



Keyyo Unify Application de téléphonie intégrée pour Salesforce

Guide d'installation



Important : vous devez être administrateur pour pouvoir installer Keyyo Unify et le déployer auprès de vos utilisateurs.

Sommaire

1	Insta	aller Keyyo Unify	3
	1.1	Installer le package Keyyo Unify	3
	1.2	Installer le centre d'appels Keyyo Unify	3
	1.3	Intégrer l'application Keyyo Unify dans Salesforce	6
	1.4	Associer votre compte Keyyo à Salesforce	6
2	Con	figurer Keyyo Unify	9
	2.1	Associer vos licences Keyyo Unify à vos utilisateurs Salesforce	9
	2.2	Associer vos numéros Keyyo à leur utilisateur Salesforce	10
	2.3	Définir le champ de résultat d'appel	10
	2.4	Traduire les résultats d'appel	11
	2.5	Personnaliser la présentation de tâches	12
3	Para	métrer Keyyo Unify	14
	3.1	Choisir où sauvegarder le résultat d'appel	14
	3.2	Sauvegarder ou non la date d'échéance	14
	3.3	Paramétrer la création automatique d'une tâche	14



1 Installer Keyyo Unify

1.1 Installer le package Keyyo Unify

- Rendez-vous sur l'<u>AppExchange</u>
- Cliquez sur "Get It Now" puis sur "Log in to the AppExchange"
- Saisissez vos identifiants Salesforce et validez
- Cliquez sur "Install in production"
- Cochez la case "I have read and agree to the terms and conditions" puis cliquez sur "Confirm and Install!"
- Sur la page d'installation du package, cliquez sur "Continuer". Puis, dans la section "Approuver l'accès de tiers", cochez "Oui" et cliquez sur "Continuer"
- Suivez les étapes pour installer l'application

L'application Keyyo Unify est maintenant installée dans Salesforce !

1.2 Installer le centre d'appels Keyyo Unify

Vous devez à présent installer un nouveau "Centre d'appels" dans votre organisation Salesforce.

- A partir de la page "Configuration",
 - Salesforce Lightning : cherchez "Ressources statiques"
 - Salesforce Classic : rendez-vous dans la section "Elaborer", puis "Développer" et cliquez sur "Ressources statiques"
- Cliquez sur "Keyyo_Call_Center"

Ressources statiques Alde sur cette page								
Utilisez des ressources statiques pour télécharger le contenu à référencer dans une page Visualforce, y compris les fichiers .zip et .jar, les images, feuilles de styles, JavaScript et d'autres fichiers.								
Afficher : Tout Créer une vue	Afficher: Tout • Créer une vue							
			ABC	D E F G	H I J K L M	N O P Q R S T U V W	X Y Z Autres Tout	
		1	Nouveau					
Action Nom Préfix	e d'espace de noms Descriptio	on Type MIME	Taille	Créé par alias	Date de création	Date de dernière modification +	Contrôle du cache	
Modifier 🔮 Keyyo_Call_Center keyyo		text/xml	551	QSoll	18/07/2014	10/10/2014 18:29	Public	



• Faites un clic droit sur "Afficher le fichier" et enregistrez-le sur votre ordinateur : il vous sera demandé de l'importer dans quelques minutes

Ressource statique Keyyo_Call_Center	
Informations de la ressource	statique Modifier Supprimer Emplacement d'utilisation
Nom	Keyyo_Call_Center
Préfixe d'espace de noms	keyyo
Description	
Type MIME	text/xml
Contrôle du cache	Public
Taille	551 octets
	Afficher le fichier
Créé par	Quentin 18/07/2014 18:18
Dernière modification par	Quentin_ 10/10/2014 18:29
	Modifier Supprimer Emplacement d'utilisation

- A nouveau depuis le menu latéral de la page de configuration,
 - Salesforce Lightning : cherchez "Centres d'appels"
 - Salesforce Classic : rendez-vous dans la section "Personnaliser", puis cliquez successivement sur "Centre d'appels" et "Centres d'appels"
- Cliquez sur "Importer"

Note : si c'est la première fois que vous importez un Centre d'appels, une page intermédiaire intitulée "Présentation de Salesforce CRM Call Center" s'affichera probablement ; cliquez sur "Continuer"

Tous les centres d'appels									
Un centre d'appels correspond à un système de couplage téléphonie-informatique (CTI) unique, déjà en place dans votre entreprise. Les utilisateurs Salesforce doivent être attribués à un centre d'appels avant de pouvoir utiliser les fonctions de Call Center.									
	Importer								
Action Nom + Version Date de création Date de dernière modification									
Aucun enregistrement à afficher.									

 Sélectionnez le fichier que vous avez précédemment enregistré sur votre ordinateur puis cliquez sur "Importer"

	Importer Annuler
Informations d'importation d'un no	ouveau centre d'appels
Fichier de spécification de centre d'appels	sez un fichier keyyo_Kter.xml
	Importer Annuler



• Cliquez sur "Gérer les utilisateurs du centre d'appels"

Centre d'appels Keyyo Call Center Tous les centres d'appels » Keyyo	Call Center					
Détails du centre d'appels		Modifier Supprimer Cloner				
General Info						
Internal Name	KeyyoCallCenter					
Display Name	Keyyo Call Center					
CTI Adapter URL	https://ssl.keyyo.com/k	eyyo-unify/				
Use CTI API	true					
Softphone Height	290					
Utilisateurs du centre d'appels						
Utilisateurs du centre d'appel	s par profil					
Total	0					

• Cliquez sur "Ajouter d'autres utilisateurs"

c ł	Centre d'appels Aide sur cette page 🤣 Keyyo Call Center QS : Gérer les utilisateurs Tous les centres d'appels » Keyyo Call Center QS » Gérer les utilisateurs								
A	Afficher: Tout ▼ Créer une vue								
h				Ajouter d'autres utilisateurs	Supprimer des utilisateurs				
	Action	Nom complet +	Alias	Nom d'utilisateur	Rôle		Profil		
	Aucun enregistren	nent à afficher.							

- Cliquez sur "Rechercher" pour accéder à la liste des utilisateurs Salesforce de votre organisation
- Sélectionnez les utilisateurs devant utiliser Keyyo Unify, puis cliquez sur "Ajouter au centre d'appels"

Ajouter au centre d'appels Annuler								
Nom	complet	Alias	Nom d'utilisateur		Rôle	Profil		
	Daniel, Clémentine	<u>CDani</u>	cdaniel@abccomp.com					
V	Dupont, Marc	MDupo	mdupont@abccomp.com					
V	Pagord, Jean	JPago	jpagord@abccomp.com					
	Smith, Joe	JSmit	jsmith@abccomp.com					



1.3 Intégrer l'application Keyyo Unify dans Salesforce

Cette étape n'est nécessaire que pour Salesforce Lightning.

Ajoutez Keyyo Unify à l'application Lightning de votre choix :

- Depuis la configuration de Salesforce, cherchez "Gestionnaire des applications"
- Pour l'application Lightning souhaitée, par exemple "Ventes", cliquez sur le menu à droite et choisissez "Modifier"
- Dans l'onglet "Barre d'utilitaires", cliquez sur "Ajouter" pour ajouter un élément et choisissez "Open CTI Softphone"
- Laissez les valeurs par défaut, enregistrez et cliquez sur "Terminé"

		Q Rechercher dans Salesforce		🔯 🖬 📍 🕸 🌲	8
0 0 0 0 0 0 0 0 0	Configuration Accueil Ges	itionnaire d'obiet 🗸 🗸		×	
Q Gest		Mc	odifier l'application		nectée
	DÉTAILS ET PERSONNALISATION D	E L'APPLICATION OPTIONS DE L'APPLICATIO	N BARRE D'UTILITAIRES ÉLÉMENTS SÉLECTIONNÉS	ATTRIBUER À DES PROFILS UTILISATEUR	
 Applic 				A	
Gest		Bar	rre d'utilitaires		
		Permettez aux utilisateurs d'accé	éder rapidement aux outils de productivité courants.		
		Éléments de la barre d'utilitaires Ajouter			
		📞 Keyyo Phone Lightning	PROPRIÉTÉS	ar in the second se	
			Open CTI Softphone		•
			▼ Propriétés des éléments utilitaires		•
			* Étiquette	0	
			Keyyo Phone Lightning		
			Icône	0	•
			📞 call X	•	
				-	
				Terminé	
					•

1.4 Associer votre compte Keyyo à Salesforce

- Accédez à la la page de Configuration de Keyyo Unify,
 - Salesforce Lightning : cliquez sur le bouton du lanceur d'application et choisissez "Configuration de Keyyo Unify"
 - Salesforce Classic : cliquez sur le bouton "+" et choisissez "Configuration de Keyyo Unify"



• La première fois que vous accédez à cette page, vous devez associer Salesforce à votre compte Keyyo ; cliquez sur "Cliquez ici"



- Vous êtes alors redirigé vers une page d'autorisation dans laquelle vous devez saisir votre identifiant et mot de passe de votre compte administrateur Keyyo
- Cochez la case d'autorisation des droits et cliquez sur "Autoriser"

	Droits d'accès à l'application
	Un
	Keyyo Unify
	Veuillez renseigner les identifiants de votre compte administrateur Keyyo
ld	entifant
М	lot de passe
lot	de passe oublié ?
	Je donne à l'application Keyyo Unify les droits suivants :
	Modification des modules CTI
	Lancement d'un appel
	/ Envoi d'un SMS
	Connexion au CTI Websocket
1	 Lecture de la liste des lignes VOIP



Note (pour la Professional Edition uniquement) : si vous rencontrez une erreur, il peut être nécessaire de procéder au paramétrage supplémentaire détaillé ci-dessous.

Ajouter la ligne Keyyo dans la présentation de page utilisateur

- Rendez-vous dans l'onglet de Configuration de Salesforce
 - Salesforce Lightning :
 - Cherchez "Gestionnaire d'objet"
 - Cliquez ensuite sur "Utilisateurs" puis sur "Présentations de page Utilisateur"
 - Cliquez sur "Modifier"
 - Salesforce Classic :
 - Dans la section "Configuration de l'application", cliquez sur "Personnaliser"
 - Cliquez ensuite sur "Utilisateurs" puis sur "Présentations de page"
 - Dans "Présentations de page Utilisateur", cliquez sur "Modifier"
- Glissez-déposez "Keyyo line" dans "Informations supplémentaires"



2 Configurer Keyyo Unify

2.1 Associer vos licences Keyyo Unify à vos utilisateurs Salesforce

Vous devez maintenant associer vos licences Keyyo Unify à vos utilisateurs Salesforce :

- A partir de la page de Configuration de Salesforce,
 - Salesforce Lightning : cherchez "Packages installés"
 - Salesforce Classic : rendez-vous sur "Elaborer", puis "Packages Installés"
- Cliquez sur "Gérer les licences"

Packages installés									
Action	Nom du package	Editeur	Numéro de version	Préfixe d'espace de noms	Statut	Licences autorisées	Licences utilisées	Date d'expiration	Date d'installation
Désinstaller Gérer les licences 🚽	Keyyo Unify	KEYYO	1.13	keyyo	Évaluation	5	1	04/02/2015	05/01/2015 17:07

• Cliquez ensuite sur "Ajout des utilisateurs"

Détails du pao Keyyo U Retour à la	ckage J nify page précédente						Aide sur cette page 🕢
	Nom du package	Keyyo Unify				Editeur	KEYYO
	Statut	Évaluation			Li	cences autorisées	5
	Date d'expiration	04/02/2015				Licences utilisées	1
					A B C D E	F G H I J K	L M N O P Q R S T U V W X Y Z Autres Tout
Utilisateu	irs sous licence		Ajout des utilisateurs	Supprimer des utili	sateurs multiples		
Action	Nom complet 1		1	Rôle	Actif	Profil	
Supprimer	Bomme, Julie				✓	Administrateur sy	stème

• Sélectionnez les utilisateurs qui vont utiliser Keyyo Unify et cliquez sur "Ajouter" Note : vous pouvez ajouter autant d'utilisateurs que vous disposez de licences Keyyo Unify.

_{Ajouter} Keyy	outer des utilisateurs Ade sur cette page 🕑								
Affic	her: Tout V Créer une v	<u>e</u>							
				A B C D E F	G H I J K L M N	0 P Q R S T U V W X Y Z Autres Tout			
Uti	lisateurs disponibles	Sélectionner les éléments affichés	Désélectionner les éléments affichés	Désélectionner tout	Ajouter tous les utilisateurs				
Nom	complet 1			Rôle	Actif	Profil			
	Daniel, Clémentine				1	Standard User			
V	Dupont, Marc				1	Standard User			
V	Pagord, Jean				1	Standard User			
Utili	sateurs sélectionnés								
Action	n		Nom complet						
V	Daniel, Clémentine								
	Dupont, Marc								
7	Pagord, Jean								
Ajouter	Annuler								



2.2 Associer vos numéros Keyyo à leur utilisateur Salesforce

• Retournez sur la page de "Configuration de Keyyo Unify" et associez les utilisateurs à leur numéro Keyyo, puis cliquez sur "Sauvegarder"

		Bienvenue sur l'administration de Key Associez vos lignes Keyyo à leurs utilisateurs via le colonne "ligne Keyyo"	Désassocier mon compte Keyyo					
Sauvegarder								
🖳 Associer les utilisateurs à vos numéros Keyyo								
Nom de l'utilisateur		Numéro de téléphone	Ligne Keyyo					
Joe Smith		0172387767	33172387713 🔻 🗙					
Marc Dupont		33172387728						
Clémentine Daniel		33172387752 33172387752 🔹 🗶						

2.3 Définir le champ de résultat d'appel

Dans la "Configuration de Keyyo Unify", vous pouvez choisir le champ dans lequel vous souhaitez sauvegarder le résultat d'appel.

Si vous choisissez "Statut de la tâche", les résultats par défaut seront : Non commencé, En cours, Finalisé, En attente d'un participant ou Reporté.

Si vous choisissez "Champ personnalisé de la tâche : Résultat d'appel", vous pourrez personnaliser les valeurs de la liste de Résultat d'appel :

- A partir de la page de configuration de Salesforce
 - Salesforce Lightning :
 - Cherchez "Gestionnaire d'objet"
 - Cliquez sur "Activité" puis sur "Champs et relations"
 - Cliquez sur "Résultat d'appel"
 - Salesforce Classic :
 - Rendez-vous dans la section "Elaborer", puis "Personnaliser"
 - Cliquez sur "Activités" puis sur "Champs personnalisés d'activité" et enfin sur "outcome"
- Vous pouvez ajouter de nouvelles valeurs ou modifier les valeurs existantes



2.4 Traduire les résultats d'appel

Sous Salesforce Lightning, vous pouvez traduire les résultats d'appel directement depuis la vue accédée dans le paragraphe précédent.

Sous Salesforce Classic :

- A partir de la page de configuration de Salesforce, rendez-vous dans la section "Administrer", puis "Système de traduction" puis cliquez sur "Traduire"
- Sélectionnez "Valeur de liste de sélection" dans le menu déroulant "Composant de configuration" et "Tâche" dans le menu déroulant "Objet"
- Vous pouvez modifier chaque valeur en français et en anglais

Système de traduction Traduire Pour commencer à	n utiliser le système de traduction :		Aide sur cette page 🥹					
 Sélectionnez une langue (si vous traduisez dans plusieurs langues). Sélectionnez un composant de configuration. Si nécessaire, sélectionnez un objet ainsi qu'un aspect. Par exemple, une tâche de workflow contient un objet (Compte, Contact, etc.) et un aspect (Objet ou Commentaire) à filtrer pour rechercher les termes à traduire. Double-cliquez sur la colonne de traduction afin de saisir de nouvelles valeurs. Vous pouvez passer à la ligne suivante à l'aide de la touche de tabulation. 								
Sélectionnez les	s critères de filtre :							
Langue Composant de configuration	Anglais Valeur de liste de sélection							
Objet	Tâche							
Afficher les valeurs inactives								
Étiquette de vale	eur de liste de sélection principale	Traduction d'étiquette de valeur de liste de sélection	Dépassé					
. Résultat d'a	appel							
ansv	vered	client answered						
busy	/	client is busy						
İ left a	a message	operator left a message						
1-3 sur 3		< of Previous Next 🦻 🔅	Page 1 sur 1					



2.5 Personnaliser la présentation de tâches

Afin que les données des appels (durée, type d'appel, etc.) apparaissent bien dans la fiche de présentation d'une tâche d'appel, il faut personnaliser l'affichage.

- A partir de la page de configuration de Salesforce,
 - Salesforce Lightning :
 - cherchez "Gestionnaire d'objet" et cliquez sur "Tâche"
 - choisissez "Présentations de page"
 - Salesforce Classic :
 - rendez-vous dans la section "Elaborer", puis "Personnaliser" puis cliquez sur "Activités"
 - choisissez "Présentation de la page des tâches"
- Cliquez sur "Modifier" à coté de "Task Layout"
- Ajoutez un champ de donnée d'appel à l'aide d'un glisser-déposer ; cliquez sur un champ dans la section "Task layout" et faites-le glisser jusqu'à la section "Détails de la tâche" tout en maintenant le bouton de la souris enfoncé
- Répétez l'opération pour l'ensemble des champs de données d'appel suivants : Durée de l'appel, Appelé (callee), Appelant (caller), Début d'appel (Call Start), Type d'appel, Résultat d'appel (outcome), Référence de l'appel (callref).

Task Layout ▼ <u>Composants personnalisés de la console</u>										
Enregistrer 🔻 Enregistrement rapide Aperçu en tant que 🔻 Annuler 🕼 Annuler 🖓 Répéter 🛛 💼 Propriétés de présentation										
Champs	🔍 Recherche rapide	Nom de Champ	8							
Boutons	→ Section	Attribuée à	Call Start	Durée de l'appel	Nom	Répéter cette tâche	Туре			
Actions	* Espace vierge	callee	Commentaires	Échéance	Objet	Résultat de l'appel	Type d'appel			
Références étendues	Adresse e-mail	caller	Créé par	Identificateur de	outcome	Statut				
Listes associées	Associé	callref	Dernière modifica	Intervalle de réc	Priorité	Téléphone				
Graphiques de rapport										
Panneau de présent	tation		\ \							
Personnaliser le pannea	u de présentation pour	cette présentation de	page							
Actions de l'éditeur	i									
Publication Fig	chier Lien	Sondage	Nouvelle tâche	Consigner un appel	Nouvel événem	ent Modifier le	commentaires	Modifier la date		
Détails Tâche			Boutons : Modifier	standard r Supprimer Supprin	mer une série) Créer un	ne tâche de suivi) Crée	r un événement de suivi	Boutons personnalisé		
Informations sur la tâche (En-tête visible uniquement sur les pages de modification)										
\star 🍳 Attribuée à	Exemple de Utilisateu	1	/			\star 🍳 Stat	ut Exemple de Statut			
\star 🔍 Objet	Exemple de Objet					No	m Exemple de Conta	<u>ct</u>		
Échéance	26/01/2015 13:50					Assoc	ié Exemple de Contra	<u>it</u>		
🖻 Téléphone	1-415-555-1212					🔒 Adresse e-m	ail sarah.sample@cor	mpany.com		
Call Start	26/01/2015 13:50			_						
Durée de l'appel	24 390	(Caller							
\star 🔍 Priorité	Exemple de Priorité		43							



Astuce : afin de permettre à vos utilisateurs de tirer le meilleur parti de l'application Keyyo Unify, vous pouvez aussi personnaliser l'affichage de leur historique d'activités. Ainsi, vous pouvez par exemple ajouter le résultat d'appel, la durée, les numéros d'appelé et d'appelant, ou toute autre information.

- Rendez-vous pour cela dans la section "Configuration" de Salesforce,
 - Salesforce Lightning :
 - cherchez "Gestionnaire d'objet"
 - cliquez sur "Activité" puis sur "Présentations de recherche"
 - à droite de "Résultats de recherche", cliquez sur "Modifier"
 - Salesforce Classic :
 - sous "Elaborer", cliquez sur "Personnaliser" puis sur "Activités"
 - cliquez ensuite sur "Présentations des recherches d'activités"
 - à gauche de "Résultats de recherche", cliquez sur "Modifier"
- Ajoutez les champs que vous souhaitez dans la colonne "Champs sélectionnés"
- Cochez "Remplacer la personnalisation de la colonne des résultats de recherche pour tous les utilisateurs"
- Cliquez sur "Enregistrer"

Activités (24)								
Action	Objet	Nom	Associé	Résultat d'appel	Début d'appel	Appelé	Appelant	Durée de l'appel
Modifier	Appel vers 33172387616				13/01/2015 15:30	<u>33172387616</u> 📞	33172387760	29
Modifier	Appel de 33172387822				13/01/2015 15:21	33172387260	33172387822	567
Modifier	Appel de 33779820258				07/01/2015 12:59	33172387816	33779820258	43
Modifier	Appel de 33172387845				07/01/2015 12:36	<u>33172387516</u> 📞	33172387845	11
Modifier	Appel de 33779820258			répondu	07/01/2015 12:29	33172387816	33779820258	4
Afficher plus								

Vous êtes prêt à utiliser l'application Keyyo Unify !



3 Paramétrer Keyyo Unify

Retournez sur la page de "Configuration de Keyyo Unify".

Choisir où sauvegarder le résultat d'appel :		Champs personnalisé de la tâche : Résultat d'appel ▼
Sauvegarder la date d'échéance :		Oui 🔻
Création automatique d'une tache :		Activée (par défaut)
	Sauvegarder	

3.1 Choisir où sauvegarder le résultat d'appel

Vous pouvez choisir de sauvegarder le résultat d'appel sélectionné par l'utilisateur Salesforce, au choix, dans le champ personnalisé ("Résultat d'appel") ou dans le champ générique "Statut" de la tâche.

3.2 Sauvegarder ou non la date d'échéance

Vous pouvez choisir de sauvegarder ou non la date d'échéance, qui est par défaut la date de l'appel.

3.3 Paramétrer la création automatique d'une tâche

Par défaut, une tâche est automatiquement créée pour tout appel. Cependant, vous pouvez désactiver cette fonctionnalité, au choix, pour les appels manqués ou pour tous les appels.