

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

---

Administrator Guide / Guide de l'administrateur



## Table of contents

3	Introduction
3	About TELUS Business Connect for Zendesk
3	About this guide
3	About Zendesk
4	Setting Up TELUS Business Connect for Zendesk
9	Create a ticket with private note
10	Creating tickets from voicemails or missed calls
13	Troubleshooting

## Table des matières

15	Introduction
15	À propos de Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk
15	À propos de ce guide
15	À propos de Zendesk
16	Installer Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk
21	Créer un billet avec des remarques privées
22	Créer des billets pour les messages vocaux ou les appels manqués
25	Dépannage

# Introduction

## About TELUS Business Connect for Zendesk

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

It offers these features:

### **Complete cloud-based app cloud integration**

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

### **Increased call efficiency**

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

### **Enhanced streamline of your customer interaction**

- Incoming callers are instantly matched to existing client records, which are automatically displayed.
- Tickets are created automatically when a call arrives.

## About this guide

This guide is specifically designed for administrators of TELUS Business Connect for Zendesk. This guide is not intended for Zendesk 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 Zendesk instance to enable users of TELUS Business Connect for Zendesk.

## About Zendesk

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

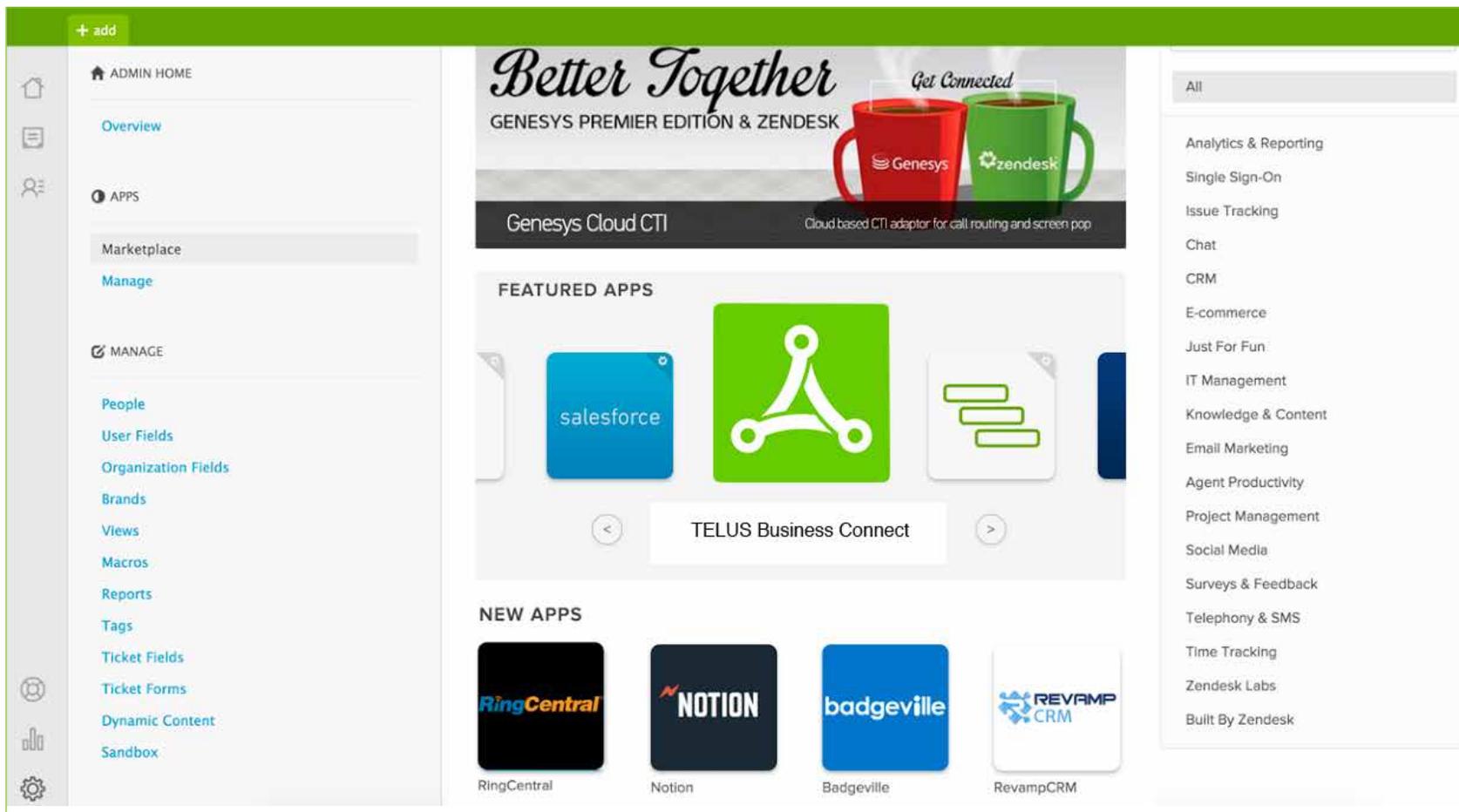
Zendesk includes ticketing, self-service options, and the most-needed customer support features.

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

# Setting Up TELUS Business Connect for Zendesk

To set up TELUS Business Connect for Zendesk:

1. Sign in as an administrator to your TELUS Business Connect for Zendesk and click the **Admin** icon in the navigation bar.
2. Under Apps, select **browse**, then find the TELUS Business Connect app and click the title.



3. On the TELUS Business Connect App page, click **Install App** in the upper-right corner. You will see a web page.

The screenshot displays the 'Apps Marketplace' interface in the Zendesk Admin Center. The left sidebar contains navigation options: ADMIN HOME, Overview, APPS, Marketplace, Manage, and MANAGE. The main content area is titled 'Apps Marketplace' and shows the 'TELUS Business Connect' app. A dark button labeled 'Install Another' is visible in the top right. The app's overview includes a description, a list of features, and app details such as developer (Ring Central), version (1.18), and update date (August 04, 2015). Screenshot thumbnails are also present.

**Apps Marketplace** All Apps > RingCentral

**TELUS**  
TELUS Business Connect Install Another

**Overview** Instructions

The TELUS Business Connect App for Zendesk provides seamless integration between Zendesk and your TELUS Business Connect services to enable improved customer retention, greater agent productivity, and advanced business processes. It offers these features:

**Complete cloud-based app**

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

**Increased call efficiency**

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

**Enhanced customer interaction**

- Incoming callers are instantly matched to existing client records, which are automatically displayed.
- Tickets are created automatically when a call arrives.

[Go here](#) to see more details about the TELUS Business Connect + Zendesk partnership, including a demo video.

**App details**

Developer	Ring Central
Version	1.18
Updated	August 04, 2015
Support	<a href="mailto:zendesk@ringcentral.com">zendesk@ringcentral.com</a>

**Screenshots**

Help

4. The ensuing page requires you to fill in a URL. Put the following in the URL field: <https://static.telus.com/common/business/zendesk/>

The screenshot displays the TELUS Business Connect installation interface within the Zendesk admin console. On the left is a navigation sidebar with categories like ADMIN HOME, APPS, and MANAGE. The main content area is titled 'TELUS Business Connect' and features an 'INSTALLATION' form. The form includes the following fields and options:

- Title\***: A text input field containing 'TELUS Business Connect'.
- URL\***: A text input field containing 'https://static.telus.com/common/business/zendesk/'.
- ticketOptions\***: A text input field containing 'createNew'.
- Enable role restrictions?**: An unchecked checkbox.

Below the form, there is a disclaimer: 'By installing this app you hereby agree to the [Zendesk Marketplace Terms of Use](#).' At the bottom of the form are two buttons: 'Cancel' and 'Install Another'.

To the right of the form is a 'HOW TO INSTALL' section with the following content:

**Before you begin**  
Make sure you have an active TELUS Business Connect account that is Premium or Enterprise edition.

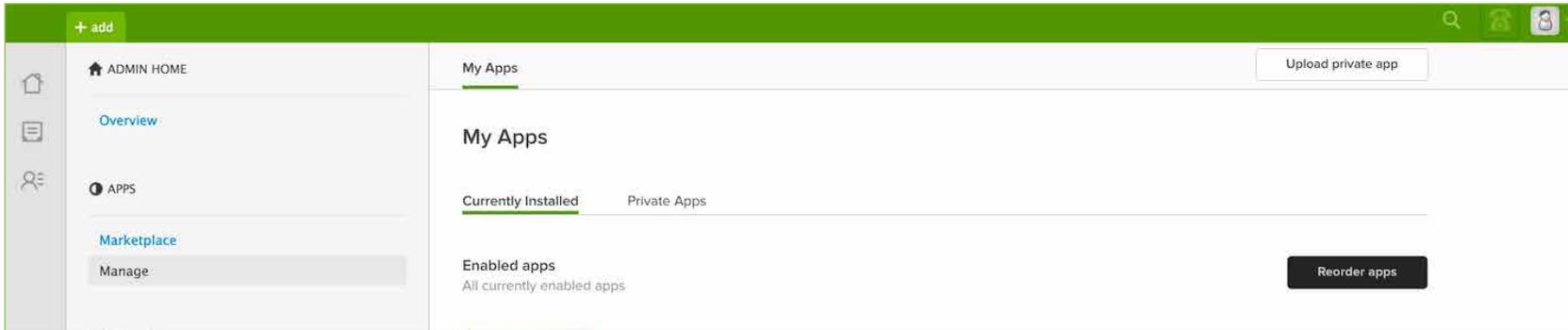
**User Guides**

- [Admin Guide](#)
- [User Guide](#)

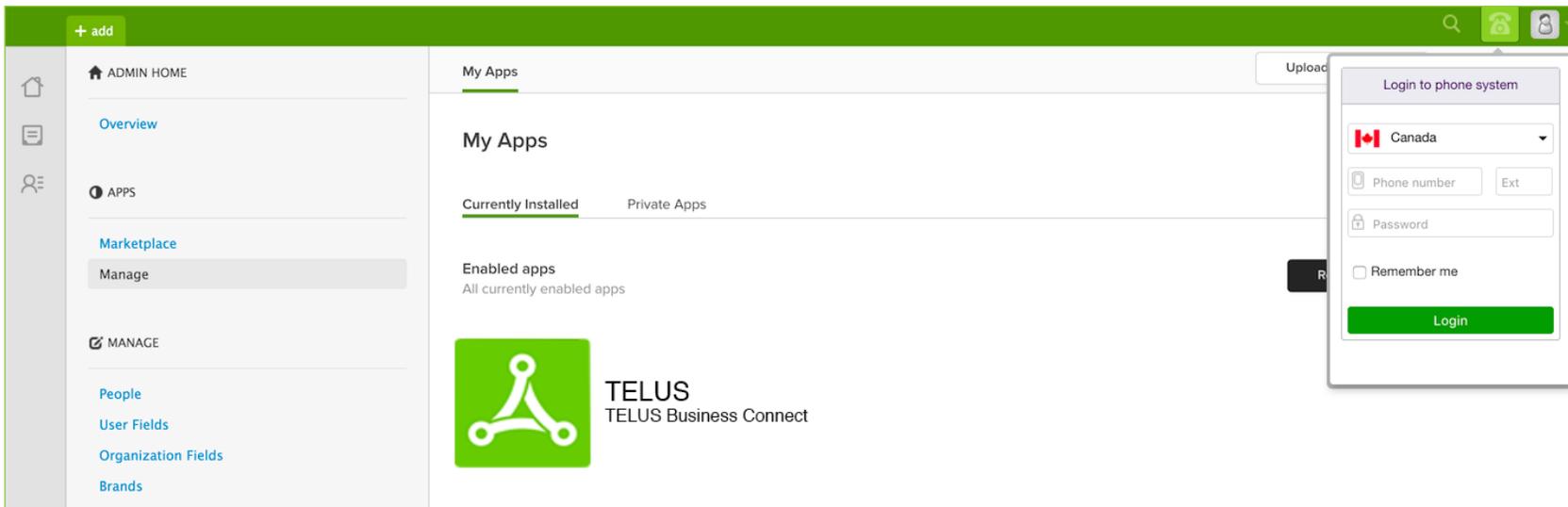
**Getting Started**

1. Sign in as an administrator to your Zendesk, then click the Admin icon in the navigation bar.
2. Under Apps, select Browse, then find the TELUS Business Connect app and click the tile.
3. On the TELUS Business Connect app page, click *Install App* in the upper-right corner. You will be presented with a web page.
4. The ensuing page requires you to fill in a URL. Put the following in the URL field:  
<https://static.telus.com/common/business/zendesk/>
5. Click Continue. The app installs to your Zendesk account.
6. Refresh your Zendesk login session. The TELUS Business Connect app icon shows at the top right hand corner.
7. Click the TELUS Business Connect app icon. The TELUS Business Connect login screen opens.
8. Enter your TELUS Business Connect Direct Number and your TELUS Business Connect password.

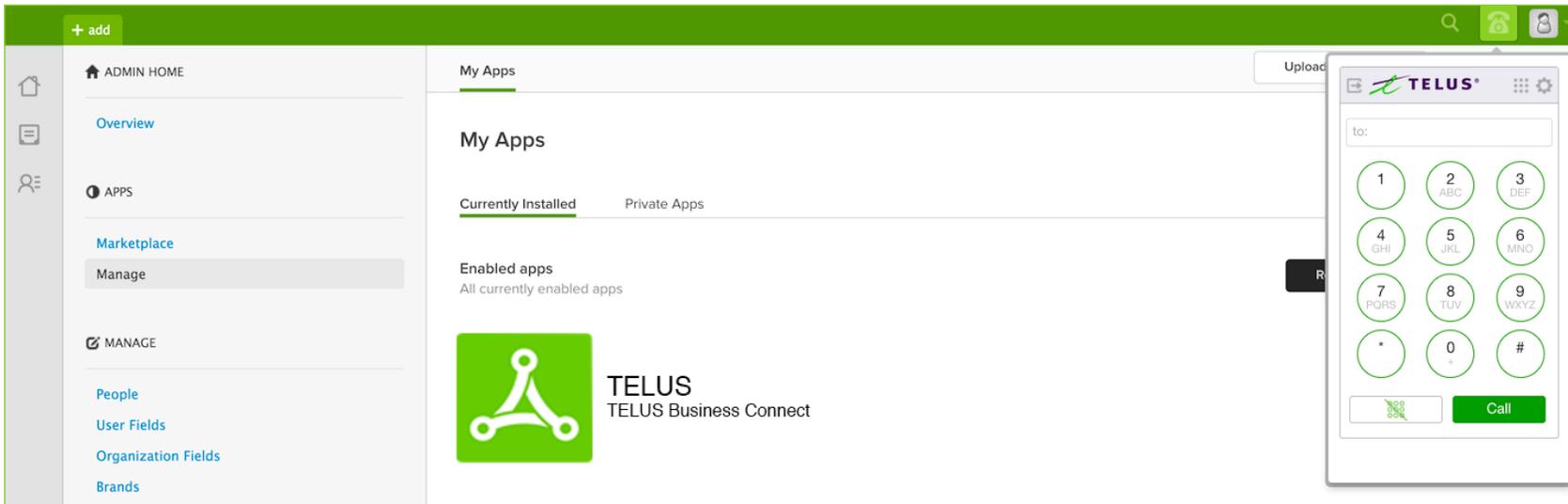
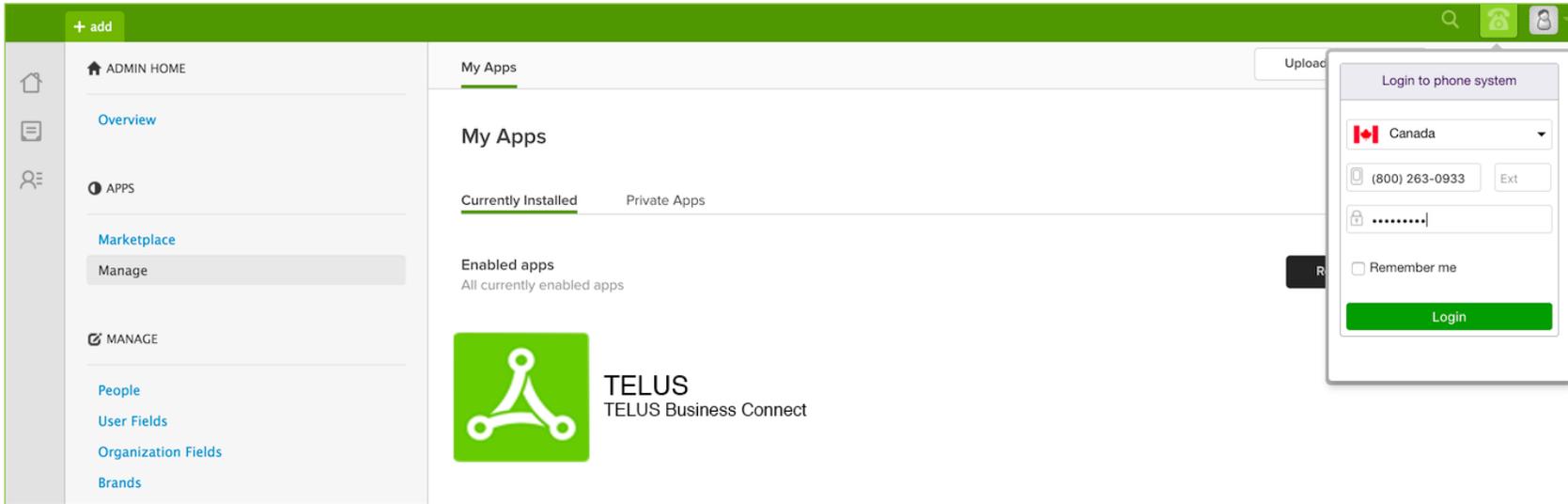
5. Click **Install**. The app installs to your Zendesk account.
6. Refresh your Zendesk login session. The TELUS Business Connect app icon shows at the top right hand corner, provided you did not disable the App for your own profile in the previous steps.



7. Click the **TELUS Business Connect app** icon. The TELUS Business Connect login screen launches within your Zendesk frame.



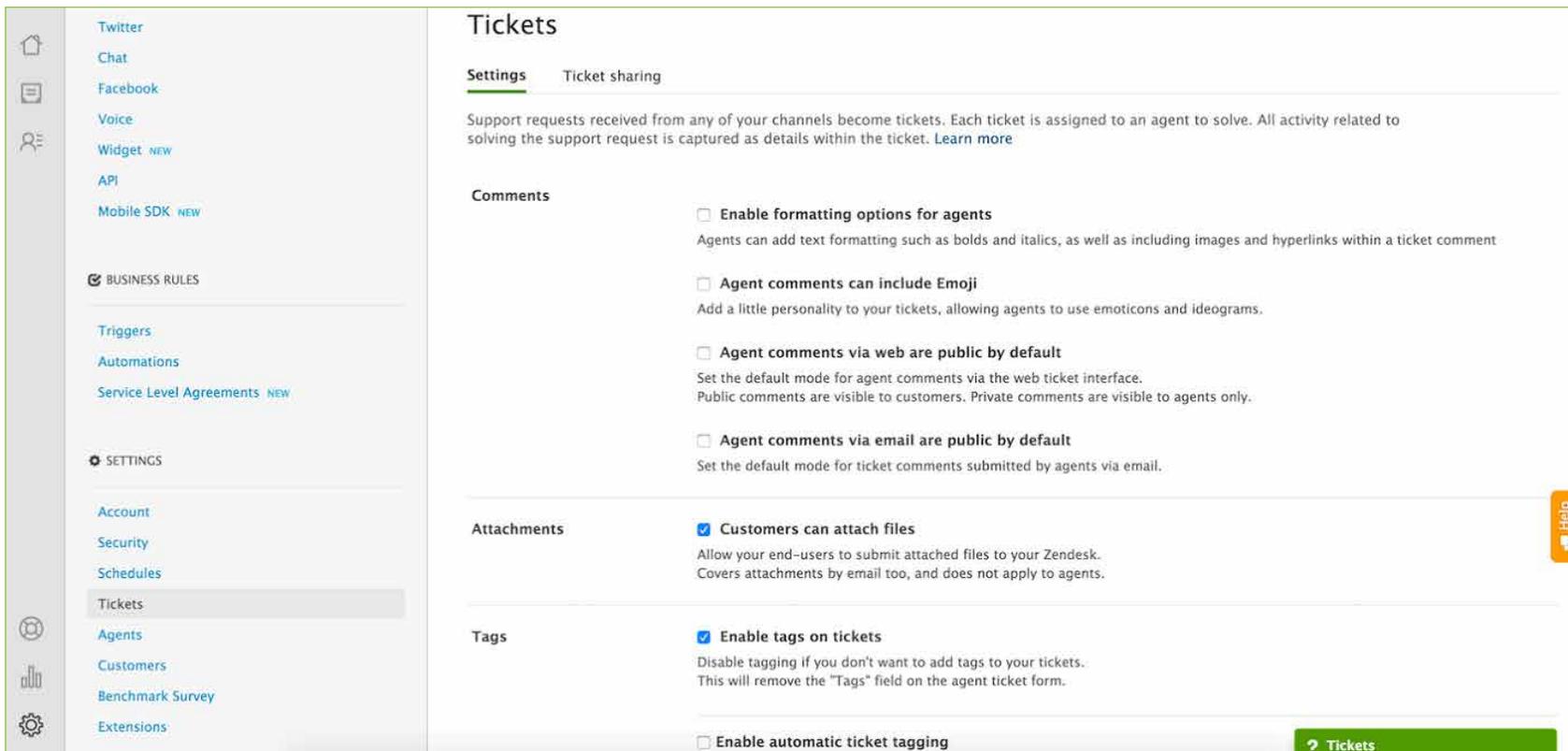
8. Enter your TELUS Business Connect login credentials and click **Login**.



# Create ticket starting with private note

A new Zendesk ticket is created by the TELUS Business Connect app right after a Zendesk agent accepts a call from a customer. Typically, support organizations want the first comment entered by Zendesk Agents on these tickets to be set to private automatically. You can set this feature within Zendesk:

1. Sign in as an administrator to your TELUS Business Connect for Zendesk and click the **Admin** icon in the navigation bar.
2. Select **tickets** under SETTINGS.
3. Uncheck “Agent comments via web are public by default”.
4. Please logout and log back in to make the changes be effective.



## Creating tickets from voicemails or missed calls

It is possible to create Zendesk tickets for all the voicemail messages, missed calls or faxes that you get on your TELUS Business Connect phone. This section describes how to enable this feature.

Log into your TELUS Business Connect account at <http://telus.com/my-account> by entering your TELUS Business Connect phone number and password.

The screenshot shows the 'Settings' tab in the TELUS Business Connect interface. The 'Messages & Notifications' section is active, displaying the following options:

- Take messages:** Radio buttons for 'Yes' (selected) and 'No'.
- Voicemail Greeting:** A dropdown menu currently set to 'Default'.
- Message Recipient:** A dropdown menu showing 'TELUS BUSINESS CONNECT'.
- Buttons:** 'Cancel' and 'Save' buttons.
- Additional Options:** 'Voicemail Preview' and 'Notifications' links with right-pointing arrows.

The left sidebar contains navigation options: Overview, Messages, Call Log, Contacts, Settings (selected), and Tools. The right sidebar features a 'Learning Center' with a link to 'Messages & Notifications overview' and an 'Additional Help' link at the bottom.

Once you are on the “Messages and Notifications” screen click **Notifications** to bring up the Notifications settings pop up.

Select all the applicable checkboxes for the features that you want to create tickets for. Enter your Zendesk support email address. It should be something like support@yourcompanyname.zendesk.com.

When a caller leaves a voicemail on your TELUS Business Connect phone, an email is sent to the address specified in the settings above. After Zendesk receives this email, it converts this email in to a Zendesk ticket for you. Similar tickets will be created for missed calls or faxes if you have enabled notifications for those items. Once you log into Zendesk you will see these new tickets assigned to the group the email is associated with.

**Notifications** ✕

Notify me of:	By Email	By SMS
Voicemail Messages:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Received Faxes:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Missed Calls:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fax Transmission Results:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Send notifications to:**

Email:

Phone number:  --- Select Carrier ---  Add

My carrier is not listed ⓘ

---

Advanced Notification Options

Cancel
Save >

If the ticket was created with a voicemail, the newly created Zendesk ticket will contain a recording of the voicemail with which you can listen to the message the caller has left.

External (create) TELUS Business Connect **NEW** Ticket #4108

Assignee\* take it  
Support

CCs  
search name or contact info

Tags  
[ ]

Type [ - ] Priority [ - ]

RCCustomerDialled  
[ ]

RCCallStart  
[ ]

RCCallEnd  
[ ]

RCCallDuration  
[ ]

RCCalledNumber  
[ ]

**New voice message from TELUS Business Connect™**  
Jan 27 22:20 • TELUS Business Connect <notifybusinessconnect@external.telus.com> (change) • Via support@ringcentraldev.zendesk.com

Public reply **Internal note** your comment is visible to agents only

[ ] [Attach file](#)

Show all events

**TELUS Business Connect** Jan 27 22:20  
You have a new voice message

From: TELUS Business Connect™  
Received: Wednesday, January 27, 2016 at 9:20 PM

To listen to this message, open the attachment or login (<http://voicemanager.businessconnect.telus.com>) to your account and go to the Messages tab in the Voice Manager.

Thank you for choosing TELUS Business Connect™.

[PersonalDataChanged.wav](#)

Apply macro

## Troubleshooting

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

A. You cannot remove individual users from TELUS Business Connect for Zendesk; you can change the application settings to remove user profiles.

**Q. Which browsers are supported?**

A. The following browsers are supported by TELUS Business Connect for Zendesk:

- 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 the TELUS Business Connect for Zendesk, users are getting this error message: “Your TELUS Business Connect edition does not support Zendesk Integration - please call your TELUS Business Connect account representative to upgrade your TELUS Business Connect edition.” What does that mean?**

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



# Introduction

## À propos de Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk

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

La solution offre ce qui suit :

### Intégration d'une application infonuagique complète

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

### Meilleure efficacité des appels

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

### Interactions avec les clients simplifiées

- Les appelants sont immédiatement associés à des dossiers de clients existants qui s'affichent automatiquement.
- Des billets sont automatiquement créés à l'arrivée d'un appel.

## À propos de ce guide

Ce guide est spécialement conçu pour les administrateurs de Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk. Il n'est pas conçu pour les utilisateurs de Zendesk et ne fournit aucun renseignement sur la façon d'utiliser l'application ni d'autres renseignements connexes. Ce guide présente les étapes à suivre pour configurer un compte Zendesk afin de permettre à des utilisateurs d'accéder à Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk.

## À propos de Zendesk

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

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

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

## Installer Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk

Pour installer Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk :

1. Ouvrez une session dans Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk en tant qu'administrateur et cliquez sur l'icône **Admin** dans la barre de navigation.
2. Sous Apps, cliquez sur **Parcourir**. Trouvez l'application Connexion Affaires de TELUS, puis cliquez sur le titre.

The screenshot shows the Zendesk Admin Center interface. On the left is a navigation sidebar with sections: ACCUEIL ADMIN, APPLICATIONS, and GESTION. The 'APPLICATIONS' section is active, showing a search bar with 'Parcourir' selected. The main content area features a banner for 'CREATE THE BEST CUSTOMER EXPERIENCE. EVER.' with the 'zendesk + nextiva' logo. Below this is the 'APPLICATIONS PRÉSENTÉES' section, where the 'Connexion Affaires de TELUS' application is highlighted with a green border. Other applications shown include Salesforce, RingCentral, Notion, Badgeville, and RevampCRM. On the right, a dropdown menu is open, showing a list of application categories such as 'Analyses et Rapports', 'Authentification', 'Suivi de bugs et de problèmes', etc.

3. Sur la page de l'application Connexion Affaires de TELUS, cliquez sur **Installer l'application** dans le coin supérieur droit. Une page web s'ouvre.

**Apps Marketplace** [Toutes les applications](#) > RingCentral



**TELUS**  
Connexion Affaires de TELUS

Installer une autre

[Tout afficher](#)   [Instructions](#)

The TELUS Business Connect App for Zendesk provides seamless integration between Zendesk and your TELUS Business Connect services to enable improved customer retention, greater agent productivity, and advanced business processes. It offers these features:

**Complete cloud-based app**

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

**Increased call efficiency**

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

**Enhanced customer interaction**

- Incoming callers are instantly matched to existing client records, which are automatically displayed.
- Tickets are created automatically when a call arrives.

[Go here](#) to see more details about the TELUS Business Connect + Zendesk partnership, including a demo video.

**Détails de l'application**

Développeur	Ring Central
Version	1.18
Mise à jour	04 août 2015
Assistance	<a href="mailto:zendesk@ringcentral.com">zendesk@ringcentral.com</a>

**Captures d'écran**




Aide

4. Dans cette page, vous devez entrer une adresse URL. Entrez l'adresse suivante dans le champ URL : <https://static.telus.com/common/business/zendesk/>

**Apps Marketplace** Toutes les applications > RingCentral > Installer une autre

**TELUS**  
Connexion Affaires de TELUS

**INSTALLATION**

Titre\*  
Connexion Affaires de TELUS

URL\*  
<https://apps.ringcentral.com/zendesk/>

ticketOptions\*  
createNew

Activer les restrictions des rôles ?

En installant cette application, vous acceptez les [Conditions d'utilisation de Zendesk Marketplace](#).

[Annuler](#) [Installer une autre](#)

**COMMENT INSTALLER**

**Before you begin**

Make sure you have an active TELUS Business Connect account that is Premium or Enterprise edition.

**User Guides**

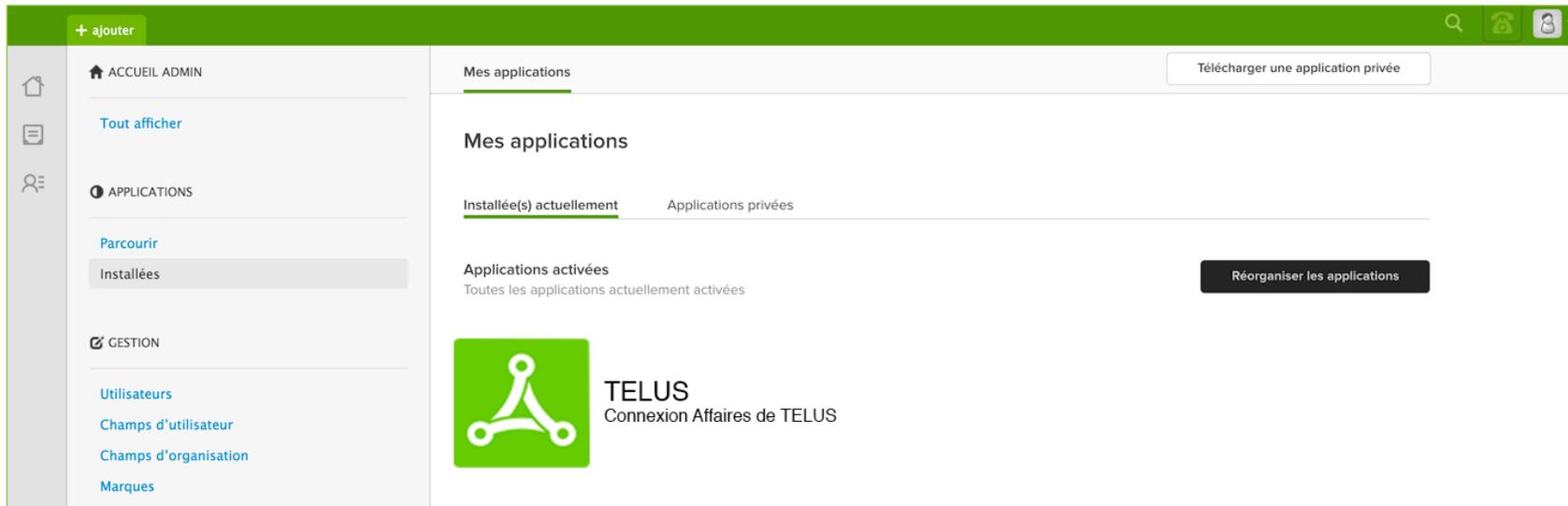
- [Admin Guide](#)
- [User Guide](#)

**Getting Started**

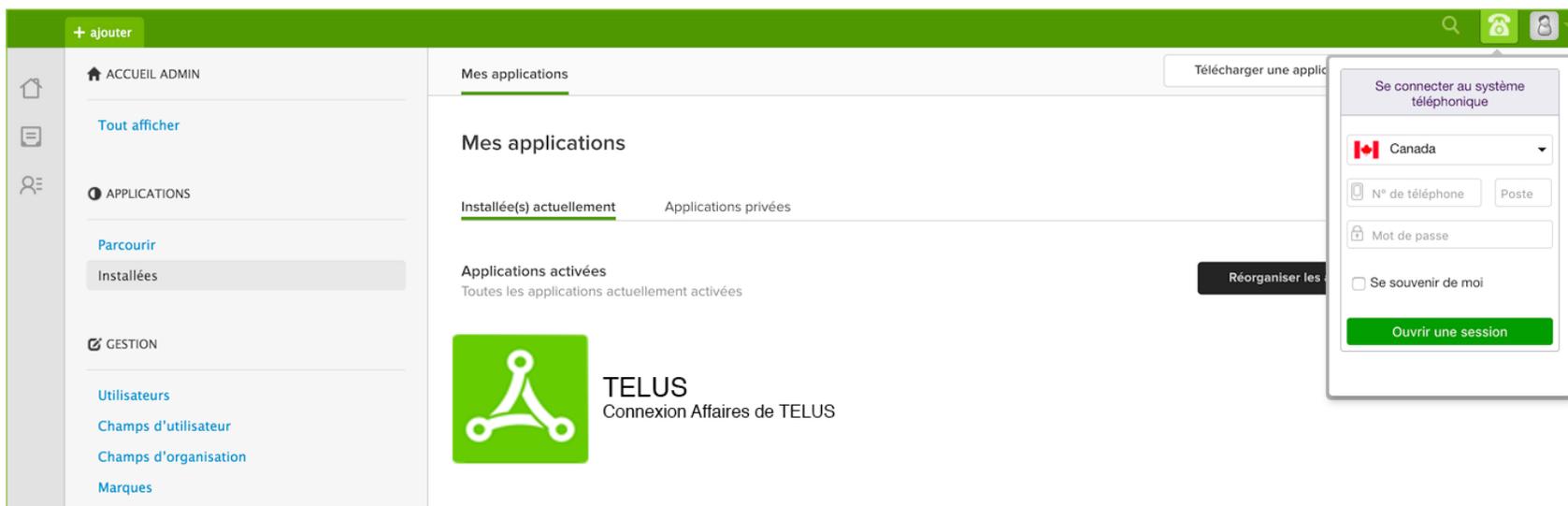
1. Sign in as an administrator to your Zendesk, then click the Admin icon in the navigation bar.
2. Under Apps, select Browse, then find the TELUS Business Connect app and click the tile.
3. On the TELUS Business Connect app page, click *Install App* in the upper-right corner. You will be presented with a web page.
4. The ensuing page requires you to fill in a URL. Put the following in the URL field:  
`https://apps.ringcentral.com/zendesk/`
5. Click Continue. The app installs to your Zendesk account.
6. Refresh your Zendesk login session. The TELUS Business Connect app icon shows at the top right hand corner.
7. Click the TELUS Business Connect app icon. The TELUS

[Aide](#)

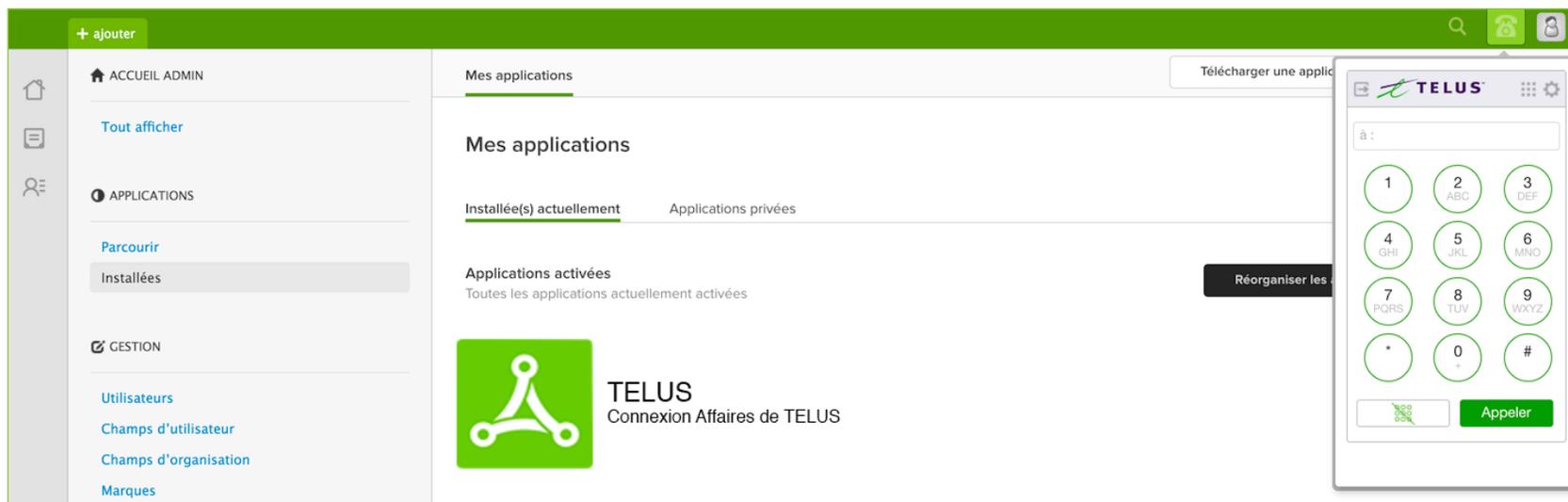
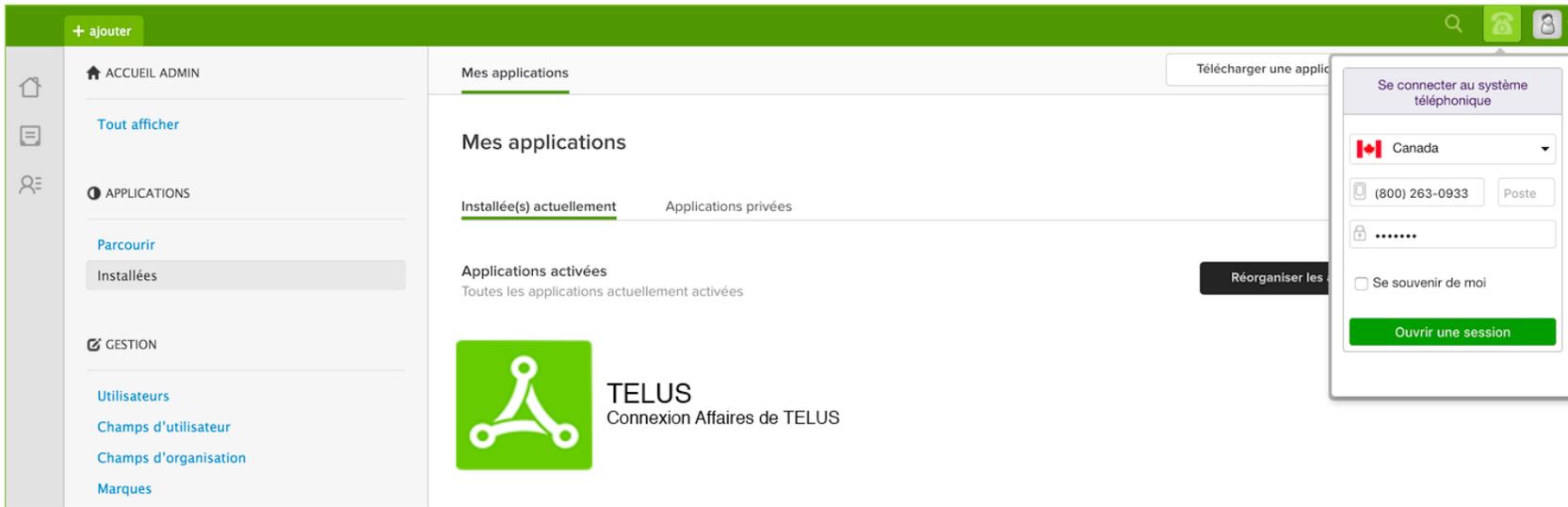
5. Cliquez sur **Installer**. L'application s'installe dans votre compte Zendesk.
6. Actualisez votre session Zendesk. L'icône de l'application Connexion Affaires de TELUS apparaît dans le coin supérieur droit si vous n'avez pas désactivé l'application dans votre profil personnel lors des étapes précédentes.



7. Cliquez sur l'icône de l'**application Connexion Affaires de TELUS**. L'écran d'ouverture de session de Connexion Affaires de TELUS s'ouvre dans votre interface Zendesk.



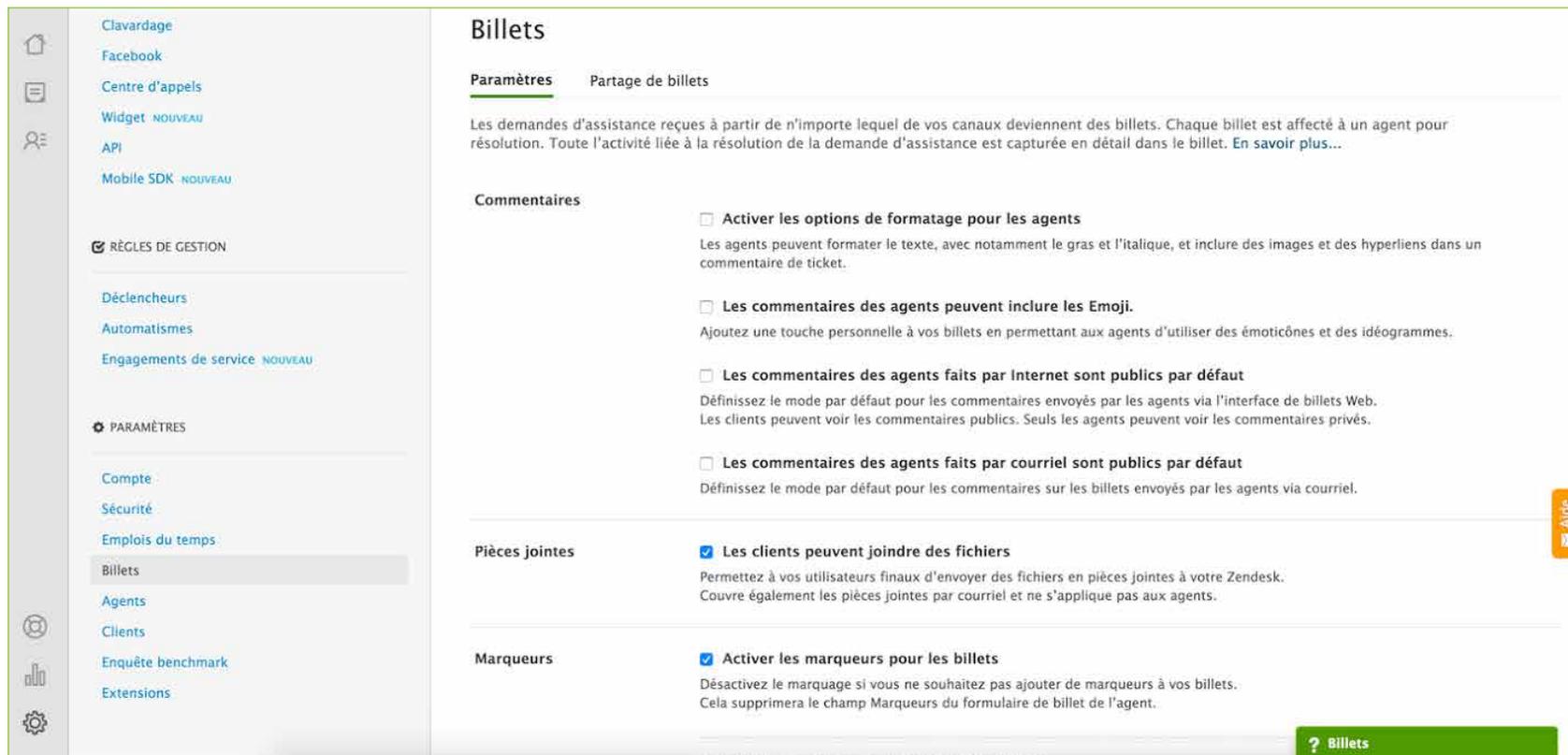
8. Entrez vos authentifiants Connexion Affaires de TELUS, puis cliquez sur **Connexion**.



## Créer un billet avec des remarques privées

Un nouveau billet Zendesk est créé par l'application Connexion Affaires de TELUS dès qu'un agent Zendesk prend un appel d'un client. De façon générale, les équipes de soutien veulent que le premier commentaire entré par les agents Zendesk sur un billet soit automatiquement privé. Pour configurer cette option dans Zendesk :

1. Ouvrez une session dans Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk en tant qu'administrateur et cliquez sur l'icône **Admin** dans la barre de navigation.
2. Cliquez sur **Billets**, sous PARAMÈTRES.
3. Décochez l'option « Agent comments via web are public by default » (Les commentaires des agents publiés en ligne sont publics par défaut).
4. Veuillez fermer votre session, puis la rouvrir pour que les changements entrent en vigueur.



**Billets**

Paramètres Partage de billets

Les demandes d'assistance reçues à partir de n'importe lequel de vos canaux deviennent des billets. Chaque billet est affecté à un agent pour résolution. Toute l'activité liée à la résolution de la demande d'assistance est capturée en détail dans le billet. [En savoir plus...](#)

**Commentaires**

- Activer les options de formatage pour les agents**  
Les agents peuvent formater le texte, avec notamment le gras et l'italique, et inclure des images et des hyperliens dans un commentaire de ticket.
- Les commentaires des agents peuvent inclure les Emoji.**  
Ajoutez une touche personnelle à vos billets en permettant aux agents d'utiliser des émoticônes et des idéogrammes.
- Les commentaires des agents faits par Internet sont publics par défaut**  
Définissez le mode par défaut pour les commentaires envoyés par les agents via l'interface de billets Web. Les clients peuvent voir les commentaires publics. Seuls les agents peuvent voir les commentaires privés.
- Les commentaires des agents faits par courriel sont publics par défaut**  
Définissez le mode par défaut pour les commentaires sur les billets envoyés par les agents via courriel.

**Pièces jointes**

- Les clients peuvent joindre des fichiers**  
Permettez à vos utilisateurs finaux d'envoyer des fichiers en pièces jointes à votre Zendesk. Couvre également les pièces jointes par courriel et ne s'applique pas aux agents.

**Marqueurs**

- Activer les marqueurs pour les billets**  
Désactivez le marquage si vous ne souhaitez pas ajouter de marqueurs à vos billets. Cela supprimera le champ Marqueurs du formulaire de billet de l'agent.

[? Billets](#)

## Créer des billets pour les messages vocaux ou les appels manqués

Il est possible de créer des billets Zendesk pour les messages vocaux, les appels manqués et les fax que vous recevez sur votre téléphone Connexion Affaires de TELUS. Cette section décrit la procédure à suivre pour activer cette option.

Ouvrez une session dans votre compte Connexion Affaires de TELUS à <http://telus.com/my-account> au moyen de votre numéro de téléphone et de votre mot de passe Connexion Affaires.

The screenshot displays the TELUS web interface with the 'Paramètres' (Settings) tab selected. The main content area is titled 'Messages et avis' (Messages and notices). It includes a section for 'Prendre les messages' (Receive messages) with radio buttons for 'Oui' (Yes) and 'Non' (No), where 'Oui' is selected. Below this are fields for 'Message d'accueil messagerie' (Message inbox greeting) and 'Destinataire du message' (Message recipient), both with dropdown menus. At the bottom of this section are 'Annuler' (Cancel) and 'Enregistrer' (Save) buttons. To the right, there is a 'Centre de formation' (Training center) section with a preview of the 'Messages et avis' settings and a link for 'Aide additionnelle' (Additional help). The left sidebar contains various navigation options such as 'Téléphones et numéros', 'Filtrage, message d'accueil et attente musicale', 'Gestion et renvoi des appels', 'Messages et avis', 'Nom de l'appelant - appel sortant', and 'Paramètres de fax sortant'.

Une fois sur la page Messages et avis, cliquez sur Avis pour afficher la fenêtre contextuelle des paramètres des avis.

**AVIS**

M'aviser de :	Par courriel	Par texto
Messages vocaux :	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fax reçus :	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Appels manqués :	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Résultats de transmission de fax :	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Envoyer des avis à :**

Courriel :

Numéro de téléphone :  --- Sélectionner un fournis...  Ajouter

Mon fournisseur n'est pas dans la liste ⓘ

**Options d'avis avancées**

Annuler
Enregistrer >

Cochez les cases des éléments pour lesquels vous voulez que des billets soient créés. Entrez votre adresse de courriel de soutien de Zendesk. Elle devrait ressembler à celle-ci : soutien@nomdevotreentreprise.zendesk.com.

Lorsqu'un appelant laisse un message vocal sur votre téléphone Connexion Affaires de TELUS, un courriel est envoyé à l'adresse que vous avez indiquée ci-dessus. Une fois que Zendesk reçoit ce courriel, il le convertit en billet Zendesk pour vous. Des billets semblables sont créés pour les appels ou les fax manqués si vous avez activé les avis pour ces éléments.

Lorsque vous ouvrirez une session Zendesk, vous apercevrez que ces nouveaux billets sont assignés au groupe auquel le courriel est lié. Si le billet a été créé pour un message vocal, le billet Zendesk nouvellement créé comprendra un enregistrement du message vocal dans lequel vous entendrez le message laissé par l'appelant.

External (créer) | TELUS Business Connect | **NOUVEAU** Billet #4108

Assigné\* [me l'assigner](#)

Assistance

CC

rechercher le nom ou les coordonnées

---

Marqueurs

Type:  Priorité:

RCCustomerDialed

RCCallStart

RCCallEnd

RCCallDuration

RCCalledNumber

**New voice message from TELUS Business Connect™**

27 janv. 22:20 • TELUS Business Connect <notifybusinessconnect@external.telus.com> (changer) • Via support@ringcentraldev.zendesk.com

▼

Réponse publique
Note interne

Seuls les agents peuvent voir votre commentaire.

[Joindre un fichier](#)

Afficher tous les événements

**TELUS Business Connect** 27 janv. 22:20

You have a new voice message

From: TELUS Business Connect™

Received: Wednesday, January 27, 2016 at 9:20 PM

To listen to this message, open the attachment or login (<http://voicemanager.businessconnect.telus.com>) to your account and go to the Messages tab in the Voice Manager.

Thank you for choosing TELUS Business Connect™.

▼

PersonalDataChanged.wav

Appliquer macro

24

## Dépannage

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

R. Vous ne pouvez pas retirer des utilisateurs individuels de Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk; Vous pouvez modifier les paramètres de l'application pour retirer des profils d'utilisateur.

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

R. Les navigateurs suivants sont compatibles avec Connexion Affaires de TELUS pour Zendesk :

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

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

R. Il n'est pas possible d'intégrer Zendesk 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.