

KPN ÉÉN Software Integratie Outlook

Handleiding

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Installeren	4
3. Snel starten	5
3.1 Telefoonscherm	5
3.2 Preview venster	6
4. Bellen	7
4.1 Bellen met een telefoonnummer op papier	7
4.2 Bellen met iemand waar u recentelijk mee heeft gebeld	8
4.3 Bellen vanaf een website	8
4.4 Bellen vanuit een andere applicatie	9
4.5 Bellen vanuit een zelfontwikkelde applicatie of database	11
4.6 Bellen vanuit Word en andere Microsoft Office applicaties	12
5. Gespreksbeheer	13
5.1 Doorverbinden	13
5.2 Overige beheermogelijkheden	14
6. Adresboeken en contactpersonen	15
6.1 Contactgegevens opslaan terwijl u belt	16
6.2 Contactgegevens toevoegen vanuit de belgeschiedenis	16
7. Belgeschiedenis	17
8. Instellingen en configuratie	18
8.1 Telefonie instellingen	18
8.2 Interface instellingen	19
8.3 Bellen instellingen	20
8.4 Gebeurtenis instellingen	21
8.5 Integratie instellingen	22
8.6 Functie instellingen	23
9. Update van de software	27

1. Inleiding

KPN ÉÉN Software Integratie Outlook koppelt uw Windows desktop aan uw telefoon. Dat betekent dat u gesprekken kunt 'bedienen' vanaf uw desktop en dat u telefooninstellingen kunt wijzigen met KPN ÉÉN. Tevens maakt KPN ÉÉN het mogelijk om gebruik te maken van contacten en telefoonnummers die binnen applicaties (zoals Microsoft Outlook) en webpagina's beschikbaar te zijn. KPN ÉÉN klantnummers bellen, maar ook contactinformatie tonen als u een oproep ontvangt.

KPN ÉÉN is discreet aanwezig als een 'led-lampje' rechtsonder in de Systemtray. Via de rechtermuisknop kan het menu worden opgeroepen. 



Er zijn twee type licenties: KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook en KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook & CRM. Voor beide licenties kan één en dezelfde executable worden gebruikt; afhankelijk van het type licentie wordt automatisch de bijbehorende functionaliteit geactiveerd. De verschillen in functionaliteit tussen beide licentietypes is in onderstaande tabel weergegeven.

Functionaliteit KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook (Optie CRM Integratie)

- Gespreksbediening
 - opnemen, beëindigen, wachtstand, doorverbinden
 - belhistorie, klembord bellen, browser bellen
- Gebruikersinstellingen
- Beschikbaarheidsscherm
- CRM integratie

2. Installeren

Installeren van KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook op uw Windows pc gaat als volgt:

Download het installatiepakket op uw Windows desktop en voer het installatieprogramma uit.

KPN ÉÉN

[Download KPNÉÉN](#)

Minimale systeemvereisten

- 1.8 GHz Pentium-class processor
- SVGA scherm
- 2 GB geheugen
- 1 GB vrije harddisk ruimte
- Geïnstalleerde netwerkkaart
- Toetsenbord en muis

Ondersteunde Besturingssystemen

- Windows XP Professional SP3
- Windows Server 2003 en 2008
- Windows Vista
- Windows 7 – (32 bit en 64 bit)
- Windows 8 (Desktop Mode)

Ondersteunde Citrix / Windows Terminals Application Virtualization OS

- Windows XP Professional SP3
- Windows Server 2003
- Windows Server 2008 (32/64bit)
- Windows Server 2008 R2 (64bit only)
- Windows Vista
- Windows 7 (32 bit en 64 bit)
- Windows 8 (32 bit en 64 bit)

Ondersteunde Citrix Session Virtualization OS:

Elke Citrix client is ondersteund door serverinstallatie

3. Snel starten

Om te starten met KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook, klikt u met de rechter muisknop op het KPN ÉÉN icoontje. Dit is de groene cirkel (of rood, als u in gesprek bent) rechts op de taakbalk¹. Als u hierop klikt, verschijnt onderstaand menu.



3.1 Telefoonscherm

De meest voor de hand liggende plek om te beginnen is het Telefoonscherm (zie onderstaande afbeelding). Klik op de optie 'Telefoon' in het menu. In het vervolg kunt u ook dubbelklikken op het KPN ÉÉN icoontje, waarna het scherm zal verschijnen.



- 1 Contactinformatie** De naam en het telefoonnummer van de betreffende persoon
- 2 Acties** Gebruik deze knoppen om actie te ondernemen met betrekking tot het huidige gesprek en de contactpersoon.
- 3 Gespreksinformatie** Andere informatie over het huidige gesprek.

¹ Let op: in Windows 7 zijn sommige pictogrammen verborgen die juist wel zichtbaar moeten zijn. Om dit in te stellen, gaat u naar het 'Notification Area Icons'-gedeelte van het Windows Control Panel.

3.2 Preview venster

Als u wordt gebeld, verschijnt het Preview scherm. Dit scherm bevat de informatie die ook in het algemene Telefoonscherm staat, maar dan meer in een compact formaat. Bovendien verdwijnt het kort nadat u opgenomen heeft.



- 1 **Sluiten** Gebruik deze als u het preview venster direct wilt sluiten.
- 2 **Contact informatie** Het telefoonnummer en de naam van de andere partij.
- 3 **Acties voor gespreksbeheer** Gebruik deze knoppen om acties te ondernemen met betrekking tot het gesprek. Soms verschijnt hierdoor het algemene Telefoonscherm.

Net zoals in het Telefoonscherm worden de actieknoppen onderaan het previewvenster afgestemd op de status van het gesprek. In de voorbeeldafbeelding zijn de acties te zien die beschikbaar zijn tijdens een gesprek. Om ruimte te besparen wordt alleen de tekst van de eerste twee acties weergegeven. De rest wordt alleen via icoontjes weergegeven.

In de volgende hoofdstukken worden alle functionaliteiten van KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook beschreven:

Hoofdstuk 4 Bellen Op hoeveel manieren kun je een telefoongesprek opzetten? Welke zijn het best?

Hoofdstuk 5 Gespreksbeheer Hoe kun je gesprekken beheren vanaf je pc? Wat is de beste manier om te werken?

Hoofdstuk 6 Adresboeken en contactpersonen Hoe wijs je namen toe aan bellers en hoe kun je het beste deze informatie gebruiken?

Hoofdstuk 7 Belgeschiedenis Een kijkje nemen in uw gespreksgeschiedenis en wat je hiermee kunt doen

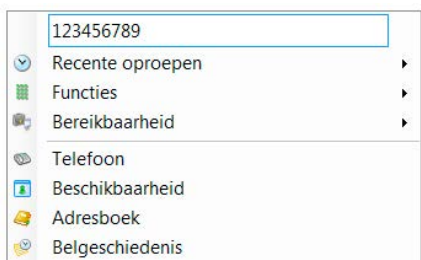
Hoofdstuk 8 Instellingen en configuratie Hoe configureer je KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook, zodat je er alles uithaalt wat erin zit?

4. Bellen

KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook biedt verschillende manieren om mensen te bellen. Dit hangt af van de manier waarop u beschikt over een nummer van een contactpersoon of bedrijf. Aan de hand van deze manieren laten we in dit hoofdstuk zien hoe KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook bellen makkelijker maakt.

4.1 Bellen met een telefoonnummer op papier

Als u een nummer van een contactpersoon op papier hebt staan, kunt u deze natuurlijk intypen op uw toestel en bellen. Met KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook kunt u deze echter ook opslaan en een volgende keer dat u deze persoon wilt bellen, kunt u deze eenvoudig terugvinden.



U kunt ook met de rechtermuisknop klikken op het KPN ÉÉN pictogram en dan het nummer invoeren in het tekst vak bovenaan. Als u een verkeerd nummer intypt, kunt u dit corrigeren door middel van backspace.

Een derde alternatief is om het nummer te gaan typen in het Telefoonscherm; KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook zal dan automatisch omschakelen naar het 'Bellen' scherm. Druk op Enter als u het nummer hebt ingevoerd en dit nummer wilt bellen.



4.2 Bellen met iemand waar u recentelijk mee heeft gebeld

Als u hebt gebeld met KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook, staat het gesprek in uw gespreksgeschiedenis. Klik in het algemene menu op de gespreksgeschiedenisknop. U krijgt dan een lijst van uw gevoerde gesprekken in omgekeerde datumvolgorde. Als u de beller in deze lijst heeft gevonden, klikt u op het telefoonnummer om deze persoon direct te bellen.

Als een persoon een van de laatste tien personen is die u heeft gebeld, staat deze in de lijst onder Recente oproepen.



U vindt Recente oproepen in het algemene menu of in het Bellenscherm. Let op: deze recent gebelde nummers zijn opgeslagen op uw pc en niet op de server.

4.3 Bellen vanaf een website

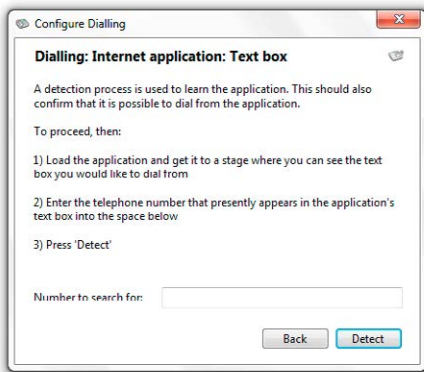
U kunt KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook zo configureren dat deze uw webpagina's doorzoekt (Internet Explorer, Mozilla Firefox en Google Chrome) naar telefoonnummers. Om deze functionaliteit aan te zetten, gaat u naar de optie Configuratie in het algemene menu en vervolgens naar het tabblad Belt. Hier kunt u Website bellen aanzetten.

Sommige internetpagina's, zoals Contact Management systemen, bevatten tekstvakken met telefoonnummers. Deze nummers werken iets anders, omdat hiervan geen hyperlinks gemaakt kunnen worden.

Om belsupport van dit type webpagina toe te voegen, moet u in KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook aangeven dat er naar gezocht moet worden. Dit doet u ook via het Configuratiescherm. Om belsupport aan te zetten, volgt u de volgende stappen:

1. Klik op de Toevoegenknop op de Beltpagina in het Configuratiescherm. De Belt-wizard wordt geladen.
2. Selecteer de Internet Explorer optie en kies vervolgens Tekstvakken.
3. Zoek een pagina in uw applicatie welke telefoonnummers in een tekst vak bevat. Voer het telefoonnummer dat wordt getoond in de wizard.
4. Klik vervolgens op de Detect-knop. KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook scant vervolgens alle open webpagina's en vindt de eerste overeenkomst met uw nummer (u kunt een nummer tegelijk zoeken). Klik op Opslaan en in het vervolg

(de volgende keer dat u de pagina ververs) wordt er een Belknop toegevoegd aan het tekstpcvak.

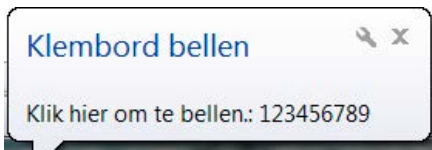


4.4 Bellen vanuit een andere applicatie

Vaak worden telefoonnummers opgeslagen op een pc, voornamelijk in applicaties voor contactbeheer. Het verschilt echter veel hoe nummers worden weergegeven. KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook heeft een functionaliteit waarmee je kunt bellen vanuit andere applicaties. De eerste en meest gemakkelijke is Klembord bellen.

Klembord bellen

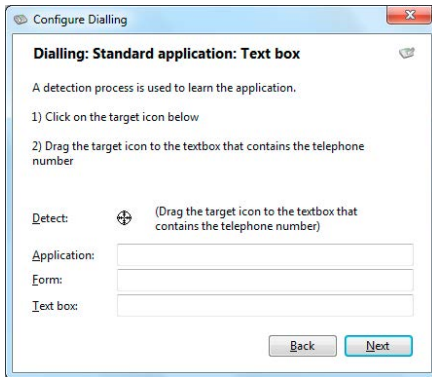
Klembord bellen kan worden aangezet onder Configuratie > Belt. Wanneer deze functie aan staat, houdt KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook het klembord in de gaten. Wanneer u iets kopieert dat op een telefoonnummer lijkt, dan zal door een pop-up gevraagd worden of u het nummer wilt bellen.



Wanneer u deze methode gebruikt, kunt u aangeven wat een geldig nummer is door een minimale en maximale lengte aan te geven plus eventueel een voorvoegsel waar nummers mee moeten beginnen. Dit kunt u instellen op de Beltpagina.

Bellen vanuit applicatie

Als u vaak via een bepaalde applicatie belt, is er een snellere manier om te bellen. De applicatie wordt hiervoor geïntegreerd in KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook. U gaat hiervoor naar de Bellenpagina van Configuratie. In dat scherm klikt u op Toevoegen en vervolgens kunt u de gewenste applicatie laten detecteren. Dit gaat als volgt:



1. Selecteer de 'Elk ander type standard Windows applicatie' optie en klik vervolgens op Volgende.
2. Op de volgende pagina klikt u op het plusje en houdt deze vast. Vervolgens sleept u het plusje naar het tekst vak in de applicatie waar een nummer staat
3. Laat de muisknop los wanneer het plusje boven het tekst vak staat. (Dit houdt dus in dat u KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook en de applicatie naast elkaar draaiende moet hebben). Aan de melding die naast Detect wordt gegeven, kunt u zien of KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook bellen vanuit dit tekst vak ondersteunt.

✓ Good

✗ Bad

❓ Don't know

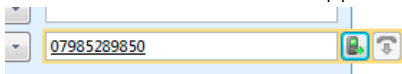
4. Als u klaar bent klikt u op volgende en dan op Afsluiten om de instellingen op te slaan. Klik vervolgens ook op Opslaan op de Configuratiepagina.

Vervolgens sluit en heropent u het applicatiescherm om te zien of het werkt. Het resultaat zal afhangen van het type applicatie. U zult een van de volgende mogelijkheden zien:

1. Een Belknop zal verschijnen aan de rechterkant van het tekst vak. Dit betekent dat u een .Net applicatie hebt. Is dit het geval, dan zult u de overige tekstvakken ook moeten laten detecteren.



2. Een alternatief is om de muis te bewegen over het tekst vak (om zeker te zijn dat er een geldig telefoonnummer in staat). Wanneer de gegevens kloppen, zal er een Bel en Ophangknop verschijnen aan de rechterkant van het tekst vak. Dit betekent dat u een non-.Net applicatie hebt.



3. Als geen van bovenstaande plaats vindt, dan wordt het tekst vak waarschijnlijk niet ondersteund. U kunt dan wel de klembord methode gebruiken. Mogelijk probeert u een web gebaseerde applicatie te integreren; lees in dat geval paragraaf 2.3 over het bellen vanaf een website.

4.5 Bellen vanuit een zelfontwikkelde applicatie of database

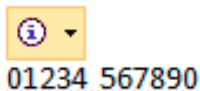
Als u niet uw eigen applicaties ontwikkelt, kunt u deze paragraaf overslaan.

Wat voor soort applicatie heeft u ontwikkeld?

1. Web gebaseerd: Bij een web gebaseerde applicatie raden wij u aan 'Ankers' (<>) te zetten rond een telefoonnummer (<telefoonnummer>). De aanhef zou moeten zijn 'Dial: 123' waarbij u 123 vervangt door het echte nummer. Als u Belknoppen naast tekstvakken of onder knoppen wilt plaatsen, dan raden wij u aan de window. OpenURL functie te gebruiken en een string te bouwen met 'dial: 123' als een parameter (met vervanging van 123 door het telefoonnummer).
2. Non-webgebaseerd: Indien u een uitgaand telefoongesprek (bijvoorbeeld door een Belknop naast een tekst vak) wilt starten, doe dat dan door het uitvoeren van PhoneHelper.exe (programma is te vinden in dezelfde directory als KPN ÉÉN Software Integratie Outlook) met het parameter 'Dial (123)' (zonder de aanhalingstekens). U roept PhoneHelper.exe dus als volgt aan: 'PhoneHelper Dial(123)' (zonder quotes, waarbij 123 het te bellen nummer voorstelt).

4.6 Bellen vanuit Word en andere Microsoft Office applicaties

Bij de installatie van KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook worden ook 'SmartTags' geïnstalleerd voor gebruik in Microsoft applicaties. Deze SmartTags zorgen ervoor dat telefoonnummers actief worden gedetecteerd in (Microsoft) applicaties; wanneer een telefoonnummer wordt gedetecteerd, wordt deze onderstreept. Wanneer u de muis over een onderstreept nummer beweegt, verschijnt er een informatieveld met de optie om het nummer te bellen.



5. Gespreksbeheer

Het Belscherm verschijnt wanneer u belt of gebeld wordt.



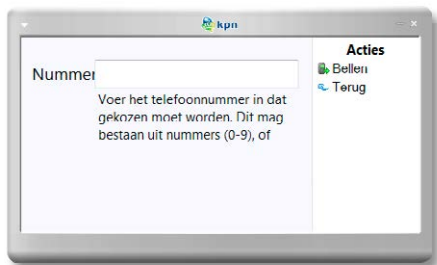
- 1 Contactinformatie:** De naam en het telefoonnummer van de desbetreffende persoon.
- 2 Pagina links/rechts:** Gebruik deze pijlen om te wisselen tussen gesprekken wanneer u meerdere gesprekken heeft.
- 3 Belacties:** Gebruik deze knoppen om acties te ondernemen op het huidige gesprek.
- 4 Gespreksinformatie:** Andere informatie over het huidige gesprek.

Zoals u kunt zien, kunt u via het Telefoonvenster op verschillende manieren acties ondernemen op een actief gesprek. Eén van de meest gangbare manieren is om op Nieuw contact of Bewerk Contact knop te klikken en de naam van de betreffende persoon in te voeren. Dit wordt uitgebreid behandeld in hoofdstuk 6 Adresboeken en contactpersonen.

5.1 Doorverbinden

U kunt het belscherm gebruiken om het gesprek door te verbinden naar een andere extensie of gebruiker. Om dit te doen moet u verbinding hebben met het gesprek (aan het bellen of in de wacht). Wanneer u verbonden bent, lijkt het lijstje met mogelijke acties op die in bovenstaand screenshot. Om een gesprek door te verbinden klikt u op Ruggespraak of Doorverbinden.

U komt dan in eenzelfde scherm als het Bel-scherm, alleen dan met Ruggespraak of Doorverbinden bovenaan vermeldt. Het gesprek staat nu nog niet in de wacht, maar wanneer u er klaar voor bent typt u het nummer naar welke u het gesprek wilt doorschakelen. Als u Doorverbinden had gekozen, wordt het gesprek direct doorgezet naar de ander. Als u Ruggespraak had gekozen wordt het originele gesprek in de wacht gezet in afwachting van de doorschakeling.



5.2 Overige beheermogelijkheden

We hebben tot nu toe gezien wat u kunt doen met een actief gesprek. Naast deze mogelijkheden kunt u een inkomende oproep ook direct doorverbinden naar een andere extensie zonder op te nemen. Dit doet u op een vergelijkbare wijze als het doorschakelen van gesprekken met de knop Doorverbinden. Als u reeds in gesprek bent, kunt u deze functie ook gebruiken om de beller door te zetten naar een collega.

Actions

-  Answer
-  Deflect

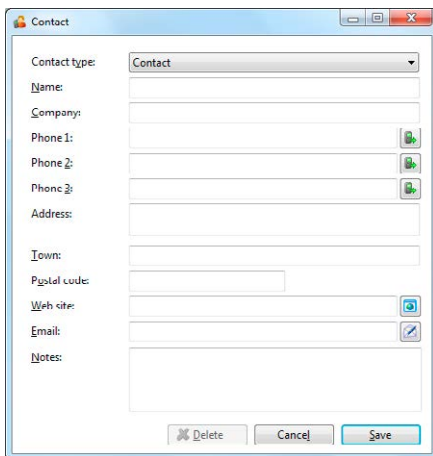
U kunt gesprekken ook in de wacht zetten. Wanneer u klaar bent om de beller te woord te staan, klikt u op Terugnemen.

6. Adresboeken en contactpersonen

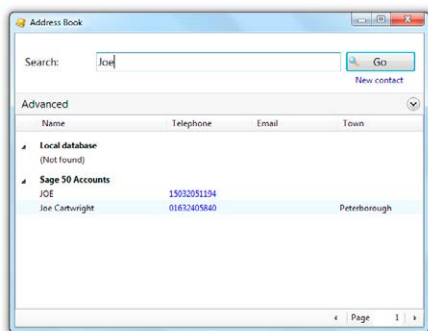
Via de Adresboek optie in het menu bij de taakbalk vindt u het Adresboekscherm. Een nieuw contactpersoon toevoegen aan uw adresboek doet u als volgt. Aan de bovenkant van het scherm klikt u op Nieuw contact. Er verschijnt een nieuw scherm waar u naam, bedrijfsnaam en telefoonnummer in de desbetreffende tekstvakken kunt invoeren. Alle informatie die u hier invult, kan met de zoekfunctie worden gevonden. U kunt ook direct via deze tekstvakken bellen, een e-mail sturen, etc.

Bij contact type kunt u de template van de tekstvakken wijzigen. Kies het type dat het meest geschikt is voor de contactpersoon die u wilt opslaan.

Wanneer u klaar bent klikt u op Opslaan.

A screenshot of the 'Contact' form in Outlook. The window has a title bar with a small icon and the word 'Contact'. Inside, there's a dropdown menu for 'Contact type' set to 'Contact'. Below it are several text input fields: 'Name:', 'Company:', 'Phone 1:', 'Phone 2:', 'Phone 3:', 'Address:', 'Town:', 'Postal code:', 'Web site:', 'Email:', and 'Notes:'. Each phone field has a small green icon with a phone handset. The 'Web site' field has a small blue icon with a globe. The 'Email' field has a small blue icon with an envelope. At the bottom, there are three buttons: 'Delete' (with a trash icon), 'Cancel', and 'Save'.

U keert vervolgens weer terug naar het algemene Adresboekscherm. Daar kunt u een zoekopdracht invullen om een contactpersoon te zoeken; klik vervolgens op Ga verder. Wanneer u teveel zoekresultaten krijgt, kunt u uw zoekopdracht specificeren door het tabblad Geavanceerd. Daar kunt u de zoekresultaten filteren op bijvoorbeeld plaats of postcode.



Klik vervolgens weer op Ga verder en u krijgt een lijst met zoekresultaten. Vanuit dit scherm kunt u op een telefoonnummer klikken om deze te bellen, of op een naam klikken om deze te wijzigen of de contactgegevens in te zien.

6.1 Contactgegevens opslaan terwijl u belt

Wanneer u een telefoongesprek voert door middel van het Telefoonvenster, valt u wellicht op dat als KPN ÉÉN Software Integratie Outlook de beller niet kent, er als naam 'onbekend' wordt weergegeven. U kunt op dat moment ook zelf de juiste contactgegevens van de beller toevoegen voor toekomstig gebruik.

Hoe doet u dit? U klikt op Nieuw contact aan de rechterkant van het scherm. Hier kunt u de gegevens opgeven die in het vervolg bij deze beller worden weergegeven.

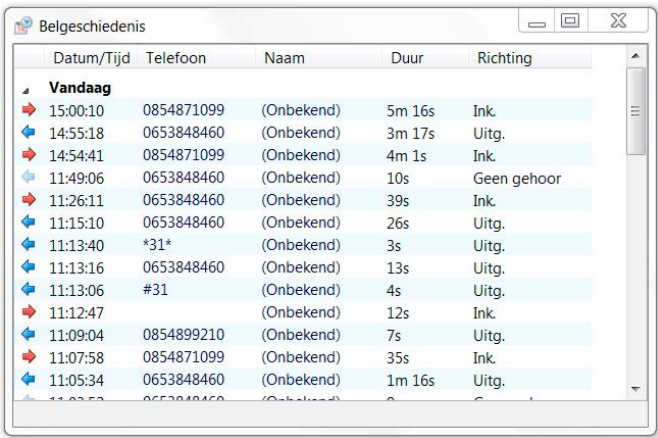
6.2 Contactgegevens toevoegen vanuit de belgeschiedenis

U kunt de contactgegevens van een beller ook toevoegen nadat het gesprek reeds is beëindigd. Om dit te doen gaat u naar Belgeschiedenis en klikt u op de plek waar normaal gesproken een naam staat (waar nu 'Onbekend' staat). Vervolgens verschijnt het scherm waar u zoals gebruikelijk de contactgegevens kunt invoeren. Het is handig om regelmatig door middel van de belgeschiedenis contactgegevens van bellers toe te voegen. Hierdoor wordt het makkelijker om contactpersonen te vinden.

7. Belgeschiedenis

Naast dat uw gesprekken overzichtelijk worden opgeslagen, kunt u de belgeschiedenis gebruiken om het telefoonnummer terug te vinden van iemand die u recentelijk hebt gesproken. U vindt de belgeschiedenis in de Belgeschiedenis-optie in het menu vanuit de taakbalk. U kunt hier zowel uw recente gesprekken inzien als iemand bellen door op een telefoonnummer te klikken of contactgegevens toevoegen door op de naam te klikken (zoals beschreven in 4.2).

Standaard geeft het Belgeschiedenis-scherm de vijftig meest recente gesprekken weer. De volgende vijftig kunt u inzien door op het pijltje te klikken rechts onderin het scherm. Om de leesbaarheid te verbeteren kunt u tevens individuele dagen verbergen of weergeven door op het uitklappijltje links van de datum te klikken.



Datum/Tijd	Telefoon	Naam	Duur	Richting
Vandaag				
15:00:10	0854871099	(Onbekend)	5m 16s	Ink.
14:55:18	0653848460	(Onbekend)	3m 17s	Uitg.
14:54:41	0854871099	(Onbekend)	4m 1s	Ink.
11:49:06	0653848460	(Onbekend)	10s	Geen gehoor
11:26:11	0653848460	(Onbekend)	39s	Ink.
11:15:10	0653848460	(Onbekend)	26s	Uitg.
11:13:40	*31*	(Onbekend)	3s	Uitg.
11:13:16	0653848460	(Onbekend)	13s	Uitg.
11:13:06	#31	(Onbekend)	4s	Uitg.
11:12:47		(Onbekend)	12s	Ink.
11:09:04	0854899210	(Onbekend)	7s	Uitg.
11:07:58	0854871099	(Onbekend)	35s	Ink.
11:05:34	0653848460	(Onbekend)	1m 16s	Uitg.

8. Instellingen en configuratie

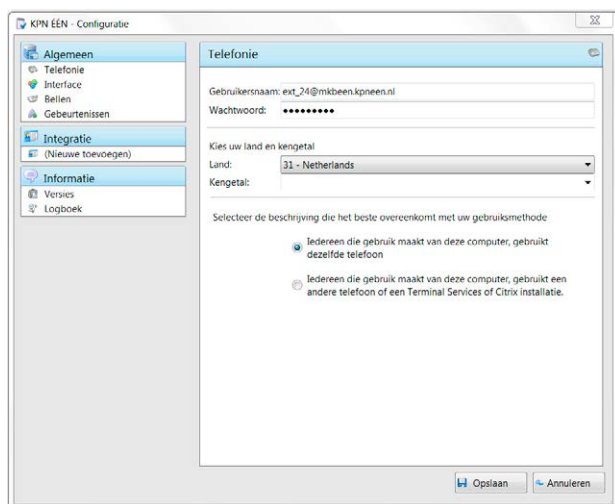
Het instellingenmenu bevat verschillende opties waarmee u het gebruiksgemak van KPN ÉÉN Software Integratie Outlook kunt vergroten. Als u klikt op de optie Configuratie in het menu, komt u op een pagina met een aantal opties aan de linkerkant. In dit hoofdstuk bespreken we deze opties.

8.1 Telefonie instellingen

Wanneer u KPN ÉÉN Software Integratie Outlook installeert, doorloopt u een installatieproces waarin u op een scherm uw gebruikersnaam, wachtwoord en uw regiocode moet opgeven. Dit is hetzelfde scherm als het scherm dat u ziet wanneer u de Telefonie instellingen in het Configuratiemenu bekijkt. Waarschijnlijk hoeft u deze gegevens niet te wijzigen, maar het is wellicht handig te weten wat deze instellingen inhouden.

De gebruikersnaam en het wachtwoord zijn de gegevens die u gebruikt om in te loggen op de server. Hiervoor neemt u contact op met uw systeembeheerder.

Bij location area code staat uw regiocode, welke gebruikt wordt om lokale telefoonnummers te herkennen.

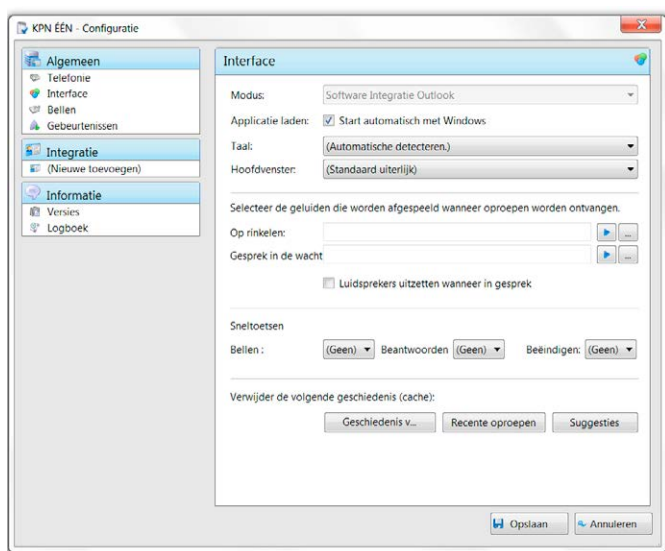


De laatste optie, de gebruiksmethode, is handig wanneer meerdere mensen gebruik maken van dezelfde pc. Lees de twee keuzes en selecteer de keuze die het beste past bij uw manier van werken.

8.2 Interface instellingen

Op de Interfacepagina kunt u een aantal instellingen maken op het gebied van taal, uiterlijk en geluid.

Om KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook automatisch te laten opstarten wanneer u inlogt in Windows, zet u een vinkje achter Applicatie laden. De instellingen zullen de volgende keer dat u inlogt in Windows actief zijn.



Er zijn verschillende talen beschikbaar. Standaard probeert de software de taal te selecteren die overeen komt met de taal van uw operationele systeem. U kunt de taal echter ook wijzigen door de juiste taal te selecteren uit de drop-down lijst achter Taal. Alle wijzigingen worden actief wanneer u KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook opnieuw opstart.

De stijl van de vensters van KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook kan worden aangepast bij Hoofdvenster.

Bij het volgende onderdeel op de Interfacepagina kunt u een geluid kiezen dat afgespeeld moet worden als u wordt gebeld of als u een gesprek in de wacht zet. Hierdoor kunt u uw eigen telefoon beter identificeren als deze rinkelt ten opzichte van die van uw collega's. U kunt een vinkje zetten bij 'Luidsprekers uitzetten wanneer in gesprek' als u wilt dat het geluid van uw computer automatisch gedempt wordt wanneer u een gesprek voert. Dit is nuttig als u naar muziek luistert via uw computer.

Het laatste onderdeel van de Interfacepagina bevat de opties waarmee u snel en veilig de belgeschiedenis van contacten, van recente nummers en van de suggesties die de software u heeft gegeven kunt verwijderen (het verwijderen van de suggestiegeschiedenis stelt de software in staat deze suggesties opnieuw te geven).

8.3 Bellen instellingen

Op de Bellenpagina onder Configuratie kunt u bellen voor alle type applicaties die KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook ondersteunt aan- en uitzetten. Zoals eerder besproken zijn de volgende manieren mogelijk: Klembord bellen, bellen vanaf een website, bellen vanuit een applicatie en TAPI bellen (elke applicatie welke Microsoft TAPI ondersteund kan via KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook bellen).

U kunt KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook integreren in websites en applicaties door op Toevoegen te klikken, zoals eerder beschreven in paragraaf 2.4. U kunt de knoppen Bewerken en Verwijderen gebruiken om eventuele fouten te herstellen. Als u de instellingen van een applicatie wilt verhuizen naar een andere pc of gebruiker, kunt u de Exporteerknop gebruiken. U slaat daarmee de belinstellingen van een applicatie op in een bestand genaamd 'dial.settings'. Als u dit bestand ergens anders wilt importeren, gebruikt u de knop Importeer.

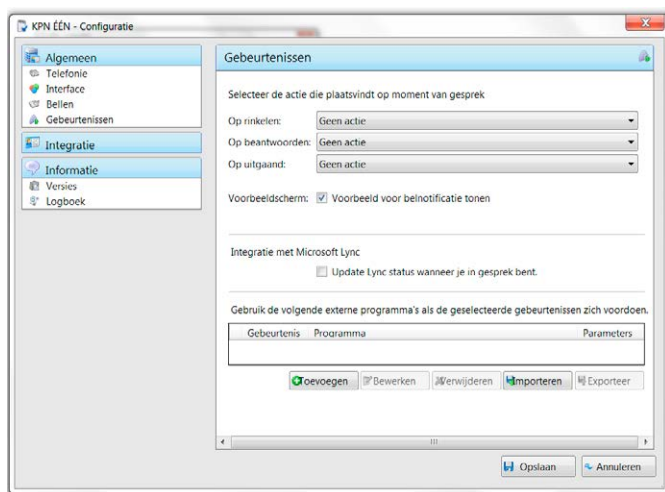
Op het laatste gedeelte van deze pagina kunt u definiëren hoe telefoonnummers eruit zien, waardoor de software nummers die gevonden worden op een website of een klembord beter kan onderscheiden als zijnde echte telefoonnummers. U kunt aangeven wat de minimale en maximale lengte van een telefoonnummer is (alles buiten deze range wordt niet gedetecteerd als zijnde een telefoonnummer) en u kunt tevens specificeren dat telefoonnummers moeten beginnen met een bepaald aantal karakters.

8.4 Gebeurtenis instellingen

U kunt zelf instellen in welke gevallen het Telefoonvenster of het contact pop-up scherm verschijnt. Dit doet u in het tabblad Gebeurtenissen. Selecteer de relevante actie bij de verschillende dropdown lijsten: Op rinkelen, op beantwoorden of op uitgaand. U kunt ook het voorbeeldscherm weergeven of verbergen voor alle gesprekken door deze optie aan te vinken of juist het vinkje te verwijderen.

U kunt de software ook zo configureren dat een of meerdere externe programma's worden geopend in bepaalde situaties. Om dit te doen, klikt u op Toevoegen en vult u de volgende gegevens in: bij Gebeurtenis selecteert u de gebeurtenis wanneer het programma geopend moet worden. Bij Richting selecteert u of het inkomende of uitgaande oproepen betreft. Bij Gesprekken kunt u de actie beperken tot interne en/of externe gesprekken.

Bij Programma voert u zoals aangegeven het volledige pad van het te starten programma in. Als u een webbrowser wilt lanceren, laat u dit vak leeg.



Het invoerveld achter Parameter gebruikt u om de command line argumenten of, in het geval van een browser, de URL in te voeren. Wanneer u een URL invult, vergeet dan niet het URI schema (bijvoorbeeld http://) erbij te vermelden. Vervolgens kunt u bij parameters de gegevens van het gesprek invullen. Om het telefoonnummer van de beller te laten verschijnen, voegt u %Call\CallerContact\Tel% toe. Om het telefoonnummer van de externe partij te gebruiken (ten opzichte van de beller, die de lokale gebruiker kan zijn), kunt u de syntax %Call\Contact\Tel%

gebruiken, of u kunt `%Call\Contact\DisplayTel%` gebruiken om het geformatteerde nummer te krijgen.

Om het testen te vergemakkelijken, kunt u een berichtvenster met de vertaalde parameter output laten weergeven door het woord Message Box naast Programma in te voeren.

Tot slot kunt u een 'custom' knop toevoegen aan het voorbeeldscherm, waardoor een gebruiker het verschijnen van een applicatie op dezelfde wijze als standaard geïntegreerde applicaties kan beheren.

8.5 Integratie instellingen

Het tabblad Integratie kunt u de databases waarin u KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook heeft geïntegreerd zien en aanpassen. Integratie betekent dat de database doorzocht wordt wanneer er een gesprek plaats vindt om telefoonnummers om te zetten in namen. Daarnaast wordt de database handmatig doorzoekbaar vanuit het Adresboeken-scherm. Contacten die worden gevonden in de database kunnen worden weergegeven als pop-up.

Om een nieuwe integratie te maken, klikt u op (Nieuwe toevoegen). Vervolgens selecteert u het type database vanuit de dropdown lijst; deze wordt direct geactiveerd (de eerste keer dat u dit scherm bekijkt, moet u wellicht een paar seconden wachten terwijl de software de beschikbare integraties scant).

Om een bestaande geïntegreerde database te bewerken, klikt u op de naam in de lijst (links). U kunt tevens de database verwijderen door deze aan te klikken en vervolgens op Delete te klikken.

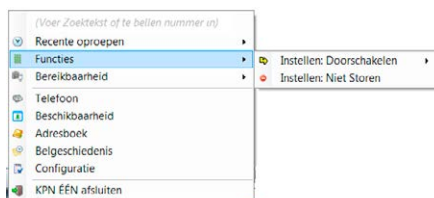
Voor applicaties zoals Outlook zal KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook de instellingen zoeken en gebruiken waarmee de integratie zal werken. U hoeft dan geen actie meer te ondernemen. Voor de meer ingewikkelde databases zult u KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook moeten helpen de instellingen te vinden door de gevraagde gegevens in te vullen, zoals uw wachtwoord.

Het Integratietestgebied stelt u in staat de instellingen te testen. U vult hiervoor een telefoonnummer in en kijkt of KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook het nummer kan vinden. Als het nummer gevonden wordt, kunt u klikken op Show contact om te testen of de pop-up werkt.

Als u klaar bent, klikt u op Opslaan. De nieuwe integratie is direct beschikbaar.

8.6 Functie instellingen

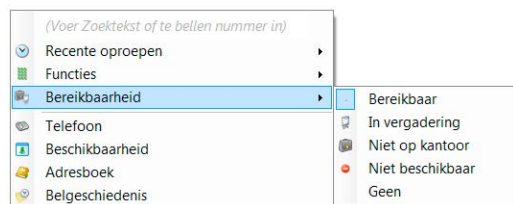
Functie instellingen, zoals instellen Doorschakelen en Niet Storen, kunt u via KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook via de optie Functies aanpassen.



Functies zoals Intern Doorschakelen of Niet Storen kunt u inschakelen door met een rechtermuisklik op het groene bolletje te klikken en vervolgens naar de optie 'functies' te gaan. Hier kunt u de functies Altijd doorschakelen inschakelen en het gewenste telefoonnummer opgeven waar naartoe moet worden doorgeschakeld. Uitschakelen gaat op dezelfde manier.

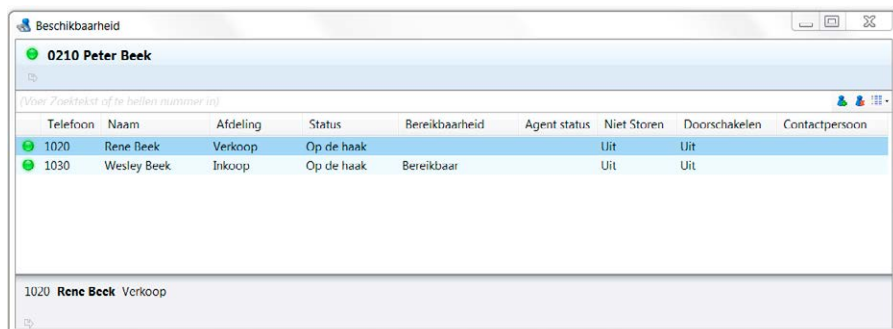


Andere doorschakelmogelijkheden en de functie Niet Storen kunnen ingeschakeld worden via de optie Functies en Bereikbaarheid.



Functies zoals Intern Doorschakelen of Niet Storen kunt u inschakelen door met een rechtermuisklik op het groene bolletje te klikken en vervolgens naar de optie 'functies' te gaan. Hier kunt u de functies Altijd doorschakelen inschakelen en het gewenste telefoonnummer opgeven waar naartoe moet worden doorgeschakeld. Uitschakelen gaat op dezelfde manier.

Beschikbaarheid van de collega's:



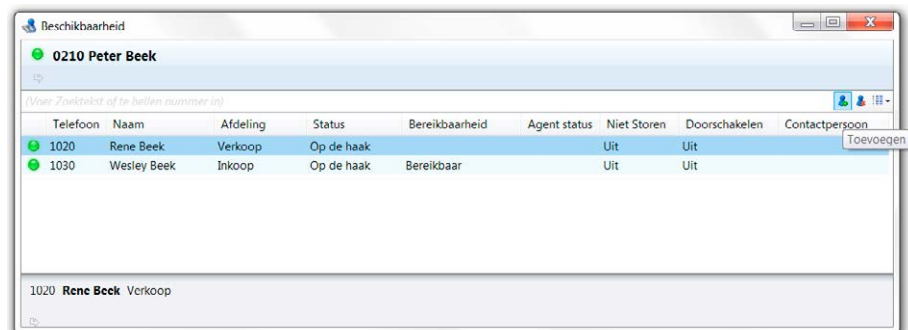
The screenshot shows a window titled 'Beschikbaarheid' with a sub-header '0210 Peter Beek'. Below the header is a search prompt '(Voer Zoektekst of te bellen nummer in)'. A table lists agents with columns: Telefoon, Naam, Afdeling, Status, Bereikbaarheid, Agent status, Niet Storen, Doorschakelen, and Contactpersoon. Two agents are listed: Rene Beek (1020) and Wesley Beek (1030). Rene Beek is 'Op de haak' and 'Bereikbaar', while Wesley Beek is also 'Op de haak' and 'Bereikbaar'. Both have 'Uit' for 'Niet Storen' and 'Doorschakelen'. A summary bar at the bottom shows '1020 Rene Beek Verkoop'.

Telefoon	Naam	Afdeling	Status	Bereikbaarheid	Agent status	Niet Storen	Doorschakelen	Contactpersoon
1020	Rene Beek	Verkoop	Op de haak	Bereikbaar		Uit	Uit	
1030	Wesley Beek	Inkoop	Op de haak	Bereikbaar		Uit	Uit	

1020 **Rene Beek** Verkoop

De volgende zaken zijn beschikbaar:

1. Telefoon
2. Naam
3. Afdeling
4. Status
5. Bereikbaarheid
6. Agentstatus(Callcenter agent)
7. Niet Storen
8. Doorschakelen
9. Contactpersoon

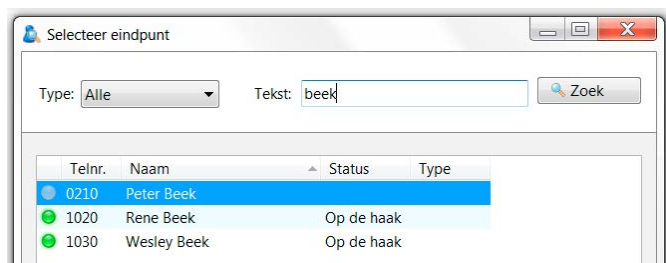
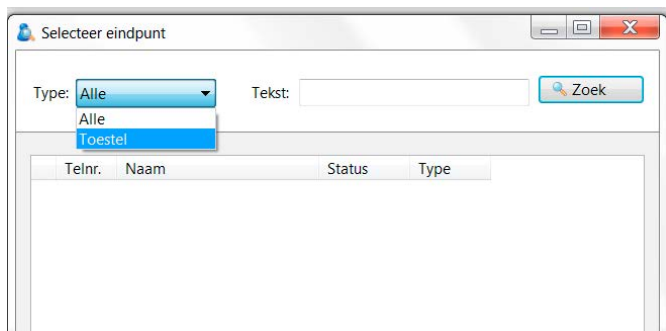


This screenshot is identical to the one above, but it includes a tooltip 'Toevoegen' (Add) pointing to the 'Contactpersoon' column header.

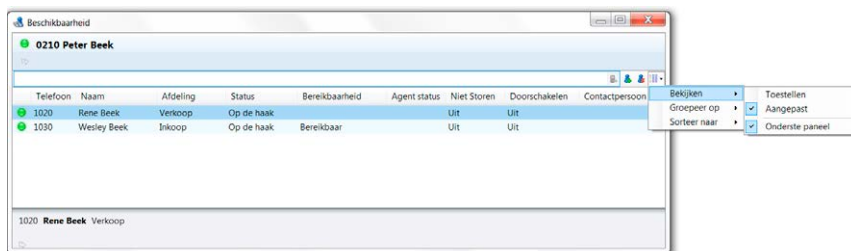
Telefoon	Naam	Afdeling	Status	Bereikbaarheid	Agent status	Niet Storen	Doorschakelen	Contactpersoon
1020	Rene Beek	Verkoop	Op de haak	Bereikbaar		Uit	Uit	
1030	Wesley Beek	Inkoop	Op de haak	Bereikbaar		Uit	Uit	

1020 **Rene Beek** Verkoop

Collega's toevoegen om de beschikbaarheid te monitoren:



Met bekijken/Groeperen op en sorteer naar kan men bepalen wat in het venster zichtbaar wordt.



Beschikbaarheid

0210 Peter Beek

Telefoon

Naam

Afdeling

Status

Bereikbaarheid

Agent status

Niet Storen

Doorschakelen

Contactpersoon

1020	Rene Beek	Verkoop	Op de haak		Uit	Uit	
1030	Wesley Beek	Inkoop	Op de haak	Bereikbaar	Uit	Uit	

1020 Rene Beek Verkoop

Bekijken

Groep op

Sorteer naar

Afdeling

Richting

Status

Gebruikersstatus

Bereikbaarheid

Agent status

Geen

Beschikbaarheid

0210 Peter Beek

Telefoon

Naam

Afdeling

Status

Bereikbaarheid

Agent status

Niet Storen

Doorschakelen

Contactpersoon

1020	Rene Beek	Verkoop	Op de haak		Uit	Uit	
1030	Wesley Beek	Inkoop	Op de haak	Bereikbaar	Uit	Uit	

1020 Rene Beek Verkoop

Bekijken

Groep op

Sorteer naar

Telefoon

Naam

Afdeling

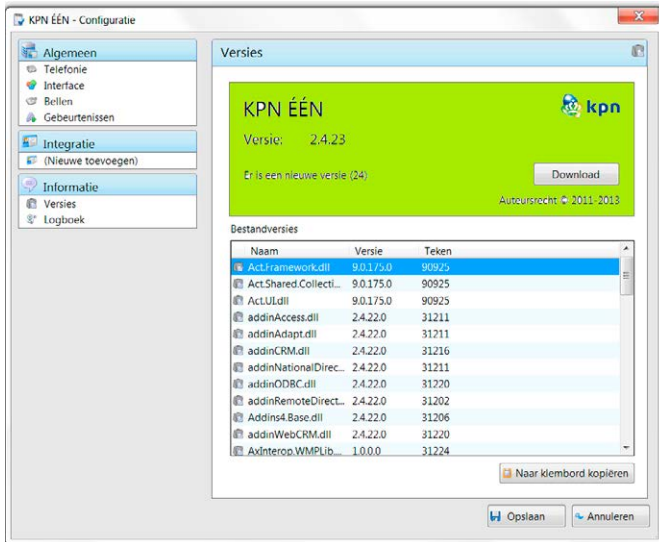
Status

Bereikbaarheid

Agent status

9. Update van de software

KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook bevat een auto update mechanisme. Dit houdt in dat KPN ÉÉN Software Intergratie Outlook bij het opstarten online controleert of er een nieuwe versie beschikbaar is.



Als er een nieuwe versie beschikbaar is, wordt er een 'Download' knop weergegeven onder Configuratie > Versies. Kies Download om de update te downloaden.

Wanneer de update is gedownload wordt de knop 'Update' weergegeven. Kies 'Update' om de nieuwe versie te installeren.

Als een gebruiker niet de juiste rechten heeft, zal de installatie niet gestart worden. Er wordt daarvan een melding gegeven.

Meer weten?

Kijk op kpn.com/kpneen

