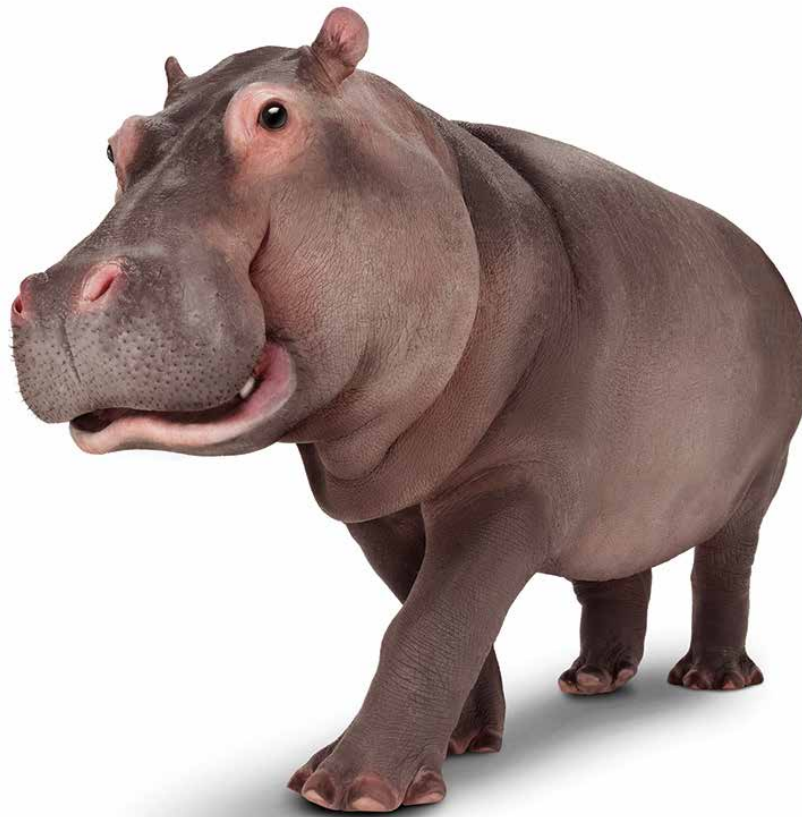


# TELUS Business Connect™ for Zendesk Connexion Affaires<sup>MC</sup> de TELUS pour Zendesk

---

User Guide / Guide de l'utilisateur



## Table of contents

3	Introduction
3	About TELUS Business Connect for Zendesk
3	About this guide
3	About Zendesk
4	Basics
4	Options
5	Log in
7	Placing calls
8	Placing an International Call
9	Incoming calls
9	Related search
10	Troubleshooting

## Table de matières

12	Introduction
12	À propos de Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk
12	À propos de ce guide
12	À propos de Zendesk
13	Notions de base
13	Options
14	Ouvrir une session
16	Faire des appels
17	Faire un appel international
18	Appels entrants
18	Recherche connexe
19	Dépannage

# Introduction

**Note:** This guide assumes that TELUS Business Connect for Zendesk is already installed in your company's Zendesk instance by your company's administrator.

## About TELUS Business Connect for Zendesk

TELUS Business Connect for Zendesk provides seamless integration between the Zendesk application and your TELUS Business Connect services to enable improved customer retention, greater agent productivity, and advanced business processes.

It offers these features:

### Complete cloud-based app

- Use your browser on any platform (Windows®, Mac®); no software installation is needed.
- Make or receive calls through the TELUS Business Connect phone system, directly from your account within Zendesk.

### Increase call efficiency

- With simple click-to-dial from within Zendesk, you can spend more time servicing clients and less time dialing.
- Save time by eliminating misdials.

### Enhance customer interaction

- Incoming callers are instantly matched to existing client records, which are automatically displayed.
- Tickets are created when a call is accepted by an agent.

## About this guide

This guide is specially designed for Zendesk users after TELUS Business Connect for Zendesk is installed and enabled by their company's administrator. This guide is not intended for system/network administrators and does not provide any information on how to set up the application or how to configure the Zendesk.com instance to be able to use this application. This user guide will show you how to use this application, and provide known issues/limitations of the application as well as some basic troubleshooting questions and answers.

## About Zendesk

Zendesk is customer service software based in the cloud. It features a simple interface that will feel familiar to users. To enhance the customer experience, Zendesk integrates other cloud based services such as Salesforce, Facebook and Twitter.

Zendesk includes ticketing, self-service options, and the most-needed customer support features.

Zendesk streamlines customer support with time-saving tools such as ticket views, triggers, and automations. This helps you get straight to what matters most – better customer service and more meaningful conversations.

## Basics

For optimal user experience, ensure that:

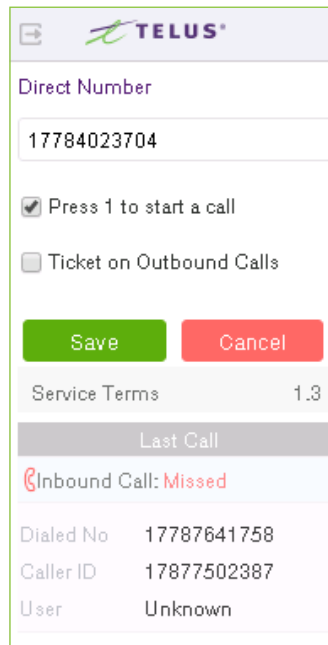
The browser you are using is updated to the latest version.

1. You have set the correct number as your TELUS Business Connect Direct Number — you will be making and receiving calls from this number through the Zendesk interface. You can find your TELUS Business Connect Direct Number in the TELUS Business Connect Voice Manager at **My Settings >Phones and Numbers > Direct Numbers**.
2. Login to your company's Zendesk instance through the browser. The URL may look like <https://yourcompanyname.zendesk.com/> The App will work only while the user is logged in to Zendesk.
3. Login to the App through Zendesk. Use your TELUS Business Connect Direct Number for the user name and your TELUS Business Connect password.

## Options

There are only two options to set. You can get to these options by clicking on the gear icon in the top navigation bar.

1. **Direct Number:** This is the number from which outgoing calls will be made. This field cannot be left blank.
2. **Press 1 To Start A Call:** When you make an outgoing call, TELUS Business Connect will first call you at your TELUS Business Connect Direct Number. Once you answer the call, you will have an option to press **1** before the call is connected to the other party. If this option is not enabled, then TELUS Business Connect will call your number and the dialed number simultaneously.



TELUS

Direct Number

17784023704

Press 1 to start a call

Ticket on Outbound Calls

Save Cancel

Service Terms 1.3

Last Call

Inbound Call: Missed

Dialed No	17787641758
Caller ID	17877502387
User	Unknown

Figure 1

Click the **Save** button to save your settings. These settings are cleared when the user logs out of the Softphone application, but will persist if the user logs out from Zendesk instance without logging out from the application and had also selected the option **Remember Me** on the login screen while logging in.

# Log in

Open your browser and login to your Zendesk account. If this is the first time you are using TELUS Business Connect for Zendesk, you will see a form as shown in Figure 2, allowing you to login to your TELUS Business Connect account. Type in your TELUS Business Connect Direct Number and your TELUS Business Connect account password.

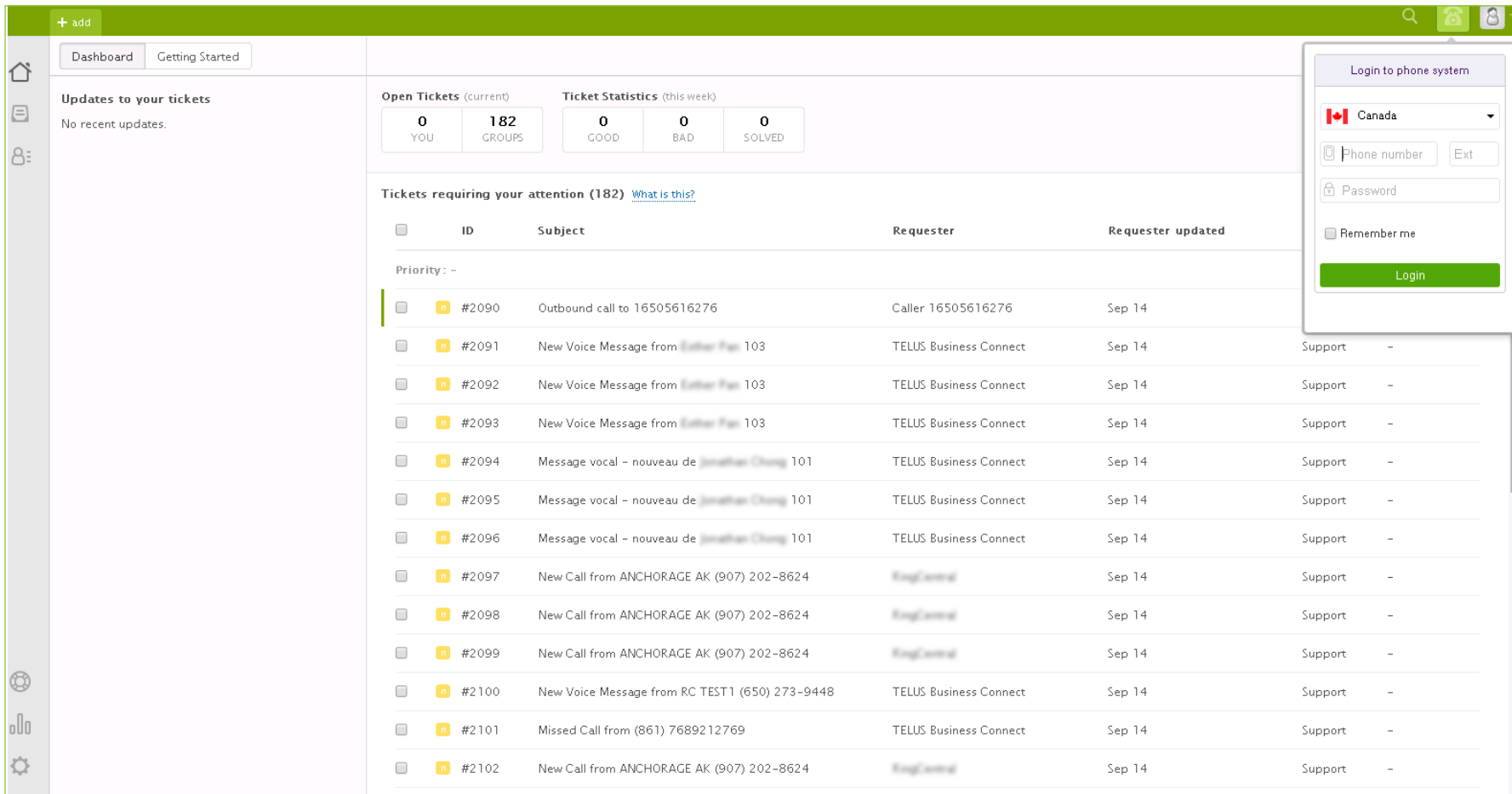


Figure 2

If you select the **Remember Me** option provided on this page, TELUS Business Connect will not ask you to provide your credentials again for one week. If you do not login for a week, you will be asked to provide your credentials again. Also, your credentials are stored in the browser, so if you login from some other browser or computer/laptop/tablet, you will need to login again.

# Log in (continued)

Once the login is successful, the TELUS Business Connect for Zendesk layout will change to as shown in Figure 3 below.

The screenshot displays the TELUS Business Connect for Zendesk dashboard. At the top, there are navigation icons for search, help, and user profile. Below this, the dashboard is divided into several sections:

- Open Tickets (current):** Shows 0 YOU and 182 GROUPS.
- Ticket Statistics (this week):** Shows 0 GOOD, 0 BAD, and 0 SOLVED.
- Tickets requiring your attention (182):** A table listing tickets with columns for ID, Subject, Requester, and Requester updated. The first row is highlighted.

ID	Subject	Requester	Requester updated
#2090	Outbound call to 16505616276	Caller 16505616276	Sep 14
#2091	New Voice Message from <i>Jonathan Pao</i> 103	TELUS Business Connect	Sep 14
#2092	New Voice Message from <i>Jonathan Pao</i> 103	TELUS Business Connect	Sep 14
#2093	New Voice Message from <i>Jonathan Pao</i> 103	TELUS Business Connect	Sep 14
#2094	Message vocal – nouveau de <i>Jonathan Chung</i> 101	TELUS Business Connect	Sep 14

On the right side of the dashboard, there is a floating TELUS interface with a numeric keypad (1-9, \*, 0, #) and a 'Call' button. Below the keypad, there are labels for 'Support' and a minus sign.

Figure 3

## Placing calls

There are two ways you can make an outgoing call:

1. Type in the number you want to dial in the dial pad (Figure 4)
2. Use the click to dial phone # feature (Figure 5)

When you select an End User in Zendesk, TELUS Business Connect for Zendesk will automatically load the Dial button to allow you to quickly dial the number for the end user.

TELUS Business Connect will first call you at your TELUS Business Connect Direct Number and the App dialer will change to the screen shown above in Figure 6 during the time the call is being connected.

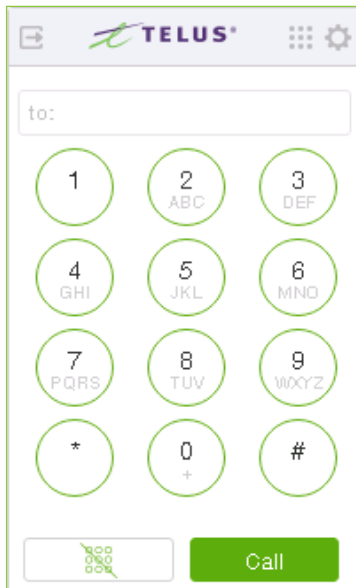


Figure 4

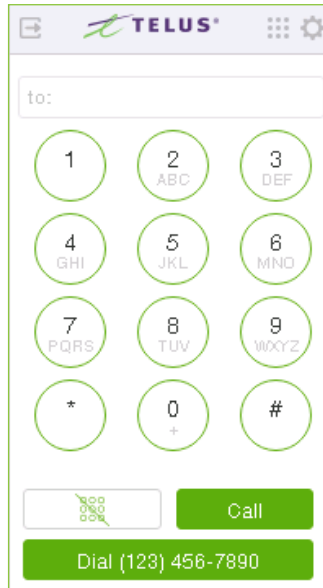


Figure 5

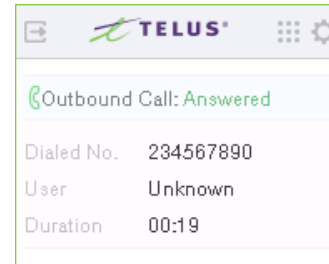


Figure 6

Once you answer the call, depending on your settings, you may be prompted to press **1** before the call is connected to the other party. If the call cannot be completed, the **Call could not be completed** message will be displayed.

Once you have picked up the call and it starts ringing the other party. If the call is connected successfully, the Softphone display will start showing a call timer.

You are free to hang up the phone through which you are speaking to the called party.


For call actions such as transfer, hold, and mute, use the controls available on the device on which you answered the call.

## Placing calls (continued)

### Placing an International Call

In the event that you wish to place an international call (i.e. to a destination outside of your home country), you must ensure that the number is properly formatted.

If you wish to use Dial# button for an international number, first ensure that the country code is part of the phone number, like this:

Phone +33 34627 28532 

To dial an international number directly from the dial pad, you can either enter the escape codes as you would manually with your phone, or you can prepend **the number with a + and the country code**



## Incoming calls

When an incoming call is received, you are notified about the incoming call on your TELUS Business Connect for Zendesk. A matching Zendesk end user and a new Zendesk ticket for that end user automatically pops up in new tabs after the agent accepts the call on their TELUS Business Connect enabled device.

In addition to the app notification and Zendesk pop ups, other phones will ring depending upon the configuration of your TELUS Business Connect phone system. Once you pick up the call on your device/desk phone, the call timer will start. You can take notes or do other things you would usually do on the newly created ticket. If the call goes directly to voicemail without ringing any of your TELUS Business Connect phones, then there will not be any notification to your TELUS Business Connect for Zendesk.

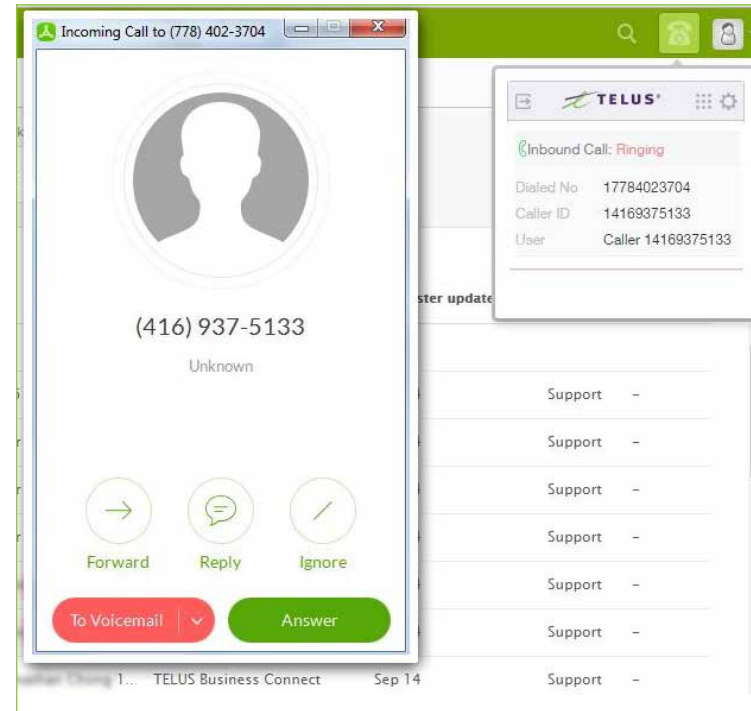


Figure 7

## Related search

Whenever there is an incoming call, the application searches Zendesk for matching records. If there is only one matching record, the end user tab for that record will be displayed along with a new ticket. If there are multiple records, TELUS Business Connect for Zendesk will not pop up all matching end users.

## Troubleshooting

**Q. I can't see the TELUS Business Connect for Zendesk when I login to Zendesk. What is the problem? Does it require some special permission?**

A. No, TELUS Business Connect for Zendesk does not require any special permissions and it should work for all user profiles. Please ask your Zendesk Administrator to ensure that TELUS Business Connect for Zendesk is enabled for the Zendesk role you are a member of.

**Q. Can I use the same TELUS Business Connect for Zendesk across multiple Zendesk instances?**

A. Yes you can. You will need to contact your Zendesk Administrator to setup and enable the TELUS Business Connect Cloud App for Zendesk for each of your instances.

**Q. Can I use the same TELUS Business Connect for Zendesk across multiple browsers (IE and Firefox, for example)?**

A. The same TELUS Business Connect for Zendesk can be used across as many browsers as you want so long as the user is not logged into two or more browsers simultaneously. This means that the user cannot be logged into Zendesk on Internet Explorer and Firefox at the same time. Simultaneous logins are not supported.

**Q. I make a call to myself, and the incoming call features are not working.**

A. This behaviour is expected – calls from your own extension to your own extension will not appear in TELUS Business Connect for Zendesk.

**Q. I would like to disable this feature for now.**

A. You will have to request that your Zendesk Administrator remove Zendesk user role that you belong to from TELUS Business Connect for Zendesk via settings.

**Q. What Operation Systems are supported?**

A. The following Operating Systems are supported:

- Windows XP, 7, 8 and above.
- Mac OS X Mountain Lion and above.

**Q. What browsers are supported?**

A. TELUS Business Connect for Zendesk supports the following browsers:

- Internet Explorer 10 or later (Windows)
- Firefox 25 or later (Windows, Mac)
- Chrome 30 or later (Windows, Mac)
- Safari 6.0.5 or later (Mac)

**Q. On logging into TELUS Business Connect for Zendesk, I am getting this error message: “Your TELUS Business Connect edition does not support Zendesk Integration - please call your TELUS Business Connect account representative to upgrade your TELUS Business Connect edition.” What is that?**

A. Zendesk integration is available for TELUS Business Connect Premium and Premium Plus users. Please check with your TELUS Business Connect Administrator or contact your TELUS Business Connect representative to get more information about this feature.

**Q. Search results are not displaying records that match the caller ID.**

A. Check the format of the phone number in Zendesk. Ensure the format is standardized per Zendesk features.



# Introduction

**Remarque :** Ce guide suppose que Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk a déjà été installé sur votre système Zendesk par l'administrateur de votre entreprise.

## À propos de Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk

Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk offre une intégration transparente entre l'application Zendesk et vos services Connexion Affaires de TELUS, ce qui permet d'améliorer la fidélisation de la clientèle, la productivité des agents et les processus d'affaires évolués.

La solution offre les fonctions suivantes :

### Application infonuagique complète

- Utilisez votre navigateur sur n'importe quelle plateforme (Windows<sup>MD</sup>, Mac<sup>MD</sup>); aucune installation de logiciel nécessaire.
- Faites ou recevez des appels à partir du système téléphonique Connexion Affaires de TELUS, directement dans votre compte Zendesk.

### Efficacité des appels améliorée

- Avec la fonction Cliquer pour appeler dans Zendesk, vous pouvez consacrer plus de temps aux clients et moins de temps à composer des numéros.
- Gagnez du temps en évitant de composer de mauvais numéros.

### Meilleures interactions avec les clients

- Les appelants sont immédiatement associés à des dossiers de clients existants qui s'affichent automatiquement.
- Des billets sont créés lorsqu'un agent prend un appel.

## À propos de ce guide

Ce guide est conçu spécialement pour les utilisateurs de Zendesk après l'installation et l'activation de Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk par l'administrateur de leur entreprise. Il n'est pas conçu pour les administrateurs de système ou de réseau et ne donne aucun renseignement sur la façon d'installer l'application ou de configurer le système Zendesk.com pour être capable d'utiliser cette application. Ce guide de l'utilisateur vous explique comment utiliser l'application et vous présente ses problèmes et limites connus, de même que quelques questions et réponses de dépannage de base.

## À propos de Zendesk

Zendesk est un logiciel de service à la clientèle infonuagique. Il se caractérise par une interface simple d'utilisation et conviviale. Pour améliorer l'expérience client, Zendesk intègre d'autres services infonuagiques comme Salesforce, Facebook et Twitter.

Zendesk propose des options d'émission de billets et de libre-service, de même que les fonctions de soutien à la clientèle les plus demandées.

Zendesk simplifie le soutien à la clientèle grâce à des outils efficaces comme l'affichage des billets, les déclencheurs et les automatisations. Ces outils vous aident à vous consacrer entièrement à ce qui importe le plus : offrir un meilleur service aux clients et entretenir des conversations constructives.

## Notions de base

Pour profiter d'une expérience utilisateur optimale, assurez-vous de ce qui suit : La dernière version du navigateur que vous utilisez a été installée.

1. Vous avez entré le bon numéro pour votre numéro direct de Connexion Affaires de TELUS. Vous ferez et recevrez des appels à partir de ce numéro dans l'interface Zendesk. Vous trouverez votre numéro direct de Connexion Affaires de TELUS dans le Gestionnaire des services vocaux de TELUS : **Mes paramètres > Téléphones et numéros > Numéros directs.**
2. Ouvrez une session dans le système Zendesk de votre entreprise à partir de votre navigateur. L'adresse URL sera similaire à celle-ci : <https://yourcompanyname.zendesk.com/> L'application peut seulement être utilisée lorsqu'un utilisateur est connecté à Zendesk.
3. Ouvrez une session dans l'application à partir de Zendesk. Entrez votre numéro direct de Connexion Affaires de TELUS comme nom d'utilisateur et votre mot de passe Connexion Affaires de TELUS.

## Options

Il n'y a que deux options à configurer. Vous pouvez accéder à ces options en cliquant sur l'icône de l'engrenage dans la barre de navigation supérieure.

1. **Numéro direct** : Il s'agit du numéro à partir duquel les appels seront faits. Ce champ ne peut être vide.
2. **Appuyer sur le 1 pour faire un appel**: Lorsque vous faites un appel, Connexion Affaires de TELUS vous téléphonera d'abord à votre numéro direct de Connexion Affaires de TELUS. Une fois que vous aurez pris l'appel, vous pourrez appuyer sur le **1** avant que l'appel soit acheminé à l'autre partie. Si cette option n'est pas activée, Connexion Affaires de TELUS téléphonera alors simultanément à votre numéro et au numéro composé.



The screenshot shows the 'Numéro direct' settings screen in the TELUS mobile app. At the top, there is a header with the TELUS logo and the title 'Numéro direct'. Below the title, there is a text input field containing the number '12894601719'. Underneath the input field, there are two toggle switches: the first is checked and labeled 'Appuyer sur 1 pour commencer un appel', and the second is unchecked and labeled 'Billet pour les appels sortants'. At the bottom of the form, there are two buttons: a green 'Enregistrer' button and a red 'Annuler' button. Below the buttons, there is a section for 'Modalités de service' with a value of '1.30'. A section titled 'Dernier appel' shows a missed call: 'Appel entrant : Manqué'. At the very bottom, there is a section for 'Nom d'appelant' with the value '14169375133' and 'Utilisateur' with the value 'Caller 14169375133'.

Image 1

Cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour sauvegarder vos paramètres. Ces paramètres sont supprimés lorsque l'utilisateur se déconnecte de l'application de téléphone logiciel, mais sont conservés s'il se déconnecte du système Zendesk sans fermer sa session dans l'application et s'il coche l'option **Se souvenir de moi** à la page d'ouverture de session.

## Ouvrir une session

Ouvrez votre navigateur et une session dans votre compte Zendesk. Si vous utilisez Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk pour la première fois, une fenêtre comme celle de l'image 2 apparaîtra pour vous permettre de vous connecter à votre compte Connexion Affaires de TELUS. Entrez votre numéro direct de Connexion Affaires de TELUS et le mot de passe de votre compte Connexion Affaires.

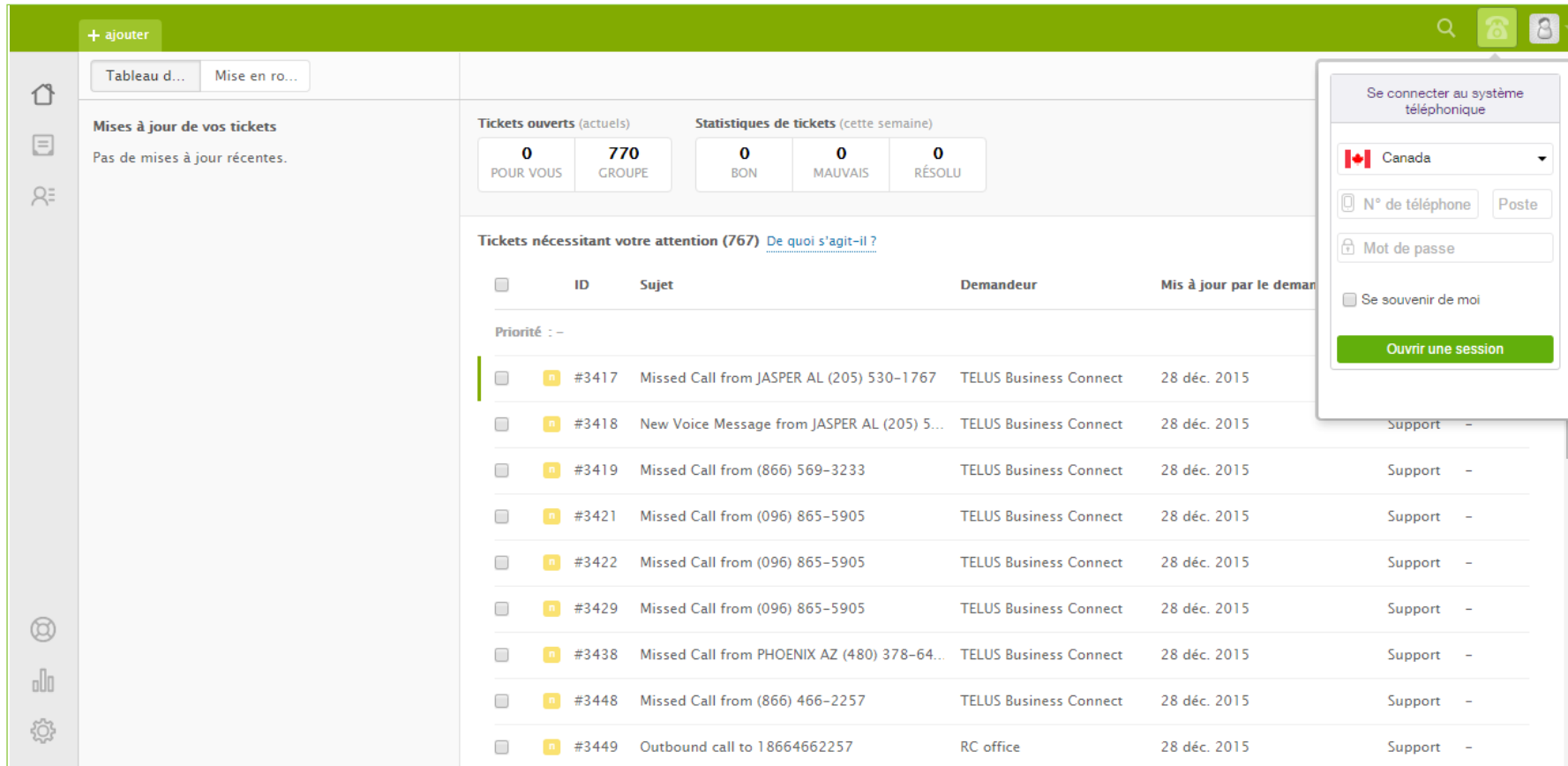


Image 2

Si vous avez coché la case **Se souvenir de moi** sur cette page, Connexion Affaires de TELUS ne vous demandera pas d'entrer vos identifiants pendant une semaine. Cependant, si vous ne vous connectez pas pendant une semaine, vous devrez les fournir. Aussi, vos identifiants sont stockés dans le navigateur, alors si vous ouvrez une session à partir d'un autre navigateur ou d'un autre appareil (ordinateur, ordinateur portable, tablette), vous devrez vous connecter de nouveau.

## Ouvrir une session (suite)

Une fois votre session ouverte, l'interface de Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk changera pour celle qui est illustrée dans l'image 3 ci-dessous.

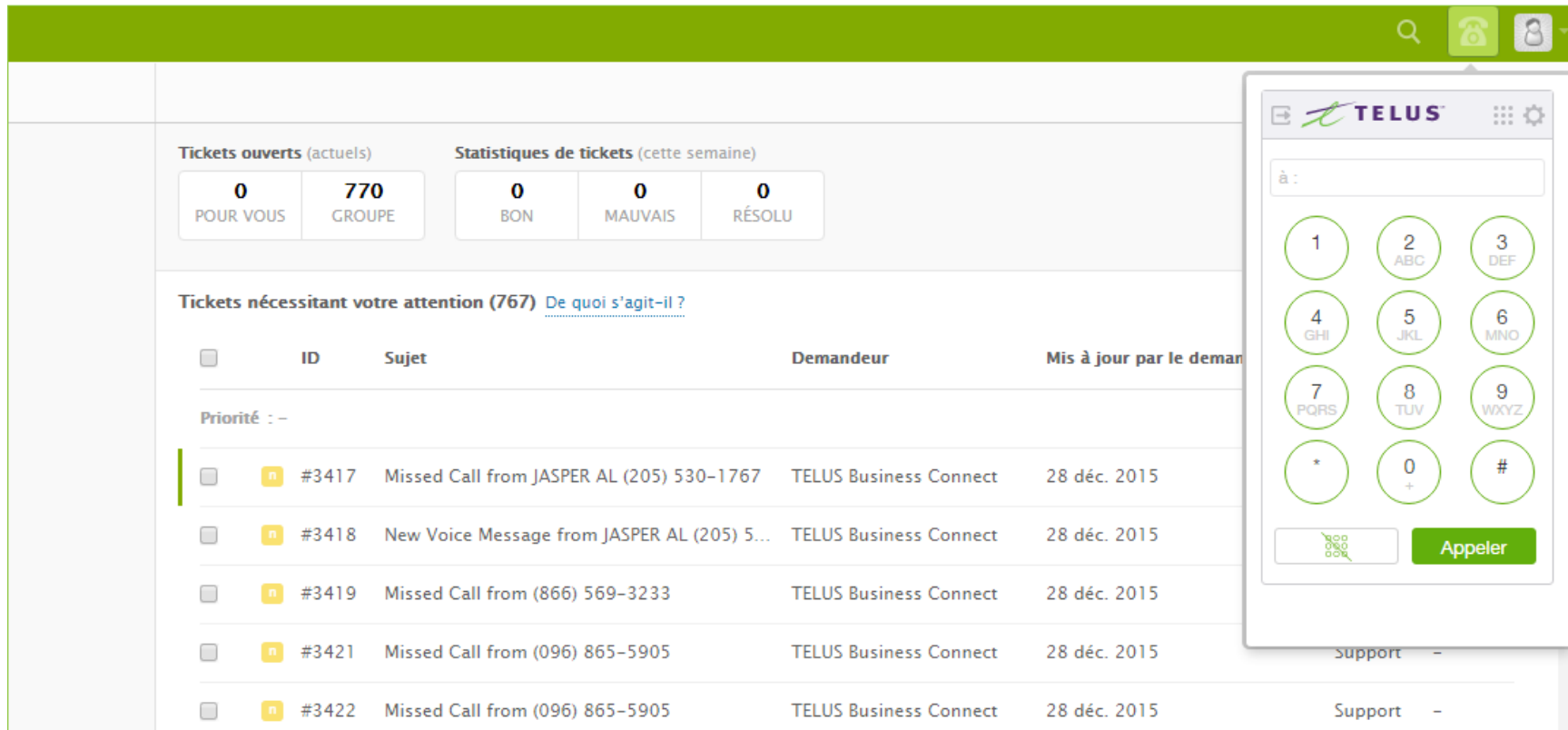


Image 3

## Faire des appels

Vous avez deux moyens de faire des appels :

1. Entrez le numéro que vous voulez composer au moyen du clavier numérique (image 4)
2. Utiliser la fonction Cliquer pour appeler pour composer le numéro de téléphone (image 5)

Lorsque vous sélectionnez un utilisateur final dans Zendesk, Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk charge automatiquement le bouton Dial (composer) pour vous permettre de composer rapidement le numéro de téléphone de l'utilisateur final.

Connexion Affaires vous téléphonera d'abord à votre numéro direct de Connexion Affaires de TELUS, puis le clavier de l'application s'effacera pour laisser place à l'écran de l'image 6 pendant que l'appel est acheminé.

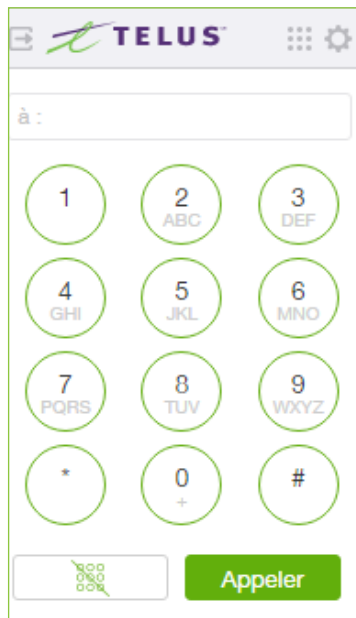


Image 4

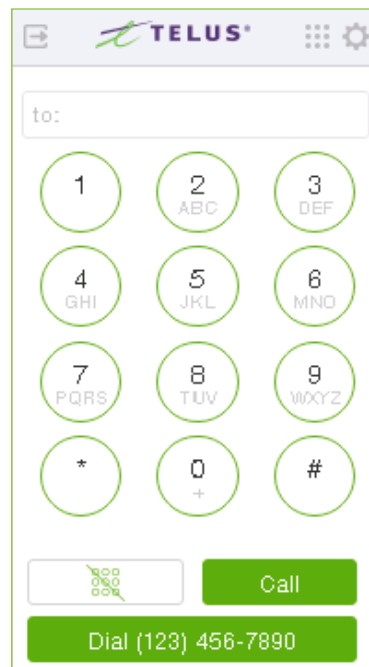


Image 5



Image 6

Selon vos paramètres, vous pourriez devoir faire le 1 avant que l'appel que vous avez pris soit acheminé à l'autre partie. Si l'appel ne peut être acheminé, le message **Call could not be completed (l'appel n'a pu être acheminé) s'affichera.**

Une fois que vous avez pris l'appel, il est aussitôt acheminé à l'autre partie. Si l'appel est bien acheminé, un minuteur d'appel s'affichera sur l'écran du téléphone logiciel.

Vous êtes libre de raccrocher le téléphone avec lequel vous parlez à la personne appelée.

Pour les fonctions d'appel comme le transfert, la mise en attente et le mode discrétion, servez-vous des boutons de l'appareil à partir duquel vous avez pris l'appel.

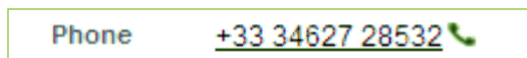


## Faire des appels (suite)

### Faire un appel international

Si vous voulez faire un appel international (c.-à-d., un appel vers une destination située à l'extérieur de votre pays de résidence), vous devez vous assurer que le format du numéro est conforme.

Si vous voulez utiliser le bouton Dial# (composer) pour un numéro international, assurez-vous d'abord que l'indicatif de pays fait partie du numéro de téléphone comme dans l'image ci-dessous :



Pour composer un numéro international directement à partir du clavier numérique, vous pouvez faire des espaces comme vous le feriez normalement avec votre téléphone ou faire précéder **le numéro du symbole + et de l'indicatif de pays.**

## Appels entrants

Lorsque vous recevez un appel, une notification d'appel entrant apparaît dans votre solution Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk. Un dossier d'utilisateur final Zendesk correspondant et un nouveau billet Zendesk pour cet utilisateur final apparaissent automatiquement dans de nouveaux onglets après que l'agent ait pris l'appel sur son appareil Connexion Affaires de TELUS.

En plus de la notification de l'application et des fenêtres contextuelles de Zendesk, d'autres téléphones sonneront en fonction de la configuration de votre système téléphonique Connexion Affaires de TELUS. Lorsque vous prenez un appel sur votre appareil ou votre téléphone de bureau, le minuteur d'appel se met en marche. Vous pouvez prendre des notes ou faire ce que vous feriez normalement sur le billet nouvellement créé. Si l'appel est acheminé directement à la messagerie vocale sans sonner sur aucun de vos téléphones Connexion Affaires de TELUS, vous ne recevrez alors aucune notification dans votre solution Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk.

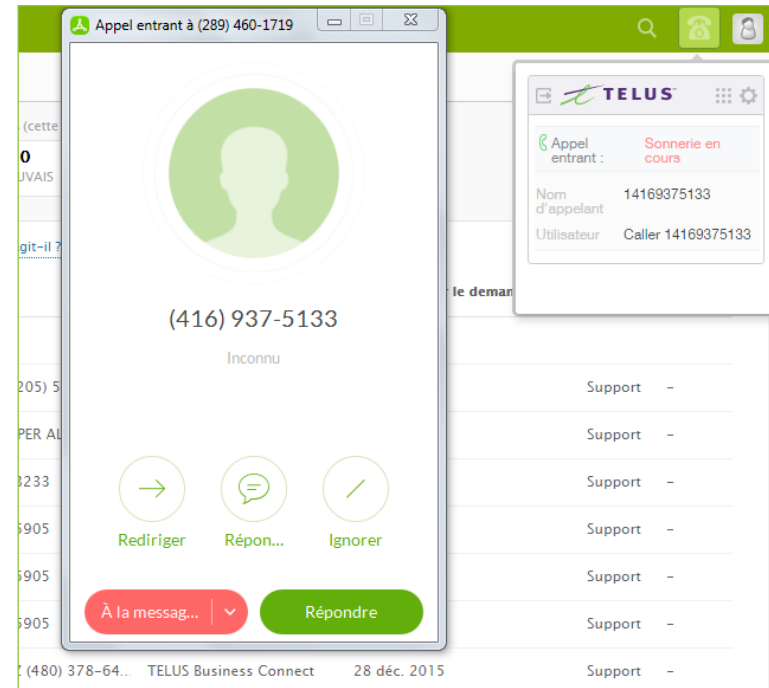


Image 7

## Recherche connexe

À chaque appel entrant, l'application parcourt Zendesk à la recherche de dossiers correspondants. S'il n'y a qu'un seul dossier correspondant, l'onglet de l'utilisateur final pour ce dossier s'affichera en même temps qu'un nouveau billet. S'il a plusieurs dossiers correspondants, Connexion Affaires de TELUS n'affichera pas tous les utilisateurs finaux correspondants.

## Dépannage

**Q. Je ne vois pas Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk quand je me connecte à Zendesk. Quel est le problème? Ai-je besoin d'une autorisation spéciale?**

R. Non. Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk ne nécessite aucune autorisation spéciale et devrait pouvoir être utilisé par tous les profils d'utilisateur. Veuillez demander à votre administrateur Zendesk de vérifier que Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk est activé pour le rôle Zendesk auquel vous êtes associé.

**Q. Puis-je utiliser le même Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk dans différents systèmes Zendesk?**

R. Oui, vous le pouvez. Vous devrez communiquer avec votre administrateur Zendesk pour qu'il installe et active l'application infonuagique Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk sur chacun de vos systèmes.

**Q. Puis-je utiliser le même Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk dans différents navigateurs (IE et Firefox par exemple)?**

R. Le même Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk peut être utilisé dans différents navigateurs pourvu qu'un utilisateur n'y soit pas connecté dans deux navigateurs ou plus simultanément. Cela signifie qu'un utilisateur ne peut pas être connecté à Zendesk sur Internet Explorer et Firefox en même temps. Les connexions simultanées ne sont pas prises en charge.

**Q. Lorsque je téléphone à mon numéro, les fonctions d'appel entrant n'apparaissent pas.**

R. Il s'agit d'une situation normale. Les appels faits de votre poste vers votre propre poste n'apparaîtront pas dans Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk.

**Q. J'aimerais désactiver cette fonction pour le moment**

R. Vous devrez communiquer avec votre administrateur Zendesk pour qu'il retire, dans les paramètres de Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk, le rôle d'utilisateur Zendesk qui vous a été attribué.

**Q. Quels systèmes d'exploitation sont compatibles avec la solution?**

R. Les systèmes d'exploitation suivants sont compatibles :

- Windows XP, 7, 8 ou plus récent.
- Mac OS X Mountain Lion ou plus récent.

**Q. Quels navigateurs sont compatibles avec la solution?**

R. Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk peut être utilisé dans les navigateurs suivants :

- Internet Explorer 10 ou version ultérieure (Windows)
- Firefox 25 ou version ultérieure (Windows, Mac)
- Chrome 30 ou version ultérieure (Windows, Mac)
- Safari 6.0.5 ou version ultérieure (Mac)

**Q. En me connectant à Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk, je reçois ce message d'erreur : « Votre version de Connexion Affaires de TELUS ne prend pas en charge l'intégration de Zendesk. Veuillez communiquer avec votre représentant Connexion Affaires de TELUS pour mettre votre solution à niveau. » De quoi s'agit-il?**

R. L'intégration de Zendesk est offerte aux utilisateurs des versions Connexion Affaires de TELUS – Avancé et Connexion Affaires de TELUS – Supérieur. Veuillez communiquer avec votre administrateur ou votre représentant Connexion Affaires de TELUS pour en savoir plus sur cette fonction.

**Q. Les dossiers qui correspondent au numéro d'appelant ne s'affichent pas dans les résultats de recherche.**

R. Vérifiez le format du numéro de téléphone dans Zendesk. Assurez-vous qu'il respecte les normes de Zendesk.