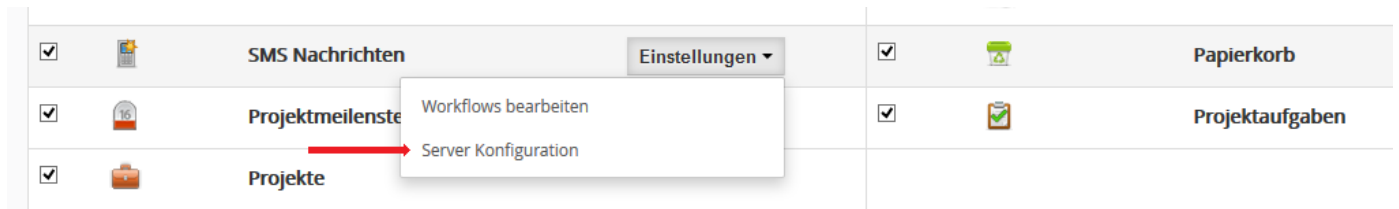
#### API Settings

Key	<input type="text" value="e9441711"/>
Secret	<input type="text" value="4943534ff"/>
HTTP Method	<input type="text" value="GET"/>

Notieren Sie sich die Key und Secret Informationen für das CRM.

### 3.3. Nexmo™ Zugangsdaten in das CRM eingeben

Als CRM Administrator gehen Sie in das Menü **[Einstellungen]** -> **[Module Manager]** und klicken zum SMS Modul das Bearbeitungsmenü, wie in der folgenden Abbildung zu sehen.



Gehen Sie zu **[Server Konfiguration]** und es öffnet sich das in der folgenden Abbildung zu sehende Menü.

#### SMS Provider Konfiguration

+ Neue Konfiguration
< &plus; >

Lieferant	Nutzername	aktiv
keine SMS Provider Konfiguration gefunden		

Klicken Sie den **[Neue Konfiguration]** Button um die Zugangsdaten zum SMS Dienstanbieter in Ihrem CRM zu erfassen. Es öffnet sich das im nachfolgenden Bild zu sehende Menü welches beispielhaft ausgefüllt wurde.

Die nachfolgende Tabelle erklärt die einzelnen Felder.

**Konfiguration bearbeiten**

**Lieferant**

**aktiv**  ja  nein

**Nutzername**

**Passwort**

**Ländervorwahl**

**api\_key**

**api\_secret**

**from**

Eingabefeld	Beschreibung
Lieferant:	Wählen Sie Nexmo
aktiv:	Setzen Sie Ja um den SMS Dienstanbieter zu aktivieren.
Nutzername:	Geben Sie hier den Nutzernamen ein, den Sie von Ihrem SMS Dienstanbieter in einer E-Mail erhalten hatten.
Passwort	Geben Sie hier das Passwort ein, welches Sie von Ihrem SMS Dienstanbieter in einer E-Mail erhalten hatten.
Ländervorwahl	Hier können Sie eine Standardvorwahl für alle Telefonnummern in dem Format +<Ländervorwahl> eintragen. Beachten Sie dazu die Hinweise aus dem Kapitel 3.6.
api_key	Geben Sie hier den API Schlüssel ein, welchen Sie, wie zuvor beschrieben, auf der Webseite Ihres Dienstanbieters nach dem Login finden.
api_secret	Geben Sie hier den API Secret Schlüssel ein, welchen Sie, wie zuvor beschrieben, auf der Webseite Ihres Dienstanbieters nach dem Login finden.
from	Geben Sie hier Ihre Mobiltelefonnummer an, welche Sie für die Anmeldung bei dem SMS Dienstanbieter verwendet hatten. Stellen Sie sicher, dass Sie die Ländervorwahl mit angeben, also z.B. 491724444444

Geben Sie Ihre Daten ein und klicken Sie auf **[Speichern]**. Bitte achten Sie darauf, dass bei der Benutzung von Nexmo™ der Clickatell™ Dienstanbieter inaktiv geschaltet sein muss.



**Dokumententyp:**  
von:

**Anwenderhandbuch**  
crm-now GmbH

**Datum:** 18.11.2015  
**Versionsnr.:** 2.0

**Seite:** 8



### 3.4. Clickatell™ SMS Services einrichten

#### 3.4.1. Clickatell™ Zugangsdaten für CRM ermitteln

Loggen Sie sich mit den Zugangsdaten bei Clickatell™.ein und wählen Sie als Produkt „Developer's Central“, wie in der nächsten Abbildung zu sehen. Geben Sie dann Ihre Zugangsdaten ein.

## Login

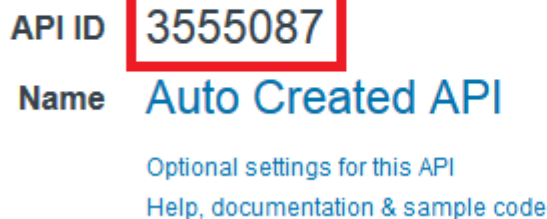
Which product would you like to log in to?



Danach wird Ihnen ein Menü gezeigt in dem Sie den s.g. API Schlüssel finden, wie in der nächsten Abbildung gezeigt.

## We've set up an HTTP API for you

[Tell me more about Clickatell APIs...](#)

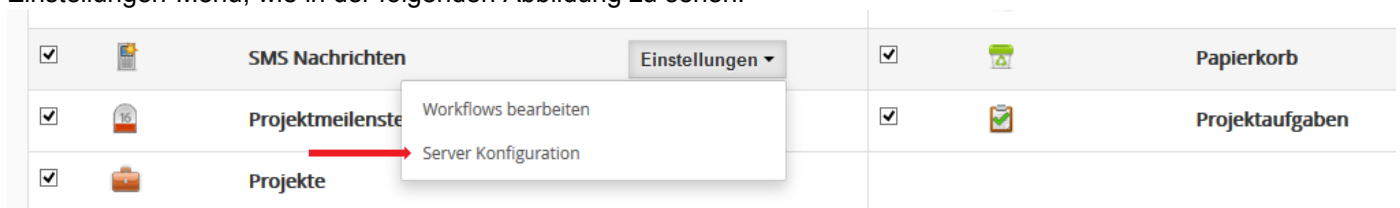


Kopieren Sie sich diesen API Schlüssel, in der Abbildung gekennzeichnet als API ID.

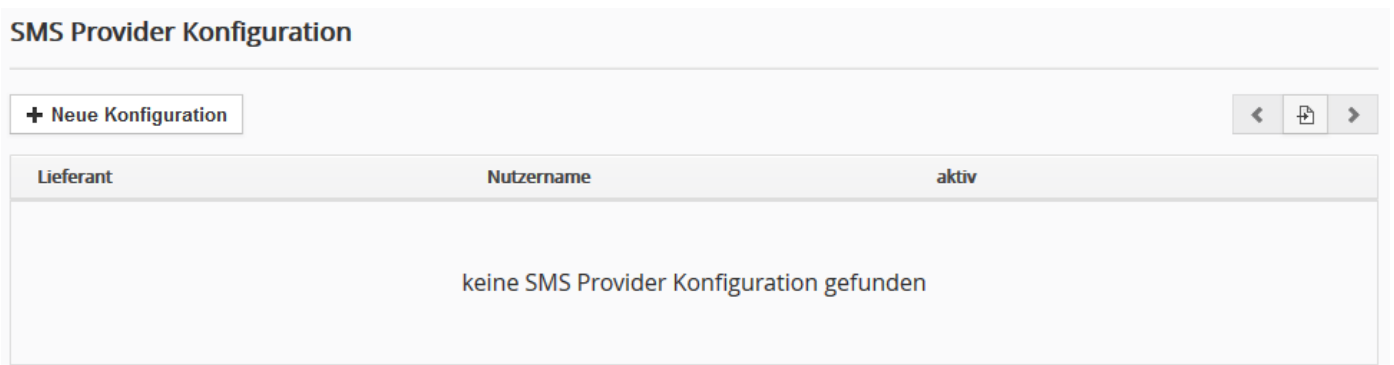
Als letzten Schritt, sollten Sie die SMS Verteilung bei Clickatell™.aktivieren. Das wird durch Zusendung eines weiteren Aktivierungs passwortes im Clickatell™.Menü **Manage account** --> **Account Overview** gemacht.

### 3.5. Clickatell™ Zugangsdaten in das CRM eingeben

Als CRM Administrator gehen Sie in das Menü **[Einstellungen]** -> **[Modulemanager]** und klicken zum SMS Modul das Einstellungen-Menü, wie in der folgenden Abbildung zu sehen.



Gehen Sie zu [\[Server Konfiguration\]](#) und es öffnet sich das in der folgenden Abbildung zu stehende Menü.



Klicken Sie den **[Neue Konfiguration]** Button um die Zugangsdaten zum SMS Dienstanbieter in Ihrem CRM zu erfassen. Es öffnet sich das im nachfolgenden Bild zu sehende Menü welches beispielhaft ausgefüllt wurde.

Die nachfolgende Tabelle erklärt die einzelnen Felder.

### Konfiguration bearbeiten

**Lieferant**

**aktiv**  ja  nein

**Nutzername**

**Passwort**

**Ländervorwahl**

**api\_id**

**from**

**mo**

Eingabefeld	Beschreibung
Lieferant:	Wählen Sie ClickATell
aktiv:	Setzen Sie Ja um den SMS Dienstanbieter zu aktivieren.
Nutzername:	Geben Sie hier den Nutzernamen ein, den Sie von Ihrem SMS Dienstanbieter in einer E-Mail erhalten hatten.

<b>Eingabefeld</b>	<b>Beschreibung</b>
Passwort	Geben Sie hier das Passwort ein, welches Sie von Ihrem SMS Dienstanbieter in einer E-Mail erhalten hatten.
Ländervorwahl	Hier können Sie eine Standardvorwahl für alle Telefonnummern in dem Format +<Ländervorwahl> eintragen. Beachten Sie dazu die Hinweise aus dem Kapitel 3.6.
api_id	Geben Sie hier den API Schlüssel ein, welchen Sie, wie zuvor beschrieben, auf der Webseite Ihres Dienstanbieters nach dem Login finden.
from	Geben Sie hier Ihre Mobiltelefonnummer an, welche Sie für die Anmeldung bei dem SMS Dienstanbieter verwendet hatten. Stellen Sie sicher, dass Sie die Ländervorwahl mit angeben, also z.B. 491724444444
mo	Geben Sie hier 1 ein.

Geben Sie Ihre Daten ein und klicken Sie auf **[Speichern]**. Bitte achten Sie darauf, dass bei der Benutzung von Clickatell™ der Nexmo™ Dienstanbieter inaktiv geschaltet sein muss.

### 3.6. Telefonnummern im CRM überprüfen

Die SMS Dienstleister unterstützen den Versand von SMS Nachrichten für die meisten Kommunikationsnetze. Bitte prüfen Sie auf den Webseiten von Nexmo™ und Clickatell™, ob die von Ihnen verwendeten Netze dabei sind, sollte es bei dem Versand von SMS Schwierigkeiten geben.

Für den Versand von SMS Nachrichten ist es ganz wichtig, dass die Telefonnummern der Empfänger an den SMS Service Dienstleister im korrekten Format übergeben werden. Beachten Sie das nicht, kann die SMS nicht versendet werden.

Nexmo™ und Clickatell™ erwarten die Telefonnummern immer im folgenden Format:

**+<Länderkode><Telefonnummer>**

Also wäre die Angabe +49172444444 z.B. korrekt, eine Angabe wie z.B. +490172444444 wäre nicht korrekt für die mobile Vorwahl 0172.

Damit Sie nun nicht alle Ihre Telefonnummern im CRM korrigieren müssen, gestattet das CRM auch nachfolgende Formate für die Telefonnummern, die dann durch das CRM intern beim SMS Versand in das benötigte Format umgewandelt werden.

Formatbesonderheit	Beschreibung
Telefonnummern enthält Leerzeichen oder Buchstaben bzw. Sonderzeichen	Grundsätzlich werden aus Telefonnummern alle Zeichen entfernt, die nicht Ziffern oder + Zeichen sind. Z.B. würde bei +49172444 ext. 4444 oder +49172444 – 4444 die SMS an +49172444444 gesendet
Telefonnummer beginnt mit '00' für internationale Nummern	Die '00' Angabe wird automatisch beim Versand durch ein '+' Zeichen ersetzt.
Telefonnummern haben keinen Ländercode	Telefonnummern, die nur nationale bzw. Mobile Vorwahlen haben, wie z.B. 01724444444 oder 03039001800 werden automatisch ergänzt. Dafür wird die führenden 0 entfernt und der Ländercode hinzugefügt. Den dafür zu verwendenden Ländercode müssen Sie aber zuvor bei den Servereinstellungen eingetragen haben!
Telefonnummern ohne nationale oder mobile Vorwahl	Das wird nicht unterstützt. Ein SMS Versand ist nicht möglich.

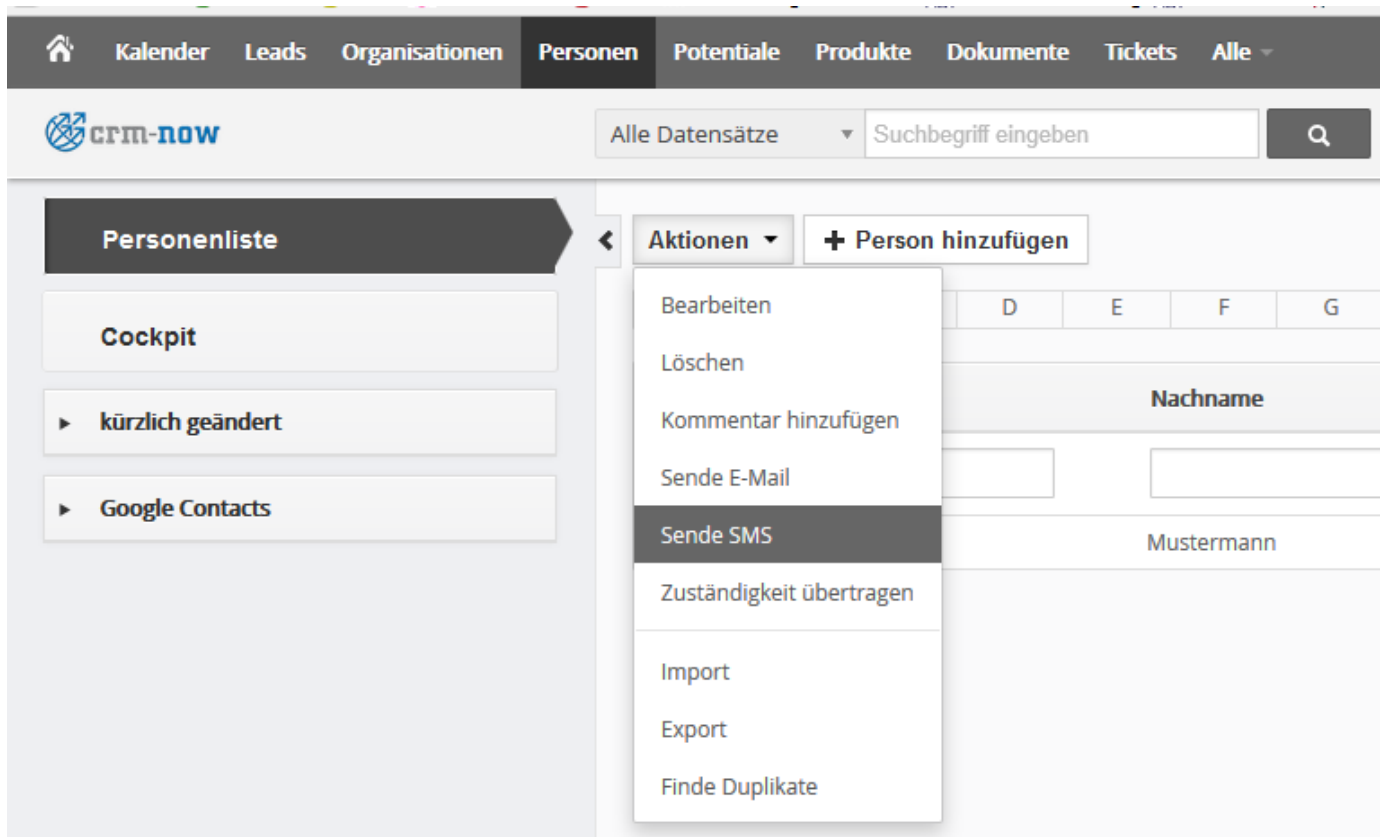
### 3.7. SMS Kontingent für Versand

Aus dem CRM können Sie bis zu 100 SMS mit einem Mal versenden. Die Absender Telefonnummer können Sie als Sender ID bei einstellen. Damit das möglich ist, müssen Sie ein Kontingent bei dem SMS Dienstleister erwerben.

## 4. Nutzung der SMS Kopplung mit dem Dienstanbieter

### 4.1. Versand von SMS Nachrichten aus Listenansichten

In den Listenansichten von Leads, Personen und Organisationen gibt es einen Menüeintrag **[Sende SMS]** für Aktionen, wie in der nachfolgenden Abbildung gezeigt.



Markieren Sie in der ersten Spalte der Listenansicht, an wem Sie eine SMS senden wollen und klicken Sie den Button.

In dem nachfolgenden Menü werden Sie gefragt, welche an von den vorhandenen Telefonnummern Sie die SMS versenden wollen und welche Nachricht Sie senden wollen.

Das entsprechende Menü ist in der nächsten Abbildung dargestellt.

**Sende SMS zu den ausgewählten Nummern**

**Schritt 1 :** Wähle das Telefonnummernfeld

Mobiles Telefon ✕

**Schritt 2 :** Nachricht eingeben ( Für eine Textnachricht sind max. 160 Zeichen erlaubt. )

Hallo, wie geht's?

Sende Abbrechen

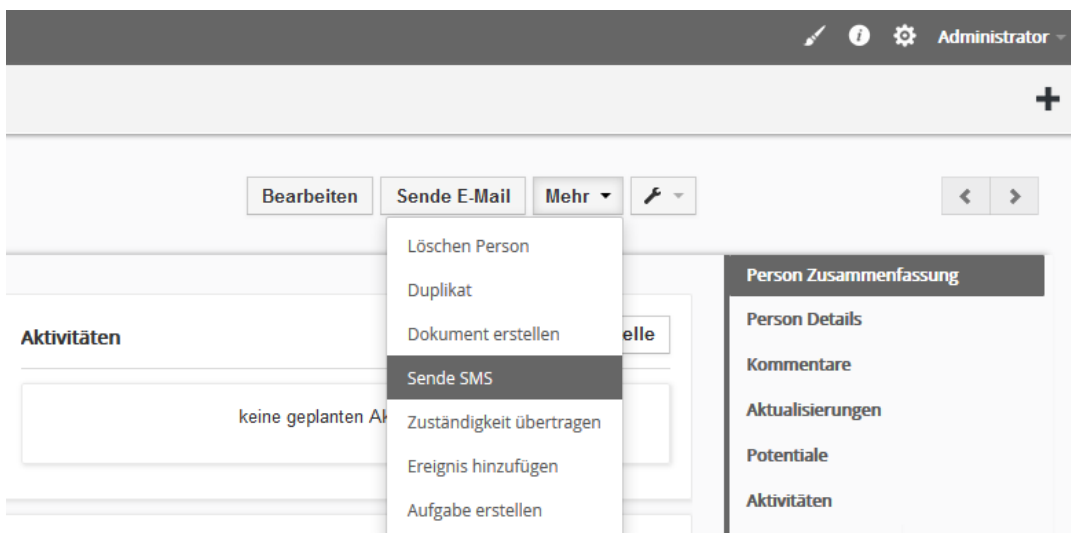
Eine SMS kann maximal 160 Zeichen lang sein. Wenn Sie jedoch Schriften nutzen, welche zwingend einen UTF-8 Kodierung erfordern, wie z.B. chinesische oder japanische Schriften, können Sie bis zu 70 Zeichen eingeben.

**Hinweis:** Es empfiehlt sich vor dem Versand eine benutzerdefinierte Liste zu erstellen, die zum einen nur die vorgesehenen Adressaten enthält und zum anderen sicherstellt, dass die Datensätze auch einen Inhalt für die vorgesehene Telefonnummer haben.

#### 4.2. Versand von SMS Nachrichten aus Detailansichten

In den Detailansichten der einzelnen CRM Kontakte finden Sie unter dem Menü **[Mehr]** einen neuen Button für den Versand von SMS Nachrichten, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

Wenn Sie diesen Link klicken, wird 1 SMS an diesen CRM Kontakt versendet. Der Ablauf ist identisch mit dem Versand aus einer Listenansicht





- der Status der Nachricht wurde noch nicht abgefragt oder die Nachricht ist in Bearbeitung (gelb gekennzeichnet)
- es gab einen Fehler (rot gekennzeichnet)

Über den Link **[Mehr]->[Prüfe Status]** können Sie den aktuellen Status beim SMS Dienstanbieter abfragen.



## 6. Support

Alle Anfragen zum Support oder zur Lizenzierung können an folgende Adresse gesendet werden. Unser Team steht Ihnen 24h an jedem Tag des Jahres zur Verfügung.

crm-now GmbH  
Stromstraße 5  
10555 Berlin

Telefon: +49 (0)30 3900 - 1800  
Fax: +49 (0)30 451 - 9037  
E-Mail: support@crm-now.de  
WWW: www.crm-now.de

crm-now verbessert dieses Programm ständig und in unregelmäßigen Abständen werden neue Versionen veröffentlicht. Bevor Sie crm-now kontaktieren, prüfen Sie bitte, ob eine verbesserte Version bereitgestellt wurde. Um Ihnen ggf. helfen zu können benötigen wir von Ihnen folgende Angaben:

- Die von Ihnen benutzte Windows™ Version (32 oder 62 bit)
- Die von Ihnen benutzte SMS Kopplung Version (aus dem Module Manager Menü)
- Eine möglichst genaue Beschreibung Ihres Anliegens, bei Fehlern ggf. mit Screenshots
- Ihre E-Mail Adresse

Grundsätzlich werden alle Anfragen auch beantwortet. Sollten Sie keine Antwort erhalten, hat Ihre Nachricht uns nicht erreicht. Bitte kontaktieren Sie dann crm-now noch einmal.