

HANDLEIDING

KPN ÉÉN

Desktop Integratie V4

Inhoud

1 Installatie	6
2 Menu	7
3 Notificatievenster	10
4 Opties werkbalk venster	13
Functies.....	13
CRM Integratie	13
Oproep Dispositie	13
Gespreksbesturing.....	13
Uitgaand als	14
Selectie van Agent Beschikbaarheid	14
Ondersteuning	14
Wachtrij beheer en informatie	15
Docken en positioneren.....	15
Beschikbare functies per Callcenter type.....	15
Functie zichtbaarheid	16
Protocol ondersteuning	16
5 Beschikbaarheid venster.....	16
Gebruiker/Toestel details	17
Zoek tekst/nummer om te kiezen	17
Gebruikersafbeelding/ Gespreksstatus pictogrammen	17
Zwevend menu.....	18
Gespreksinformatie.....	19
Externe LED	19
6 Belinstellingen	20
Oproep doorschakelen	20
Persoonlijke Assistent.....	20
Overall	21
Uitgaand als.....	21
Remote office.....	21
Niet Storen/Verberg nummer	21
Wachtwoord.....	22
7 Adresboek venster	22

Zoek tekst	22
Geavanceerde opties knoppen	23
Zoekresultaten	23
8 Contact venster	23
Contactsoort.....	24
Contactgegevens	24
Kies knop.....	24
E-mailknop	24
Verwijderknop.....	25
Annuleerknop	25
Opslaan knop.....	25
9 Belgeschiedenis venster	25
Weergave/toevoegen contactpersoon	26
Zwevend menu.....	26
10 Het doorverbinden van gesprekken.....	27
11 Telefonie instellingen	29
Methode.....	29
Inloggegevens	29
Directory modus.....	29
12 Interface instelling	30
Licentie type	30
Toepassing laden optie	30
Taalkeuze	30
Notificatievenster opties.....	31
Telefoon balk venster optie.....	31
Aanwezigheidsvenster Optie	31
Geavanceerde Instellingen	31
Sneltoetsen selectie	32
Cache wissen knoppen.....	32
13 API.....	33
Lokale Http(s) Luisteraar	33
SSL Certificaat	33
14 Bellen instellen	34

Kiesmethodes.....	37
Kies toepassingen	37
Criteria	38
15 Bereikbaarheid instellen.....	38
Update Skype for Business	38
Externe LED	39
16 Gespreksevenementen instellen.....	39
Standaard acties.....	39
Geluid selectieknop	39
Externe programma's.....	40
Aangepaste Gebeurtenissen Installatie Gids	40
Informatie die u nodig hebt.....	41
Command Line Parameter Primer	41
Doorlaatbare Oproep Informatie	42
Planning	43
Software Configuratie	44
Verdere informatie	46
17 Integratie instellen	47
18 Add-in Gidsen	48
Hoe een Zakelijke Applicatie Integratie te configureren	48
19 Versie informatie	48
20 Uitgaand als	49
Introductie.....	49
De desktop-client configureren voor "Uitgaand als"	49
Automatische selectie	49
Weergeven bij kiezen	49
Overeenkomst	50
Nummer te Gebruiken (handmatige selectie)	50
BroadWorks instellen voor "Maak oproep als uitgaand als"	50
21 Logboek informatie	51
22 Salesforce Adapterhandleiding	52
Pre-Beoogdheden	52
API inschakelen binnen de Clientconfiguratie	52

Lokale HTTP(s)-luisteraar inschakelen	52
SSL Certificaat inschakelen	52
Stap 1: Download de definitie van de Adapter	53
Stap 2: Importeer de Adapter definitie	53
Stap 3: Beheer Callcenter Gebruikers	53
Stap 4: App Beheerder	54
Paneel Status	56
Configureer Meerdere Zoekresultaten Kenmerk	56
Aanpassen "Nieuwe" Recordtype	56
Probleem oplossen	57
Optionele Configuratie	57
Zoeken naar Entiteiten instellen	58
Belangrijkste kenmerken	59
Gebruikersinterface	59
Beantwoorden, in de wacht zetten en het beëindigen van het gesprek zonder Salesforce te verlaten	60
Klik om te bellen	60
Adapter handelswijze	61
Samenvatting van de Oproep Record Verbinding Behandeling	62
Oproep record voorbeelden	64
Maak Oproepgeschiedenis rapport	64
Probleemoplossen	65
23 I AM Modus	66
Functievergelijking	66
24 Web kiezen instellingen	67
Configureren van Microsoft Internet Explorer voor het kiezen van telefoonnummers	67
Configureren van Microsoft Edge voor het kiezen van telefoonnummers	68
Configureren van Google Chrome voor het kiezen van telefoonnummers	69
Configureren van Mozilla Firefox voor het kiezen van telefoonnummers	71
Opera configureren voor het kiezen van telefoonnummers	73

1 Installatie

Introductie

De desktop client software wordt geleverd als een Internet downloadt. Het is een zelfstandig installatieprogramma dat de bestanden bevat die nodig zijn om een kopie van de desktop client te installeren.

Voordat u begint

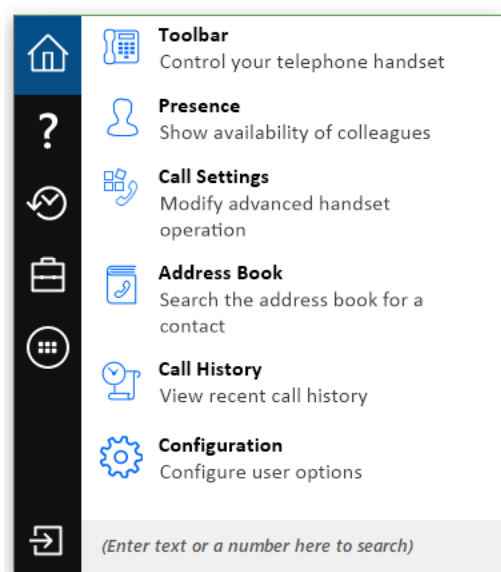
Voordat u begint, controleer of u het volgende heeft:

- Een geschikte computer om de client op te installeren (controleer minimumeisen)

Installatie

Wanneer u de desktop client voor het eerst installeert, wordt u door een installatiefase geleid waarin u het adres van uw desktop client URL-server en uw inloggegevens of het extensienummer moet opgeven. Wanneer dit gebeurt, laat het de pagina Telefontie-instellingen zien van het Configuratievenster.

2 Menu



Het systeemmenu wordt geopend door met de rechtermuisknop op het bureaublad-clientpictogram te klikken dat een groen vierkant is (of rood als u in gesprek bent of geel als een gesprek in de wacht staat).



OPMERKING: In Windows 7 en hoger, worden sommige menu pictogrammen verborgen en dienen uitdrukkelijk te worden getoond. Deze instellingen worden opgeslagen in de "Notificatie Gebied Pictogrammen" onderdeel van het Windows Configuratiescherm.

Onderaan het systeemmenu bevindt zich een tekstvak waarin gebruikers tekst of getallen kunnen invoeren waarnaar kan worden gezocht in alle geïntegreerde toepassingen.

(Enter text or a number here to search)

Resultaten worden direct in het systeemmenu weergegeven wanneer tekst in het tekstvak wordt getypt. Gesprekken kunnen worden gemaakt met contacten die worden gevonden door op het nummer te klikken dat in de resultaten wordt weergegeven.

Als u op de iconen aan de linkerkant van het systeemmenu klikt, worden de verschillende secties van het systeemmenu weergegeven.

Menu

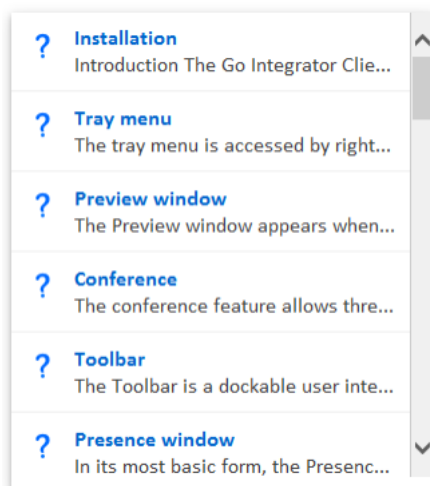


Vanuit dit gedeelte hebben gebruikers toegang tot de andere delen van de desktop client door op de juiste optie te klikken.

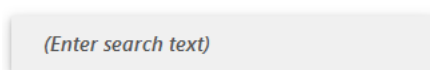
Hulp



Klik deze optie om de online hulp van de software in uw standaard internetbrowser te openen. Dubbelklik op de optie die u wilt bekijken.



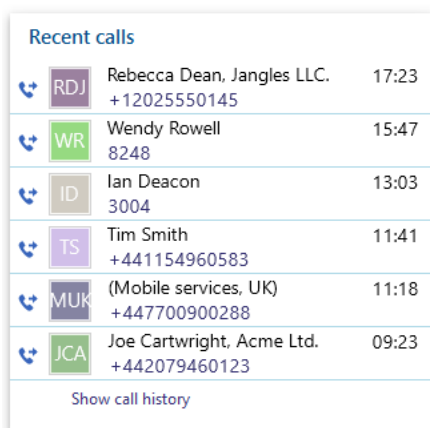
Wanneer dit gedeelte van het menu wordt bekeken, wordt het zoekvak gebruikt om woorden of zinsdelen te vinden in de online hulp.



Recente oproepen



Om snel recent gekozen nummers te zien, en klik om ze opnieuw te kiezen.

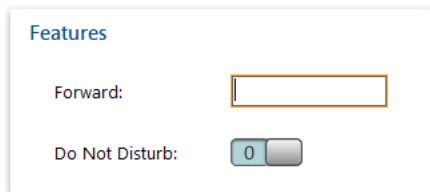


Functies



Het menu Kenmerken voorziet u van opties om het gedrag van uw telefoon te bedienen.

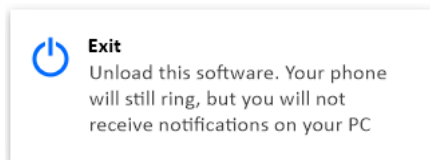
De beschikbare opties in dit menu zijn "Gespreksinstellingen", "Alles Doorschakelen Instellen" en "Niet Storen Instellen".



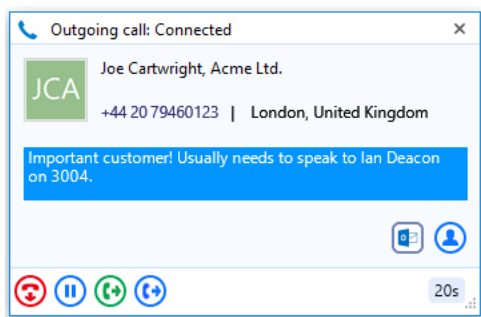
Afsluiten



Gebruik dit om de software af te sluiten.

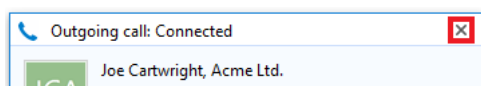


3 Notificatievenster



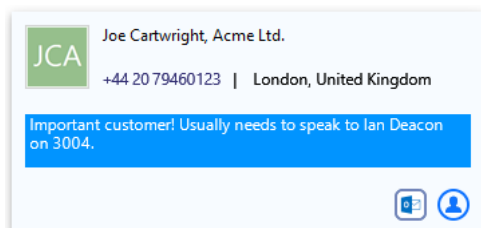
Het Notificatievenster verschijnt wanneer een gesprek wordt gevoerd of ontvangen. Het bevat veel van de informatie van het hoofd Telefoonvenster, maar in een compactere vorm en verdwijnt kort na een gesprek is verbonden.

Sluitknop



Gebruik dit om het Notificatievenster onmiddellijk te laten verdwijnen.

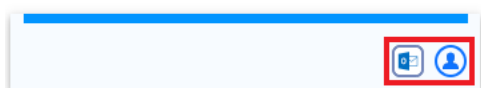
Contactinformatie



Het telefoonnummer en de naam van de andere partij.

Als er opmerkingen in het contactbestand staan, worden deze ook weergegeven.

Klik op een contactbestand icoon om het contactbestand in de bijbehorende software te openen.



Gesprekscontrole acties



Gebruik deze om met de oproep te interageren. Door het gebruik van een aantal van deze zal het hoofd Telefoonvenster worden weergegeven.

Net als het Telefoonvenster, passen de acties aan de onderkant van de Notificatievenster zich aan aan de status van het gesprek. De voorbeeld afbeelding toont de acties die beschikbaar zijn wanneer een verbonden gesprek gaande is.

Wanneer een gesprek binnenkomt, kunt u ervoor kiezen om de oproep te beantwoorden door op de "Beantwoorden" knop te klikken of om te leiden (overdragen zonder hem beantwoorden) naar een ander toestel.



Oproep omleiden gebeurt op eenzelfde wijze als doorschakelen. Als u al aan de telefoon bent en iemand anders belt u, dan kunt u van Productiviteit omleiden gebruik maken om de oproep naar een collega te verplaatsen.

Het is ook gebruikelijk om dit scherm te gebruiken om het huidige gesprek over te zetten naar een ander toestel of andere gebruiker. Om dit te doen moet u verbonden zijn met het gesprek (in tegenstelling tot het gesprek dat in de wacht staat of overgaat). Om een gesprek door te schakelen, drukt u NIET op de knop Wachtstand - het heeft een ander doel (hierover later meer). In plaats daarvan klikt u of op de knop Raadplegen of op de knop Doorverbinden.



U kiest aan de hand van of u de andere persoon wilt spreken of niet de knop (Raadplegen) of (Doorverbinden).

U kunt ook gesprekken in de wacht zetten.



Afhankelijk van de configuratie van uw telefoonsysteem, betekent dit dat de andere persoon muziek zou moeten horen. Wanneer u klaar bent om weer met de beller te praten, gebruikt u de Uit de wachtstand halen knop.



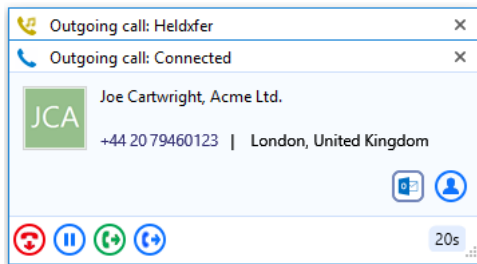
Vergeet niet, de In de wacht knop is niet voor het doorverbinden van gesprekken. Dit is alleen maar om het gesprek te pauzeren. Als u een gesprek dat in de wacht staat wilt overzetten, dan dient u het gesprek eerst uit de wacht te halen.

Wanneer u klaar bent met praten, klikt u op de knop Ophangen om het gesprek te beëindigen.



Meerdere oproepen

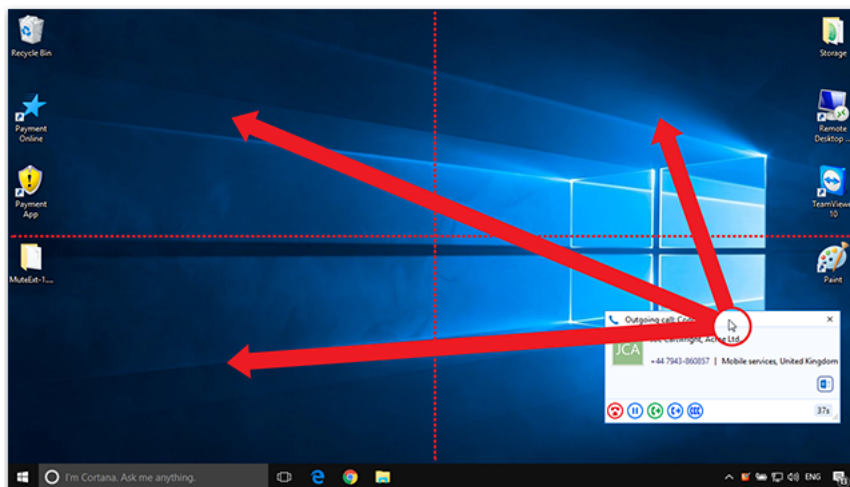
Wanneer meer dan één gesprek gaande is op dezelfde extensie, worden de Voorvertoningsvensters nu gestapeld met het actieve gesprek altijd aan de voorkant.



De verborgen oproep wordt eenvoudigweg geselecteerd door op het koptekstvak te klikken (achter de actieve oproep).

Positionering

Het Notificatievenster kan in elk kwart van het scherm worden verplaatst en deze positie zal behouden blijven. Let op dat dit een vaste positie is in elk kwart van het scherm. Om dit te doen, klik ergens op de titelbalk van het Notificatievenster en houdt de muis ingedrukt, sleep de muis cursor in het kwart van het scherm waar het venster moet verschijnen. Het Notificatievenster zal in eerste instantie precies daar staan waar het losgelaten werd totdat het vervaagd, maar zal vanaf dat moment weer in de juiste hoek van het aangegeven kwart in het scherm verschijnen.



4 Opties werkbalk venster

De Telefoon balk is een koppelbare gebruikersinterface voor de desktop client. De telefoon balk geeft de gebruiker niet alleen telefoon functies zoals beantwoorden en verbreken maar ook call centre functies.

De functies die beschikbaar zijn in de Telefoon balk, worden beheerd door de BroadWorks service die aan de gebruiker is toegewezen en het licentietype.

Dit wordt getoond in een kleiner koppelbaar formaat.

Gebruiker met BroadWorks Callcenter*



Gebruiker zonder BroadWorks Callcenter*



*Vereist ook de desktop client licentie (licentiefuncties beschikbaar bij de desktop client Lite)

Functies

CRM Integratie

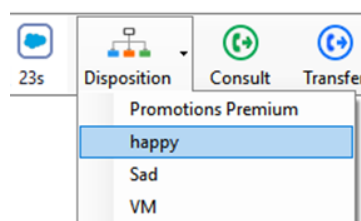
De linkerkant van de werkbalk biedt de CRM integratie functies Oproep Voorvertoning en Contactpersoon Uitklappen evenals extensie/ groep / naam wachtlijn.



Oproep Dispositie

Hierdoor kan een oproep ordeningcode worden ingesteld terwijl de Agent zich in een wachtlijn of in afronden staat bevindt.

De weergegeven ordeningscodes zijn zoals geconfigureerd in BroadWorks.

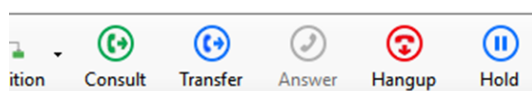


Gespreksbesturing

Dit biedt standaard Oproep Controle functies.

Oproep Controlefuncties, zoals opnemen, worden alleen weergegeven als de service beschikbaar is voor de gebruiker.

Let a.u.b. op: Conferentie is niet beschikbaar via de Telefoon balk.



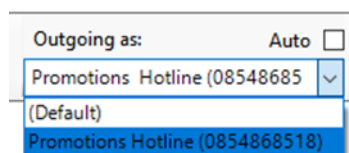
Uitgaand als

Dit is een kopie van de functie die al geruime tijd beschikbaar is via Oproep Instellingen in de desktop client.

Het is naar de Werkbalk verhoogd om de toegankelijkheid te verbeteren.

Hiermee kan de agent de uitgaande DNIS die aan de gebelde partij wordt gepresenteerd, handmatig selecteren door een nummer uit een vervolgkeuzelijst te selecteren of door de desktopclient te laten beslissen op basis van de dichtstbijzijnde geografische overeenkomst van het gekozen nummer.

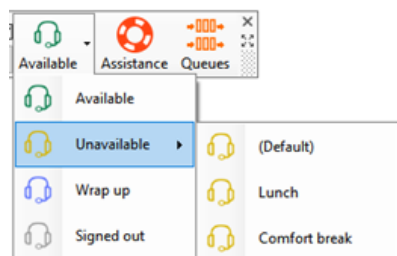
Voor deze functie is de BroadWorks Premium Oproep Center DNIS service vereist.



Selectie van Agent Beschikbaarheid

Hierdoor kan een agent snel en gemakkelijk zijn Beschikbaarheid status selecteren.

Aangepaste Niet-beschikbare codes zoals aangegeven in de BroadWorks configuratie worden ook weergegeven.



Ondersteuning

Als u tijdens een oproep op de assistentiekноп klinkt, wordt de aanroep geëscaleerd naar de supervisors die zijn gedefinieerd in BroadWorks.

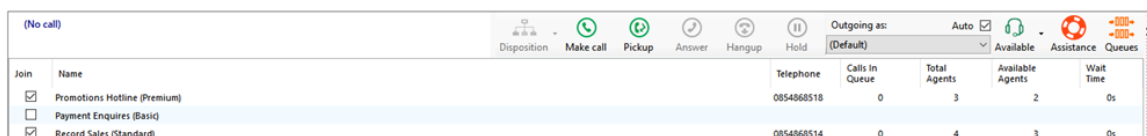
Deze actie verzendt de faciliteitcode #83.



Wachtrij beheer en informatie

Als u op de optie Wachtrijen klikt, wordt de Telefoon balk uitgebreid met informatie over de wachtrijen waarvan de Agent deel uitmaakt.

Het biedt de Agent ook de mogelijkheid om deel te nemen en niet langer deel te nemen aan wachtrijen.



Join	Name	Telephone	Calls In Queue	Total Agents	Available Agents	Wait Time
☒	Promotions Hotline (Premium)	0854868518	0	3	2	0s
☐	Payment Enquiries (Basic)					
☒	Record Sales (Standard)	0854868514	0	4	3	0s

De statistieken van de wachtrij tonen het aantal agenten die 'aan een wachtrij zijn gekoppeld en het nummer dat beschikbaar is voor een oproep. Wachtijd is de verwachte wachttijd voor in de wachtrij geplaatste oproepen. Deze statistiek wordt rechtstreeks verstrekt vanaf het BroadWorks platform.

Docken en positioneren

De Telefoon balk kan aan de boven- of onderkant van het scherm worden gekoppeld (alleen Windows 8 en 10) of worden verplaatst of gesloten met behulp van de weergegeven bedieningsknoppen.



De "X" sluit de Telefoon balk.

De pijl met 4 richtingen koppelt en ontkoppelt de Telefoon balk

De rechthoek met patroon is de grip box. Gebruik "Klik en vasthouden" Dit kan worden gebruikt om de Telefoon balk over het scherm te bewegen wanneer deze wordt losgekoppeld.

Beschikbare functies per Callcenter type

Kenmerk/Oproep Center type	Basis	Standaard	Premium
Orderingscodes	Nee	Nee	Ja
Uitgaand als	Nee	Nee	Ja
Beschikbaarheid	Nee	Ja	Ja
Sluit aan bij wachtrij	Ja	Ja	Ja
Wachtrijstatistieken	Nee	Ja	Ja

Functie zichtbaarheid

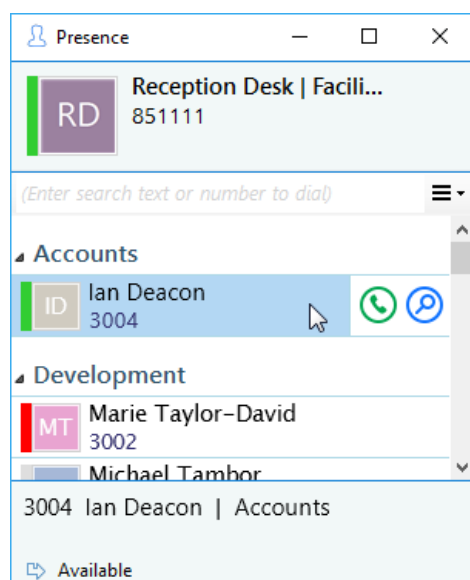
Sommige Telefoonbalk functies worden grijs weergegeven of niet weergegeven, afhankelijk van (1) het toegewezen desktopclient licentietype, (2) de BroadWorks diensten die aan de gebruiker zijn toegewezen en (3) het wachtrij-type dat aan het actieve gesprek is gekoppeld.

Protocol ondersteuning

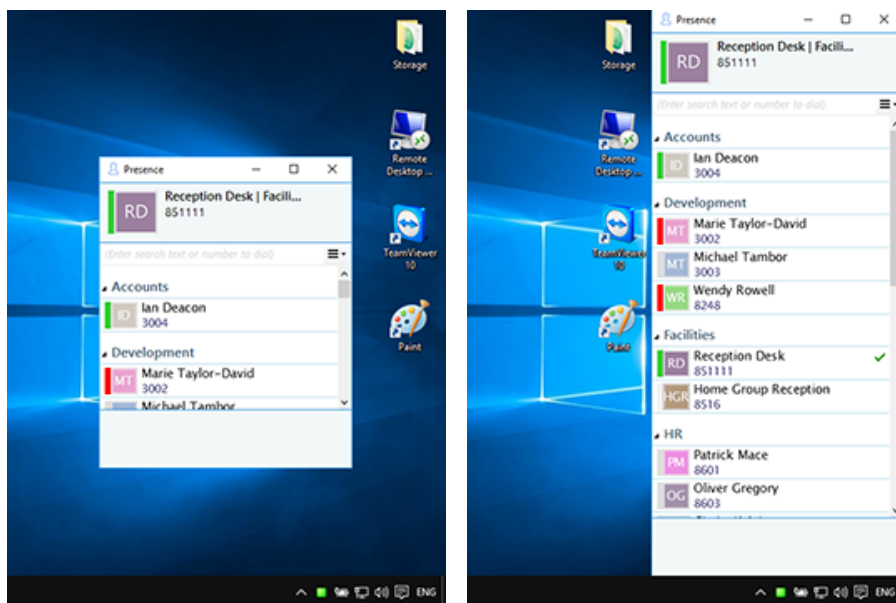
Werkbalk agent functies zijn beschikbaar met XSI voor zowel HTTP/S als CTI-protocollen. Ze zijn niet beschikbaar bij gebruik van de desktop client in de I AM modus, waarbij deze rechtstreeks verbinding maakt met I AM als een API-extensie.

5 Beschikbaarheid venster

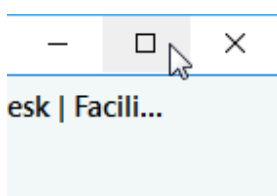
In de meest eenvoudige vorm biedt het Beschikbaarheid venster een snelle manier om de beschikbaarheid van uw collega's te controleren. Het Beschikbaarheid venster is toegankelijk vanuit het menu en bevat een lijst van alle toestellen, tenzij uw beheerder een andere indeling heeft gekozen.



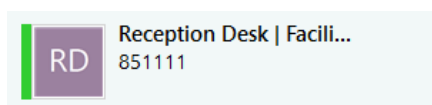
Windows 8 en hoger gebruikers kunnen het Beschikbaarheidsscherm vastzetten aan de rechterkant van hun primaire monitor. Wanneer andere toepassingen worden gemaximaliseerd zullen ze tot aan de linkerkant van het Beschikbaarheid venster het scherm vullen.



Dit wordt geregeld door de gewenste breedte van het Beschikbaarheidvenster in te stellen wanneer hij "genormaliseerd" is en vervolgens op de knop "maximaliseren" te klikken.



Gebruiker/Toestel details



De huidige gespreksstatus wordt hier aangegeven door het pictogram.

Zoek tekst/nummer om te kiezen



Om de lijst van gebruikers/toestellen te filteren, kan in dit veld tekst worden getypt en de lijst wordt dan bijgewerkt om alleen dingen die die tekst bevatten te tonen.

Gebruikersafbeelding/ Gespreksstatus pictogrammen

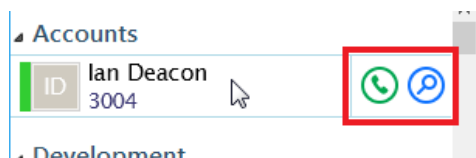
Deze pictogrammen geven de huidige oproep status van elke gebruiker/elk toestel weer.

- Beschikbaar
- Bezet
- Offline
- In de wacht

- Niet storen
- Doorschakelen

Zwevend menu

Als u de muis over een van de items in de lijst beweegt, zou er een contextmenu moeten verschijnen.



Evan uitgaande dat u niet al in gesprek bent, zou het menu het Bellen onderwerp moeten bevatten.



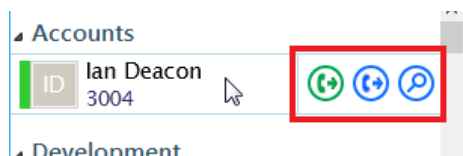
Door deze actie te kiezen, kunt u het nummer rechtstreeks bellen.

U zou ook het Toon item Detail moeten zien.



Als u hierop klikt, wordt het venster met gebruikersgegevens geopend.

Als u al in gesprek bent, verschijnen er verschillende items in het menu.



Met de knop Raadplegen wordt het huidige gesprek in de wacht geplaatst in afwachting van overdracht en wordt tevens een gelijktijdig gesprek naar het geselecteerde nummer gevoerd.



Met de knop Doorverbinden wordt het gesprek meteen doorverbonden (vergeet niet eerst afscheid te nemen).



Als u een toestel ziet wat rood knippert betekent dit dat er een oproep op het toestel binnenkomt. Beweeg de muis over de extensie en het contextmenu bevat een optie om de oproep te beantwoorden.



Agentstatus in Beschikbaarheid venster



De agent status van collega's is nu ook zichtbaar in het Beschikbaarheid venster. Elke gebruiker met oproep center rechten wordt weergegeven met het pictogram "koptelefoons" van de agent aan de rechterkant van de gebruikersrij. De kleur van het pictogram geeft hun beschikbaarheid aan, bijv.

Groen=Beschikbaar

Geel=Niet beschikbaar

Blauw=Afronden

Grijs=Afgemeld/ Niet toegetreden

Let a.u.b. op: Deze functie is niet beschikbaar voor gebruikers die zich abonneren op CommPilot Express.

Gespreksinformatie



Wanneer er op een extensie wordt geklikt, is hier andere informatie over die extensie te zien, inclusief de huidige oproep (indien aanwezig).

Externe LED

De desktop client heeft plug-and-play compatibiliteit met Externe LED's, zodat iedereen op kantoor kan zien of een collega beschikbaar is voor een gesprek, in een telefoongesprek is of gewoon niet gestoord wil worden.

Desktop Client	Externe LED Kleur
Beschikbaar (niet in gesprek)	Groen
In de wacht	Snel knipperend geel (250ms)
Bezet (in gesprek/online vergadering)	Rood
Bellen	Flitsend rood (500ms)
Niet storen/ Doorverbinden	Blauw
Voicemail	Langzaam flitsend magenta (1000ms)

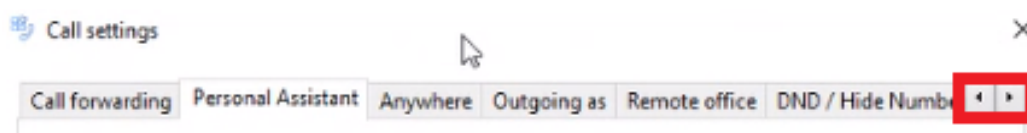
Klik hier voor meer informatie over Kuando Busylight: [Kuando Busylight](#). Of Embrava Blynclight: [Embrava Blynclight](#).

6 Belinstellingen

Oproep instellingen bieden een alternatieve manier om bepaalde gebruikersinstellingen te configureren. Het is een alternatief op het gebruik van de portal die wordt aangeboden door de dienstverlener.

De pagina Oproep instellingen bestaat uit meerdere tabbladen, elk met een eigen reeks opties. Klik op een tabblad om de opties te bekijken. Gebruikers met kleinere schermen kunnen op de pijlknoppen klikken om tabbladen te zien die niet passen.

OPMERKING: Oproep Instellingen zijn niet beschikbaar voor alle versies van de software en de weergegeven tabbladen zijn afhankelijk van de versie van de desktop client en de toegewezen services van de gebruiker.



Oproep doorschakelen

Call forwarding

Enter the number that you want to forward calls to:

Forward immediate	☐	8512	
Forward when busy	☒	8513	
Forward on no answer	☐		Number of rings 3
Forward when unreachable	☐		

Gebruik dit tabblad om de opties voor oproep doorschakelen op uw telefoon in te stellen.

Persoonlijke Assistent

Personal Assistant

Provides a do not disturb capability for the user with additional information as to why the user is not available and when they will return.



Personal Assistant

Enter the number that you want to forward calls to:

Availability	☐	None
Until	☐	21/09/2020 15:09:03
Transfer to	☐	55444555
Ring splash	☐	

Het tabblad Persoonlijke assistent emuleert de Persoonlijke Assistent > Algemeen tabblad van BroadWorks.

Deze functie kan worden gebruikt om een "Overdracht naar" commando uit te voeren bij wijziging van de beschikbaarheidsstatus van CommPilot Express.

Met Ring Splash kan het oorspronkelijke bestemmingstoestel een kort belsignaal ontvangen om aan te geven dat een oproep is doorgeschakeld.

Overall

Anywhere

This service allows you to configure additional phone numbers where you want to receive incoming calls.

Alert all locations ☐

Number	Enable service	Diversion inhibit	Answer confirm	Call control	Description
01234567890	☒	☒	☒	☒	
	☐	☐	☐	☐	

Op dit tabblad kunt u de Overall service configureren.

Uitgaand als

Remote office

Remote office

This allows you to use your home phone, your cell phone, or even a hotel phone as your business phone. Incoming calls will be sent to the configured phone. Outgoing calls must be made using this application or they will not be billed to your business.

Enable service ☐

Op dit tabblad kunt u de Remote Office service configureren.

Niet Storen/Verberg nummer

DND

If you activate this service all inbound calls will be blocked by the server.

Enable service ☐

Hide Number

You can hide your number when calling other parties. Enable the service to hide your number.

Enable service ☐

Op dit tabblad kunt u de DND en Verberg Nummer services configureren.

Wachtwoord

Change password

To change your password, please enter the old password and a new password to replace it.

Old password:

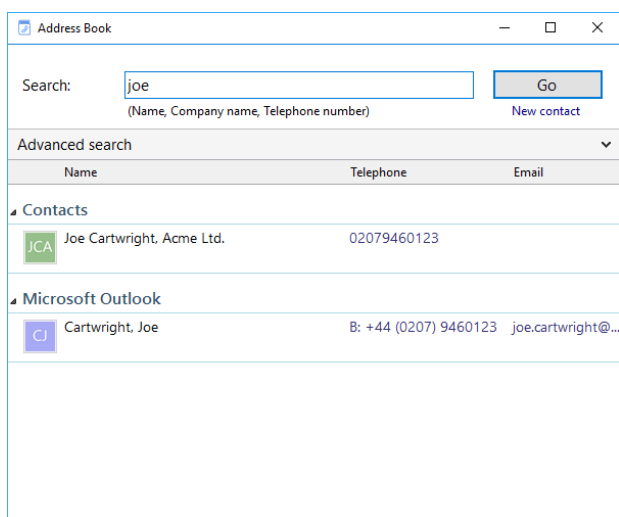
New password:

Repeat password:

Hiermee kunt u uw BroadWorks wachtwoord wijzigen.

7 Adresboek venster

Het Adresboek venster wordt vanuit het Adresboek item in het hoofdmenu geopend of via het menu pictogram. Het geeft toegang tot een lokaal adresboek dat in de client is opgenomen.



The screenshot shows a window titled "Address Book" with a search bar containing "joe" and a "Go" button. Below the search bar is a "New contact" link. The window also features an "Advanced search" section with a dropdown menu. The main content area displays a list of contacts under the "Contacts" and "Microsoft Outlook" sections. The "Contacts" section shows a contact named "Joe Cartwright, Acme Ltd." with a telephone number "02079460123". The "Microsoft Outlook" section shows a contact named "Cartwright, Joe" with a telephone number "B: +44 (0207) 9460123" and an email address "joe.cartwright@...".

Zoek tekst

Voer de tekst in om binnen de contacten te zoeken.

Search:

(Name, Company name, Telephone number)

Klik op deze knop om met zoeken te beginnen.

Klik op deze knop om een nieuw contactbestand aan het lokale adresboek toe te voegen.

[New contact](#)

Geavanceerde opties knoppen

Klik op deze knop om de geavanceerde opties voor verdere verfijning van de zoekresultaten te tonen.

Advanced search



Als u te veel resultaten terugkrijgt, kunt u overwegen om met behulp van de Geavanceerde opties uw zoekopdracht verder te beperken. Gebruikers kunnen op adres velden filteren, zoals plaats of postcode (Waar), andere velden (Wat) en de specifieke database waar u denkt dat het contact momenteel opgeslagen zou kunnen zijn (Bron).

Advanced search		^
What:		(Type, Notes)
Where:		(Street, Address, Town)
Source:	(All) v (All) Contacts Microsoft Outlook	
Name		Email

Zoekresultaten

Klik op het telefoonnummer van een contactpersoon om hen te bellen.

▲ Contacts		
JCA	Joe Cartwright, Acme Ltd.	02079460123
▲ Microsoft Outlook		
CJ	Cartwright, Joe	B: +44 (0207) 9460123 joe.cartwright@...

8 Contact venster

Het venster "Contact Bestand" kan vanuit verschillende plaatsen worden geopend, waaronder het Voorvertoningsvenster, de Oproepgeschiedenis en het Adresboek. Het toont een directory-informatie van een aantal bronnen, waaronder de Groep/ Enterprise en Algemene directories, waarbij een overeenkomst wordt gemaakt met een nummer voor een ontvangen of gemaakte oproep.

Alle vakken in het Contactvenster kunnen worden doorzocht. U kunt ook interageren met een aantal velden om te bellen, een e-mail te sturen, etc.

Persoonlijk en Groepscontact


Contact
— □ ×

Contact type: Personal v

Name:

Company:

Phone: 



Contact

Contact Type: Group

Name: Joe Cartwright

Phone: 4003

Email: joe.c@acme.com

DDI: +44 1234567890

Mobile: +44 7123123123

Department: Administration

User Id: joec@example.com

Contactsoort

Contact type: Individual

Dit wordt gebruikt om de layout van het Contactvenster te wijzigen. Verschillende "soorten" hebben verschillende sjablonen. Kies degene die het soort contact wat u aanmaakt het best voorstelt.

Contactgegevens

Name: Joe Cartwright

Phone: 02079460123

Address: 1 Road Street

Town: London

Postal code: W12 8QT

Email: joe.cartwright@acme.com

Notes: Usually needs transferring to Ian Deacon

Voer de contactpersoon gegevens in deze velden in.

Kies knop



Klik op deze knop om de naastgelegen opgeslagen telefoon te kiezen.

E-mailknop



Klik op deze knop om een e-mail op te stellen naar het opgeslagen e-mailadres in uw standaard e-mail client.

Verwijderknop

Delete

Klik op deze knop om dit record permanent te verwijderen en het venster te sluiten.

Annuleerknop

Save

Klik op deze knop om alle nieuwe informatie die is ingevoerd of bewerkingen die zijn gemaakt te verwijderen en het venster te sluiten.

Opslaan knop

Cancel

Klik op deze knop om alle nieuwe informatie die is ingevoerd of bewerkingen die zijn gemaakt op te slaan en het venster te sluiten.

9 Belgeschiedenis venster

Het Belgeschiedenis venster is toegankelijk vanuit het Belgeschiedenis object in het hoofdmenu of met het menu pictogram. Evenals het herzien van de recente activiteit, kunt u iemand vanuit hier bellen door op hun telefoonnummer te klikken.

Standaard laat het scherm Gesprekshistorie de vijftig meest recente oproepen zien.

Call History		
Yesterday		
MUK	(Mobile services, United Kingdom) +447700900288	11:18:06
JCA	Joe Cartwright, Acme Ltd. +442079460123	09:23:44
25/05/2017		
ID	Ian Deacon 3004	15:45:19
TS	Tim Smith +441154960583	10:31:55
WR	Wendy Rowell 8248	08:30:22
24/05/2017		
LUK	(London, United Kingdom) +442079460934	16:16:39
MUK	(Mobile services, United Kingdom) +447700900714	14:08:54
RDJ	Rebecca Dean, Jangles LLC. +12025550145	14:00:12



Inkomend gesprek: een gesprek dat door uw extensie ontvangen en beantwoord is



Uitgaande oproep: een oproep die door uw extensie gedaan is



Gemist Gesprek: Een gesprek dat ontvangen werd door uw toestel maar niet beantwoord

Weergave/toevoegen contactpersoon



U kunt een nieuw contact bestand toevoegen aan de Persoonlijke Telefoonlijst van uw Oproefhistorie door op waar de naam zou verschijnen te klikken (in plaats daarvan zal het een locatie naam tussen haakjes zijn). Wanneer u dit doet, zal het aanmaken contact venster verschijnen.

Zwevend menu

Als u de muis over een van de items in de lijst beweegt, zou er een contextmenu moeten verschijnen.



Ervan uitgaande dat u niet al in gesprek bent, zou het menu het Bellen onderwerp moeten bevatten.



Door deze actie te kiezen, kunt u het nummer rechtstreeks bellen.

U moet ook het Toon Contact item zien voor bekende contactpersonen of het Contact Toevoegen item voor onbekende nummers zien.



Als u op een van beide klikt, wordt het Contact Bestand venster geopend.

Als u al in gesprek bent, verschijnen er verschillende items in het menu.

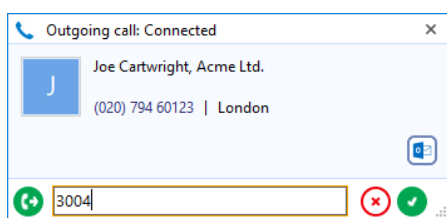
Met de knop Raadplegen wordt het huidige gesprek in de wacht geplaatst in afwachting van overdracht en wordt tevens een gelijktijdig gesprek naar het geselecteerde nummer gevoerd.



Met de knop Doorverbinden wordt het gesprek meteen doorverbonden (vergeet niet eerst afscheid te nemen).



10 Het doorverbinden van gesprekken



Om een gesprek door te verbinden of om een collega te raadplegen drukt u niet op de Wacht knop. De In De Wacht knop heeft een ander doel (hierover later meer). In plaats daarvan klikt u of op de knop Raadplegen of op de knop Doorverbinden.

U kiest aan de hand van of u de andere persoon wilt spreken of niet de knop (Raadplegen) of (Doorverbinden).

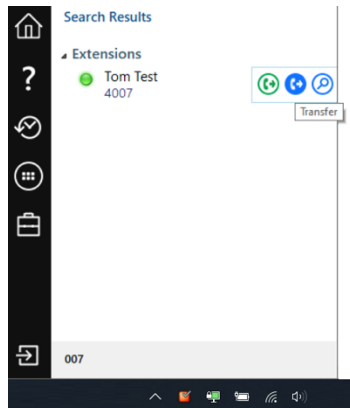
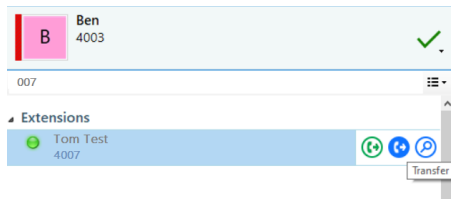
Er wordt u dan een venster gepresenteerd, zoals het Maak Gesprek venster, maar met het woord Raadplegen of Doorverbinden aan de bovenkant. Uw oproep staat op dit moment nog niet in de wacht. Wanneer u klaar bent, typt u het te kiezen nummer en klikt u op de Doorverbinden/Raadplegen knop overeenkomstig met de vereiste actie.

Wanneer u raadpleegt wordt het oorspronkelijke gesprek in de wacht gezet in afwachting van het doorverbinden (de in behandeling zijnde doorverbind bit is belangrijk).

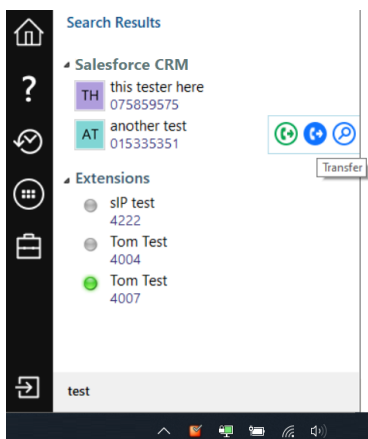
Als u doorverbindt zal het gesprek meteen door worden gezet (vergeet niet om eerst afscheid te nemen).

Als u klaar bent met het raadplegen van de andere beller, kunt u op Annuleren klikken om terug te keren naar het oorspronkelijke gesprek of klikken op Compleet om het oorspronkelijke gesprek naar uw collega door te verbinden.

Om een oproep door te verbinden naar een intern toestel, zoekt u ze in het Beschikbaarheid venster op en selecteert u de gewenste optie; of open het Taakbalkmenu, typ hun naam of toestelnummer en selecteer vervolgens de gewenste actie uit de resultaten



Als u een oproep wilt doorverbinden met een externe contactpersoon, kunt u dit doen door het menu van Taak Systeemmenu te openen, de naam of het telefoonnummer te typen en naar hen te zoeken en vervolgens de gewenste actie uit de resultaten te selecteren.



11 Telefontie instellingen

Op de pagina Telefontie kunt u instellingen wijzigen met betrekking tot de instellingen voor de telefontie verbinding.

Telephony ⓘ

Method: CTI protocol

Username: user08@routit.voipit.nl

Password:

Directory mode: Cloud Contacts: Common Phone List
Personal Phone List
Cloud Contacts: Common Phone List

Save Cancel

Methode

Method: CTI protocol

Kies het protocol via welke u voor gesprekscontrole wilt communiceren met het Service Provider platform.

Inloggegevens

Username: user@example.com

Password:

Voer uw gebruikersnaam en wachtwoord in (deze worden doorgaans door uw dienstverlener verstrekt).

Klik op de knop Opslaan om eventuele nieuwe/bewerkte informatie op te slaan of klik op de knop Annuleren om nieuwe/bewerkte informatie te verwijderen.

Directory modus

Directory mode: Group

Selecteer de gewenste lijsten modus die kan worden gebruikt om de nummers te controleren die u downloadt van de telefoonsysteem leverancier. Dit is nuttig om de prestaties van het Beschikbaarheid venster te verbeteren als u deel uitmaakt van een grote organisatie. Standaard is het ingesteld op Groep en uw groep is gerelateerd aan uw gebruikersnaam.

Cloud Contacten: maakt zoeken mogelijk in Gemeenschappelijke Telefoonlijst via gehoste Cloud Contacten

Directory mode: Cloud Contacts: Common Phone List
Personal Phone List
Cloud Contacts: Common Phone List

12 Interface instelling

Op de Interface pagina kunt u de instellingen met betrekking tot de vormgeving en de interactieve stijl van de software wijzigen, met inbegrip van acties die gebeuren wanneer gesprekken plaatsvinden.

Interface
?

License type: Licence Type #1

Application load: ☒ Start automatically with Windows

Language: (Auto detect)

Preview window: ☒ Show preview for call notification

Toolbar window: ☐ Show on startup

Advanced:

☐ Use dialed number for searches
☐ Include internal numbers in searches

☐ Show full dialled number
☐ Prefer Call Centre number

Hot keys

Make call: (None)
Answer: (None)
Hangup: (None)

Clear the following cached histories:

Contact history
Recent
Hints

Save

Cancel

Licentie type

License type: Licence Type #1

Toont een licentietype dat de desktop client gebruikt.

Toepassing laden optie

Application load: ☒ Start automatically with Windows

Om de software automatisch te laten starten wanneer u op uw computer inlogt, vinkt u het "Toepassing laden" keuzeveld aan. De instelling wordt actief als u de volgende keer op uw computer inlogt.

Taalkeuze

Language: (Auto detect)

Taalkpakketten zijn beschikbaar voor de software om de taal van de gebruikersinterface te wijzigen. Standaard zal de software proberen om de taal te selecteren die op basis van de taalinstelling van uw besturingssysteem gebruikt wordt. Echter, u kunt de taal wijzigen door deze te selecteren in de Taal keuzelijst. Als uw taal niet in de lijst staat, neem dan contact op met uw leverancier om te weten te komen wanneer deze beschikbaar zal zijn. Alle taalwijzigingen die u aanbrengt worden actief wanneer u de volgende keer de software start.

Notificatievenster opties

Preview window: ☒ Show preview for call notification

Hide delay: 10 seconds ▼

Toolbar window:

Presence window:

Advanced:

- Infinite
- 5 seconds
- 10 seconds
- 15 seconds
- 20 seconds
- 25 seconds
- 30 seconds
- 35 seconds
- 40 seconds
- 45 seconds
- 50 seconds
- 55 seconds
- 60 seconds

U kunt het onopvallende Notificatievenster in- of uitschakelen voor alle oproepen door het juiste veld aan of uit te vinken.

Met de optie "Vertraging Verbergen" kunt u de weergave van het voorbeeldvenster in stappen van 5 seconden tot een minuut vertragen, maar u kunt ook het Voorbeeldvenster voor onbepaalde tijd verbergen.

Telefoon balk venster optie

Toolbar window: ☒ Always on top ☐ Show on startup

Door "Altijd op voorgrond" te selecteren zal de werkbalk boven alle andere apps worden weergegeven, zolang de client actief is.

U kunt het onopvallende Telefoon balk venster in- of uitschakelen door het juiste vakje aan of uit te vinken.

Aanwezigheidsvenster Optie

Presence window: ☐ Always on top

Door "Altijd Bovenop" te selecteren, zal het Aanwezigheidsvenster boven alle andere apps worden weergegeven, zolang de client actief is.

Geavanceerde Instellingen

Advanced:

- ☐ Use dialed number for searches
- ☐ Include internal numbers in searches
- ☐ Show full dialled number
- ☐ Prefer Call Centre number

Met geavanceerde instellingen kunnen enkele krachtige functies met betrekking tot CRM Integratie en callcenters worden ingeschakeld.

Gebruik het gekozen nummer voor zoekopdrachten

Voor inkomende oproepen; gebruikt het gekozen nummer in plaats van het nummer van de beller om in de geïntegreerde toepassing (CRM) te zoeken. Dit wordt vaak gebruikt wanneer een speciaal DDI/DID-nummer is toegewezen aan een callcenterwachtrij of huntgroep voor een enkele klant.

Wanneer geselecteerd, wordt het nummer van de beller vervangen door het gekozen nummer in het voorbeeldvenster.

Neem interne nummers op in zoekopdrachten

Hiermee kunt u een aantal van 6 cijfers of minder gebruiken om contactpersonen uit te klappen.

Toon volledig gekozen nummer

Toont de volledige DDI/DID voor oproepen die niet het eigen nummer van de gebruiker zijn, bijvoorbeeld een callcenterwachtrij of huntgroep (een oproep naar het eigen nummer toont de lokale extensie). Wordt vaak gebruikt in combinatie met "Gebruik gekozen nummer voor zoekopdrachten", dat wil zeggen wanneer de volledige DDI/DID wordt gebruikt in de contactendatabase van de geïntegreerde toepassing.

Geef de voorkeur aan het Call Center-nummer

Prioriteert het ACD-telefoonnummer en gebruikt het als het gebelde nummer indien gepresenteerd (negeert richtingswaarden). Normaal gesproken vereist wanneer de ACD de oproep ontvangt via een IVR. Vaak gebruikt in combinatie met "Gebruik gebeld nummer voor zoekopdrachten" en "Toon volledig gekozen nummer".

Sneltoetsen selectie

Hot keys

Make call:

(None) ▾

Answer:

(None) ▾

Hangup:

(None) ▾

Met de sectie "Sneltoetsen" kunt u toetsen instellen op uw toetsenbord en deze aan de volgende acties koppelen: Gesprek (nummer moet gemarkeerd worden om te bellen), Beantwoorden en Ophangen.

Cache wissen knoppen

Clear the following cached histories:

Contact history

Recent

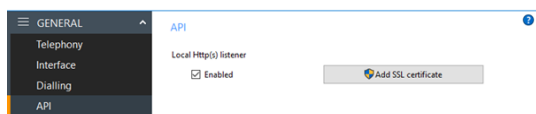
Hints

Het laatste deel van de interface heeft knoppen waarop u kunt klikken om snel en veilig bepaalde acties uit te voeren.: Wis de geschiedenis van alle CRM contacten uit uw oproefhistorie, recente nummers (zoals in de Recente lijst is weergegeven) en welke aanwijzingen de software u heeft laten zien (het wissen van de aanwijzingen historie laat de software toe u de aanwijzingen nogmaals laten zien).

Klik op de knop Opslaan om eventuele nieuwe/bewerkte informatie op te slaan of klik op de knop Annuleren om nieuwe/bewerkte informatie te verwijderen.

13 API

Op deze pagina kunt u de lokale Http(s)-luisteraar in- en uitschakelen en een SSL-certificaat aan de lokale gebruiker toevoegen



Lokale Http(s) Luisteraar

De lokale Http(s) listener zorgt ervoor dat poorten 21047 en 21049 open staan op de lokale machine. Dit is een verplichte vereiste als u de Salesforce Adapter of Zoho Phonebridge Integratie gebruikt.

SSL Certificaat

Onze software maakt gebruik van SSL Certificaten om zichzelf te valideren bij integratie in CRM's. Deze certificaten zijn twee jaar geldig vanaf de datum waarop ze worden toegepast. Met deze optie kan de gebruiker SSL-certificaten voor de client toevoegen of verwijderen. Het is mogelijk om de certificaten te "vernieuwen" door simpelweg op "SSL Certificaat verwijderen" te klikken en vervolgens op "SSL Certificaat Toevoegen" te klikken.

14 Bellen instellen

Op deze pagina kunt u kiezen aan en uit zetten van alle verschillende soorten toepassingen die de software ondersteunt.

Dialling



Select the methods of dialling to use:

- ☐ Clipboard dialling
 ☐ Application dialling
 ☐ Focus dialling

Select the applications and web sites to use dialling from

Type	Application/Domain	Form/Page	Textbox
Add	Edit	Remove	Import
			Export

Choose the criteria to use when searching for valid numbers

Minimum length: Maximum length:
 Must start with:

Dialling handlers

Internet Explorer (native)	Enable
Microsoft Edge Legacy (add-on)	Download
Google Chrome (extension)	Download
Mozilla Firefox (add-on)	Download
Opera browser (extension)	Download
TAPI driver (dial only)	Enable
TAPI request handler	Disable
CallTo protocol handler	Disable
Call from Skype for Business	Disable

Close

Kiesmethode	Beschrijving	Verwacht gedrag	Typisch gebruik
Klembord Bellen	Bij het kopiëren van een geldig telefoonnummer naar het klembord.	Elke keer dat u een geldig telefoonnummer kopieert zal een kleine ballon verschijnen vanuit het menu dat u vraagt of u dat nummer wilt bellen.	Als u een telefoonnummer wilt bellen in een e-mail (bijv. Microsoft Outlook) of een spreadsheet (bijv. Microsoft Excel), kopieer dat nummer en de desktop-client maakt deze oproep. Zie Criteria sectie voor meer informatie over geldige telefoonnummers.
Applicatie Bellen	De meeste CRM-applicaties slaan telefoonnummers op in tekstvakken. Applicatie kiezen kan worden aangeleerd deze velden te herkennen en naast hen een kies-knop te plaatsen.	Nadat de desktop client uw toepassing heeft geleerd, ziet u een van de twee opties. Ofwel een kies knop verschijnt aan de rechterkant van een tekstvak, of u zult met uw muis over dat tekstvak moeten bewegen waardoor de Kies en Ophangen knoppen ook aan de rechterkant van het tekstvak zullen verschijnen.	Als u wilt bellen vanuit Windows PC toepassingen (bijvoorbeeld contacten van Microsoft Outlook) zal onze software een knop voor tekstvelden leveren waar het telefoonnummer in staat. Zie Criteria sectie voor meer informatie over geldige telefoonnummers.
Focus bellen	Scant dynamisch en herkent alle getallen in tekstvakken die eruitzien als telefoonnummers.	Het zal elk geldig telefoonnummer markeren binnen een tekstvak waar u op geklikt heeft (op basis van de criteria die u hebt ingesteld) en u drie opties bieden: Kiezen, Ophangen en Verwijder knoppen.	Aan te raden om alleen te gebruiken als de optie Applicatie kiezen niet geschikt is. Focus kiezen kan worden gebruikt voor elk type Windows gebaseerde toepassing die telefoonnummers in een tekstbox opslaat. Zie Criteria sectie voor meer informatie over geldige telefoonnummers.
Kies Behandelaar			
Internet Explorer (native)	Om een telefoonnummer rechtstreeks te kiezen vanuit Internet Explorer.	Het zet geldige telefoonnummers om in kiesbare hyperlinks.	Als u een web-gebaseerde CRM gebruikt of bezoeken brengt aan websites met contactgegevens die een telefoonnummer bevatten dat u wilt bellen. Zie Criteria sectie voor meer informatie over geldige telefoonnummers.
Microsoft Edge (uitbreiding)	Een telefoonnummer rechtstreeks vanuit Edge kiezen.	Nadat u de extensie hebt ingeschakeld, kunt u (via Edge Werkbalk) bepalen of de extensie geldige	Als u een web-gebaseerde CRM gebruikt of bezoeken brengt aan websites met contactgegevens die een telefoonnummer bevatten dat

	<u>Voor configuratie gegevens, klik hier.</u>	telefoonnummers in kiesbare hyperlinks moet omzetten.	u wilt bellen. Zie Criteria sectie voor meer informatie over geldige telefoonnummers.
Google Chrome (uitbreiding)	Om een telefoonnummer rechtstreeks te kiezen vanuit Google Chrome. <u>Voor configuratie gegevens, klik hier.</u>	Na het installeren en het inschakelen van de uitbreiding bent u in staat om de uitbreiding te beheren (via Chrome Telefoonbalk) of u wel of niet wilt dat de uitbreiding geldige telefoonnummers omzet in kiesbare hyperlinks.	Als u een web-gebaseerde CRM gebruikt of bezoeken brengt aan websites met contactgegevens die een telefoonnummer bevatten dat u wilt bellen.
Mozilla Firefox (add-on)	Om een telefoonnummer rechtstreeks te kiezen vanuit Mozilla Firefox. <u>Voor configuratie gegevens, klik hier.</u>	Na het inschakelen van de add-on, zult u in staat zijn om de uitbreiding te beheren of u nu wel of niet wilt dat de uitbreiding geldige telefoonnummers omzet in kiesbare hyperlinks.	Als u een web-gebaseerde CRM gebruikt of bezoeken brengt aan websites met contactgegevens die een telefoonnummer bevatten dat u wilt bellen.
TAPI driver (alleen kiezen)	Deze optie verwijst naar elke applicatie die TAPI kiezen ondersteunt/toestaat.	Zodra u TAPI hebt ingeschakeld en uw CRM-applicatie geconfigureerd, zult u in staat zijn om telefoonnummers rechtstreeks te kiezen vanuit uw CRM-applicatie. Houd er rekening mee dat wanneer Skype for Business of Lync geïnstalleerd is, het de Oproep functie binnen Outlook over kan nemen waardoor de TAPI optie uitgeschakeld wordt in Outlook.	Voor TAPI-geschikte programma's zoals GoldMine, biedt onze software een TAPI (alleen kiezen) driver om oproepverzoeken van dergelijk CRM's aan het telefoonsysteem te verwerken.
TAPI verzoek behandelaar	Bepaalde soorten TAPI toepassingen specificeren geen apparaat om te gebruiken. Ze geven eenvoudig de opdracht door aan de desktop client om het TAPI-verzoek af te handelen.	Nadat u TAPI hebt ingeschakeld, deze optie hebt ingeschakeld en uw CRM-toepassing hebt geconfigureerd, zal de desktopclient de TAPI-aanvragen afhandelen en u in staat stellen om telefoonnummers rechtstreeks vanuit uw CRM-toepassing te kiezen.	Als u toevallig een van deze type's CRM gebruikt (bijvoorbeeld Sage Line 50), zal onze software een TAPI verzoek dat verzonden is door deze applicatie oppakken en afhandelen.
CallTo protocol behandelaar	CallTo is een protocol dat gebruikt wordt voor het	Door deze optie in te schakelen, zal de desktop client het CallTo protocol identificeren en de gemarkeerde parameters	Onze software kan met elk type applicatie werken (bijvoorbeeld Maximizer) die het CallTo protocol

	markeren van telefoonnummers.	(bijv. CallTo:[0123456789]) gebruiken om het "Kies" verzoek af te handelen via onze ingebouwde PhoneHelper.exe toepassing.	ondersteunt om oproep verzoeken te behandelen.
Oproep vanuit Skype for Business	Om een telefoonnummer rechtstreeks te kiezen vanuit Skype for Business.	Door dit in te schakelen zal het Lync / Skype for Business menu wijzigen om de optie 'Oproep met behulp van vaste telefoon' op te nemen. Wanneer erop wordt geklikt, zal deze optie de Lync / Skype for Business Contact Kaart ondervragen (laatste optie in Lync / Skype for Business) en de nummers die er in staan weergeven. Klik op een van de nummers om uw handset van de haak te nemen en kies het nummer.	Als u Skype for Business gebruikt met contactgegevens die telefoonnummers bevatten die u wilt bellen.

Kiesmethodes

Select the methods of dialling to use:

☐ Clipboard dialling

☐ Application dialling

☐ Focus dialling

☒ Dialing handlers...

Vink de juiste velden aan om de vereiste kiesmethodes in te schakelen. De verschillende methoden om te kiezen zijn:

- Klembord Bellen: Kopieer een telefoonnummer naar het klembord zodat de desktop client het automatisch kan bellen.
- Webpagina bellen: De desktopclient kan automatisch webpagina's in ondersteunde webbrowsers scannen en alles wat op een telefoonnummer lijkt, omzetten in een klikbare hyperlink.
- Applicatie Bellen: De desktop client voegt dynamisch nieuwe Kiesknoppen toe aan toepassingen waarvoor u het hebt getraind.
- TAPI Bellen: Biedt een Windows TAPI-stuurprogramma zodat toepassingen van derden via de desktopclient kunnen kiezen.
- Focus bellen: Dynamisch telefoonnummers in het tekstveld waar de cursor zich bevindt herkennen en maakt het mogelijk dat nummer te kiezen.

Kies toepassingen

Alle toepassingen of webpagina's waarvan u aan de desktop client hebt aangegeven om Kiesknoppen toe te voegen, verschijnen in de tabel. Om een nieuwe toepassing of webpagina aan de lijst toe te voegen, klikt u op de knop Toevoegen om het hulpprogramma te starten. U kunt de Bewerken en Verwijderen knoppen gebruiken om eventuele fouten die u heeft gemaakt te corrigeren. Als u sommige toepassingen heeft ingesteld van waaruit u kiest en u nu uw PC verplaatst, kunt u de knop Exporteren gebruiken om de

kiesinstellingen van de toepassingen en webpagina's die u heeft ingesteld te exporteren en op te slaan in één bestand met de naam "dial.settings". Als u een "dial.settings" bestand heeft en de instellingen daarvan wil toevoegen aan uw software, gebruikt u de Importeren knop.

Criteria

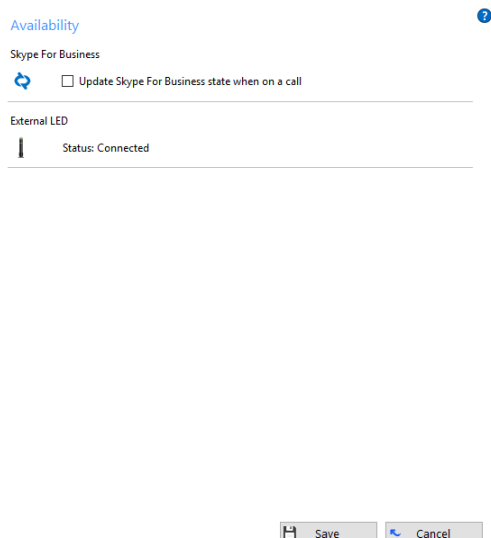
In de laatste sectie op deze pagina kunt u bepalen hoe telefoonnummers eruitzien, om de software te helpen nauwkeuriger te bepalen of het een reeks cijfers in een webpagina of op het klembord ziet als een echt telefoonnummer of niet. U kunt de software de minimale en maximale lengte van de telefoonnummers vertellen (alles buiten het bereik wordt als echt telefoonnummer genegeerd) en u kunt ook aangeven dat telefoonnummers met een bepaalde reeks tekens moeten beginnen. De "Geavanceerde regels" zorgt ervoor dat "regelmatige uitdrukkingen" nauwkeuriger wordt gebruikt om te controleren of een nummer moet worden beschouwd als een geldig telefoonnummer of niet.

Klik op de knop Opslaan om eventuele nieuwe/bewerkte informatie op te slaan of klik op de knop Annuleren om nieuwe/bewerkte informatie te verwijderen.

Neem contact op met uw wederverkoper voor een gedetailleerde configuratie-kieshandleiding voor standaardtoepassingen die door de desktopclient worden ondersteund.

15 Bereikbaarheid instellen

Op de pagina Beschikbaarheid kunt u instellingen met betrekking tot het uiterlijk van de software wijzigen, inclusief acties die plaatsvinden wanneer oproepen plaatsvinden.



Update Skype for Business

Als u Microsoft Skype for Business gebruikt, kan de desktopclient de status Microsoft Skype for Business automatisch overeenkomstig bijwerken. Vink deze optie aan om de functie in te schakelen.

Externe LED

De desktop client heeft plug-and-play compatibiliteit met Externe LED's, zodat iedereen op kantoor kan zien of een collega beschikbaar is voor een gesprek, in een telefoongesprek is of gewoon niet gestoord wil worden.

Klik hier voor meer informatie over Kuando Busylight: [Kuando Busylight](#).

Klik hier voor meer informatie over Embrava Blynclight: [Embrava Blynclight](#).

16 Gespreksevenementen instellen

Op de pagina Oproep Evenementen kunt u instellingen wijzigen die betrekking hebben op acties die worden ondernomen wanneer een oproep overgaat of wordt uitgevoerd.

Call events ⓘ

Select the action to take place when calls happen

On ringing:

On answer:

On outbound:

Select the sounds to play when calls are received

On ringing:

Call waiting:

☐ Mute speaker when call in progress

Use following external programs when selected events occur

Event	Program	Parameters

Standaard acties

Select the action to take place when calls happen

On ringing:

On answer:

On outbound:

U kunt de software ofwel het telefoon venster laten tonen of het contact laten uitklappen wanneer bepaalde gebeurtenissen voorkomen. Selecteer gewoon de desbetreffende actie van de desbetreffende keuzelijst: Op overgaan, Op beantwoorden of Op uitgaand.

Geluid selectieknop

Select the sounds to play when calls are received

On ringing:

Call waiting:

☐ Mute speaker when call in progress

De volgende sectie laat u een geluid kiezen die uw computer afspeelt wanneer uw telefoon overgaat en/of u een gesprek in de wacht hebt. Dit kan u helpen om uniek te bepalen dat het uw telefoon is die overgaat en

niet die van een collega. Houd u er rekening mee dat alleen audiobestanden in WAV-formaat worden ondersteund.

☐ Mute speaker when call in progress

U kunt ook het vakje aanvinken om het geluid van uw computer automatisch te dempen wanneer er een gesprek gaande is, wat handig is als u naar muziek of internetradio luistert terwijl u werkt, zodat u er professioneler uitziet.

Externe programma's

Use following external programs when selected events occur

Event	Program	Parameters

+ Add
Edit
✖ Remove
📄 Import
📄 Export

De software kan ook worden geconfigureerd om een of meer aangepaste uitvoerbestanden op bepaalde gebeurtenissen uit te voeren. Om dit te configureren, drukt u op de Toevoegen knop en configureert u de volgende informatie: De lijst Gebeurtenis wordt gebruikt om de gebeurtenis waarop het programma/de toepassing draait te selecteren. De Route lijst wordt gebruikt om te kiezen of het een inkomend of een uitgaand gesprek is. De Gesprekslijsten kunnen worden gebruikt om gebeurtenissen voor intern/extern of beide te beperken.

Het programmaveld laat u kiezen welk uitvoerbestand te starten. Dit veld moet leeg worden gelaten om een internetzoekmachine te laden.

In het Parameters veld kunt u of voor de "command line argumenten" voor het programma kiezen, of in het geval van een browser, om de URL te laden. Bij gebruik van een URL, zorg ervoor dat u de URI regel bijvoegt (dwz http://). Dan kunt u in de Parameters een aantal waarden uit het gesprek toevoegen. Bijvoorbeeld, om het telefoonnummer van de beller uit te voeren kunt u %Call\CallerContact\Tel% bijvoegen. Om het telefoonnummer van de externe partij te gebruiken (in tegenstelling tot de beller, die de lokale gebruiker kan zijn), kunt u de syntaxis %Call>Contact\Tel% gebruiken, of u kunt gebruik maken van %Call>Contact\DisplayTel% om het geformatteerde nummer te krijgen.

Om het testen te helpen, kunt u het woord Berichten Veld gebruiken in de Programma-invoer, als u een berichtenveld met de vertaalde Parameter uitvoer wilt laten zien. Eindelijk kan een "aangepast" knop worden toegevoegd aan het Notificatievenster waardoor een gebruiker toepassingen gecontroleerd kan laten uitklappen op dezelfde manier als standaard geïntegreerde toepassingen.

Klik op de knop Opslaan om eventuele nieuwe/bewerkte informatie op te slaan of klik op de knop Annuleren om nieuwe/bewerkte informatie te verwijderen.

Aangepaste Gebeurtenissen Installatie Gids

Aangepaste gebeurtenissen en knoppen kunnen worden gebruikt om oproepinformatie van de desktop client aan andere software door te geven met behulp van opdrachtregelparameters onder de door u opgegeven voorwaarden.

Zo kan bijvoorbeeld uw aangepaste gebeurtenis een nieuw oproep bestand aanmaken in een database die automatisch het telefoonnummer bevat wanneer een oproep tot stand komt.

Informatie die u nodig hebt

- Windows account gebruikersnaam en wachtwoord

Command Line Parameter Primer

Voor degenen die niet zeker weten wat een "command line parameter" is, zullen we het kort doornemen.

"Command line" verwijst naar de "Command Line Interface" (CLI), dat is een methode voor het geven van instructies aan uw computer door het intikken van commando's, één regel tegelijk, om specifieke taken uit te voeren, zoals het starten van een applicatie.

In zeer eenvoudige termen is een "parameter" gewoon een definitie van iets, bijvoorbeeld naam = Joe of telefoon = 6329603210.

Een "command line parameter" is gewoon een parameter die is opgegeven en wordt gebruikt wanneer er een programma wordt gestart door deze toe te voegen aan het einde van de command line instructie die het programma start.

Een ander type command line parameter genaamd een "schakelaar", kan worden gebruikt om het bijbehorende programma te starten in een bepaalde modus of te beïnvloeden op een andere manier bijvoorbeeld '-bewerkmodus' of '/ ToevoegenNieuwContact'.

Laten we eens kijken naar een voorbeeld van een typische command line instructie die u handmatig zou typen en hoe het is opgebouwd:



Wanneer het bovenstaande voorbeeld wordt uitgevoerd, wordt YourCRM geopend, dat vervolgens onmiddellijk zelf een nieuwe contactpersoonrecord maakt en "6329603210" in het veld "Telefoon" invoert.

Wanneer u uw aangepaste gebeurtenisparameters in de desktopclient instelt, gebruikt u de normale syntaxis van de door u gekozen app, behalve dat u echte oproepinformatie vervangt door de naam van de oproepinformatie, zoals in het onderstaande voorbeeld. U kunt de gespreksinformatie namen en beschrijvingen in de sectie "Doorlaatbare Oproep Informatie" hieronder vinden.



Wanneer de desktopclient vervolgens uw aangepaste gebeurtenis uitvoert, wordt de huidige oproepinformatie ingevoegd in de parameters die u hebt opgegeven.

Houd er rekening mee dat de command line instructies en parameters meestal handmatig worden ingevoerd met behulp van het venster "Uitvoeren", maar dat zult u niet doen. Nadat uw aangepaste gebeurtenis is ingesteld, zorgt de desktopclient voor alles. We zullen het opzetten van uw eigen aangepaste gebeurtenis binnenkort bespreken. Merk ook op dat de structuur van een command line instructie (ook wel "de syntax") van app-tot-app veel kan variëren. Bijvoorbeeld, de parameters van sommige apps beginnen met een koppelteken (-), zoals "-Telefoon" maar andere apps gebruiken een slash (/), zoals "/Telefoon". Welke syntax uw app ook gebruikt, het principe is over het algemeen hetzelfde.

Doorlaatbare Oproep Informatie

De oproepinformatie die kan worden doorgegeven aan andere software wordt hieronder opgesomd (Merk op dat sommige vrij gelijkaardig zijn):

Beschrijving	naam
Het nummer van de persoon die de oproep maakt (dit kunt u zelf zijn als u de oproep maakt)	%Call\CallerContact\Tel%
Het nummer van de persoon waar de oproep naartoe is (dit kunt u zijn als u de oproep ontvangt)	%Call\CalledContact\Tel%
Het nummer van de andere persoon die u spreekt/sprak, zoals door het telefoonsysteem gegeven	%Call\Contact\Tel%
Het nummer van het lokale toestel dat betrokken is bij het gesprek	%Contact\Tel%
Het nummer van de andere persoon die u spreekt, met het netnummer opgemaakt voor leesbaarheid	%Call\Contact\DisplayTel%
De duur van het gesprek (kan alleen worden gebruikt bij gebeurtenissen aan het einde van een gesprek b.v. degenen die gebruik maken van "Oproep Afgerond" activatie)	%Call\DurationTotal%
De unieke ID van de oproep	%Call\Id%

Vergeet niet dat de oproep informatienaam altijd moet worden ingesloten in '%' tekens om goed te kunnen identificeren, anders worden de gegevens niet goed doorgegeven. Wanneer de desktopclient uw aangepaste gebeurtenis uitvoert, voegt deze de gespreksinformatie in de parameter op de plaats van de

naam van de gespreksinfo, bijvoorbeeld als het telefoonnummer van de andere persoon "6329603210" is, wordt telefoon = %Call\Contact\Tel% telefoon = 6329603210.

Gekozen Applicatie Parameters

Helaas kunnen we niet veel helpen met de parameters die ondersteunt worden door de door u gekozen app omdat u de oproepinformatie min of meer aan elk stukje software kan doorgeven en elk zal verschillende capaciteiten hebben op dat gebied. We raden aan om te beginnen met ieder hulpbestand of ondersteunende documentatie die geleverd is bij de software om te zien wat met behulp van command line parameters kan worden gedaan. U kunt ook online zoeken op de naam van uw gekozen app en "command line parameters" als zoekwoorden.

Planning

Voordat we beginnen met de feitelijke configuratie is het belangrijk om precies te weten wat u wilt dat de aangepaste gebeurtenis of knop doet en onder welke omstandigheden deze dat moet doen. Als u dat nog niet hebt gedaan, raden wij u aan om te overleggen met de betrokken collega's en te beslissen wat u precies nodig hebt.

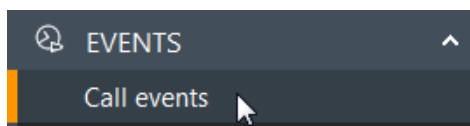
Er zijn vier dingen ter overweging:

- **Wanneer de gebeurtenis te activeren** –Er zijn hier twee opties. 1.Kies een reeks combinaties tussen één van vier gebeurtenissen, één van de twee gespreksrichtingen en één van de twee gesprekstypen instellingen die automatisch uw aangepaste gebeurtenis op een bepaald moment tijdens een gesprek starten. 2.Maak een aangepaste knop waar op het juiste moment op wordt geklikt tijdens een gesprek die de aangepaste gebeurtenis handmatig activeert. De automatische activaties zijn:
 - Wanneer het gesprek is:
 - Bellen
 - Verbonden
 - Voltooid
 - Gemist
 - Wanneer de gespreksrichting is:
 - In
 - Uit
 - Wanneer het gesprek is:
 - Intern
 - Extern
- **Het programma dat wordt geactiveerd** –Dit kan een CRM app of elke andere software zijn. Houd er rekening mee dat het doorgeven van informatie tussen de desktopclient en de door u gekozen app alleen werkt als de app opdrachtregelparameters kan ontvangen.
- **De informatie die wordt doorgegeven** –Er zijn verschillende gegevens die via de desktopclient kunnen worden doorgegeven. Deze zijn opgenomen in de "Passeerbare Oproepinformatie" sectie, samen met de nadere richtlijnen inzake het gebruik ervan. Deze informatie kan worden doorgegeven aan de geactiveerde software samen met iedere andere parameters die worden ondersteund.
- **Wat wordt er met de doorgegeven informatie gedaan** –Mogelijkerwijs bent u alleen in staat om een beperkt aantal acties te bereiken, afhankelijk van de command line functionaliteit van uw gekozen app, dus u moet zich bewust zijn van zijn beperkingen.

De snelste manier van verwarring tijdens het eigenlijke configuratie stadium is ermee te beginnen, zonder dat deze vier gebieden voldoende doordacht zijn.

Software Configuratie

Klik met de rechtermuisknop op het pictogram van de desktop client in het systeemmenu en klik vervolgens met de linkermuisknop op de optie "Configuratie" in het menu dat verschijnt. In het "Gebeurtenis" gebied, klikt u op de knop "Oproep Gebeurtenissen" om het scherm "Oproep Gebeurtenissen" weer te geven.



U kunt standaard acties instellen voor bepaalde omstandigheden met behulp van de drie keuzelijsten aan de bovenkant, maar de sectie waar wij vooral geïnteresseerd in zijn bevindt zich in de onderste helft.

Call events ?

Select the action to take place when calls happen

On ringing:

On answer:

On outbound:

Select the sounds to play when calls are received

On ringing:

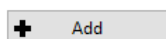
Call waiting:

☐ Mute speaker when call in progress

Use following external programs when selected events occur

Event	Program	Parameters

Om te beginnen, het venster met aangepaste gebeurtenissen en knoppen is leeg, maar we kunnen dit verhelpen door op de knop 'Toevoegen' te klikken. Het gebeurtenis bijzonderheden scherm wordt weergegeven.



Selecteer de gewenste evenement reactie vanuit de "Gebeurtenis", "Richting" en "Oproepen" keuzelijsten.

Event X

Event:

Direction:

Calls:

Program:
Enter the full path of the program to run. To launch a browser window, leave this box blank.

Parameters:
Enter the web page (including HTTP://) or parameter to pass to the executable. E.g: -Caller=%Call\CallerContact\Tel%

Als u een knop moet gebruiken in plaats van een reactie, kunt u de "Aangepast: Knop" optie selecteren uit de "Event" keuzelijst en in plaats daarvan verschijnt een extra tekstvak genaamd "Tekst" tussen "Gesprekken" en "Programma". Voer de tekst in die u op de knop wilt zien verschijnen.

De command line instructie die u zult gebruiken om uw gekozen app te starten is opgesplitst in twee delen: het programma en de parameters.

Het volledige pad naar het programma dat reageert (inclusief de uitvoerbare naam) moet in het "Programma" tekstvak staan. Als u het pad weet dan kunt u die direct in het tekstvak typen of u klikt op de knop "..." om naar het programma te navigeren en het programma te selecteren. Voer geen command line parameters in dit tekstvak in. Als u ons voorbeeld van zojuist zou invoeren, zou u gewoon invoeren:

C:\Program Files\YourCRM\YourCRM.exe

Program: ...
Enter the full path of the program to run. To launch a browser window, leave this box blank.

Als u een webpagina moet starten in plaats van een specifiek stuk software, laat dan het "Programma" tekstvak leeg. Al het internet-browser-gerelateerde werk wordt in het "Parameters" tekstvak gedaan.

Het "Parameter" tekstvak is waar de belangrijkste dingen gebeuren omdat u hier de gewenste programma parameters zult invoeren en oproepinformatie die wordt doorgegeven aan het reagerende programma. Elke tekst waaruit de parameters bestaan, buiten de oproepinformatie namen, zullen worden doorgegeven aan het reagerende programma "zoals ze zijn". Als u ons voorbeeld van zojuist zou invoeren, zou u gewoon invoeren:

/AddNewContact /Phone=%Call\Contact\Tel%

Parameters:
Enter the web page (including HTTP://) or parameter to pass to the executable. E.g: -Caller=%Call\CallerContact\Tel%

Als u een webpagina zou starten, geeft u de volledige URL en de eventueel vereiste parameters in, er mee rekening houdend dat het inclusief "http://" voor "www" is.

Zodra al uw aangepaste gebeurtenis gegevens zijn ingevoerd, klikt u op de "OK" knop om uw gebeurtenis aan de lijst toe te voegen.

Use following external programs when selected events occur

Event	Program	Parameters
☒ Call: Ringing	C:\Program Files\YourCRM\YourCRM.exe	/AddNewContact /Phone=%Ca...

U kunt zoveel aangepaste gebeurtenissen toevoegen als u wilt, maar vergeet niet om op 'Opslaan' te klikken om op te slaan en toe te passen.

Verdere informatie

Als u wijzigingen in een aangepaste gebeurtenis moet maken, markeert u het in de lijst en klikt u op de knop 'Bewerken' om het gebeurtenis detail scherm weer te geven. Wanneer uw wijzigingen zijn doorgevoerd, klikt u op "OK" en vervolgens op "Opslaan".

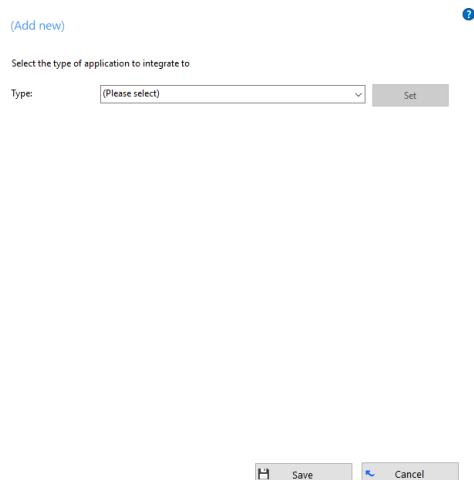
Om een aangepaste gebeurtenis te verwijderen, markeer het in de lijst, klik op de knop "Verwijderen" en klik op de knop "Opslaan".

Om een eerder opgeslagen aangepaste gebeurtenis te laden, klikt u op de knop "Importeren", navigeer naar en selecteer het opgeslagen instellingen bestand en klik vervolgens op de "Open" knop. Klik op 'Opslaan' om te voltooien.

U kunt een aangepaste gebeurtenis opslaan door deze te markeren in de lijst en op de knop "Exporteren" te klikken. Voer een bestandsnaam en locatie in om het bestand op te slaan en klik op 'Opslaan'.

17 Integratie instellen

De Integratie pagina's laten u de databases inzien en wijzigen waar u de integratie mee hebt ingesteld.



(Add new)

Select the type of application to integrate to

Type:

Integratie betekent dat de database zal worden doorzocht tijdens gesprekken om telefoonnummers te converteren naar namen; de database zal handmatig doorzoekbaar zijn vanuit het Adresboekvenster en contacten die in de database zijn gevonden kunnen worden "uitgeklapt".

Om een nieuwe integratie te maken, klikt u op het (Nieuwe toevoegen) onderdeel en selecteer het type database uit de keuzelijst. De eerste keer dat u in dit scherm komt moet u een paar seconden wachten tot de software scans uitvoert om uit te vinden welke integraties beschikbaar zijn.

Om een bestaande database die u hebt opgezet te wijzigen, klikt u op de naam in de lijst. U kunt ook op de naam en op Verwijderen klikken als u niet meer met die database wilt integreren.

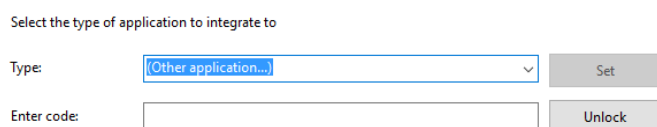
Voor toepassingen zoals Outlook probeert de software standaardinstellingen te vinden en te gebruiken die "gewoon voor u werken", zodat u niets meer hoeft te doen. Voor ingewikkelder databases, zal de software zo veel als het kan voor u doen, maar het kan nodig zijn om te helpen door bijvoorbeeld het invoeren van uw wachtwoord of het vertellen waar de database bestanden zijn, etc.

Het Integratie testgebied laat u de instellingen testen die u door het invoeren van een telefoonnummer heeft ingegeven en zie of de software het kan vinden. Als het nummer is gevonden, kunt u op de Laat contact zien knop drukken om zeker te zijn dat "uitklappen" werkt.

Klik op de knop Opslaan om eventuele nieuwe/bewerkte informatie op te slaan of klik op de knop Annuleren om nieuwe/bewerkte informatie te verwijderen.

Neem contact op met uw wederverkoper voor een gedetailleerde configuratie-integratie handleiding voor standaardtoepassingen die door de desktopclient worden ondersteund.

Neem contact op met uw dienstverlener als u andere integraties wilt inschakelen.



Select the type of application to integrate to

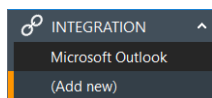
Type:

Enter code:

18 Add-in Gidsen

Hoe een Zakelijke Applicatie Integratie te configureren

Ga naar Configuratie en navigeer vervolgens naar het tabblad Integratie.



Om een nieuwe integratie toe te voegen, klik op het item (Nieuw toevoegen) en selecteer de gewenste toepassing in de keuzelijst. Klik vervolgens op 'Instellen' om de configuratie te starten.

(Add new)



Select the type of application to integrate to

Type: (Please select) Set

- Standard Integration A
- Standard Integration B
- Standard Integration C**
- Standard Integration D

Save Cancel

Klik op (?) voor een gedetailleerde configuratie integratie handleiding voor Standaard applicaties die door HIPIN worden ondersteund.

19 Versie informatie

Op de pagina Versies wordt de versie weergegeven die voor elk onderdeel wordt gebruikt dat deel uitmaakt van de desktop client.

Versions



HIPIN

Version: 3.0.12 (Build: 18121-8338)

Connection: CTI

Copyright © 2011-2017 - Mondago Ltd

File versions

Name	Version
Addins.Access.dll	3.0.1801.103
Addins.Act.dll	3.0.1801.103
Addins.Act2010.dll	3.0.1801.103
Addins.Adapt.dll	3.0.1801.103
Addins.Common.dll	3.0.1801.103
Addins.Crm.dll	3.0.1801.103
Addins.Exchange.dll	3.0.1801.103
Addins.NationalDirectories.dll	3.0.1801.103
Addins.Odbc.dll	3.0.1801.103
Addins.References.dll	3.0.1801.103
Addins.WebCrm.dll	3.0.1801.103
BusAndLightDriver.dll	3.0.12.18121

Notices
End User License Agreement
Copy to clipboard

Save Cancel

De meeste software bestaat tegenwoordig uit verschillende kleine programma's en bibliotheken die een geheel vormen en de desktop client is niet anders. Deze informatie kan worden gebruikt voor het opsporen van een eventueel corrupt element dat misschien niet correct is bijgewerkt of om aanwijzingen naar de oorzaak van een probleem te geven. Mocht zoiets gebeuren zou u op de knop Kopiëren naar klembord kunnen klikken en de info rechtstreeks in een document of e-mail plakken.

20 Uitgaand als

Introductie

De desktop client kan worden ingeschakeld om het aan een opgeroepen partij aangeboden nummer te wijzigen voor een uitgaande oproep vanuit een BroadWorks Callcenter naar ontvangers in hetzelfde land*.

De desktop-client configureren voor "Uitgaand als"

Om Uitgaand te configureren als op de desktop client, selecteert u "Oproepinstellingen" in het systeemmenu en navigeert u naar het tabblad "Uitgaand als" en daar maakt u de volgende keuzes.

BELANGRIJK: Om deze functie te laten werken zoals hieronder wordt uitgelegd, is het van belang dat het Callcenter is geconfigureerd in BroadWorks zoals beschreven in "Configureren BroadWorks" naar "Doe oproep als uitgaande als" hieronder.

Outgoing as
This service allows you to automatically select the number you present when making outbound calls.

Automatic selection ☒ ☐ Show when dialing

Matching: ☐ Same area code ☒ Nearest area code

Number to use (manual selection):

Number	Name	Location	Service user
☒ <Default>	<Default>	<Default>	<Default>
☐ 01414960529	Glasgow	0141 Glasgow	Example_Setup...
☐ 01184960210	Reading	0118 Reading	Example_Setup...

Automatische selectie

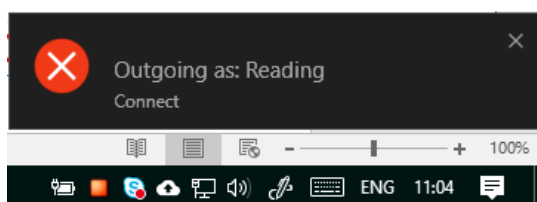
Automatic selection ☒

Door dit te selecteren, zal de desktop client automatisch het het callcenter DNIS-nummer selecteren dat aan de gebelde partij wordt gepresenteerd op basis van een van de nummers in het systeem. Hierbij wordt ofwel gebruikgemaakt van de overeenkomende criteria 'Zelfde kengetal' of 'Dichtstbijzijnde kengetal' (zie hieronder).

Weergeven bij kiezen

☒ Show when dialing

Wanneer geselecteerd, verschijnt linksonder in het scherm een melding met daarin het Callcenter nummer (DNIS) dat wordt gepresenteerd. **OPMERKING:** Alleen effectief als "Automatische selectie" is geselecteerd.



Overeenkomst

Matching: ☐ Same area code ☒ Nearest area code

Bepaalt het DNIS-nummer dat wordt getoond op basis van:

- Hetzelfde netnummer: Een exacte overeenkomst tussen het netnummer van het gekozen nummer en het netnummer van een geconfigureerd DNIS-nummer van het Callcenter
- Dichtstbijzijnde netnummer: Op basis van het netnummer van het dichtstbijzijnde (geografisch) geconfigureerde DNIS-nummer van het Callcenter tot het netnummer van het gekozen nummer. Wanneer deze optie is geselecteerd en er een "exacte overeenkomst" is, heeft dit voorrang op de geografische berekening.

Nummer te Gebruiken (handmatige selectie)

Number to use (manual selection):

Number	Name	Location	Service user
☒ <Default>	<Default>	<Default>	<Default>
☐ 01414960529	Glasgow	0141 Glasgow	Example_Setup...
☐ 01184960210	Reading	0118 Reading	Example_Setup...

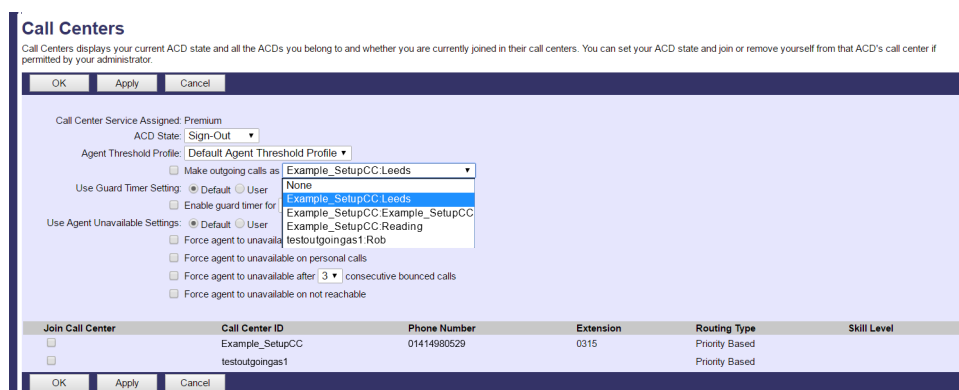
Wanneer "Automatische selectie" niet is geselecteerd, kan het getoonde nummer handmatig worden geselecteerd door het selectievakje links van de regel met het gewenste nummer aan te vinken.

Wanneer "Standaard" is geselecteerd, wordt het getoonde nummer bepaald door de bestaande BroadWorks configuratie van de gebruiker, dat wil zeggen Go Integrator heeft geen invloed op het getoonde nummer.

BroadWorks instellen voor "Maak oproep als uitgaand als"

De onderstaande opmerkingen zijn alleen bedoeld als richtlijn. Neem contact op met uw dienstverlener als u meer informatie nodig hebt.

De onderstaande schermafbeelding toont de BroadWorks configuratie gerelateerd aan de desktop client "uitgaande als"-functie. Voor het functiewerk in de desktopclient moet ten minste één DNIS-nummer zijn geconfigureerd ten opzichte van het callcenter, de optie "Uitgaande oproep doen als" moet worden geselecteerd (aangevinkt) en het BroadWorks Callcenter type moet Premium zijn.



Call Centers

Call Centers displays your current ACD state and all the ACDs you belong to and whether you are currently joined in their call centers. You can set your ACD state and join or remove yourself from that ACD's call center if permitted by your administrator.

OK Apply Cancel

Call Center Service Assigned: Premium

ACD State: Sign-Out

Agent Threshold Profile: Default Agent Threshold Profile

Make outgoing calls as: Example_SetupCC:Leeds

Use Guard Timer Setting: Default User

Enable guard timer for: Example_SetupCC:Leeds

Use Agent Unavailable Settings: Default User

Force agent to unavailable: testoutgoingas1 Rob

Force agent to unavailable on personal calls

Force agent to unavailable after 3 consecutive bounced calls

Force agent to unavailable on not reachable

Join Call Center	Call Center ID	Phone Number	Extension	Routing Type	Skill Level
☐	Example_SetupCC	01414980529	0315	Priority Based	
☐	testoutgoingas1	testoutgoingas1		Priority Based	

OK Apply Cancel

DNIS-nummer wordt ingesteld in de onderstaande schermen.

Call Center DNIS

Configure the call center DNIS to distribute calls to agents.

OK Apply Add Cancel

DNIS Display settings:

- ☐ Display DNIS Number to agent when presenting call instead of Calling Number
- ☐ Display DNIS Name to agent when presenting call instead of Calling Name

DNIS Priority settings:

- ☒ Automatically promote calls with Priority 1 to Priority 0 after waiting 900 seconds
- ☒ Automatically promote calls with Priority 2 to Priority 1 after waiting 900 seconds
- ☒ Automatically promote calls with Priority 3 to Priority 2 after waiting 900 seconds

Name	Phone Number	Extension	Priority	Edit
Leeds	01134960697	4861	1 - High	Edit
Example_SetupCC(Primary)	01414960629	0315	0 - Highest	Edit
Reading	01184960210	1541	1 - High	Edit

OK Apply Add Cancel

Modify DNIS

Modify a Call Center DNIS.

OK Apply Delete Cancel

Configure DNIS Entrance Message Estimated Wait Message Comfort Message Music On Hold Message Call Whisper Message

View Agent Usage (Also saves current screen data)

* DNIS Name: Leeds

Phone Number: 01134960697

Extension: None

Priority: 1 - High

Calling Line ID: 01134960697

☐ Use custom Calling Line name settings

Calling Line ID Last Name:

Calling Line ID First Name:

☐ Use custom DNIS announcement settings

☒ Allow outgoing call center call

OK Apply Delete Cancel

21 Logboek informatie

Log

Devices

Name	Type	State
☎ Telephony device	dev/Equipment...	ONHOOK

Time	Source	Text
08:44:10.6	Telephony device	Connection lost
08:44:18.8	Telephony device	Reestablishing session
08:45:09.7	Telephony device	Reestablishing session
08:45:13.8	Telephony device	Channel started
08:45:13.8	Telephony device	Fetching directory: Extensions
08:45:13.8	Telephony device	Service pack:
08:45:13.8	Telephony device	License:
08:45:14.9	Telephony device	Monitor started: 851111
08:45:15.1	Telephony device	Number: 085-4868511
08:45:15.1	Telephony device	Country: 31 - Netherlands
08:45:15.1	Telephony device	Area code: 085 - VoIP Telephony

Copy to clipboard

Save Cancel

De pagina Logboek voert een soortgelijke functie uit als het Versies scherm dat informatie weergeeft die nuttig is bij een probleem.

De apparatenlijst toont de apparaten die worden gebruikt; dit kan onder meer hardware en alle apps zijn die u met de desktopclient geïntegreerd hebt.

Het onderstaande kader toont de Logboekvermeldingen. Het log houdt bij wat de desktopclient probeert te doen en of het succesvol was of niet. Deze informatie kan zeer nuttig zijn bij het oplossen van een probleem; klikt u op de knop Kopiëren naar klembord en plak de informatie in een document.

22 Salesforce Adapterhandleiding

OPMERKING: Salesforce Adapter wordt momenteel niet ondersteund in Terminal Service- of Citrixomgevingen.

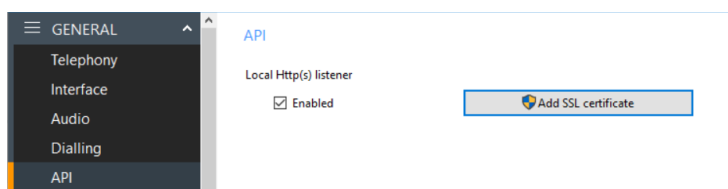
Pre-Benodigdheden

- Toegang tot een Beheerdersaccount voor Salesforce
- De Hipin Client is geïnstalleerd en gestart
- Hipin Client Hipin licentie

API inschakelen binnen de Clientconfiguratie

Als uw client versie 3.2 of nieuwer heeft, is er nu een extra stap die u moet uitvoeren om Salesforce Adapter te gebruiken.

1. Klik met de rechtermuisknop het HIPIN-pictogram in het systeemmenu en klik vervolgens met de linkermuisknop op de "Configuratie" optie in het menu dat verschijnt.
2. Open onder Algemeen, API
3. Zorg ervoor dat "Lokale http(s)listener" is ingeschakeld door het vakje aan te vinken.
4. Druk op "SSL-certificaat toevoegen".
5. Sla de configuratie op.



Lokale HTTP(s)-luisteraar inschakelen

De lokale Http(s) listener zorgt ervoor dat poorten 21047 en 21049 open staan op de lokale machine. Dit is een verplichte vereiste als u de Salesforce Adapter, Zoho Phonebridge integratie of opname-integratie gebruikt.

SSL Certificaat inschakelen

Het SSL-certificaat voegt een zelf ondertekend certificaat toe aan de lokale computer dat SSL-beveiligde websockettoegang mogelijk maakt. Dit is een verplichte vereiste als u de Salesforce Adapter, Zoho Phonebridge integratie of opname-integratie gebruikt.

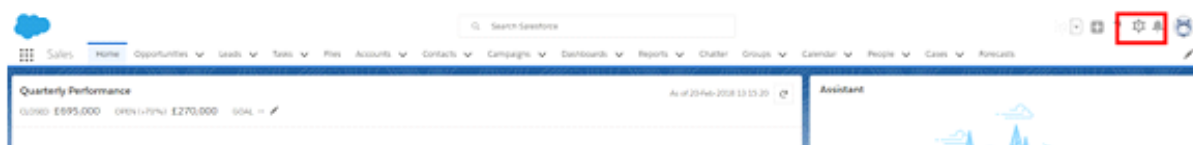
Installatie en Configuratie

Stap 1: Download de definitie van de Adapter

Ga naar de volgende koppeling om de definitie file van de XML-adapter te downloaden en op te slaan:
[Download HIPIN Salesforce Adapter.](#)

Stap 2: Importeer de Adapter definitie

Log in op Salesforce als beheerder, klik op het tandwiel en selecteer vervolgens 'instellen'



Dit zal het instellingen menu tonen.

Zoeken naar 'Call Centers'. Eenmaal op deze pagina, druk op 'importeren' en zoek het adapter XML-definitiebestand en druk nogmaals op 'importeren'.



Feature Settings

Service

Call Center

Call Centers

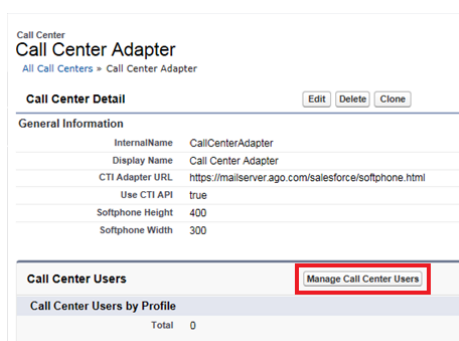
Directory Numbers

Softphone Layouts

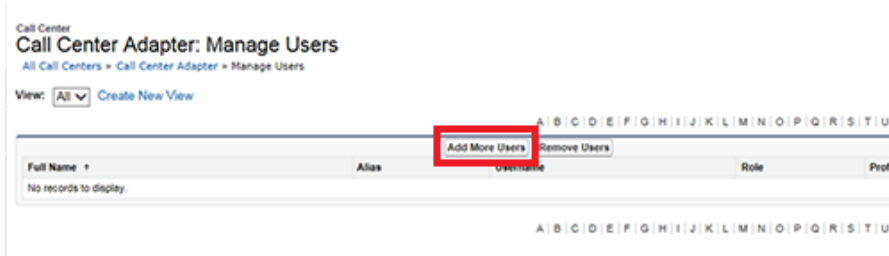
Didn't find what you were looking for? [Search all of Setup](#) instead.

Stap 3: Beheer Callcenter Gebruikers

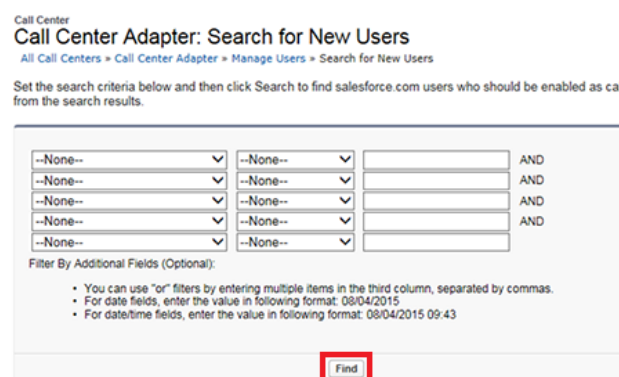
Zodra u het importeren hebt voltooid wordt u automatisch meegenomen naar het HIPIN Call Center Adapter scherm dat hier wordt getoond. Klik op de knop 'Beheer Call Center Gebruikers'.



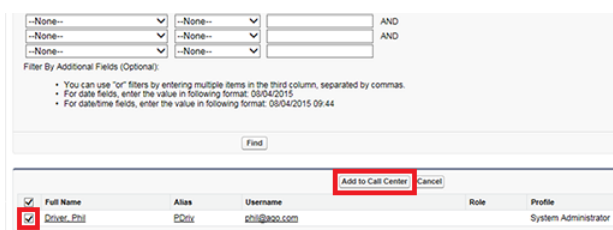
In het Beheer Gebruikers scherm, klikt u op de knop 'Meer Gebruikers Toevoegen' om te beginnen met het toevoegen van gebruikers waarvan u wilt dat zij toegang tot de adapter hebben.



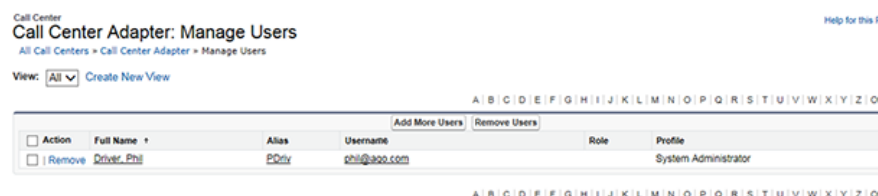
Gebruik de zoekfilters om de gebruiker(s) die u wilt toevoegen te vinden, of laat gewoon de ingestelde filters op geen, en klik vervolgens op de 'Zoek' knop.



Dit zal uw gefilterde lijst van gebruikers tonen. Zoals hieronder wordt weergegeven, vinkt u de gebruiker(s) die u wilt toevoegen aan, en klik vervolgens op de 'Toevoegen aan Call Center' knop.



Wanneer u terug naar het scherm Beheer Gebruikers gaat ziet u de door u geselecteerde gebruikers weergegeven.



Stap 4: App Beheerder

Zoek vervolgens opnieuw in het vak 'snel zoeken', deze keer voor 'App Beheerder'.

Er verschijnt een lijst met applicaties. Selecteer een applicatie met een app-type 'Lightning'. Druk op het vervolgkeuzemenu en vervolgens op 'bewerken'.

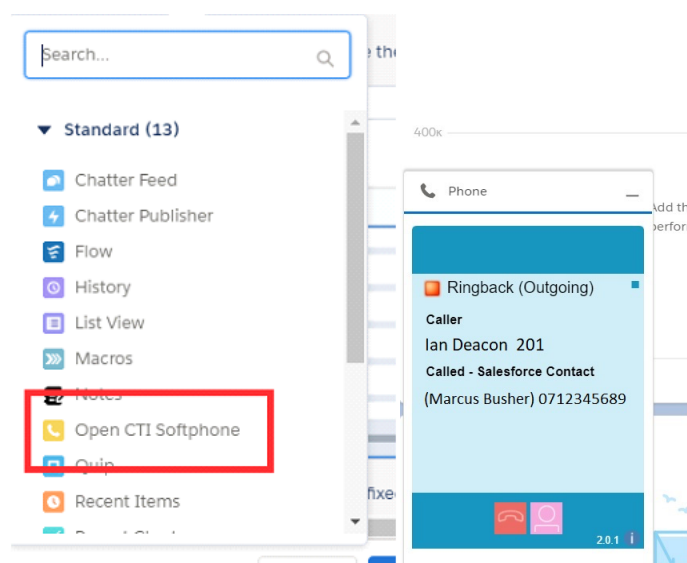
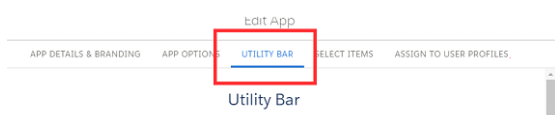
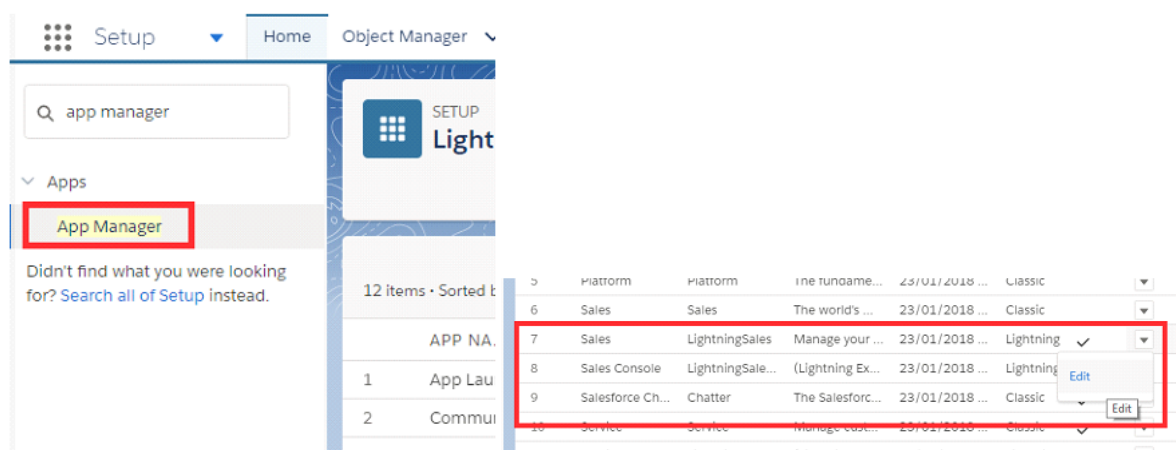
Selecteer 'Werkbalk' in het formulier 'app bewerken' dat verschijnt.

Selecteer 'toevoegen' en kies 'Open CTI Softphone' uit de keuzelijst.

De breedte/hoogte van het paneel wordt automatisch ingesteld, maar kan indien nodig worden gewijzigd. Om dit te doen, bewerkt u de gegevens onder het formulier CTI Softphone. Als u tevreden bent met de opties, drukt u op 'opslaan'.

BELANGRIJK:

- Zichtbaarheid wordt geconfigureerd via Salesforce app - d.w.z. u moet het toevoegen aan elke App waarvan u wilt dat deze toegankelijk is.
- Zorg ervoor dat de gebruiker de Lightning Center Adapter heeft toegewezen, anders wordt deze niet weergegeven in hun werkbalk.
- Mogelijk moet u de pagina verversen om weer te geven - bijvoorbeeld Ctrl F5



Paneel Status

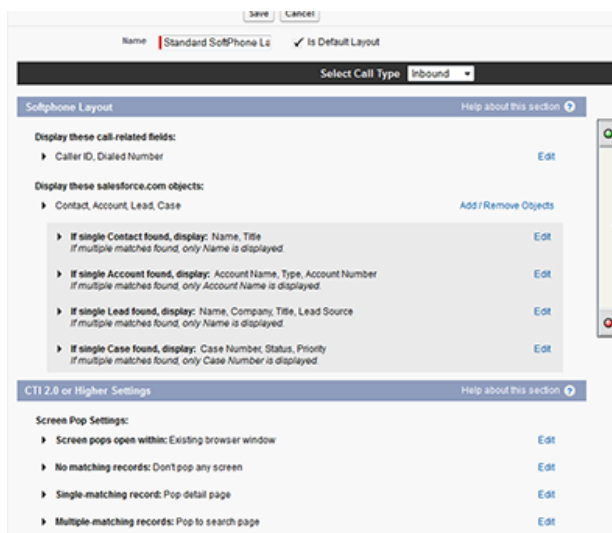
Als de gebruiker HIPIN draait met een geldig Hipin niveau licentie, zal hun Softphone Status te zien zijn als 'Beschikbaar' en ze zijn klaar om te werken met de Softphone.

Als de gebruiker problemen ondervindt met de verbinding, of de HIPIN-client ondersteunt geen Salesforce integratie, zal hun status te zien zijn als 'Niet verbonden'. Zie de problemen oplossen sectie voor hulp.

Configureer Meerdere Zoekresultaten Kenmerk

Om meervoudig zoeken te laten werken moet de beheerder een instelling als volgt inschakelen (zie schermafbeelding).

1. Ga naar Aanpassen - Call Centers - Softphone Indeling
2. Bewerk de Standaard Softphone Indeling
3. Ga naar 'Scherm Uitklappen Instellingen' - Meerdere Overeenkomende Records, druk op bewerken
4. Selecteer de optie "Uitklappen naar zoekpagina"

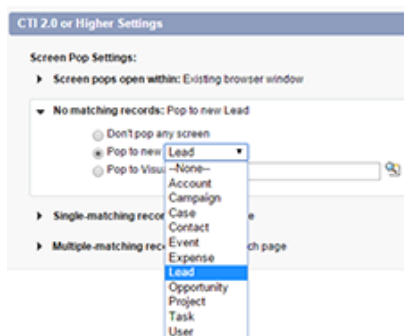


Aanpassen "Nieuwe" Recordtype

Als deze instelling niet is geconfigureerd, dan zal de knop "+" een nieuwe aanwijzing aanmaken. Als het niet geconfigureerd is, is ofwel "Geen overeenkomende bestanden" ingesteld op "Niet elk scherm uitklappen" of "Uitklappen naar Nieuw '-Geen-'".

Aanpassen van het gedrag van de "+" toets kan door het selecteren van een ander recordtype in de lijst.

OPMERKING: Verschillende Softphone Indelingen kunnen worden aangemaakt en toegewezen aan elke gebruiker zodat het aanpassen aan het gedrag voor elke gebruiker mogelijk is. Dit wordt niet uitgelegd in deze gids.



Probleem oplossen

Als de status op het softphone paneel toont als "Niet Verbonden", controleer dan het volgende:

- Controleer of de gebruiker zijn HIPIN-client draait en verbonden is met hun host account
- Controleer of uw client aan de voorwaarde voor Salesforce Adapter voldoet
- Controleer of de gebruiker beschikt over een geldige Hipin licentie die toegekend is aan hen, en dat ze "Hipin" geselecteerd hebben als het Licentietype in hun cliënt configuratie

Als het Softphone paneel niet verschijnt voor een gebruiker:

- Controleer of de gebruiker is toegewezen aan de HIPIN Salesforce Adapter (zij zouden moeten worden weergegeven in de Beheer Gebruikers pagina zoals in stap 3 vermeld)

Als er meerdere contactpersonen gevonden zijn en de zoekknop niet werkt:

- U moet de sectie "Meerdere Zoekresultaten Kenmerk Configureren" hierboven controleren

Optionele Configuratie

Neem de Tijdzone van de Gebruiker op in het Onderwerp van de Oproepgeschiedenis

Installeer deze Salesforce apex klasse om de Tijdzone van de gebruikers in het Gesprekshistorie onderwerp op te nemen, bijvoorbeeld:

Inkomende oproep om 16:11:36 Europa/Londen van 07814256404 (Fred Bloggs)

Inkomend Gesprek om 16:14:28 Azië/Hong Kong van 01202528735 (John Smith)

Inkomend Gesprek om 16:14:50 Azië/Hong Kong van 01202528732 (Bournemouth)

OPMERKING: Als de apex klasse niet is geïnstalleerd zal de softphone zoals gewoonlijk werken, echter zal Tijdzone niet in het onderwerp te zien zijn.

Om de Salesforce Apex Klasse te installeren

- Ga naar Instellingen -> Build -> Ontwikkeling -> Apex Klassen.
- Selecteer Nieuwe Apex Klasse.
- Plak de onderstaande code in het vak bewerken en bewaar.

```
global class GetCurrentUser{
    webservice static String getUserTimeZone() {
        TimeZone tz = UserInfo.getTimeZone();
        return tz.getDisplayName();
    }

    webservice static String getUserId() {
        return UserInfo.getUserId();
    }
}
```

Om de Lengte van InternalNumbersDigits te wijzigen (versie 1.0.1+)

In het geval dat een site interne extensie nummers heeft die langer zijn dan 5 (standaard), moet u de hieronder beschreven methode toevoegen aan de Apex klasse.

Door deze methode toe te voegen, kunt u de standaardwaarde overschrijven. Als de lengte van het telefoonnummer dat tijdens een oproep wordt ontvangen kleiner of gelijk is aan deze waarde, wordt de oproep beschouwd als een interne oproep.

- Interne oproepen krijgen nooit een gerelateerde entiteit toegewezen (1.0.1)
- Interne oproepen zorgen niet voor het zoeken naar contacten in Salesforce softphone

Voeg het volgende toe aan de body van de Apex klasse.

```
webservice static integer getInternalNumbersDigitsLength() {
}
```

Zoeken naar Entiteiten instellen

Wanneer een oproep wordt gedaan of ontvangen, kunt u aanpassen welke entiteiten worden doorzocht voor een overeenkomst door de Softphone Lay-out te configureren zoals hieronder.

Display these call-related fields:

► Caller ID, Dialed Number

Display these salesforce.com objects:

▼ Contact, Account, Lead, Case, Project

Available		Selections
Campaign	Add Remove	Contact
Capping Pattern		Account
Distribution hours		Lead
Distribution log		Case
Distribution log action		Project
Distribution Team		Up
Distribution team alert		Down
Distribution team member		
Distributor		
Distributor category		
Distributor category team member		
Distributor rr-sa		
Distributor schedule log		
Distributor Tag		

► If single Contact found, display: Name, Title
If multiple matches are found, only the Name is displayed in Salesforce Classic. In L

► If single Account found, display: Account Name, Type, Account Number

NB: Er zijn beperkingen bij het zoeken naar de Gevallen op telefoonnummer; dit is een beperking van de Salesforce API op het moment van schrijven. Salesforce kan het gekoppelde contact voor een Case niet doorzoeken.

Als er meerdere overeenkomende entiteiten worden geretourneerd van Salesforce, zal de adapter de instelling volgen die is geconfigureerd onder "Meerdere Overeenkomende records" in de Softphone-Indeling, zoals hieronder wordt weergegeven.

Screen Pop Settings

- ▶ Screen pops open within: Existing browser window
- ▶ No matching records: Pop to new Contact
- ▶ Single-matching record: Pop detail page
- ▼ Multiple-matching records: Pop to search page
 - ☐ Don't pop any screen
 - ☒ Pop to search page
 - ☐ Pop to Visualforce page:

De Salesforce Adapter toont een handig ingebed oproep beheer venster in het Salesforce browservenster om een nauwe integratie mogelijk te maken tussen Salesforce en de handset van de gebruiker.

Gebruikershandleiding voor Salesforce Adapter

Gebruikers kunnen interageren met Salesforce om gesprekken te maken, oproepen te beantwoorden en om nieuwe toe te voegen of om bestaande entiteiten uit te lichten, zoals Potentiële Klanten, Contactpersonen, Zaken etc. via het telefoonnummer van de beller of de gebelde partij. Gesprekshistorie bestanden worden ook weggeschreven tegenover geselecteerde entiteiten.

Belangrijkste kenmerken

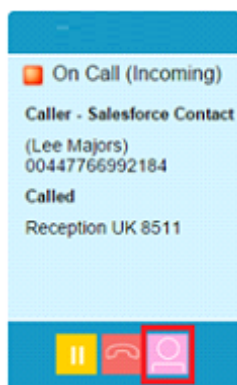
- Maak een nieuw Salesforce record (lead/account/case/etc)
- Klap een bestaand Salesforce bestand uit
- Klik om te bellen
- Schrijf een gespreksbestand ten opzichte van een Salesforce entiteit
- Beantwoorden, in de wacht zetten en het beëindigen van het gesprek zonder Salesforce te verlaten

Gebruikersinterface

De Adapter biedt een ingesloten gebruikersinterface in de klassieke Salesforce weergave.

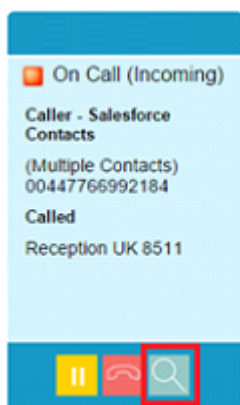
Wanneer een telefoongesprek wordt ontvangen, zal de adapter automatisch in alle records zoeken die binnen Salesforce zijn bewaard om het nummer te vinden dat belt. Afhankelijk van wat het vindt, zal een van drie dingen gebeuren:

Een:



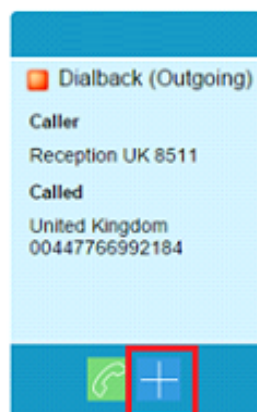
Het telefoonnummer wordt één keer gevonden: Het Telefoonpaneel geeft een 'uitklappen' knop weer. Deze knop laat de gebruiker toe het bestand dat is gevonden te openen.

Twee:



Meerdere exemplaren van het telefoonnummer zijn gevonden: Het Telefoonpaneel toont een knop 'Zoeken'. Als u dit aanvinkt zal het de meerdere exemplaren die gevonden zijn weergeven, zodat de gebruiker het juiste exemplaar handmatig kan selecteren.

Drie:



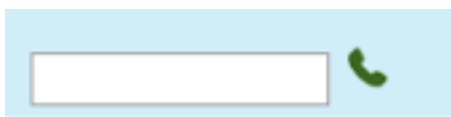
Het telefoonnummer kan niet gevonden worden: Het Telefoonpaneel geeft de knop 'Nieuw' weer. Als u op deze knop klikt zal er een nieuw exemplaar worden gemaakt en geopend met een verband naar het nummer van de beller.

Beantwoorden, in de wacht zetten en het beëindigen van het gesprek zonder Salesforce te verlaten

De Adapter biedt knoppen voor de oproep beheer functies Beantwoorden, in de Wacht zetten en Overzetten binnen de Salesforce pagina.

Klik om te bellen

Klikken om te kiezen biedt de mogelijkheid om op een telefoonnummer in Salesforce te klikken om uw bureautelefoon dat nummer te laten kiezen. De Adapter bevat ook een handig telefoonnummer voor het kiezen van nummers, zodat de gebruiker een eigen nummer kan kiezen door het nummer in te voeren en op de kiesknop te drukken.



NB: Recentelijk zijn nieuwe in-browser bellers geïntroduceerd door derden. Als u problemen ondervindt met kiezen, moet u ervoor zorgen dat er geen browser kies add-ons voor de browser geactiveerd zijn.

Adapter handelswijze

Schrijf een gespreksbestand ten opzichte van een Salesforce entiteit

Registratie van telefoongesprekken wordt uitgevoerd door een voltooide Activiteit in Salesforce in te voegen en waar mogelijk de activiteit aan een Salesforce entiteit te koppelen. Dit document gebruikt de term 'Oproep Record' om de activiteitsrecord te beschrijven die is gemaakt in Salesforce.

Wanneer wordt een Oproep Bestand gecreëerd?

Er wordt een Gesprek Record gemaakt wanneer een gebruiker met de Salesforce adapter ophangt of een telefoonoproep doorverbindt van de handset die door de adapter in de gaten wordt gehouden.

Hoe is een Oproep Record geassocieerd met een Salesforce Entiteit?

Het associëren van een oproep met een entiteit wordt beïnvloed door meerdere omstandigheden. Dit komt omdat de enige mogelijke combinatiemogelijkheid het externe telefoonnummer is dat aan de actieve oproep is gekoppeld. Binnen Salesforce kan een nummer meer dan eens voorkomen, bijvoorbeeld bij een contact, bij een bedrijf of zelfs meerdere keren in verschillende leads. Dit betekent dat de opnamemethode afhankelijk is van gebruikersinteractie om de entiteitsassociaties te verbeteren en te bevestigen.

Als er een overeenkomst wordt gemaakt, kan de gebruiker de entiteit uitklappen en Salesforce blijven gebruiken zoals gebruikelijk. Wanneer het gesprek is voltooid, wordt het Oproepbestand opgeslagen en gekoppeld aan de huidige geopende pagina. Dus, in het scenario waarin de eerste entiteit uitgekapt werd, gaf niet de gewenste overeenkomst en de gebruiker navigeert vervolgens naar de juiste overeenkomst (account bijvoorbeeld), dan zal de adapter de nieuwe entiteit gebruiken als de gewenste overeenkomst.

Als er een enkele overeenkomst is voor de contactpersoon voor een inkomende of uitgaande oproep en er geen interactie plaatsvindt (bijvoorbeeld de contactpersoon record "uitklappen"), wordt de oproep record nog steeds automatisch gekoppeld aan die contactpersoon.

Als er meer dan één overeenkomst is, moet de gebruiker een contactpersoon selecteren om de Oproep Record mee te koppelen. Als de gebruiker geen interactie heeft door naar een entiteit in Salesforce te navigeren, wordt er nog steeds een Oproep Record toegevoegd bij voltooiing van het gesprek, maar er wordt geen entiteitsassociatie gemaakt.

Uitgaande oproepen worden op dezelfde manier afgehandeld als een enkel overeenkomend bestand. Als klikken om te kiezen bijvoorbeeld wordt geactiveerd vanaf de pagina van een entiteit, kan worden beweerd dat dit de juiste entiteit is om de Oproep Record mee te koppelen. Daarom wordt in dit geval, als de gebruiker de oproep voltooit zonder daadwerkelijke interactie, het aan deze entiteit gekoppeld.

Gevolgen van het Doorverbinden van een oproep

In de telefonie is een oproep voltooid wanneer de gebruiker het actieve gesprek op zijn handset overzet of verbreekt. In het scenario van doorverbinden zijn er dus twee of meer oproep afrondpunten, dus meer dan één oproep opgeslagen.

Handmatig Kiezen

Wat als u niet belt of klikt om vanuit Salesforce te bellen, dat wil zeggen dat u handmatig belt vanaf de handset. Als de gebruiker bij Salesforce is aangemeld en de Adapter aangesloten is, is het gedrag hetzelfde als bij het gebruik van "Klik om te kiezen" binnen Salesforce. dwz als een enkele contactentiteit overeenkomt, wordt deze gekoppeld aan de entiteit, als er meer dan een overeenkomt en er geen interactie plaatsvindt om de entiteit te selecteren, wordt deze niet gekoppeld. Als u echter niet bent ingelogd bij Salesforce terwijl de Adapter is aangesloten, wordt er geen Oproep Record geregistreerd.

Interne oproepen en Kiesregels

Interne oproepen worden opgeslagen, maar vanaf versie 1.0.1 worden ze niet geassocieerd met een Salesforce entiteit. Ze worden weergegeven in Callcenter/ Oproep gerelateerde rapporten. Het bepalen of een oproep intern of extern is, wordt bepaald door de instellingen in de cliënt software die de Adapter gebruikt om de verbinding met het telefoonsysteem tot stand te brengen (standaard wordt een aantal van 6 cijfers of meer behandeld als extern).

Rapportage over Oproep Records

Om te rapporteren over oproepgeschiedenis, moet de gebruiker een Salesforce rapport maken. Volg de stappen in de bijlagen over het creëren van het Gespreksgeschiedenis rapport.

Omdat de oproep als een Salesforce Activiteit wordt geregistreerd, zijn we beperkt tot welke informatie we kunnen opslaan. (Zie bijlagen voor Voorbeeld van een Oproep Record.)

Samenvatting van de Oproep Record Verbinding Behandeling

Uitgaande

- Klikken om te kiezen heeft de beste kans op juiste associatie omdat het de pagina gebruikt waarvan wordt gebeld.
- Als er een enkele overeenkomst is gemaakt, wordt die entiteit aan de oproep record gekoppeld.
- Als u vanuit de Lijstpagina kiest, zoals de Startpagina, moet u naar een entiteit navigeren zodat de juiste koppeling kan plaatsvinden.
- Handmatig kiezen via nummerinvoer - de gebruiker moet kiezen vanuit het startscherm, dat wil zeggen niet vanaf een pagina met entiteiten. Zonder interactie, zal het niet aan een entiteit worden gekoppeld, maar als u in een contactrecord staat, zal het met die record associëren.

Inkomend

- Als er een enkele overeenkomst is gemaakt, wordt die entiteit aan de oproep record gekoppeld.
- Als er meerdere overeenkomsten worden gevonden, bepaalt de interactie van de gebruiker in het selecteren van een contactpersoon de relatie.
- Als deze niet wordt gevonden en de gebruiker een nieuwe knop selecteert, wordt het oproep record aan de nieuwe record gekoppeld.
- Indien niet gevonden en het gesprek wordt beëindigd zonder de nieuwe knop te selecteren, wordt er geen koppeling gemaakt.

Doorverbinden

- Meerdere Oproep records worden gemaakt voor elke gebruiker die de oproep afhandelt
- Zoekopdrachten vinden plaats na een overdracht - dus de tweede gebruiker moet ook naar de juiste contactpersoon navigeren

Interne oproepen

- Zijn opgeslagen - vanaf 1.0.1 en hoger wordt niet geassocieerd met Salesforce entiteit anders dan gebruiker - interne oproepen volgen kiesregels ingesteld in de client voor min. Lengte en moeten beginnen met

Kies vanaf handset.

- Oproep opgenomen als Salesforce open is, ingelogd, Client draait, gebruiker heeft een CRM-licentie en Adapter is actief op een open Salesforce pagina. Geen SF-adapter geen record opgeslagen. Houd er rekening mee dat sommige Salesforce pagina's geen Adaptergedeelte bevatten, zoals de Rapportpagina en de Chatterpagina

Veel Gestelde Vragen

Ik weet dat ik John Smith heb gekozen, maar er is geen oproep record. Wat kan geen oproep record veroorzaken?

Om een oproep record op te slaan - de desktop client moet actief zijn en "Verbonden" met het apparaat van de gebruiker EN de Salesforce Adapter moet actief zijn "Verbonden" en gebeurtenissen ontvangen. Als aan een van deze voorwaarden niet wordt voldaan, kan een oproep niet worden opgenomen.

Waar kan ik een rapport van alle oproepen voor mijn afdeling zien?

U moet een Salesforce rapport over Activiteiten toevoegen - volg de instructies in het rapport Bijlagen Oproepgeschiedenis Maken.

Ik heb die oproep nooit gedaan, waar kwam het vandaan?

Controleer of iemand anders is ingelogd op uw Salesforce account en of er een Salesforce adapter is geconfigureerd. Dit genereert een Oproep Record voor uw gebruiker wanneer een oproep wordt uitgevoerd.

Waarom zegt mijn adapter "Niet Verbonden"?

Controleer of uw client actief is en een geldige CRM/DB-licentie heeft.

Ik kan kiezen vanuit Salesforce maar mijn adapter zegt niet verbonden? Waarom?

Klikken om te kiezen is een basisfunctie van de client software. De wijzerplaat gebruikt mogelijk een add-on of extensie voor browsers. In andere woorden, u kunt klikken om te kiezen in elke browser configureren, zelfs als u een CLIENT licentie hebt. Het is dus mogelijk dat u dit via een andere methode hebt ingeschakeld en dat de adapter niet werkelijk wordt gebruikt om klik-om-te-kiezen te vergemakkelijken.

Waarom wordt de eerste oproep in de adapter weergegeven als een geldige contactnaam en wordt het daarna weergegeven als niet gevonden?

Als u een andere CRM-integratie in de client hebt geconfigureerd, bijvoorbeeld Outlook, is de ontvangen gebeurtenis mogelijk uitgebreid met een gevonden contactpersoon van een andere CRM en is deze informatie aan de oproepgebeurtenis toegevoegd. Houd er rekening mee dat er naast de SF-adaptor andere CRM's kunnen worden geconfigureerd, u moet zich bewust zijn van dit gedrag.

Bijlagen

Oproep record voorbeelden

Een oproep record is een Activiteit en bevat de volgende velden

Toegewezen aan: Salesforce gebruiker die betrokken is bij de oproep

Beschrijving: tekstveld dat de oproep beschrijft in het formaat: op Tijdzone > van/naar

bijv. Uitgaande Oproep om 1:09:36 PM Greenwich Mean Time naar 07814256404 (David Teague)

Duur: seconden

Datum: Datum van de oproep

Prioriteit: Normaal - dit wordt ingesteld door Salesforce

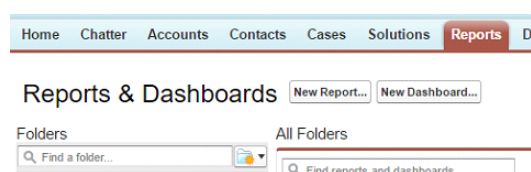
Status: Adapter stelt de taak in als voltooid

Taak: Aangevinkt als hierboven afgerond

Geassocieerde entiteit: een of meer entiteiten. Door de activiteit aan een entiteit te koppelen, is de oproep zichtbaar in het paneel Activiteit geschiedenis van een entiteit

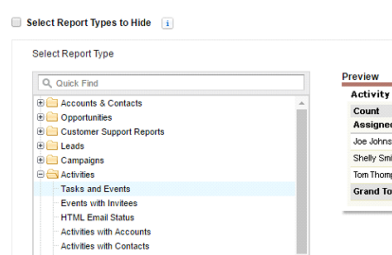
Maak Oproepgeschiedenis rapport

Navigeer in Salesforce naar het tabblad Rapporten en selecteer Nieuw Rapport

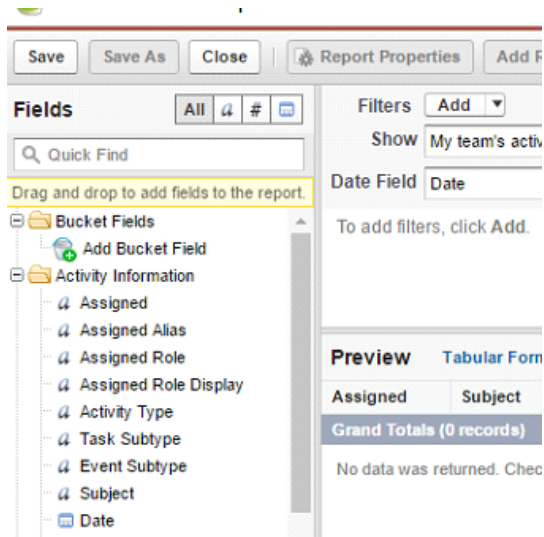


Selecteer een Activiteiten- en Taakrapport en selecteer "Maken"

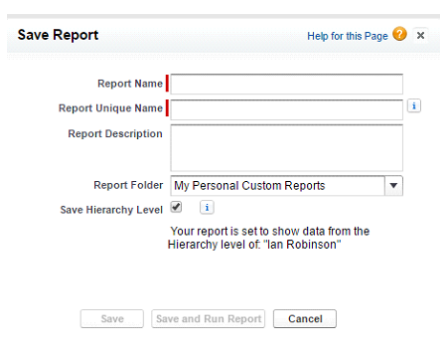
Create New Report



U wordt naar een aanpassingspagina gebracht en selecteer Opslaan



Geef het rapport een naam en specificeer de zichtbaarheid/Rapportmap.



U hebt een Oproepproport gemaakt.

Om het rapport te verbeteren, stellen we voor om Tijdsduur en Oproep Starttijd toe te voegen.

Probleemoplossen

Als de status op het softphone paneel toont als "Niet Verbonden", controleer dan het volgende:

- Controleer of de gebruiker zijn HIPIN-client draait en verbonden is met hun host account
- Controleer of uw client aan de voorwaarde voor Salesforce Adapter voldoet
- Controleer of de gebruiker beschikt over een geldige Hipin licentie die toegekend is aan hen, en dat ze "Hipin" geselecteerd hebben als het Licentietype in hun cliënt configuratie

Als het Softphone paneel niet verschijnt voor een gebruiker:

- Controleer of de gebruiker is toegewezen aan de HIPIN Salesforce Adapter (zij zouden moeten worden weergegeven in de Beheer Gebruikers pagina zoals in stap 3 vermeld)

Als er meerdere contactpersonen gevonden zijn en de zoekknop niet werkt:

- U moet de sectie "Meerdere Zoekresultaten Kenmerk Configureren" hierboven controleren

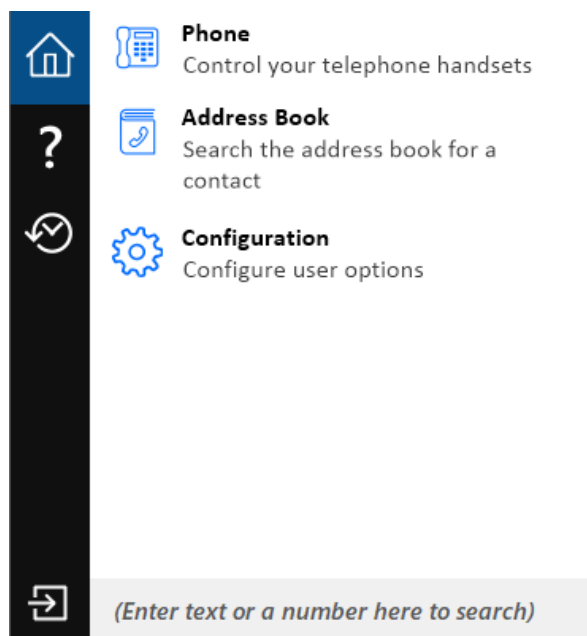
23 I AM Modus

De desktop client kan ook in de I AM modus worden gebruikt.

Method: CTI protocol
CTI protocol
I AM

Deze modus is zo ontworpen dat de desktop client samenwerkt met I AM. Dit betekent dat bepaalde functies zoals Aanwezigheid, Oproepinstellingen en Oproepgeschiedenis worden verwijderd van de desktop client, omdat deze ook beschikbaar zijn vanuit I AM Communicator. Het is ook ontworpen om uitsluitend via de beschikbare API te werken, waarbij I AM Communicator de noodzaak voor de desktop client om een directe verbinding met het Broadworks XSP platform te maken, overbodig maakt.*.

*In sommige gevallen kan een XSi/OCI oproep worden gedaan wanneer de desktop client begint te controleren of een gebruiker een licentie heeft om de desktop client te gebruiken.



De I AM modus onderdrukt ook het popup-venster dat normaal wordt weergegeven door I AM en in plaats daarvan wordt alleen het Voorvertoningsvenster van de normale desktop client weergegeven. Opties voor Integratie en oproep controle zijn normaal beschikbaar in het Voorvertoningsvenster, maar het bereik van oproep opties is beperkt.

Functievergelijking

Desktop Client Functie	Normale Modus	I AM Modus
Werkbalkfuncties	Ja	Nee
Beschikbaarheid	Ja	Nee
Belinstellingen	Ja	Ja

Adresboek	Ja	Ja*
Belgeschiedenis	Ja	Nee
Recent	Ja	Ja
Functies	Ja	Nee
CommPilot Express	Ja	Nee
BroadWorks Zoeken in Directory	Ja	Nee
Notificatievenster	Ja	Ja
Gespreksbesturing	Volledig	Beantwoorden,Beëindigen,wachtstand
Kiesopties	Alle	Alle
CRM-integratie functies	Alle	Alle
XSI-verbinding vereist	Ja	Nee
Geavanceerde configuratiefuncties	Ja	Nee

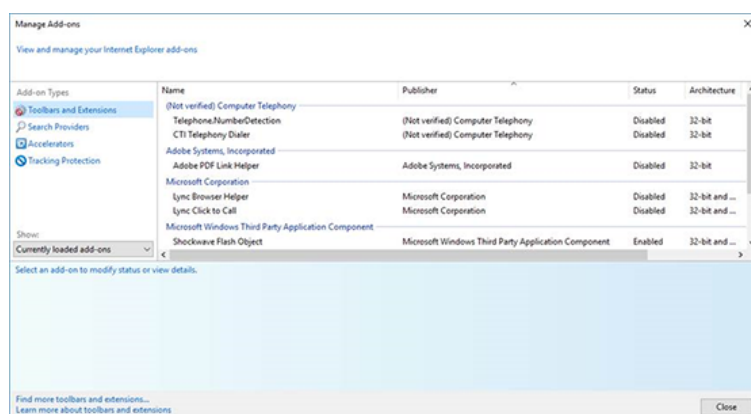
I AM-modus is afhankelijk van de vereiste API-beschikbaarheid van I AM Communicator. Dit wordt mogelijk gemaakt door bepaalde aangepaste tags die worden geconfigureerd op basis van het BroadWorks gebruikersprofiel van de gebruiker. Neem contact op met uw BroadWorks systeembeheerder voor meer informatie.

*Exclusief zoeken naar Telefoonstelsystemen.

24 Web kiezen instellingen

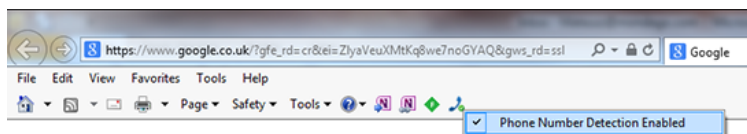
Deze inhoud begeleidt u bij het configureren van het kiezen via webpagina's voor Microsoft Internet Explorer, Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox en Opera webbrowsers.

Configureren van Microsoft Internet Explorer voor het kiezen van telefoonnummers

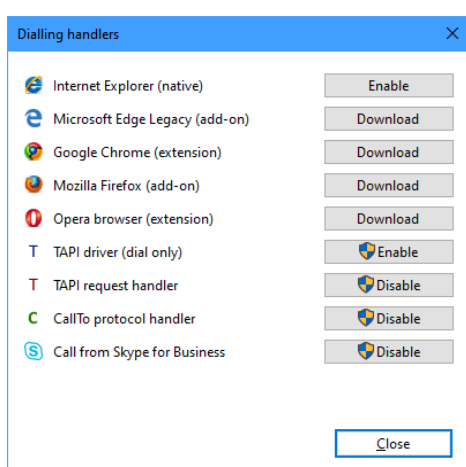


HIPIN installeert automatisch een add-on in de Internet Explorer browser: "CTI Telephony Dialer" die kan worden bekeken en beheerd vanuit het menu "Add-ons Beheren".

"CTI Telefonie Kiezer" is een browser extensie die door webpagina's zoekt om telefoonnummers te vinden en converteert naar klikbare hyperlinks die u kunt kiezen. Houd er rekening mee dat het openen van een webpagina (URL) vanuit een browser snelkoppeling vastgemaakt aan de Windows taakbalk webpagina, bellen zal uitschakelen op elke pagina die op deze manier wordt geopend.



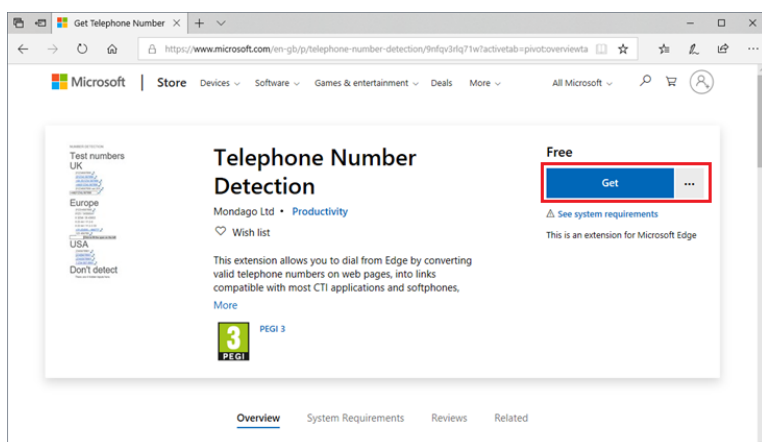
U kunt deze add-on activeren/deactiveren door:



(1) Met behulp van Kies Behandelaars mogelijkheden binnen de HIPIN client

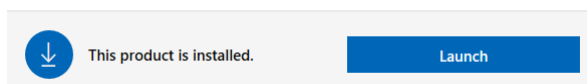
(2) Het veranderen van zijn status in het menu "Beheer Add-ons" binnen Internet Explorer

Configureren van Microsoft Edge voor het kiezen van telefoonnummers

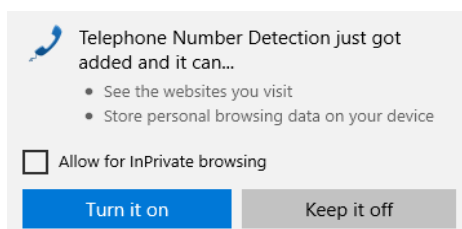


Kiesbehandelaars bieden de optie om de extensie 'Telefoonnummerdetectie' voor Edge te downloaden. Deze uitbreiding vormt geldige telefoonnummers om in kiesbare hyperlinks. Als u de extensie via de Edge Web Store installeert, wordt de extensie automatisch bijgewerkt wanneer een nieuwe versie wordt gepubliceerd (tenzij Edge browser anders is geconfigureerd).

Om deze extensie te downloaden, klikt u op de knop "Download" en Edge opent de Web Store met de optie om de "Telefoonnummerdetectie" extensie aan uw browser toe te voegen. Klik op de "Verkrijg" knop.



Start extensie.

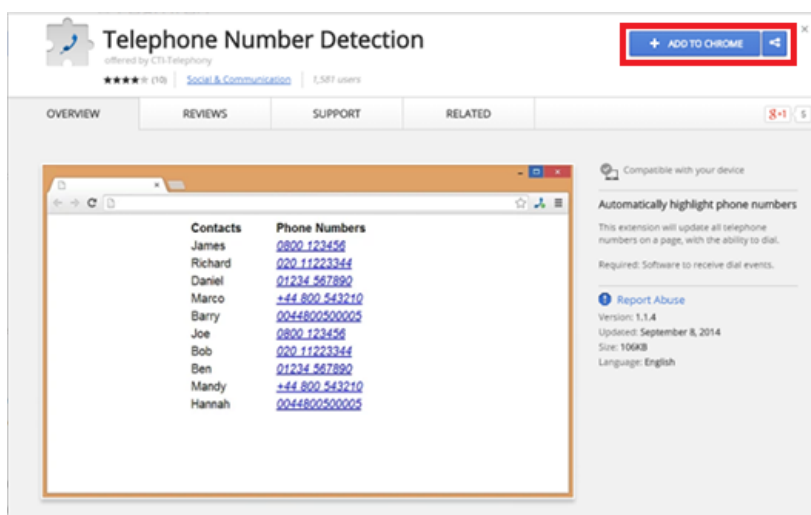


Edge "Zet het aan" bericht. Nadat de extensie is toegevoegd, wordt een klein blauw telefoonpictogram toegevoegd aan de Edge-werkbalk.



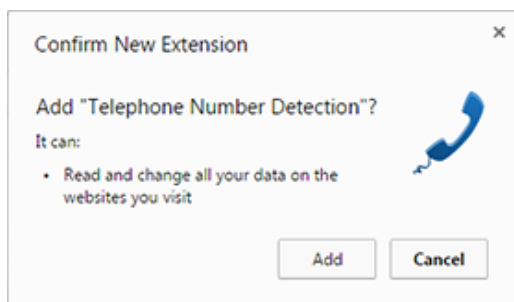
Na het installeren en activeren van deze extensie zult u in staat zijn om het te beheren door middel van de "Aan/Uit" (groen/rood) telefoontoets.

Configureren van Google Chrome voor het kiezen van telefoonnummers

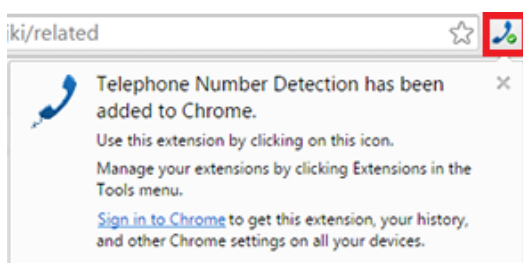


Kies Behandelaars biedt de optie om de 'Telefoonnummer Herkenning' uitbreiding voor Google Chrome te downloaden. Deze uitbreiding vormt geldige telefoonnummers om in kiesbare hyperlinks. Het installeren van de uitbreiding via de Chrome Web Winkel zal de uitbreiding automatisch updaten wanneer er een nieuwe versie beschikbaar is (tenzij de Chromebrowser anders is geconfigureerd).

Om deze uitbreiding te downloaden, klikt u op de "Download" knop en Google Chrome zal de Chrome Web Winkel openen om u te voorzien van de mogelijkheid om "Telefoonnummer Herkenning" extensie aan uw browser toe te voegen. Klik op de "TOEVOEGEN AAN CHROME" knop.



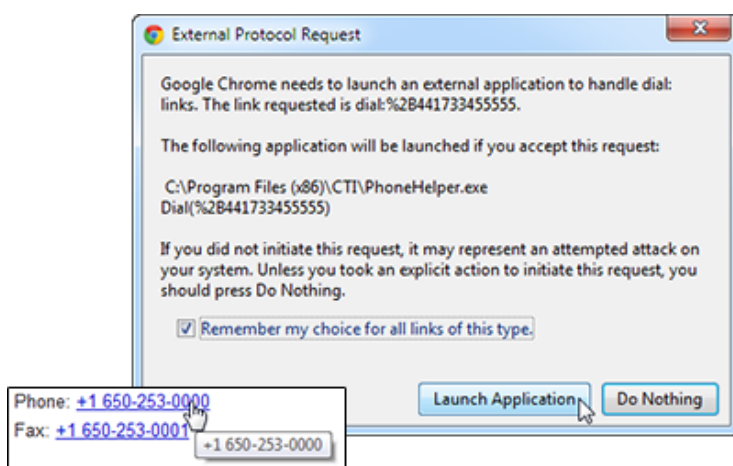
Vervolgens ziet u het bevestigingsbericht of u deze extensie zeker in uw browser wilt hebben. Klik op "Toevoegen".



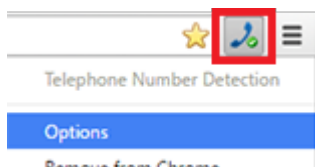
Zodra de extensie is toegevoegd, zal een klein blauw telefoon pictogram worden toegevoegd aan de Chrome werkbalk.



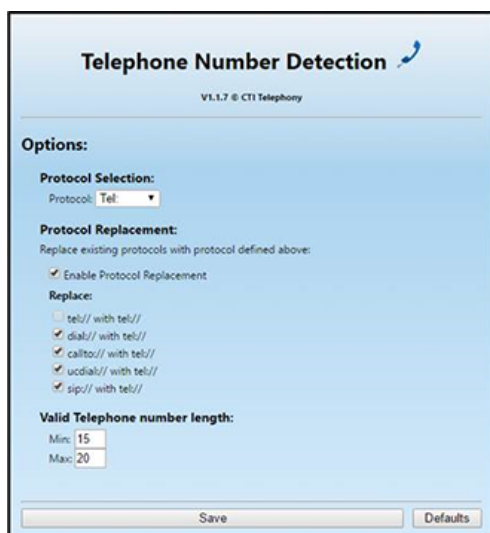
Na het installeren en activeren van deze extensie zult u in staat zijn om het te beheren door middel van de "Aan/Uit" (groen/rood) telefoontoets.



Chrome zal nu in staat zijn om nummers te identificeren en deze omzetten in hyperlinks waarop u kunt klikken om te kiezen. De eerste keer dat u gebruik maakt van webpagina kiezen in Chrome kan een venster verschijnen met een bericht over externe protocollen. Klik op de "Onthoud mijn keuze voor alle links van dit type" om te voorkomen dat het bericht weer verschijnt en klik vervolgens op "Toepassing starten" om het nummer te kiezen.



Een optiescherm kan worden benaderd door met rechts te klikken op het kleine blauwe telefoonpictogram en vervolgens op het "Opties" menu-item te klikken.



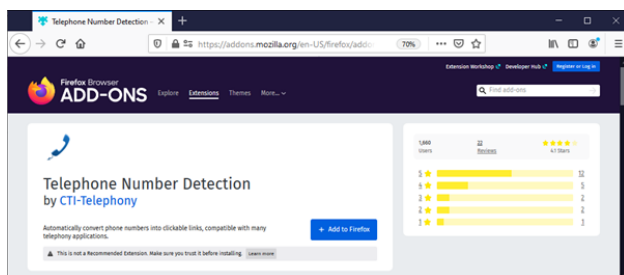
Protocol Selectie: Selecteer het telefonieprotocol voor het toestel om te gebruiken.

Protocol Vervanging: Als conflicten zich voordoen, kunt u het "Schakel Protocol Vervanging In" aanvinken om bestaande protocollen te vervangen door de geselecteerden in het "Protocol Selectie" veld. De individuele protocollen ter vervanging kunnen worden geselecteerd door het aanvinken van de juiste vakjes in de "Vervang" sectie. Geldige Telefoonnummer Lengte: Voer het minimum en maximum in voor het aantal nummers dat een telefoonnummer kan bevatten, om door het toestel te worden herkend als een telefoonnummer.

Klik op de knop 'Opslaan' om alle wijzigingen op te slaan of klik op "Standaardwaarden" om de instellingen te herstellen naar hun standaardwaarden.

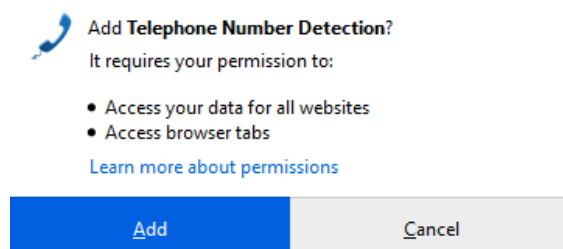
Goed gedaan! Dat is het einde van de Chrome configuratie.

Configureren van Mozilla Firefox voor het kiezen van telefoonnummers

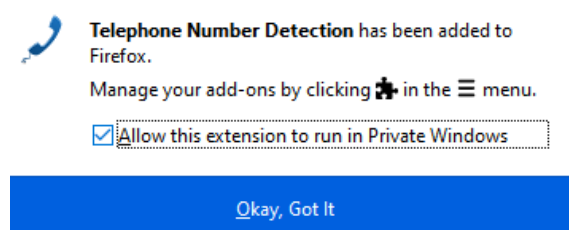


Kiezen in Mozilla Firefox wordt bereikt met behulp van de invoegtoepassing "Telefoonnummerdetectie" van CTI Telefonie, die vanuit het venster Kies Behandelaars kan worden gedownload. Klik op de downloadknop

en Mozilla Firefox start de pagina "INVOEGTOEPASSINGEN" van de telefoonnummerdetectie. Klik op "aan Firefox Toevoegen".



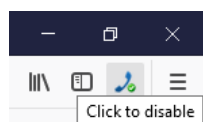
Firefox zal u om toestemming vragen om de invoegtoepassing in te schakelen. Klik op "Toevoegen" als u akkoord gaat met de machtigingen (dit is vereist om de invoegtoepassing te gebruiken).



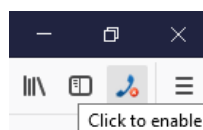
Er verschijnt een klein ballonbericht in de linkerbovenhoek van de browser waarin staat dat de invoegtoepassing is toegevoegd aan Firefox. Klik op "OK".

Om snel de Telefoonnummer Detectie in te schakelen, ziet u nu een icoon met de "snellink" in het systeemmenu.

Wanneer het icoon een groen "vinkje" weergeeft, betekent dit dat de invoegtoepassing actief is en nummers detecteert en converteert naar koppelingen - die worden gebeld wanneer erop wordt geklikt. Om de invoegtoepassing uit te schakelen, moet de gebruiker op dit icoon klikken.

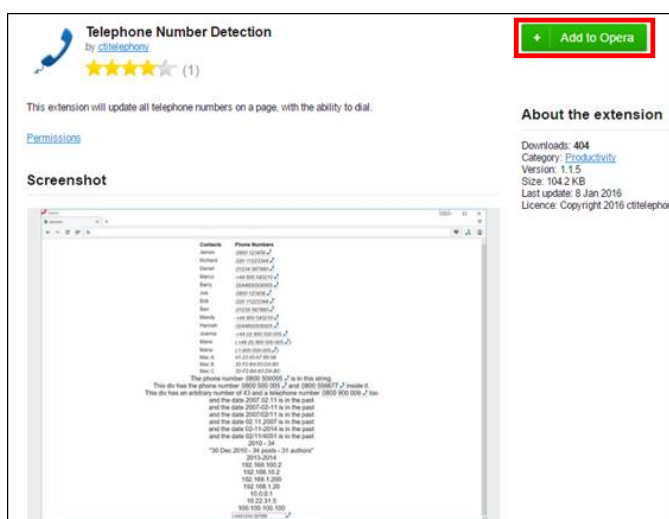


Wanneer het icoon een rood "kruis" weergeeft, betekent dit dat de invoegtoepassing niet actief is en geen nummers detecteert of converteert naar koppelingen. Om de invoegtoepassing in te schakelen, moet de gebruiker op dit icoon klikken.



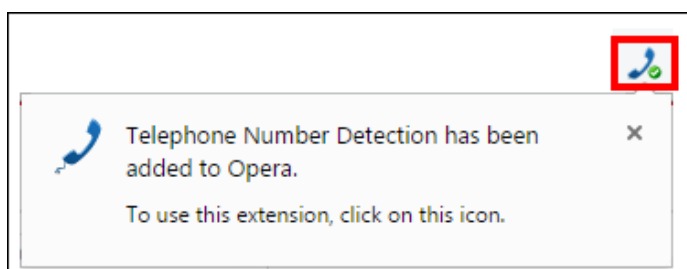
Gefeliciteerd! U hebt de Firefox-configuratie voltooid.

Opera configureren voor het kiezen van telefoonnummers

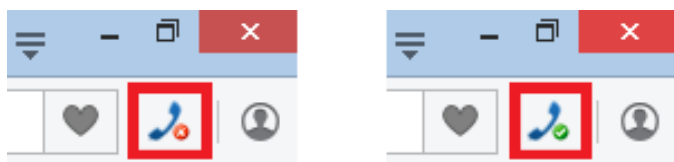


Kies behandelaars biedt de optie om de 'Telefoonnummer Herkenning' uitbreiding voor Opera te downloaden. Deze uitbreiding vormt geldige telefoonnummers om in kiesbare hyperlinks. Het installeren van de uitbreiding via de Opera add-ons zal leiden tot het automatisch bijwerken wanneer er een nieuwe versie is gepubliceerd (tenzij de Opera browser anders is geconfigureerd).

Om deze uitbreiding te downloaden, klikt u op de "Download" knop en Opera opent Opera add-ons om u te voorzien van de mogelijkheid om de "Telefoonnummer Detectie" extensie toe te voegen aan uw browser. Klik op de "Toevoegen aan Opera" knop.



Zodra de uitbreiding is toegevoegd, zal een klein blauw telefoonpictogram in de Opera werkbalk worden toegevoegd.



Na het installeren en activeren van deze extensie zult u in staat zijn om het te beheren door middel van de "Aan/Uit" (groen/rood) telefoontoets.

IRISONE^{ICT}