

Web Calls

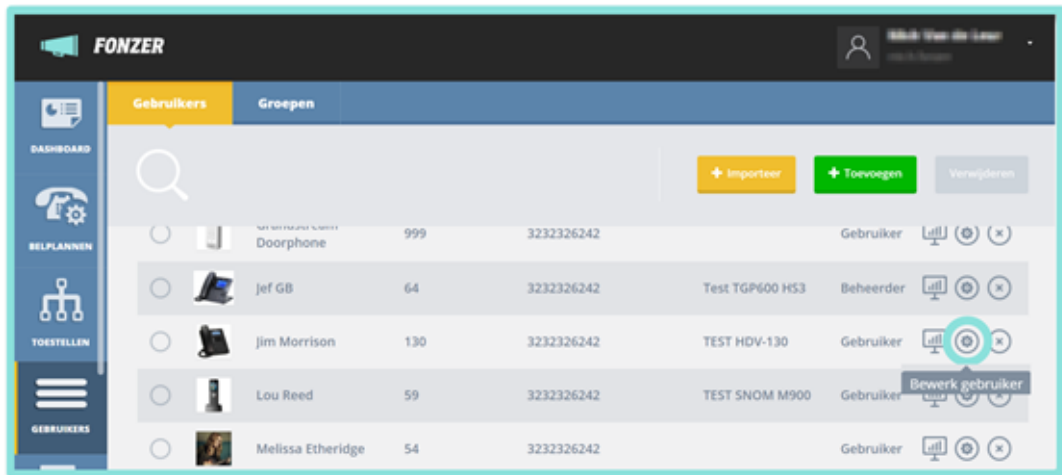
Browser-based bellen is dé nieuwe feature in de Cloud Telefonie. Je kan hiermee bellen en gebeld worden zonder een vast toestel. Het enige wat je nodig hebt is een browser.

Inhoud

Web Calls	1
1. Web Calls activeren	2
2. Hoe plaats je een oproep met Web Calls.....	3
3. Actieve oproepen beheren	5
4. Web Calls instellingen	8
4.1 INKOMENDE GESPREKSROUTERING	9
4.2 CLICK TO DIAL.....	9


1. Web Calls activeren

1. Log in als [Beheerder] in het Company Panel en ga via het overzicht [GEBRUIKERS] naar de gewenste gebruiker waarvoor je de Web Calls optie wenst te activeren.
2. Achteraan deze gebruiker klik je op het wieltje [Bewerk gebruiker]



3. In de instellingen van de gebruiker kan je onderaan de applicatie Web Calls aanzetten.

Bewerk gebruiker Opslaan



Sleep een foto hierheen of klik om een afbeelding te uploaden.

Voornaam:

Achternaam:

E-mailadres:

Wachtwoord: Genereer

Intern nummer:

Inlognaam:

Mee te sturen nummer:

Bel anoniem: Ja Nee

Koppelen met toestel:

Gespreksopname:

Kies taal:

Kies een rol:

Qaller Plus Aanzetten: Ja

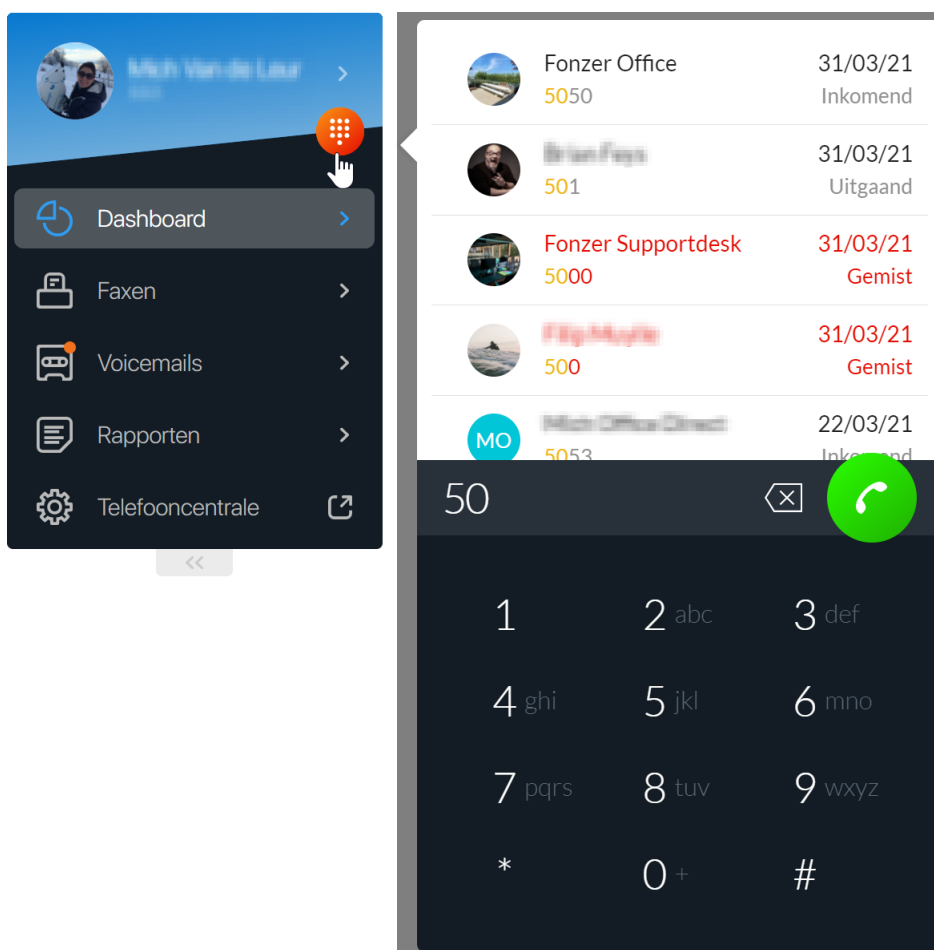
Web Calls Aanzetten: Ja

Operator Bedienpost Aanzetten: Nee

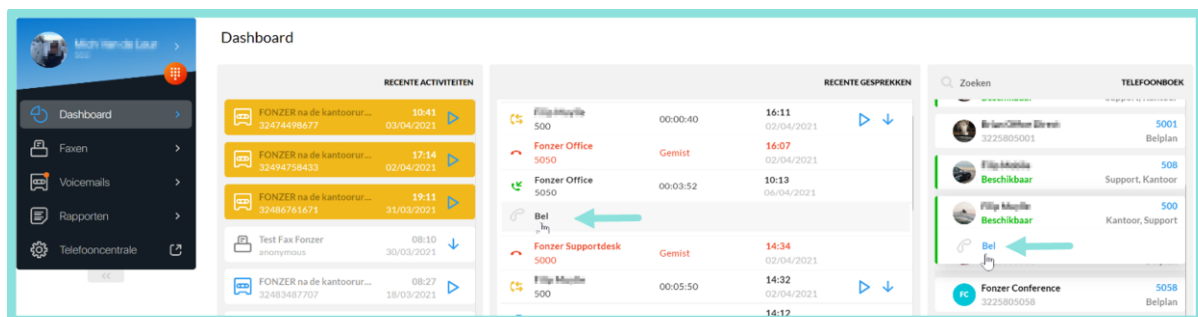
Let op: dit is een betalende functie.

2. Hoe plaats je een oproep met Web Calls

Van zodra de gebruiker toegang heeft tot de applicatie verschijnt er een oranje toetsenblok-icoon in het gebruikers paneel. Wanneer je hierop klikt, krijg je een scherm waarin je de historie van je oproepen ziet met onderaan het toetsenblok waarmee je nummers kan vormen. Je kan de balk in het midden ook als zoekfunctie voor de bovenstaande historie gebruiken. Van zodra je je keuze gemaakt hebt of een nummer manueel intypte, kan je de oproep starten ahv de groene bol of via ENTER.

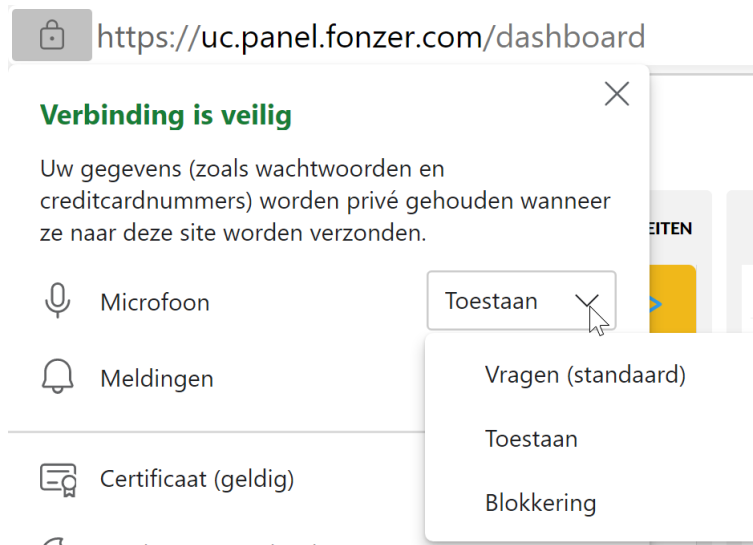


Omwille van de Web Calls functie kan je ook **nummers aanklikken uit de widgets van het Dashboard**.



Belangrijk!

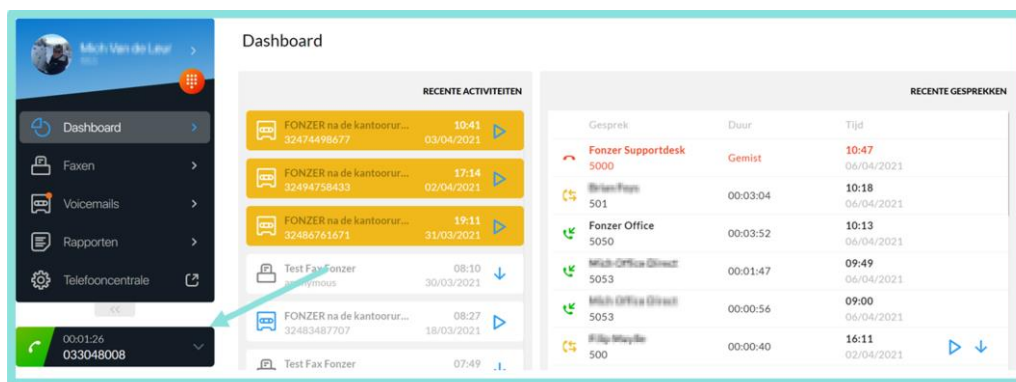
Om een oproep te kunnen plaatsen is het nodig dat je de browser toegang geeft tot de microfoon van je PC of je headset. Een pop-up venster zal je deze toegang vragen tijdens een eerste uitgaande oproep. Je kan dit later ook nog aanpassen via de instellingen van je browser via het slotje vooraan in de URL. Achter Microfoon kan je Toestaan kiezen. Voor de headset kan je de instellingen via de computer settings terugvinden.



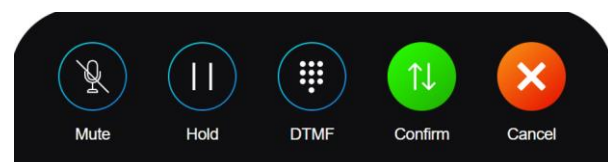
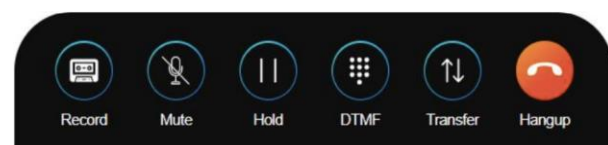
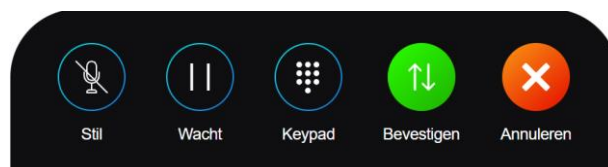
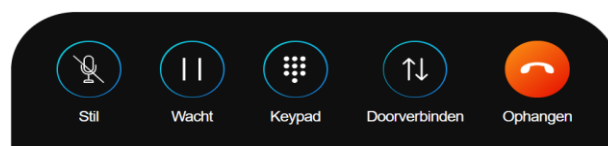
TIP: Inkomende oproepen worden via een pop-up scherm aangeboden. Zo mis je geen enkele oproep ook al is je browser even geminimaliseerd. Om bereikbaar te blijven is het wel **zeer belangrijk** dat je browser of de tab met deze **applicatie steeds actief** blijft. We raden daarom aan om van dit scherm een **snelle link** aan te maken en deze vervolgens **aan de taakbalk vast te pinnen** zodat dit bij login steeds als een apart venster geopend wordt.

3. Actieve oproepen beheren

Van zodra een nummer gekozen werd, wordt de status van de oproep getoond. Tijdens de verbinding kan je naar de andere webpagina's van je gebruikerspaneel gaan zonder dat de oproep verbroken wordt. Je vindt de actieve oproep steeds aan de linkerkant onder het menu terug.

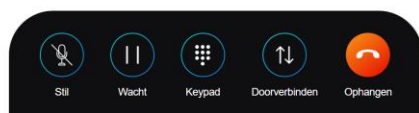
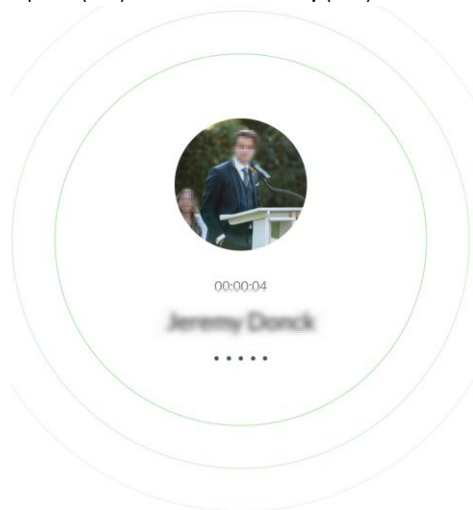


Om de oproep te beheren, klik je deze aan, waarna je onderaan het scherm enkele opties hebt.

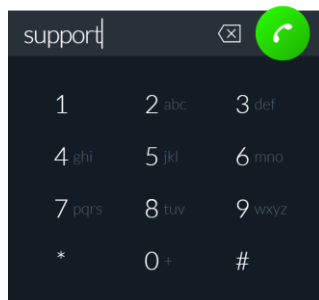


Een gesprek **doorverbinden** kan je als volgt:

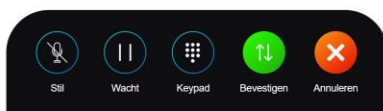
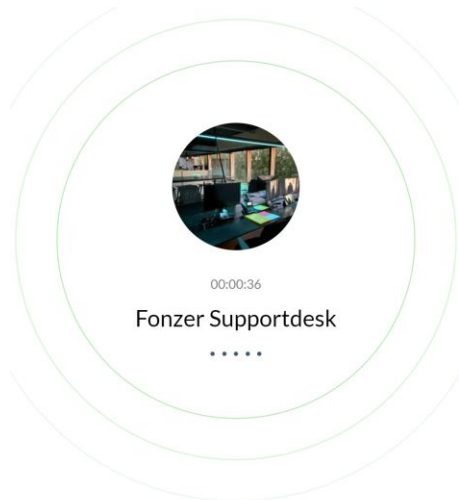
- onderaan het actieve gesprek vind je de je actieknoppen terug en neem je de voorlaatste optie (NL) **Doorverbinden**/(EN) **Transfer**:



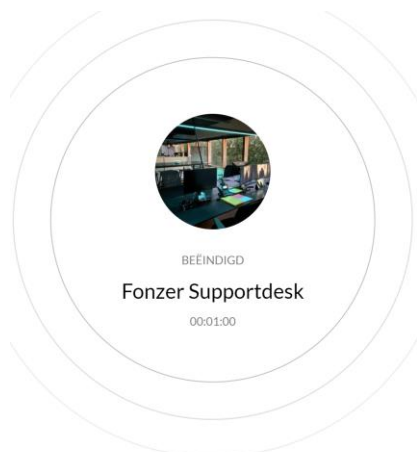
- vervolgens krijg je het scherm waarmee je **het nummer of het contact** kan **zoeken** naar wie je wenst door te verbinden. Je kan dit kiezen adhv een deel van een naam of een nummer waarna bovenaan de overeenkomstige contacten opgelijst worden. Klik het gewenste contact in de lijst aan en vervolgens de groene bol met het hoortje om te bevestigen. De oproep met de 3de partij wordt gestart.



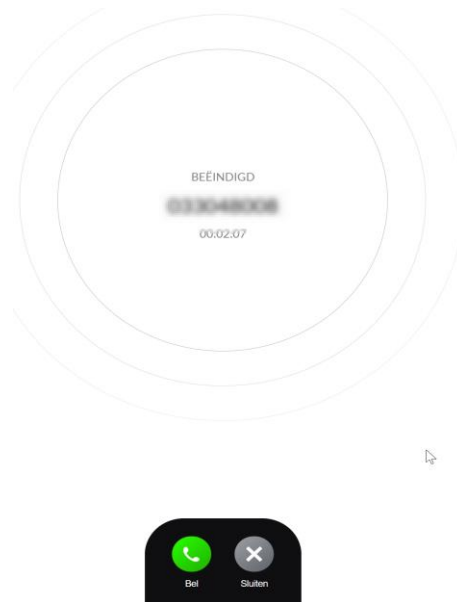
- indien de 3de partij opneemt, kan je de beller even aankondigen. Gaat de 3de partij akkoord om deze aan te nemen dan klik je onderaan in de opties op de groene bol (NL) **Bevestigen/** (EN) **Confirm**:



- tenslotte kan de eigen lijn nog **sluiten** door middel van de rechtse knop onderaan:

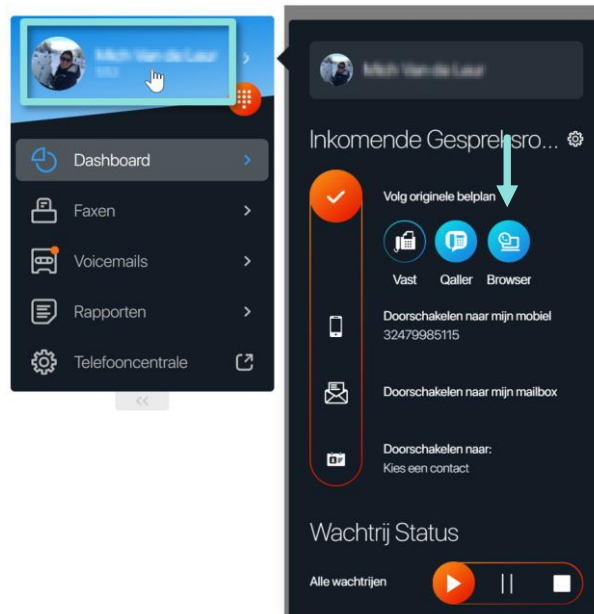


Indien je als gebruiker het recht kreeg om een **opname van je gesprek te maken** dan kan je dat hier ook kiezen ahv een extra optie. Verder kan je **de microfoon even dempen, de oproep pauzeren, het toetsenblok gebruiken en doorverbinden**. Je beëindigt het gesprek via de **Ophangen** knop. Hierna heb je nog de mogelijkheid om terug te bellen naar dat laatste gebruikte nummer of het scherm volledig te sluiten.



4. Web Calls instellingen

Het gebruikerspaneel is nu voorzien van de extra rechten voor het gebruik van Web Calls. De instellingen of persoonlijke routing van de gebruiker voor inkomende oproepen kan je terugvinden door op de naam van de gebruiker te klikken. Je kan er dan voor kiezen om via het [Browser] bolletje de functie in of uit te schakelen of te combineren met andere applicaties zoals Qaller of je vaste toestel. Je kan diezelfde settings ook terugvinden in de Qaller app op je mobiele toestel.



4.1 Inkomende gespreksroutering

Via het rechtse scherm heb je 4 opties die je kan inschakelen:

1. Volg originele belplan
2. Doorschakelen naar mijn mobiel
3. Doorschakelen naar mijn mailbox
4. Doorschakelen naar een andere contactpersoon

Je kan in hetzelfde menu aanduiden via welk toestel of welke applicatie je de gesprekken wenst te ontvangen. Vast, Qaller en Browser: je kan ze allemaal tegelijk of een combinatie kiezen.

4.2 Click to Dial

Voor gebruikers die zowel de Operator Console als Web Calls ter beschikking hebben, biedt het gebruikers paneel 2 manieren om een oproep te plaatsen:

Browser oproep:

Van zodra je een nummer kiest of aanklikt via het toetsenblok, het dashboard of de Operator Console, zal de oproep onmiddellijk vanuit de browser geplaatst worden.

Phone Callback:

Zoals vele Operator Console gebruikers reeds gewend zijn kan je na het aanklikken van een nummer aangeven dat je via Callback wenst uit te bellen. De telefoon zal starten met rinkelen en de oproep start van zodra de gebruiker het vaste toestel opneemt.

