

Desktop Integratie Upgrade stappen v3-v4

In dit document worden de stappen beschreven die nodig zijn voor een upgrade van Desktop Integratie v3 naar Desktop Integratie v4.

Wat wordt er geïmporteerd?

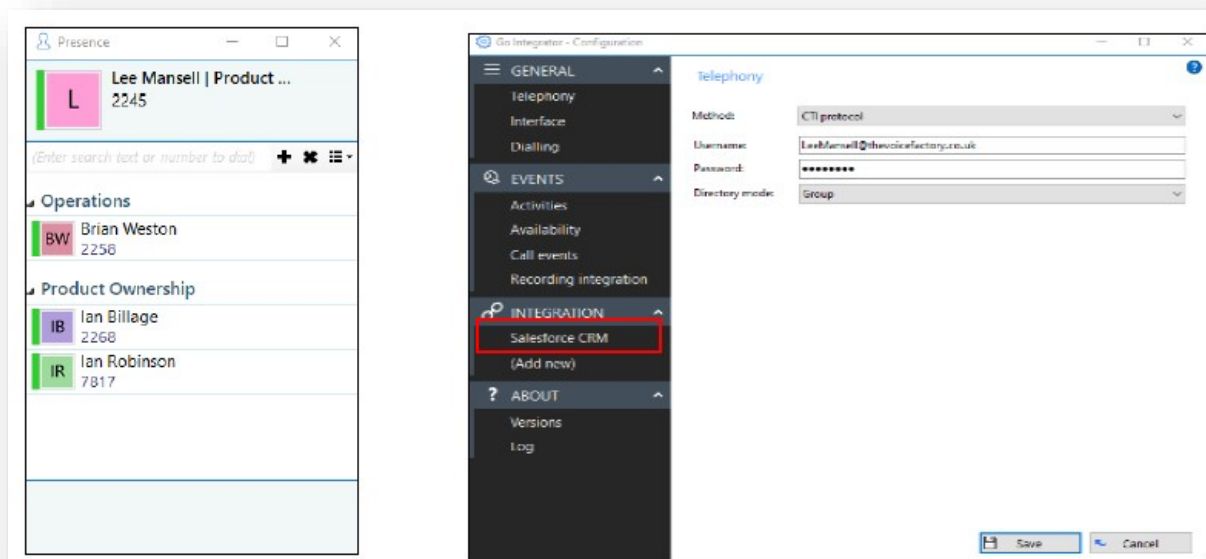
Desktop Integratie v4 importeert het volgende vanuit Desktop Integratie v3:

- Gebruikersnaam en wachtwoord
- CRM's
- Beschikbaarheid
- Kiesinstellingen

Voorbeeld van een upgrade naar v4

In dit voorbeeld een Desktop Integratie v3 gebruiker:

- 3 contacten in beschikbaarheidsvenster
- Salesforce ingesteld als integratie

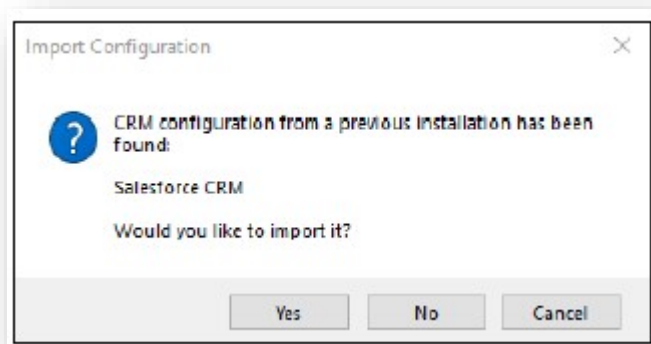


Stappen na eerste keer inloggen

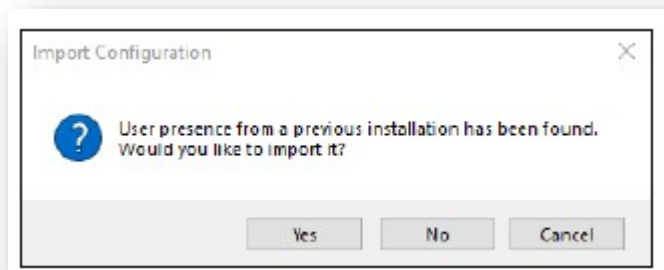
1. Zodra de installatie is voltooid, kan de gebruiker zich voor het eerst aanmelden met Desktop Integratie v4.
2. Gebruikersnaam en Wachtwoord worden dan al ingevuld.



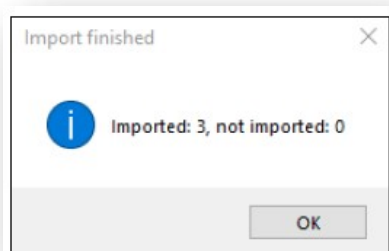
3. Zodra er op Aanmelden geklikt wordt, verschijnt er een melding van het gedetecteerde CRM. De gebruiker moet op Ja klikken om te importeren.



4. Vervolgens verschijnt een melding van beschikbaarheid contacten. De gebruiker klikt op Ja om dit te importeren.



- Er verschijnt een bevestiging wanneer het importeren is voltooid. Klik op OK.



Wat krijgt de gebruiker te zien in Desktop Integratie V4?

Beschikbaarheid

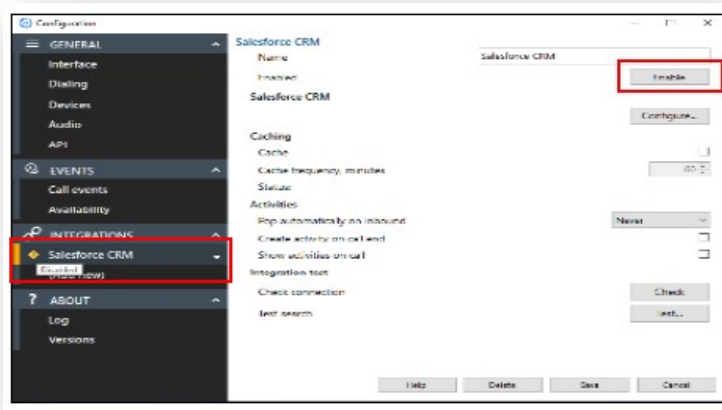
In Desktop Integratie v4 worden dezelfde contacten uit v3 nu als Favorieten weergegeven



CRM

CRM zal verschijnen in het menu onder de lijst met integraties. Enkele aandachtspunten:

- Het CRM wordt standaard uitgeschakeld. De gebruiker moet op inschakelen klikken en vervolgens op opslaan om het proces te voltooien.

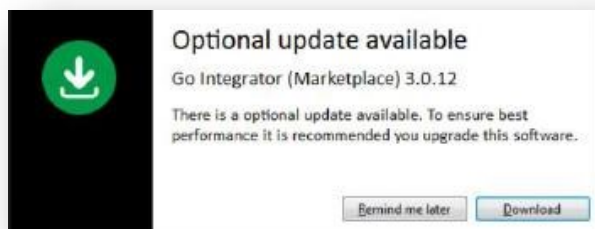


Kiesinstellingen

Alle kiesinstellingen die eerder in Desktop Integratie v3 waren ingesteld, worden toegepast in Desktop Integratie v4.

Pop-up notificatie met v3

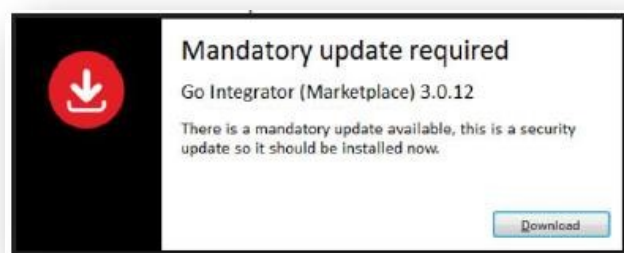
Desktop Integratie v3-gebruikers krijgen na een bepaalde tijd een melding te zien wanneer zij inloggen op hun v3- client.



Zodra de gebruiker op Download klikt, begint het proces van het installeren van Desktop Integratie v4 en het verwijderen van Desktop Integratie v3. Er zullen enkele installatie-aanwijzingen op het scherm verschijnen die de gebruiker moet volgen voor Desktop Integratie v4.

Klikt de gebruiker op Negeer verdwijnt de pop-up en deze pop-up zal niet meer verschijnen. De gebruiker kan de client verder gewoon gebruiken.

Uiteindelijk zullen v3 gebruikers alleen nog maar kunnen upgraden naar v4 en ontvangen daarvoor een pop-up:



Q&A

Q. Waarom werkt mijn geïmporteerde CRM niet?

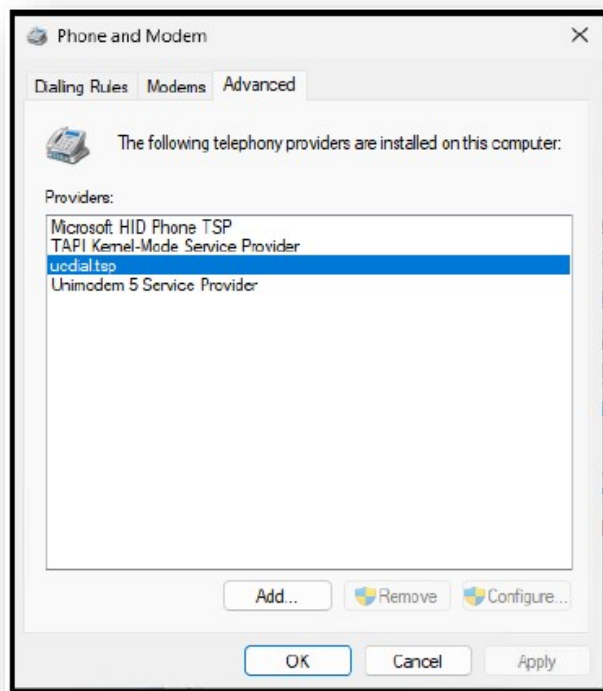
A. Het CRM wordt standaard uitgeschakeld. De gebruiker moet klikken op inschakelen en vervolgens op opslaan om het proces te voltooien.

Q. Waarom heb ik Contact toevoegen niet als optie in mijn geïmporteerde integratie?

A. De importeertool creëert een v3-integratie binnen Desktop Integratie. Om toegang te krijgen tot een v4-integratie moet de gebruiker de v4-integratie selecteren in de lijst van beschikbare CRM's en deze handmatig instellen.

Q. TAPI bellen werkt niet na import?

A. TAPI-kiezen wordt niet goed gedeïnstalleerd en kan niet volledig worden verwijderd na de upgrade. De nieuwe TAPI-kiezen zullen opnieuw geconfigureerd moeten worden voor CRM zoals Goldminer.



Q. Werken de Phone Helper Commando's niet?

A. Phone helper commando's zijn niet compatibel met v4. Dit betekent ook dat Access en file maker CRM aangepaste knoppen om te bellen niet meer werken.

Q. Mijn Outlook en Phone Bridge integraties werken niet.

A. Outlook v3 add-ins en Phone Bridge worden niet overgezet omdat dit v3 add-ins zijn en niet V4. De gebruiker zal handmatig een v4-integratie moeten opzetten. Om toegang te krijgen tot een v4integratie moet de gebruiker de v4-integratie selecteren in de lijst met beschikbare CRM's en deze handmatig instellen.

Verbinden op basis van IP- adressen?

De KPN Desktop Integratie v4 maakt gebruik van nieuwe IP-adressen. Wanneer jullie op basis van IP-adressen verbinding maken, dien je de IP-adressen toe te voegen of te wijzigen. Houd ook rekening met mogelijke whitelisting in reeds bestaande firewall configuraties. Hieronder een overzicht van IP-adressen die de huidige IP-adressen vervangen:

Dienst	Huidig IP-adres	Nieuw IP-adres
KPN Desktop Integratie	89.146.63.182	145.128.246.163
	89.146.63.181	145.128.246.164

Ook moet het netwerk bij de onderstaande twee urls kunnen komen:

discovery.cti-host.com

resources.cti-host.com