

Vodafone One Net

ONE INTEGRATE CARA
QUICK START GUIDE

VERSIE NOVEMBER 2022



Together we can
vodafone
business

Inhoud

1.	Introductie	3
1.1	One Integrate Cara	3
2.	Installatie & configuratie client	3
2.1	Technische eisen client	3
2.2	Installatie client	3
2.3	Configuratie Microsoft Teams integratie	3
3.	Schermmodi	4
3.1	System tray modus	4
3.2	App balk modus	4
4.	Beschikbaarheid	4
5.	Microsoft Teams integratie	5
5.1	Teams beschikbaarheid	5
5.2	Beschikbaarheidsstatus prioriteit	5
5.3	Chat	5
5.4	Click to dial	5
6.	Contacten zoeken	6
7.	CRM Contacten toevoegen	6
8.	Smart busy voor Microsoft Teams, Zoom en GoToMeeting	6
9.	Vergelijking tussen One Integrate Cara en v3.2	6
10.	Importeren van One Integrate v3.2 gegevens	7
11.	FAQ	8
11.1	Ik krijg een foutmelding bij in loggen, hoe los ik dit op?	8
11.2	Ik krijg een melding “Need admin approval” bij activeren Teams integratie.	8
11.3	Beschikbaarheidsvenster bevat geen contacten.	8
11.4	Microsoft Teams beschikbaarheidsintegratie werkt niet. Hoe los ik dit op?	8
11.5	Inkomende gesprekken worden doorgeschakeld. Hoe kan dat?	9
11.6	SmartBusy werkt niet. Hoe los ik dat op?	9
11.7	Ik zie in One App of One Sync een andere status bij collega’s dan in One Integrate Cara.	9
11.8	Ik ben niet beschikbaar in One Integrate Cara maar ontvang wel Call Center gesprekken	9

Druk- en zetfouten voorbehouden. Auteursrechten © 2022 Vodafone Libertel B.V. Uit deze uitgave mag niets worden vervaelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van fotokopie, microfilm, opslag in computerbestanden of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Aan de tekst in deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Voorwaarden kunnen aan verandering onderhevig zijn.



1. Introductie

1.1 One Integrate Cara

One Integrate Cara is een desktopapplicatie waarmee u verschillende aspecten van de One Net dienst kunt bedienen. One Integrate Cara is beschikbaar in 3 varianten, Solo, Team en Unite. Zie onderstaande tabel voor de functionaliteit die beschikbaar is in de verschillende varianten.

One Integrate Cara	Solo	Team	Unite
Click-to-dial	✓	✓	✓
One Net Beschikbaarheid / BLF	✓	✓	✓
Adresboek	✓	✓	✓
Contacten toevoegen / wijzigen	✓	✓	✓
Bel historie	✓	✓	✓
Recente oproepen	✓	✓	✓
Notificaties voor gemiste oproepen	✓	✓	✓
App Balk	✓	✓	✓
Outlook / Google Contact integratie	✓	✓	✓
Teams Search & Call app	✓	✓	✓
Teams beschikbaarheid integratie		✓	✓
Smartbusy Teams, Zoom & GotoMeeting		✓	✓
CRM integratie			✓
Call Center agent features			✓

In deze Quick Start Guide vindt u informatie om u op weg te helpen met One Integrate Cara en zal een deel van bovenstaande functies kort toegelicht worden.

Aan deze Quick Start Guide kunnen geen rechten worden ontleend. Voor gedetailleerde en meest recente informatie verwijzen we u naar: <https://cara.gointegrator.com> en de online handleiding die vanuit de One Integrate Cara applicatie is te benaderen.

2. Installatie & configuratie client

2.1 Technische eisen client

Windows 10 64 bit
 1.8 GHz Pentium-class processor
 SVGA display
 Minimaal 2GB geheugen
 1GB minimale beschikbare opslagruimte
 TCP/IP netwerk verbinding
 Netwerk poorten die toegankelijk moeten zijn: 80, 443, 2208, 2209, 8011 & 8012

Meer informatie:

<https://cara.gointegrator.com/system-requirements-gointegratorcara/>

2.2 Installatie client

Als u gebruik maakt van een oudere versie van One Integrate, bijv v3.2, verwijder deze dan nog niet als u gegevens uit deze oude versie wil importeren in One Integrate Cara. Voor meer details zie hoofdstuk 10 Importeren van One Integrate v3.2 gegevens.

Installatie van One Integrate Cara gebeurt eenvoudig door het opstarten van het installatie bestand. Voor installatie zijn lokale administrator rechten vereist.

2.3 Configuratie Microsoft Teams integratie

De One Integrate Cara (Team en Unite) Microsoft Teams integratie configureert u door het aanvinken van de volgende opties onder Configuratie → Toestellen

- Gebruik voor beschikbaarheid
- Activeer chat via Microsoft Teams



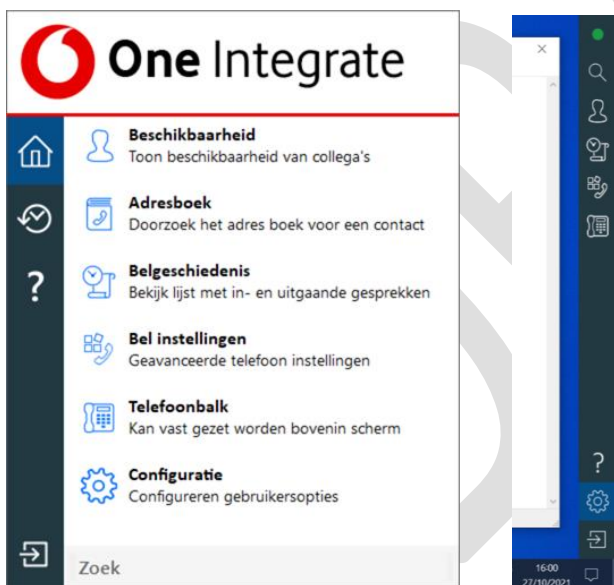
Na het klikken op opslaan zal er een Microsoft pop-up venster verschijnen. Log hierop in met uw Microsoft 365 / Teams gebruikersaccount.

Meer info over de Microsoft Teams integratie vindt u in de One Integrate Cara online help, te openen vanuit de applicatie.

3. Scherm modi

One Integrate Cara kan in twee verschillende scherm modi gebruikt worden:

1. System tray modus, de modus waarin ook vorige versies werkten.
2. App balk modus, de nieuwe modus waarbij continu een verticale balk links of rechts op het scherm zichtbaar is en gebruikt kan worden om al de One Integrate Cara functies op te roepen.



3.1 System tray modus

System tray modus is de modus waarin One Integrate Cara werkt als u de applicatie voor de eerste keer opstart. Het One Integrate Cara menu is op te roepen door met de rechter muisknop op het One Integrate Cara icoon in de Windows system tray te klikken. De

kleur van het icoon is afhankelijk van uw eigen beschikbaarheidsstatus.

3.2 App balk modus

De App balk modus is een nieuwe scherm modus, die ervoor zorgt dat u ten aller tijde direct toegang hebt tot de One Integrate Cara functionaliteit. De App balk is een balk die aan de linker- of rechterkant van het scherm gepositioneerd kan worden.

Voor de meeste van deze functies geldt, als een ervan geopend is, dat ook het venster voor deze functie op het scherm gepind kan worden. Zo blijft deze altijd zichtbaar. Dat doet u door op de punaise rechtsboven te klikken.

4. Beschikbaarheid

Met behulp van de beschikbaarheidsfunctie kunt u de beschikbaarheid van uw collega's inzien en bevat o.a. volgende functionaliteit:

- Het beschikbaarheidsscherm wordt alleen automatisch gevuld met contacten, als uw organisatie minder dan 100 One Net accounts afneemt bij VodafoneZiggo. Dit is gedaan om performance problemen te voorkomen, zowel op uw computer als op de One Net systemen. U kunt zelf (extra) contacten toevoegen door ze aan uw favorieten toe te voegen. Dit kan door in de zoekbalk boven in het beschikbaarheidsvenster en via de algemene zoek functie van One Integrate Cara een zoekterm in te voeren en dan de gevonden contacten toe te voegen aan uw favorieten.
- One Net beschikbaarheid laat de One Net gespreksstatus zien, bijv beschikbaar, in gesprek, niet storen enz.
- Als Microsoft Teams integratie is geconfigureerd, wordt beschikbaarheidsinformatie opgehaald uit



Microsoft Teams. Voor meer details zie hoofdstuk 5 Microsoft Teams integratie.

5. Microsoft Teams integratie

Een van de belangrijkste nieuwe functies van One Integrate Cara is de integratie met Microsoft Teams (beschikbaar in One Integrate Cara Team en One Integrate Cara Unite).

5.1 Teams beschikbaarheid

- Voor de beschikbaarheid van uw collega's wordt ook de Teams beschikbaarheidsstatus meegenomen. Voor details zie sectie 5.2 Beschikbaarheidsstatus prioriteit.
- De avatars (foto's) van uw collega's uit Teams worden opgehaald en gebruikt als avatar voor de contacten in het One Integrate Cara beschikbaarheidsvenster.

De beschikbaarheidssynchronisatie tussen Microsoft Teams en One Integrate Cara is alleen actief wanneer de One Integrate Cara applicatie draait op uw computer.

5.2 Beschikbaarheidsstatus prioriteit

In het geval dat Microsoft Teams integratie actief is, geldt de volgende prioriteit wat betreft de gecombineerde One Net en Microsoft Teams beschikbaarheidstatussen in One Integrate Cara. Beschikbaarheidsstatus prioriteit van hoog naar laag.

Prioriteit	Beschikbaarheidsstatus	Icoon
1	Inkomend gesprek (One Net)	Rood knipperend
2	Wachtstand/Aangekondigd doorverbinden (One Net)	Amber knipperend

3	In een Microsoft Teams meeting, tijdens scherm delen/presenteren	Do Not Disturb
4	Niet storen in Microsoft Teams	Do Not Disturb
5	Niet storen in One Net	Do Not Disturb
6	Niet storen in Teams, actieve oproep in One Net.	Do Not Disturb
7	Actieve oproep in One Net	Rood
8	In een Microsoft Teams meeting of oproep	Rood
9	Bezet in Microsoft Teams	Rood
10	Zo terug of afwezig in Microsoft Teams	Amber
11	Beschikbaar	Groen

5.3 Chat

Vanuit het One Integrate Cara beschikbaarheidsvenster kunt een Microsoft Teams chat beginnen met iemand uit uw contactenlijst, indien deze persoon ook gebruik maakt van Microsoft Teams.

5.4 Click to dial

Click-to-Dial kan op meerdere manieren in combinatie met Microsoft Teams:

- Vanuit Microsoft Teams via One Integrate Cara een One Net gesprek opzetten kan door in Microsoft Teams op het telefoonnummer van een contact te klikken. One Integrate Cara zal dan het gesprek naar dat nummer opzetten. Hiervoor is in Windows de volgende configuratie nodig. In "Een protocol koppelen aan een programma" selecteert u voor het Tel: protocol "One Integrator Cara".
- Als uw beheerder de One Integrate (Integrator) Search & Call app toegevoegd heeft aan uw Microsoft Teams omgeving kunt u met deze Teams app zoeken naar One Net gebruikers en gesprekken op zetten via One Integrate Cara naar deze gebruikers. Meer informatie over de Search & Call app is hier te



vinden:

<https://cara.gointegrator.com/searchandcall-adapter/>.

6. Contacten zoeken

Het zoeken naar contacten kan via meerdere schermen in One Integrate Cara. Afhankelijk van het scherm worden meer of mindere bronnen geraadpleegd, zie details in onderstaande tabel. In alle zoekschermen kunt u zowel op naam als telefoonnummer zoeken.

Scherm	One Net gebruikers	One Net persoonlijke telefoonlijst	CRM integraties
System Tray Menu zoekbalk	✓	✓	✓
System Tray Menu → Adresboek	✓	✓	✓
App Balk → Zoeken	✓	✓	✓
Beschikbaarheidsvenster	✓	X	X
Telefoon balk	✓	X	X

7. CRM Contacten toevoegen

In One Integrate Cara kunt u niet alleen contacten toevoegen en wijzigen in uw One Net persoonlijke telefoonlijst, maar ook voor Google Contacts, Microsoft Outlook en Cloud Contacts en in een deel van de ondersteunde CRM integraties (aangeduid met een sterretje achter de applicatie-naam) is het mogelijk om direct vanuit One Integrate Cara contacten toe te voegen aan deze applicaties. Integratie met Google Contacts, Microsoft Outlook en Cloud Contacts is beschikbaar in alle versies van One Integrate Cara. CRM integraties zijn alleen beschikbaar in One Integrate Cara Unite.

8. Smart busy voor Microsoft Teams, Zoom en GoToMeeting

De SmartBusy feature detecteert wanneer u in een Microsoft Teams, Zoom of GoToMeeting zit en zal dan, indien ingesteld, inkomende oproepen doorschakelen naar een door u ingevoerd telefoonnummer.

Let op: Een “Niet storen” beschikbaarheidsstatus in Microsoft Teams resulteert wel in een “Do Not Disturb” in One Integrate Cara, maar zonder bijkomend Smart Busy voor Microsoft Teams te configureren, zullen inkomende gesprekken nog steeds afgeleverd worden.

9. Vergelijking tussen One Integrate Cara en v3.2

Functie	Cara	v3.2
One Net gespreksstatus	✓	✓
Commpilot Express beschikbaarheid	X	✓
ACD (Call Center, Huntgroep) status als categorie in beschikbaarheidsvenster	X	✓
Microsoft Teams beschikbaarheid	✓	X
System Tray modus	✓	✓
App Balk modus	✓	X
Belgeschiedenis	✓	✓
Gemiste oproepen	✓	X
Microsoft Outlook kalender integratie	Via Teams integratie	✓
Contacten toevoegen & wijzigen persoonlijke telefoonlijst	✓	✓
Contacten toevoegen CRM integraties	✓	X
Smart Busy Teams, Zoom, GoToMeeting	✓	X
One Net wachtwoord reset	✓	X

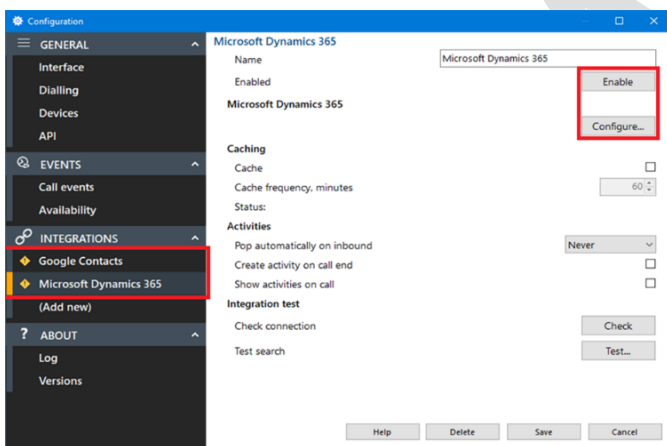


10. Importeren van One Integrate v3.2 gegevens

Het is mogelijk om gegevens van One Integrate v3.2 te importeren in One Integrate Cara. Gegevens die kunnen worden geïmporteerd, zijn:

- Inloggegevens van gebruikers;
- Beschikbaarheidsvenster favorieten
- Type A (Standard) & B (Controlled) CRM-integraties (m.u.v. Outlook contactpersonen)

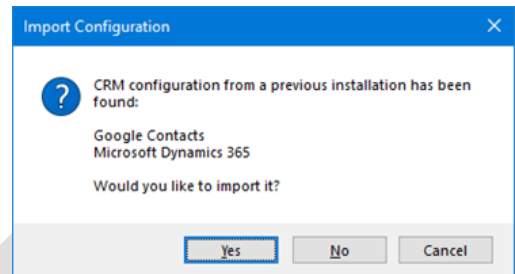
CRM integraties met de mogelijkheid om contacten toe te voegen in One Integrate Cara (zie hoofdstuk 7 CRM Contacten toevoegen) worden alleen



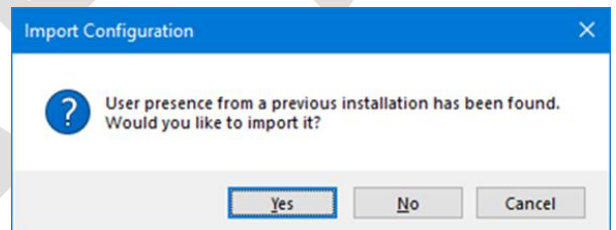
geïmporteerd als een v3.2-integratie zonder de mogelijkheid om contacten toe te voegen. De CRM integratie voor het bewuste CRM pakket zal handmatig geconfigureerd moeten worden, zonder het importeren van One Integrate v3.2 gegevens, als de functie 'Contacten toevoegen' vereist is.

Het importproces start bij de eerste keer opstarten van One Integrate Cara. Hierbij worden de inloggegevens, die u gebruikt voor One Integrate v3.2 automatisch ingevuld: Na inloggen zal het importeren automatisch beginnen. Hierbij worden de volgende stappen doorlopen:

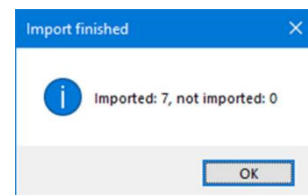
1. Een prompt wordt weergegeven die de One Integrate v3.2 gedetecteerde CRM-integraties bevestigt. Klik 'Ja' om de gegevens uit deze integraties te importeren in One Integrate Cara.



2. Vervolgens verschijnt een melding als gedetecteerd is dat u in One Integrate v3.2 contacten in uw beschikbaarheidsvenster heeft geconfigureerd. Klik 'Ja' om te importeren naar One Integrate Cara als favorieten in het beschikbaarheidsvenster.



3. Nadat de contacten zijn geïmporteerd, wordt in een notificatiebericht het aantal geïmporteerde contacten bevestigd.



4. De CRM-integraties worden in eerste instantie 'uitgeschakeld' en moeten worden 'ingeschakeld' en 'geautoriseerd' in de One Integrate Cara configuratie om het import proces te voltooien.
5. Het beschikbaarheidsvenster geeft de geïmporteerde contacten weer als 'Favorieten'. Indien uw organisatie minder dan 100 One Net contacten bevat zal ook de volledige contacten lijst zichtbaar zijn, zie hoofdstuk 4 Beschikbaarheid.



Na een succesvolle import kunt u de One Integrate v3.2 installatie verwijderen.

11. FAQ

11.1 Ik krijg een foutmelding bij in loggen, hoe los ik dit op?

Hiervoor zijn meerdere mogelijke oorzaken:

- Foutmelding over ongeldige login kan betekenen dat er iets mis is met uw One Net account, zoals een verkeerd wachtwoord, een geblokkeerd account vanwege meerdere inlog pogingen met een onjuiste username wachtwoord combinatie, enz.
- Foutmelding met betrekking tot het niet slagen van de netwerkverbinding.
 - Controleer of uw computer een werkende netwerkverbinding heeft.
 - Probeer of het aanvinken van “Gebruik proxy” onder de “Geavanceerd” inlog opties het probleem oplost.
 - Probeer of het aanvinken van “Negeer ongeldige certificaten” onder de “Geavanceerd” inlog opties het probleem oplost.
 - Controleer met uw beheerder of de nodige netwerk poorten geopend zijn in firewalls, enz. (zie 2.1 Technische eisen client)
 - Als geen van deze oplossingen helpen, neem dan contact op met uw beheerder.

11.2 Ik krijg een melding “Need admin approval” bij activeren Teams integratie.

Als u deze foutmelding krijgt is de configuratie op uw Microsoft 365/Azure tenant/Teams backend-niet correct. Neem hiervoor contact op met de (Microsoft 365/Azure cloud) beheerder uit uw organisatie.

11.3 Beschikbaarheidsvenster bevat geen contacten.

Dit is de correcte werking van One Integrate Cara voor organisaties met meer dan 100 One Net gebruikers. Om performance problemen op uw computer en de One Net platformen te voorkomen laadt One Integrate Cara niet automatisch lange lijsten met contacten in het beschikbaarheidsvenster. U kunt eenvoudig de beschikbaarheid van uw collega's zien door (een deel van) hun naam in te typen in de zoekbalk bovenaan het beschikbaarheidsvenster. Ook kunt u collega's toevoegen aan uw favorieten. Deze zullen altijd zichtbaar zijn in het beschikbaarheidsvenster.

11.4 Microsoft Teams beschikbaarheidsintegratie werkt niet. Hoe los ik dit op?

Verifieer of de One Integrate Cara – Microsoft Teams integratie correct geconfigureerd is, zie sectie 2.3.

De beschikbaarheidsintegratie werkt alleen als One Integrate Cara daadwerkelijk actief is op uw computer. Als de applicatie niet draait, zal er ook geen beschikbaarheidsinformatie uitgewisseld worden met Microsoft Teams.

De beschikbaarheidsstatus van uw contacten wordt opgehaald uit Microsoft Teams op basis van het e-mailadres van uw contacten. Dit werkt alleen als het veld e-mail in het One Net gebruikersprofiel gevuld is met het Microsoft Teams account (e-mailadres) van het respectievelijke contact.



Als de integratie bij correcte configuratie nog steeds niet werkt, neem dan contact op met uw beheerder.

11.5 Inkomende gesprekken worden doorgeschakeld. Hoe kan dat?

Dit gedrag kan zich voordoen als u zowel One Integrate Cara als One Integrate v3.2 tegelijkertijd draait op uw computer en in One Integrate v3.2 de (Commpilot Express) beschikbaarheidsstatus op “Beschikbaar – niet op kantoor”, “Bezet” of “Niet beschikbaar” ingesteld staat. Zorg ervoor dat de One Integrate v3.2 (Commpilot Express) beschikbaarheid op “Beschikbaar” staat om inkomende gesprekken op uw toestel te ontvangen.

11.6 SmartBusy werkt niet. Hoe los ik dat op?

SmartBusy werkt alleen als u een telefoonnummer ingevuld hebt bij de SmartBusy configuratie, van bijvoorbeeld een collega of uw voicemailbox (1233).

11.7 Ik zie in One App of One Sync een andere status bij collega's dan in One Integrate Cara.

Dat klopt, de Microsoft Teams beschikbaarheidsstatus wordt alleen uitgewisseld met One Integrate Cara en is alleen te zien in het One Integrate Cara beschikbaarheidsvenster. Andere One Net applicaties zoals One App en One Sync zullen enkel de One Net beschikbaarheidsstatus tonen en niet de Microsoft Teams beschikbaarheidsinformatie.

11.8 Ik ben niet beschikbaar in One Integrate Cara maar ontvang wel Call Center gesprekken.

Dat klopt, de beschikbaarheidsstatus in One Integrate Cara en het effect hiervan op uw telefonische bereikbaarheid (bijv SmartBusy) gelden alleen voor u als One Net gebruiker en hebben geen effect op uw eventuele Call Center Agent rol.





vodafone
business

Together we can