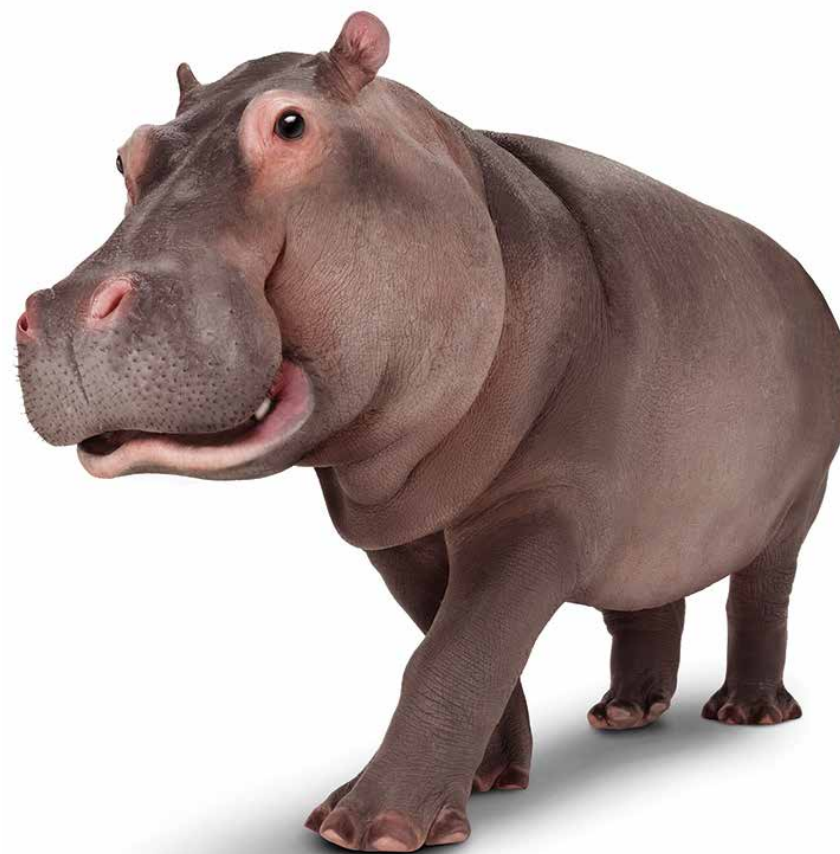


# TELUS Business Connect™ for Salesforce / Connexion Affaires<sup>MC</sup> de TELUS pour Salesforce

---

Administrator Guide / Guide de l'administrateur



## Table of contents

3	Introduction
3	About TELUS Business Connect for Salesforce
3	About this guide
4	Setting up the Call Center
4	Step 1: Install the TELUS Business Connect for Salesforce
4	Step 2: Add users to the Call Center
6	Setting up SoftPhone Layouts in Salesforce
6	Step 1: Set up the SoftPhone Layout
8	Step 2: Assign SoftPhone Layout to users
9	Setting up preset call dispositions
10	Troubleshooting

## Table des matières

13	Introduction
13	À propos de Connexion Affaires de TELUS pour Salesforce
13	À propos de ce guide
14	Configuration des centres d'appels
14	Étape 1 : Installer Connexion Affaires de TELUS pour Salesforce
14	Étape 2 : Ajouter des utilisateurs dans un centre d'appels
16	Configuration des dispositions du téléphone logiciel dans Salesforce
16	Étape 1 : Configurer les dispositions du téléphone logiciel
18	Étape 2 : Attribuer des dispositions du téléphone logiciel à des utilisateurs
19	Configuration des dispositions des appels préétablies
20	Dépannage

# Introduction

## About TELUS Business Connect for Salesforce

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

It offers these features:

- **No software to install** – works entirely in the cloud with any TELUS Business Connect device
- **Works on any computer, any browser** – Access anytime on any PC or Mac
- **Works with any Salesforce Cloud** – Sales Cloud, Service Cloud, Marketing Cloud - if you've got it, we support it
- **Easy click-to-dial** by clicking on any phone number in Salesforce
- **Instant screen pop** displaying the caller's information as soon as a call arrives
- **New browser tab** for every call enabling multiple interactions at once
- **Automatic call dispositions** for quick call logging
- **Accurate call logs** saved to the corresponding record
- **New records** – Accounts, Contacts, Leads can be easily created while on call

## About this guide

This guide is specifically designed for System Administrators of the Salesforce.com application. This guide is not intended for end users and does not provide any information on how to use the application or any related information. This Administrator guide will show you how to set up your Salesforce.com instance to enable your users to use TELUS Business Connect for Salesforce within their Salesforce.com interface.

Two specific steps are involved:

1. Setting up call center feature of Salesforce.com
  - required to enable the app for selected users
2. Setting up SoftPhone Layouts for Salesforce.com
  - required to enable specific feature behaviors

# Setting up the Call Center

## Step 1: Install TELUS Business Connect for Salesforce

Install TELUS Business Connect for Salesforce package from the AppExchange [here](#).

Installation of this application requires an administrator login to Salesforce.com. During installation, you will be asked what subset of users to whom you wish to grant access. It is generally recommended to select Grant Access to All Users, as this will ensure that Step 2 below will go smoothly; users will not actually have access to TELUS Business Connect for Salesforce until the administrator adds them to the Call Center as detailed below.

## Step 2: Add Users to the Call Center

Once you have installed the package from the AppExchange page given in Step 1, you should see a new entry in the Call Center area of Salesforce.com Setup.

Navigate to **App Setup > Call Center > Customize Call Centers**.

You should see an entry named **TELUS Business Connect Cloud App**.

### All Call Centers [Help for this Page](#)

A call center corresponds to a single computer-telephony integration (CTI) system already in place at your organization. Salesforce.com users must be assigned to a call center before they can use any Call Center features.

Action	Name ↑	Version	Created Date	Last Modified Date
<a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a>	Telus Cloud Phone App	4.000	18/10/2015 10:36 PM	18/10/2015 11:27 PM

Figure 1

Upon clicking **TELUS Business Connect Cloud App**, you will see the call center detail screen. It is not necessary to edit this Call Center definition.

From here, you can add users to this Call Center using the **Manage Call Center Users** button (Figures 2 and 3).

Figure 2

Action	Full Name	Alias	Username	Role	Profile
<input type="checkbox"/> Remove	Chen, Tuli	achen	tuli.chen@telus123.com		Partner App Subscription User
<input type="checkbox"/> Remove	Gonzalez, Alexander	AGonz	alexander.gonzalez@telus123.com		System Administrator
<input type="checkbox"/> Remove	Li, Ti	ti	ti.li@telus123.com		Standard Platform User
<input type="checkbox"/> Remove	Somvattanasak, Michael	michael	michael.somvattanasak@telus123.com		Partner App Subscription User
<input type="checkbox"/> Remove	Thang, Aaron	achen	aaron.thang@telus123.com		Standard Platform User
<input type="checkbox"/> Remove	Thang, Aaron	achen	aaron.thang_123@telus123.com		Standard Platform User
<input type="checkbox"/> Remove	Thang, Michael	michael	michael.thang@telus123.com	Installation & Repair Services	System Administrator

Figure 3

# Setting up the SoftPhone Layouts in Salesforce

## Step 1: Set up a SoftPhone Layout

From the left hand side menu, go to **App Setup > Customize > Call Center > SoftPhone Layouts** and click the **New** button.

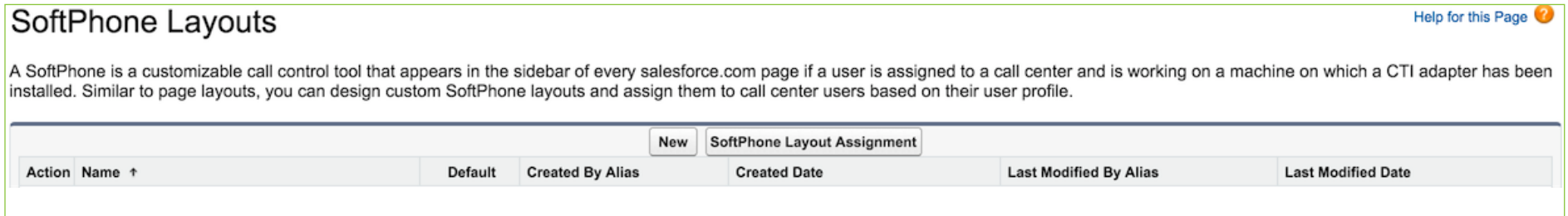


Figure 4

In the **Name** field, fill in **TELUS Business Connect SoftPhone Layout** and select the **Is Default Layout** checkbox if you want this layout to be the default for all users.

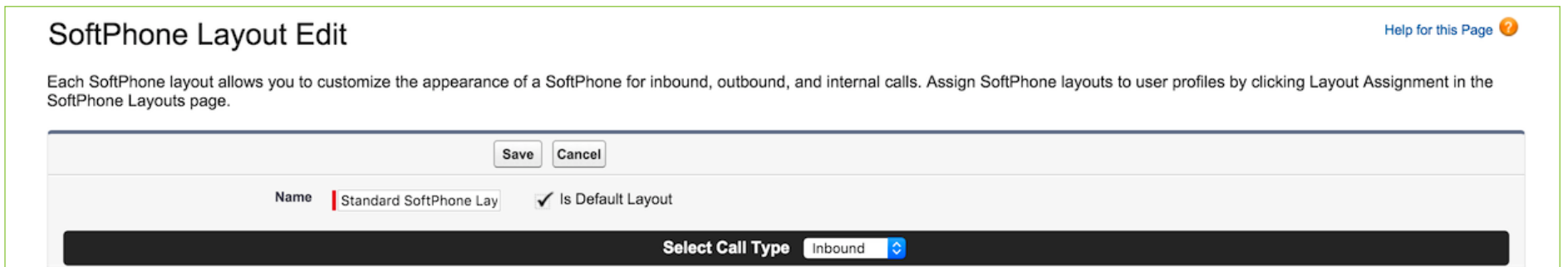


Figure 5

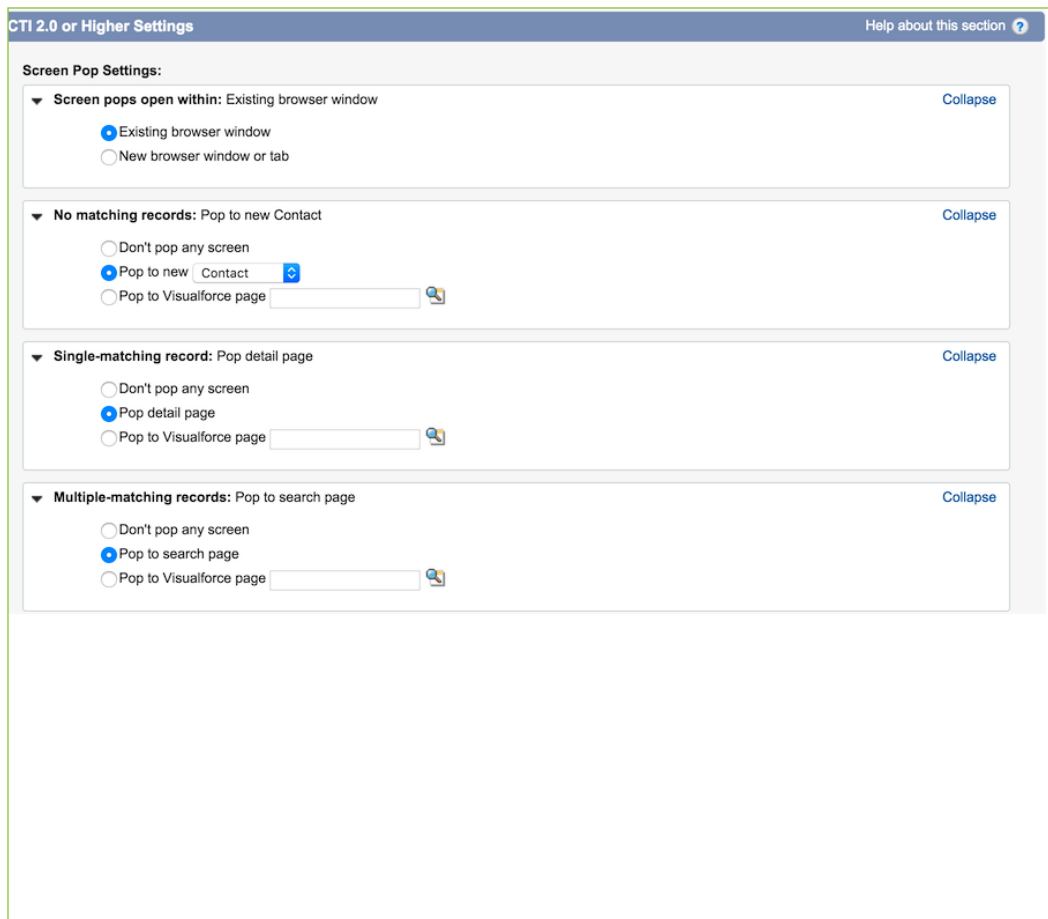


Figure 6

- In the first set, **Screen pops open within**, choose whether you'd like screen pops to appear in a new window or to overwrite the existing Salesforce.com window when a new call arrives.
- For the second set, **No matching records**, if you'd like a new record to be created if there's no match on an inbound call, select the **Pop to New** option and from the dropdown select the appropriate object you would like to be created when there is an incoming call from a number which does not match any existing record.
- For the third set **Single-matching record**, select the **Pop detail** page option.
- For the fourth set **Multiple-matching records**, select the **Pop to search** page. Now click the **Save** button on the top.

## Step 2: Assign the SoftPhone Layout to Users

Back on the **SoftPhone Layouts** page (Figure 7), click the **SoftPhone Layout Assignment**, and assign the SoftPhone Layout to the relevant profiles.

### SoftPhone Layouts [Help for this Page](#)

A SoftPhone is a customizable call control tool that appears in the sidebar of every salesforce.com page if a user is assigned to a call center and is working on a machine on which a CTI adapter has been installed. Similar to page layouts, you can design custom SoftPhone layouts and assign them to call center users based on their user profile.

New SoftPhone Layout Assignment

Action	Name ↑	Default	Created By Alias	Created Date	Last Modified By Alias	Last Modified Date
<a href="#">Edit</a>	Standard SoftPhone Layout	✓	admin	18/10/2015 10:36 PM	admin	18/10/2015 10:36 PM

Figure 7



## Setting up preset call dispositions

TELUS Business Connect for Salesforce includes the capability to provide a list of preset call dispositions to your end users to make logging calls quick and easy. These dispositions appear in a dropdown list under the Subject area of the call log:

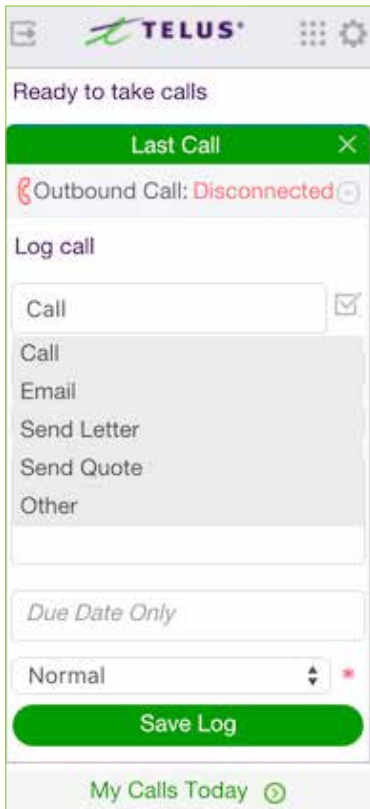


Figure 8

These preset dispositions are gathered from the Subject picklist on the Salesforce.com Task object. To edit these dispositions, navigate to **App Setup > Activities > Task Fields**. On the Task Fields page, click the label of the Subject field, and you'll see a page like this:

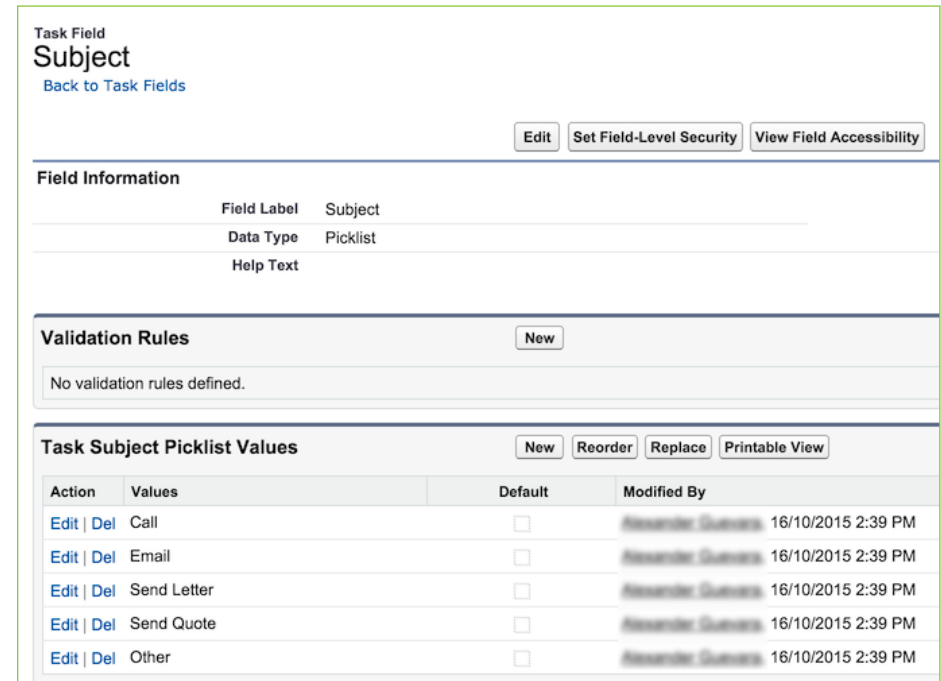


Figure 9

Adding or editing picklist values here will instantly modify the dispositions available to users.

## Troubleshooting

### Q. TELUS Business Connect for Salesforce is not visible

**for some profiles. What is the problem? Does TELUS Business Connect for Salesforce require any special permissions?**

- A. TELUS Business Connect for Salesforce does not require any special permissions and it should work for all out-of-the-box profiles. First, ensure that the relevant users have been added to the Call Center as given here in Step 3 of the Call Center setup above. It is also possible that there is a custom component in the sidebar layout and the JavaScript in those components is interfering with TELUS Business Connect for Salesforce. To resolve this issue, temporarily remove all customizations that have been applied to the sidebar component. Once you see TELUS Business Connect for Salesforce rendered properly, add your custom components back one by one so you can pinpoint which bit is creating the issue. Once you find the component causing the problem, contact the developer of that component to fix the issue.

### Q. Users don't see a new tab or window opening on incoming calls. What's wrong?

- A. Please ensure that the pop-up is not blocked by browser settings or by some other pop-up blocker software installed on your desktop.

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

- A. You can do this by removing the users from TELUS Business Connect for Salesforce Call Center profile.

### Q. Which browsers are supported by this application?

- A. The following browsers are supported by the App:
- Internet Explorer 11 + (Windows XP, 7, 8 or higher)
  - Firefox 25 + (Windows, Mac)
  - Chrome 30 + (Windows, Mac)
  - Safari 6.0.5+ (Mac)

### Q. On logging into TELUS Business Connect for Salesforce, users are getting this error message: "Your TELUS Business Connect edition does not support Salesforce Integration - please call your TELUS Business Connect account representative to upgrade your TELUS Business Connect edition." What does that mean?

- A. Not all TELUS Business Connect editions have the ability to use this feature of Salesforce integration. You may have to upgrade your account to be able to use this feature. Please contact your TELUS Business Connect representative to get more information.

### Q. Some of my users are getting a message saying "Insufficient Privileges" where the TELUS Business Connect integration should be.

- A. These users require access to the TELUS Business Connect Visualforce page in their profile. To enable this access, go to the user's profile. You'll find a section called Visualforce Page Access. Ensure that the page TELUS Business Connect. OpenCTIIndex is included for this profile.

## Troubleshooting (continued)

**Q. Click To Dial is not working for some or all of my users. How do I fix it?**

- A.** First, go to App Setup > Call Center > Customize Call Centers and verify that the CTI Adapter URL is pointing at [/apex/RingCentral\\_OpenCTIIndex#/](#)  
If it is not pointing at the URL above, then change it to that URL and see if that fixes the issue.

If the issue is still not fixed, ensure your users don't have other apps that are handling click-to-dial calls, like InsideSales PowerDialer.



# Introduction

## À propos de Connexion Affaires de TELUS pour Salesforce

Connexion Affaires de TELUS pour Salesforce offre une intégration transparente entre Salesforce.com 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 ce qui suit :

- **Aucun logiciel à installer;** elle fonctionne entièrement dans le nuage avec tout appareil Connexion Affaires de TELUS
- **Fonctionne sur tout ordinateur ou dans tout navigateur;** accessible en tout temps sur n'importe quel ordinateur PC ou Mac
- **Fonctionne avec n'importe quel nuage Salesforce;** nuage des ventes, nuage des services, nuage de marketing, si vous l'avez, nous le prenons en charge
- **Facile de Cliquer pour appeler** sur n'importe quel numéro de téléphone dans Salesforce
- **Écran contextuel instantané** affichant les renseignements sur l'appelant dès la réception d'un appel
- **Nouvel onglet de navigateur** pour chaque appel permettant de multiples interactions en même temps
- **Disposition automatique des appels** pour la journalisation rapide des appels
- **Journaux précis des appels** enregistrés dans le dossier correspondant
- **Nouveaux dossiers;** il est facile de créer des comptes, des contacts et des pistes pendant un appel

## À propos de ce guide

Ce guide est spécialement conçu pour les administrateurs de système de l'application Salesforce.com. Il ne s'adresse pas aux utilisateurs finaux et ne fournit aucun renseignement sur la façon d'utiliser l'application ni d'autres renseignements connexes. Ce guide de l'administrateur vous indiquera comment configurer votre application Salesforce.com pour permettre à vos utilisateurs d'utiliser Connexion Affaires de TELUS pour Salesforce dans leur interface Salesforce.com.

Deux étapes précises doivent être suivies ;

1. Configurer la fonction de centre d'appels de Salesforce.com – nécessaire pour permettre à certains utilisateurs d'utiliser l'application
2. Configurer les dispositions du téléphone logiciel pour Salesforce.com – nécessaire pour activer des comportements de fonction précis

# Configuration des centres d'appels

## Étape 1 : Installer Connexion Affaires de TELUS pour Salesforce

Installez le progiciel Connexion Affaires de TELUS pour Salesforce que vous trouverez dans AppExchange.

Pour installer l'application, vous devez ouvrir une session en tant qu'administrateur dans Salesforce.com. Pendant l'installation, vous devrez sélectionner un sous-ensemble d'utilisateurs à qui vous souhaitez donner un accès. Il est recommandé de sélectionner Grant Access to All Users (Accorder l'accès à tous les utilisateurs) pour assurer le bon déroulement de l'étape 2 ci-dessous. Les utilisateurs n'auront pas accès à Connexion Affaires de TELUS pour Salesforce avant que l'administrateur les ajoute dans un centre d'appel comme décrit ci-dessous.

## Étape 2 : Ajouter des utilisateurs dans un centre d'appels

Une fois que vous aurez installé le progiciel tiré de la page AppExchange donnée à l'étape 1, vous devriez voir une nouvelle entrée dans la section Centre d'appels de la configuration de Salesforce.com.

Allez à **App Setup (Configuration de l'application) > Call Center (Centre d'appels) > Customize Call Centers (Personnaliser les centres d'appels)**.

Vous devriez voir une entrée nommée **TELUS Business Connect Cloud App (Application infonuagique Connexion Affaires de TELUS)**.

### Tous les centres d'appels [Aide sur cette page](#)

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.

<a href="#">Importer</a>				
Action	Nom ↑	Version	Date de création	Date de dernière modification
<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Suppr.</a>	<a href="#">Telus Cloud Phone App</a>	4,000	2015-10-18 22:36	2015-10-18 23:27

Image 1

Après que vous aurez cliqué sur **TELUS Business Connect Cloud App (Application infonuagique Connexion Affaires de TELUS)**, la page de renseignements sur le centre d'appels s'affichera. Il n'est pas nécessaire de modifier la définition de ce centre d'appels.

Vous pourrez ensuite ajouter des utilisateurs à ce centre d'appels au moyen du bouton **Manage Call Center Users (Gérer les utilisateurs du centre d'appels)** (images 2 et 3).

**Centre d'appels**  
**Telus Cloud Phone App**  
 Tous les centres d'appels » Telus Cloud Phone App

**Détails du centre d'appels** Modifier Supprimer Cloner

**General Info**

Internal Name	CloudPhoneAppAdapter
Display Name	Telus Cloud Phone App
Description	Telus Cloud phone
CTI Connector Progid	Telus
Version	4.0
CTI Adapter URL	/apex/TELUS__OpenCTIIndex#
Softphone Width	500
Softphone Height	200
Use CTI API	true

**Dialing Options**

Outside Prefix	9
Long Distance Prefix	1
International Prefix	011

**Utilisateurs du centre d'appels** Gérer les utilisateurs de centre d'appels

**Utilisateurs du centre d'appels par profil**

Administrateur système	2
Partner App Subscription User	2
Utilisateur de la plate-forme standard	3
<b>Total</b>	<b>7</b>

Image 2

**Centre d'appels**  
**Telus Cloud Phone App : Gérer les utilisateurs**  
 Tous les centres d'appels » Telus Cloud Phone App » Gérer les utilisateurs

Aide sur cette page ?

Afficher : Tout Créer une vue

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

Ajouter d'autres utilisateurs Supprimer des utilisateurs

Action	Nom complet ↑	Alias	Nom d'utilisateur	Rôle	Profil
<input type="checkbox"/>   Supprimer	Chen, Yuh	ychen	yuh.chen@telus123.com		Partner App Subscription User
<input type="checkbox"/>   Supprimer	Garcia, Alexander	AGarc	alexander.garcia@telus123.com		Administrateur système
<input type="checkbox"/>   Supprimer	Li, Yi	li	yi.li@telus123.com		Utilisateur de la plate-forme standard
<input type="checkbox"/>   Supprimer	Sroustrowal, Mahesh	mshs	mahesh.sroustrowal@telus123.com		Partner App Subscription User
<input type="checkbox"/>   Supprimer	Cheng, Aaron	achen	aaron.cheng@telus123.com		Utilisateur de la plate-forme standard
<input type="checkbox"/>   Supprimer	Cheng, Aaron	achen	aaron.cheng_100@telus123.com		Utilisateur de la plate-forme standard
<input type="checkbox"/>   Supprimer	Cheng, Michael	mchen	michael.cheng@telus123.com	Installation & Repair Services	Administrateur système

Image 3

# Configuration des dispositions du téléphone logiciel dans Salesforce

## Étape 1 : Configurer les dispositions du téléphone logiciel

Dans le menu de gauche, allez à **App Setup (Configuration de l'application) > Customize (Personnaliser) > Call Center (Centre d'appels) > SoftPhone Layouts (Dispositions du téléphone logiciel)** et cliquez sur le bouton **New (Nouveau)**.

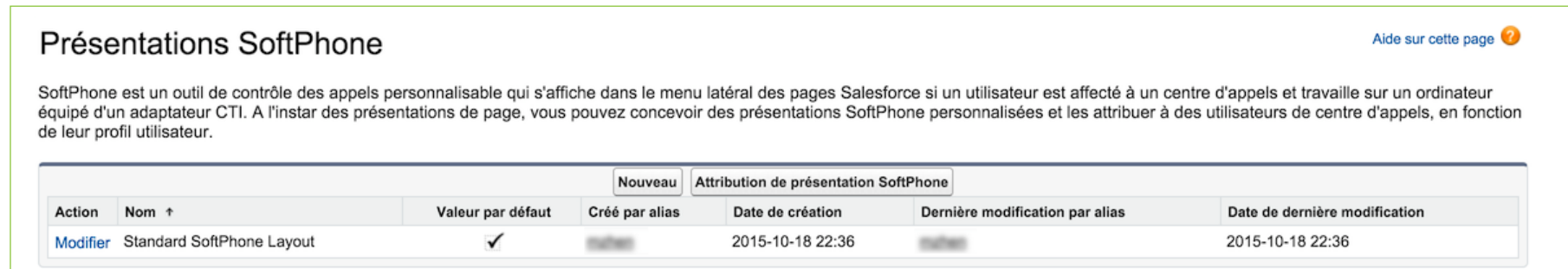


Image 4

Dans le champ **Name (Nom)**, indiquez la **disposition du téléphone logiciel Connexion Affaires de TELUS** et cochez la case **Default Layout (Disposition par défaut)** si vous voulez que cette disposition soit définie par défaut à tous les utilisateurs.

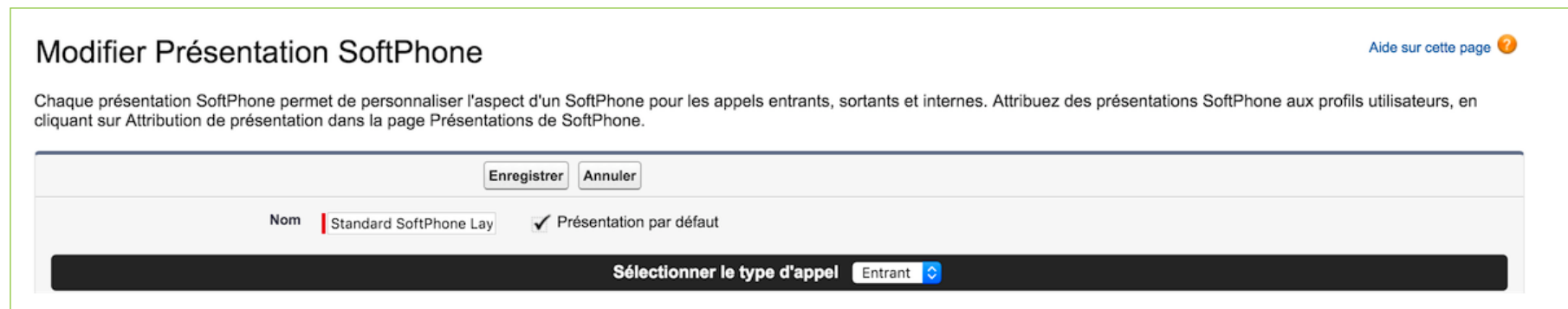


Image 5



**Paramètres CTI 2.0 ou supérieurs**

**Paramètres d'affichage automatique**

▼ **Affichage automatique dans :** Fenêtre existante du navigateur

Fenêtre existante du navigateur

Nouvelle fenêtre ou nouvel onglet du navigateur

---

▼ **Aucun enregistrement correspondant :** Afficher un nouvel écran Contact

Ne pas afficher d'écran

Afficher un nouvel écran Contact

Afficher la page Visualforce

---

▼ **Enregistrement correspondant unique :** Afficher la page de détails

Ne pas afficher d'écran

Afficher la page de détails

Afficher la page Visualforce

---

▼ **Enregistrements correspondants multiples :** Afficher la page de recherche

Ne pas afficher d'écran

Afficher la page de recherche Image 6

Afficher la page Visualforce

- Dans le premier encadré, l'option **Screen pops open within (Ouvrir les fenêtres contextuelles dans)** vous permet de choisir de voir apparaître les fenêtres contextuelles dans une nouvelle fenêtre ou de remplacer la fenêtre Salesforce.com existante à l'arrivée d'un appel.
- Dans le deuxième encadré, l'option **No matching records (Aucun dossier correspondant)** vous permet de créer un nouveau dossier si aucune correspondance n'est trouvée lors d'un appel entrant. Cochez la case **Pop to New (Ouvrir une nouvelle page)** et dans le menu déroulant, sélectionnez le dossier que vous voulez créer lorsqu'un appel est reçu d'un numéro qui ne correspond à aucun des dossiers existants.
- Dans le troisième encadré, **Single-matching record (Dossier correspondant unique)**, cochez la case **Pop detail page (Ouvrir la page de renseignements)**.
- Dans le quatrième encadré, **Multiple-matching records (Dossiers correspondants multiples)**, cochez la case **Pop to search page (Ouvrir la page de recherche)**. Cliquez ensuite sur le bouton **Save (Enregistrer)** au haut de l'écran.

## Étape 2 : Attribuer des dispositions du téléphone logiciel à des utilisateurs

De retour à la page **SoftPhone Layouts (Dispositions du téléphone logiciel)** (image 7), cliquez sur **SoftPhone Layout Assignment (Attribution de disposition du téléphone logiciel)**, et attribuez une disposition du téléphone logiciel aux profils pertinents.

### Présentations SoftPhone [Aide sur cette page](#)

SoftPhone est un outil de contrôle des appels personnalisable qui s'affiche dans le menu latéral des pages Salesforce si un utilisateur est affecté à un centre d'appels et travaille sur un ordinateur équipé d'un adaptateur CTI. A l'instar des présentations de page, vous pouvez concevoir des présentations SoftPhone personnalisées et les attribuer à des utilisateurs de centre d'appels, en fonction de leur profil utilisateur.

Nouveau Attribution de présentation SoftPhone

Action	Nom ↑	Valeur par défaut	Créé par alias	Date de création	Dernière modification par alias	Date de dernière modification
<a href="#">Modifier</a>	Standard SoftPhone Layout	✓	null	2015-10-18 22:36	null	2015-10-18 22:36

Image 7

## Configuration des dispositions des appels préétablies

Avec Connexion Affaires de TELUS pour Salesforce, une liste de dispositions des appels préétablies est fournie aux utilisateurs finaux pour qu'il soit rapide et facile de journaliser les appels. Ces dispositions apparaissent dans un menu déroulant sous la section Subject (Objet) du journal d'appels :

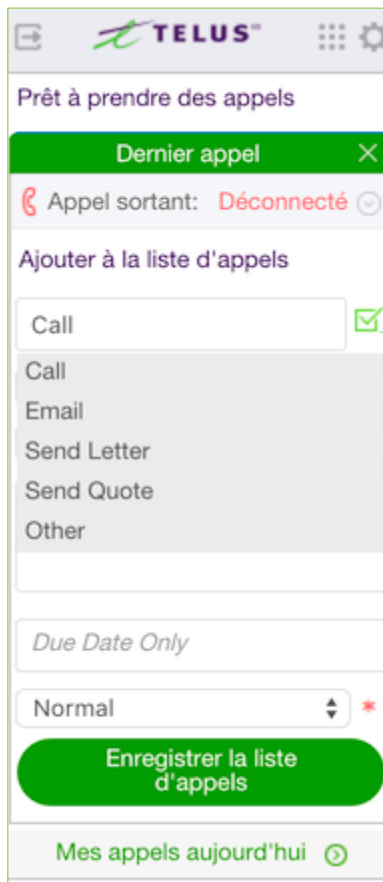


Image 8

Ces dispositions préétablies sont prises à partir de la liste de sélection Subject (Objet) dans la section Task (Tâches) de Salesforce.com. Pour modifier ces dispositions, allez à **App Setup (Configuration de l'application) > Activités (Activités) > Task Fields (Champs de tâches)**. À la page **Task Fields (Champs de tâches)**, cliquez sur le libellé du champ Subject (Objet) puis une page comme celle-ci s'ouvrira :

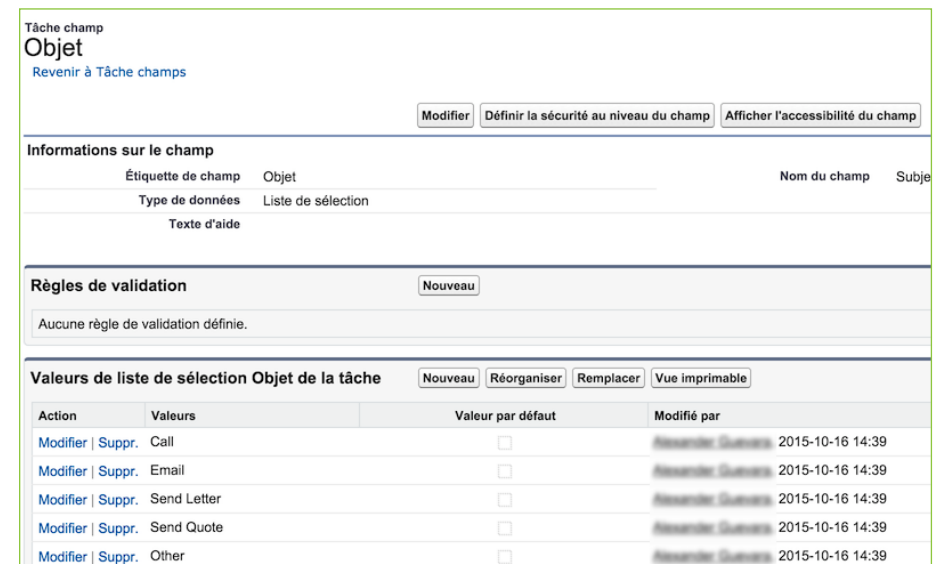


Image 9

Les dispositions proposées aux utilisateurs seront automatiquement modifiées si vous ajoutez ou modifiez les valeurs dans la liste de sélection.

## Dépannage

**Q. Certains profils ne voient pas Connexion Affaires de TELUS pour Salesforce. Quel est le problème? Est-ce nécessaire d'avoir une autorisation spéciale pour utiliser Connexion Affaires de TELUS pour Salesforce?**

R. Connexion Affaires de TELUS pour Salesforce ne nécessite aucune autorisation spéciale et devrait pouvoir être utilisé par tous les profils d'utilisateur par défaut. Assurez-vous d'abord que les utilisateurs concernés ont été ajoutés au centre d'appels comme il a été démontré à l'étape 3 de la configuration des centres d'appels plus haut. Il se pourrait qu'il y ait un élément personnalisé dans la disposition latérale et que les composantes JavaScript de cet élément interfère avec Connexion Affaires de TELUS pour Salesforce. Pour résoudre ce problème, supprimez temporairement tous les éléments personnalisés qui ont été ajoutés à la partie latérale. Lorsque Connexion Affaires de TELUS pour Salesforce s'affichera correctement, rajoutez vos éléments personnalisés un à un pour savoir lequel d'entre eux entraîne un problème. Une fois que vous aurez trouvé l'élément fautif, communiquez avec le développeur de cet élément pour qu'il corrige la situation.

**Q. Les utilisateurs ne voient aucun nouvel onglet ni aucune nouvelle fenêtre s'ouvrir lors des appels entrants. Quel est le problème?**

R. Veuillez vérifier si les fenêtres contextuelles ne sont pas bloquées par les paramètres de votre navigateur ou par un autre logiciel de blocage installé sur votre ordinateur.

**Q. J'aimerais désactiver cette fonction pour l'instant.**

R. Vous pouvez le faire en supprimant les utilisateurs du profil d'un centre d'appels Connexion Affaires de TELUS pour Salesforce.

**Q. Quels sont les navigateurs compatibles avec cette application?**

R. Les navigateurs suivants sont compatibles avec l'application :

- Internet Explorer 11 + (Windows XP, 7, 8 ou une version ultérieure)
- Firefox 25 ou une version ultérieure (Windows, Mac)
- Chrome 30 + (Windows, Mac)
- Safari 6.0.5 ou une version ultérieure (Mac)

**Q. En ouvrant une session dans Connexion Affaires de TELUS pour Salesforce, les utilisateurs reçoivent ce message d'erreur : « Votre version de Connexion Affaires de TELUS ne prend pas en charge l'intégration de Salesforce. Veuillez communiquer avec votre représentant Connexion Affaires de TELUS pour mettre votre solution à niveau. » Qu'est-ce que cela signifie?**

R. Il n'est pas possible d'intégrer Salesforce dans toutes les versions de Connexion Affaires de TELUS. Vous pourriez devoir mettre à niveau votre compte pour être en mesure d'utiliser cette solution. Veuillez communiquer avec votre représentant Connexion Affaires de TELUS pour en savoir plus.

**Q. Certains utilisateurs reçoivent le message « Privilèges insuffisants » au moment de se connecter à Connexion Affaires de TELUS.**

R. Ces utilisateurs ont besoin d'un accès à la page Visualforce de Connexion Affaires de TELUS. Pour leur donner accès, allez dans le profil de chaque utilisateur. Vous trouverez une section appelée Visualforce Page Access (Accès à la page Visualforce). Assurez-vous que la page TELUS Business Connect. OpenCTIIndex (Connexion Affaires de TELUS. OpenCTIIndex) figure au profil des utilisateurs.

## Dépannage (suite)

**Q. La fonction Cliquer pour appeler ne fonctionne pas pour certains de mes utilisateurs? Comment puis-je corriger ce problème?**

R. Allez à App Setup (Configuration de l'application) > Call Center (Centre d'appels) > Customize Call Centers (Personnaliser les centres d'appels) et vérifiez que l'URL du CTI Adapter est [/apex/RingCentral\\_OpenCTIIndex#/](#). Si ce n'est pas cette URL, changez-la pour cette adresse et vérifiez si le problème est réglé.

Si le problème persiste, assurez-vous que vos utilisateurs n'ont pas d'autres applications qui utilisent la fonction Cliquer pour appeler, comme InsideSales PowerDialer.