

# Web Calls

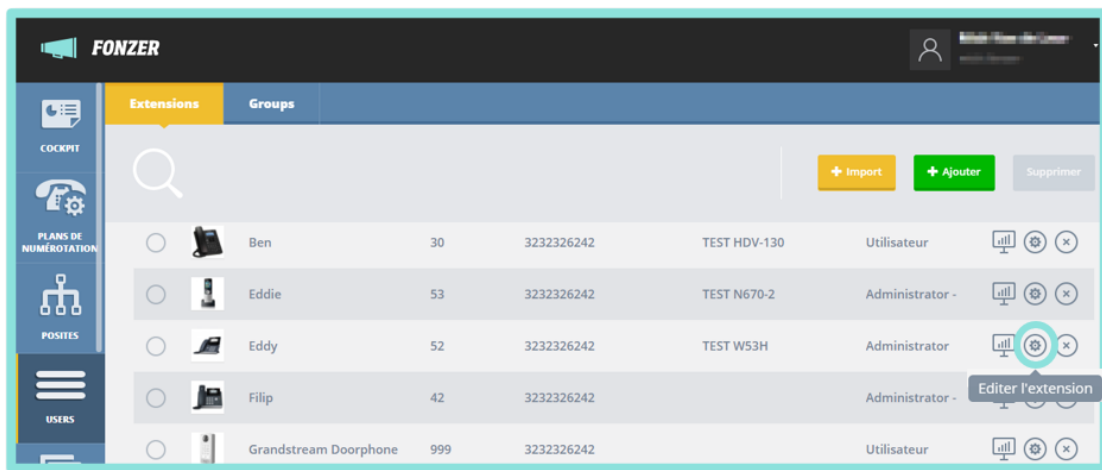
Les appels par navigateur est la nouvelle fonction de la téléphonie en nuage. Il vous permet d'effectuer et de recevoir des appels sans téléphone fixe. La seule chose dont vous avez besoin est un navigateur.

## Contenu

|   |    |
|---|----|
| Web Calls .....                                 | 1  |
| 1. Activer Web Calls .....                      | 2  |
| 2. Comment passer un appel avec Web Calls ..... | 3  |
| 3. Gestion des appels actifs .....              | 5  |
| 4. Paramètres de Web Calls .....                | 8  |
| 4.1 ROUTAGE DES APPELS ENTRANTS .....           | 9  |
| 4.2 CLICK TO DIAL .....                         | 10 |

## 1. Activer Web Calls

1. Connectez-vous en tant qu'[Administrateur] au Company Panel et passez par l'aperçu [USERS] jusqu'à l'utilisateur souhaité pour lequel vous souhaitez activer l'option Web Calls.
2. A la fin de cet utilisateur, cliquez sur la roue [Editer l'extension].



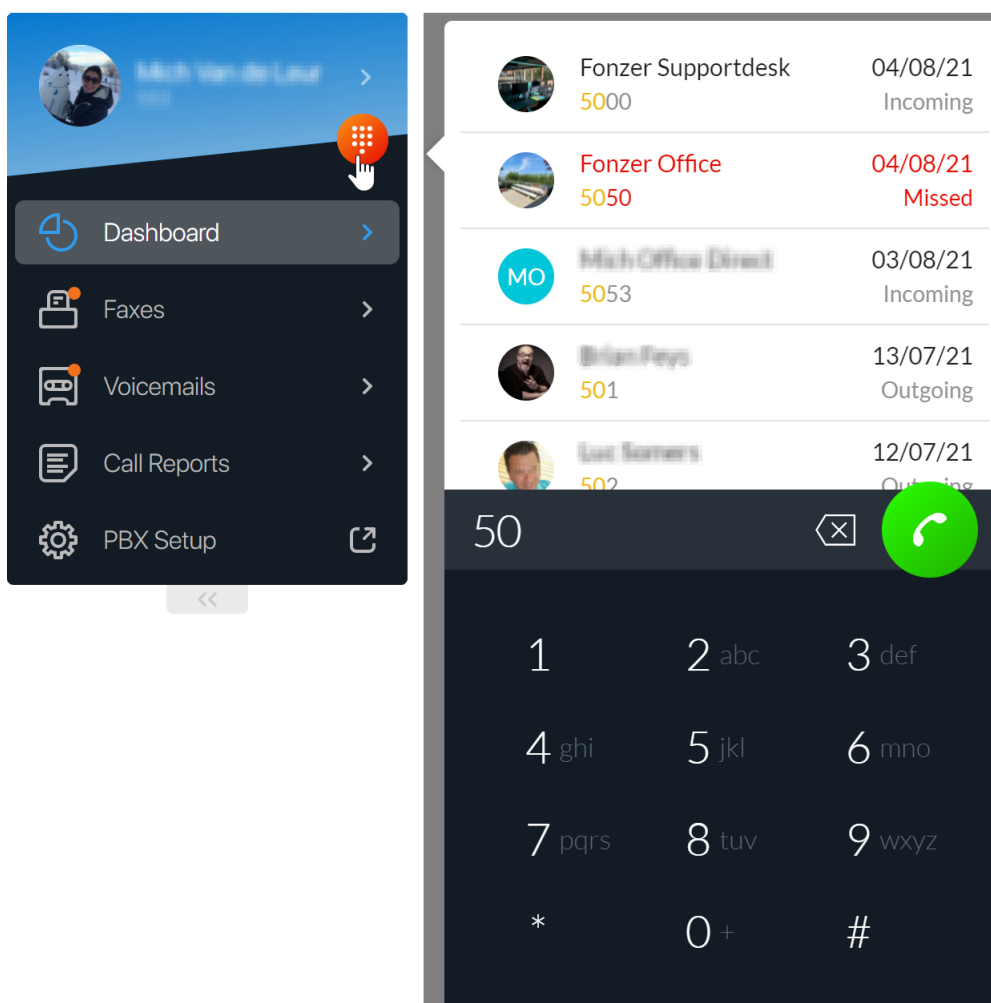
3. Dans les paramètres de l'utilisateur, vous pouvez activer Web Calls au bas de l'application.

The screenshot shows the 'Editer l'extension' form. At the bottom, there are three toggle switches: 'Qaller Plus' (enabled), 'Web Calls' (enabled, highlighted with a red arrow), and 'Operator Console' (disabled).

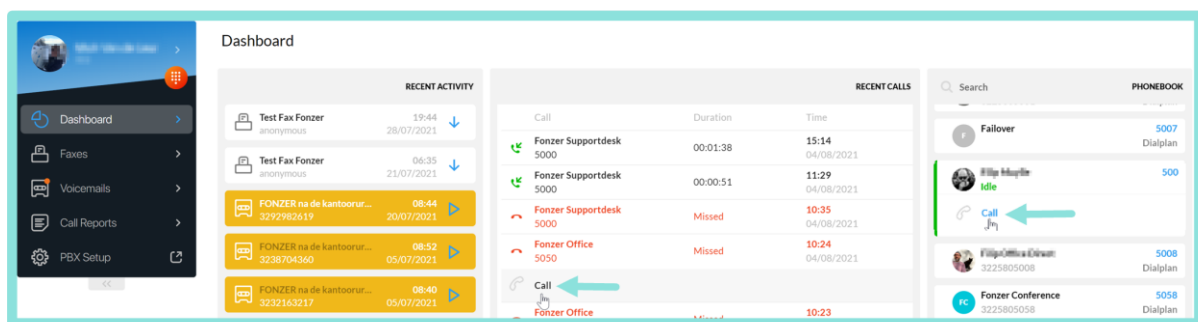
**Veillez noter qu'il s'agit d'une fonction payante.**

## 2. Comment passer un appel avec Web Calls

Une fois que l'utilisateur a accès à l'application, une icône de clavier orange apparaît dans le panneau de l'utilisateur. Lorsque vous cliquez dessus, vous obtenez un écran où vous pouvez voir l'historique de vos appels avec le clavier en bas pour former des numéros. Vous pouvez également utiliser la barre au milieu comme fonction de recherche pour l'historique ci-dessus. Dès que vous avez fait votre choix ou tapé un numéro manuellement, vous pouvez lancer l'appel en utilisant la sphère verte ou ENTER.

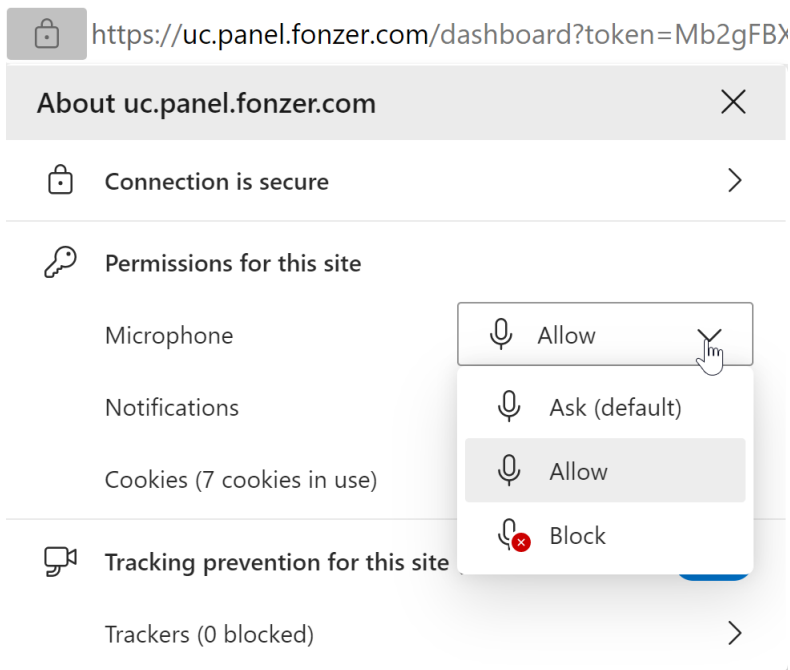


Grâce à la fonction Web Calls, vous pouvez également cliquer sur des numéros à partir des widgets du tableau de bord.



### Important !

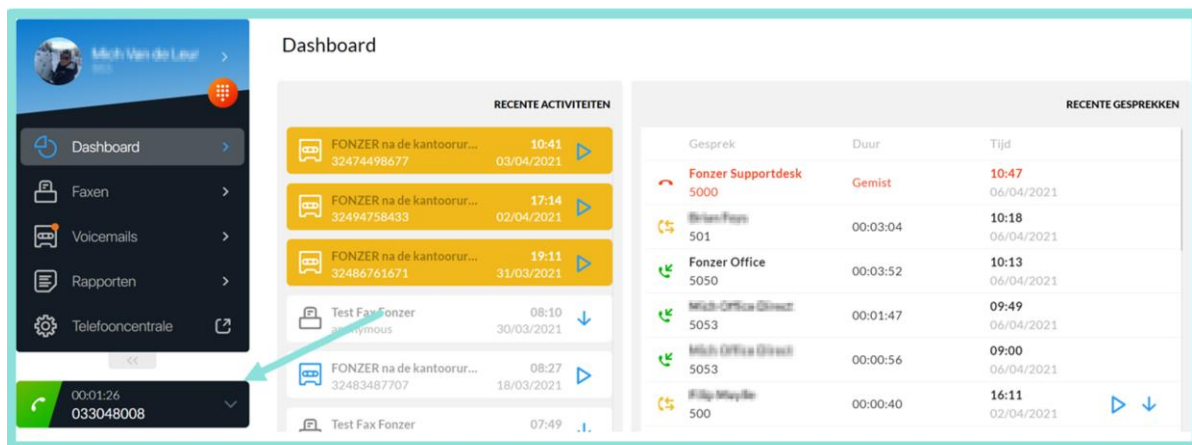
Pour passer un appel, vous devez donner au navigateur l'accès au microphone ou au casque de votre PC. Une fenêtre pop-up vous demandera cet accès lors d'un premier appel sortant. Vous pouvez également modifier ce paramètre ultérieurement dans les paramètres de votre navigateur en cliquant sur l'icône du cadenas qui se trouve devant l'URL. Derrière Microphone, vous pouvez choisir Autoriser. Pour le casque, les réglages se trouvent dans les paramètres de l'ordinateur.



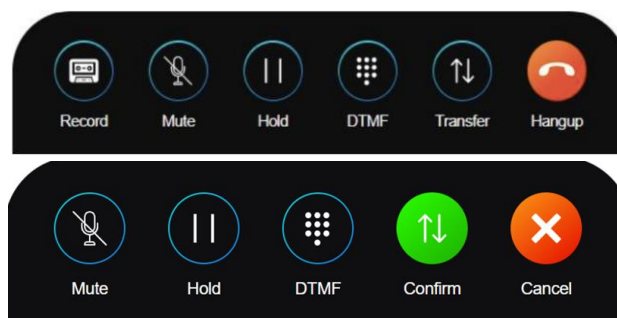
**ASTUCE:** Les appels entrants sont proposés dans une fenêtre pop-up. Vous ne manquerez donc aucun appel, même si votre navigateur est réduit pendant un certain temps. Afin de rester accessible, il est **très important** que votre navigateur ou l'onglet avec cette **application reste toujours** actif. Nous vous recommandons donc de créer **un lien rapide** de cet écran et de **l'épingler à la barre des tâches** afin qu'il s'ouvre toujours dans une fenêtre séparée lorsque vous vous connectez.

### 3. Gestion des appels actifs

Dès qu'un numéro est composé, l'état de l'appel est affiché. Pendant la connexion, vous pouvez accéder aux autres pages Web de votre panneau de contrôle de l'utilisateur sans déconnecter l'appel. Vous trouverez toujours l'appel actif sur le côté gauche, sous le menu.

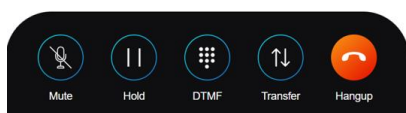
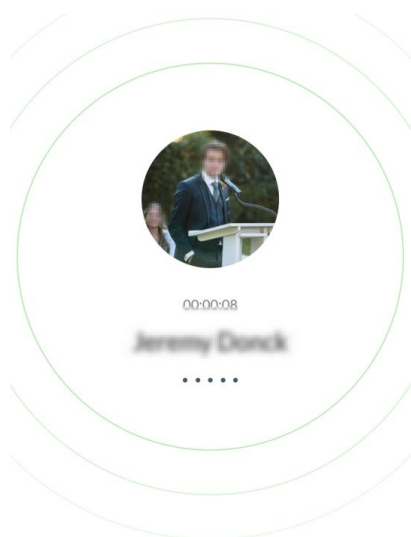


Pour gérer l'appel, cliquez dessus et vous aurez quelques options en bas de l'écran.

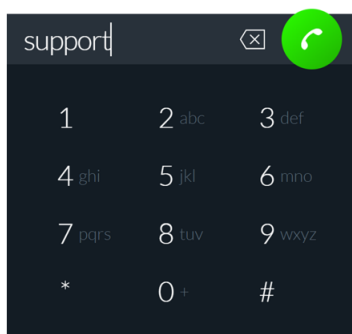


Vous pouvez transférer un appel de la manière suivante:

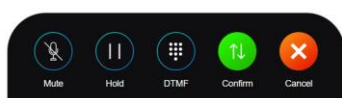
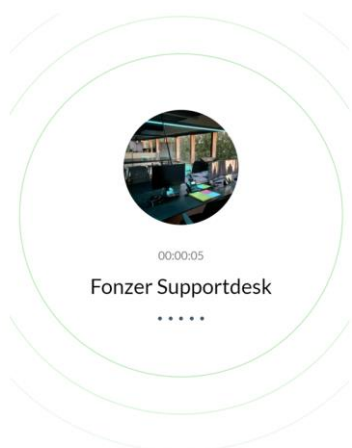
- au bas de l'appel actif, trouvez vos boutons d'action et prenez l'avant-dernière option **Transfer**:



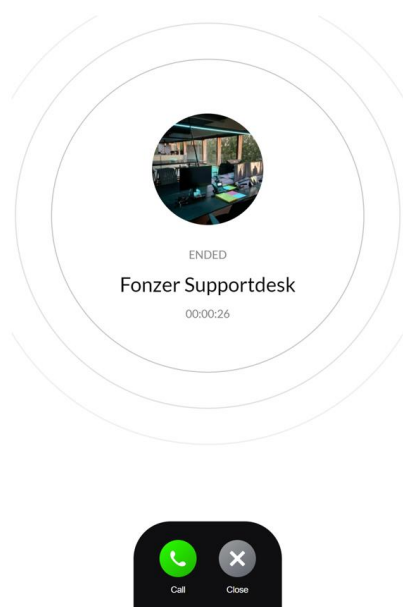
- vous obtenez alors l'écran avec lequel vous pouvez rechercher le numéro ou le contact auquel vous voulez transférer l'appel. Vous pouvez choisir une partie d'un nom ou un numéro, après quoi les contacts correspondants sont listés en haut. Cliquez sur le contact souhaité dans la liste, puis sur le bouton vert avec le récepteur téléphonique pour confirmer. L'appel vers le tiers est lancé.



- si le tiers répond, vous pouvez annoncer brièvement l'appelant. Si le tiers accepte de prendre l'appel, cliquez sur le bouton vert **Confirm** en bas des options:



- Enfin, vous pouvez fermer votre propre ligne en utilisant le bouton **CLOSE** à droite en bas de page:



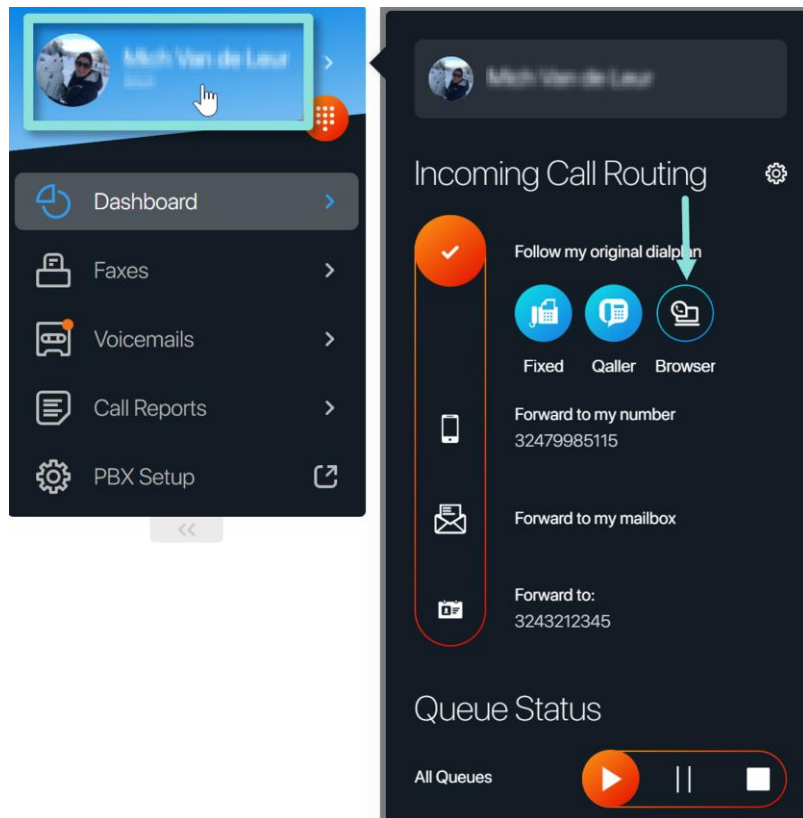
Si, en tant qu'utilisateur, vous avez reçu le droit de faire un **enregistrement de votre appel**, vous pouvez également cliquer ici. En outre, vous pouvez **couper le micro, mettre l'appel en pause, utiliser le clavier et transférer l'appel**. Vous mettez fin à l'appel à l'aide du bouton **Hangup**. Ensuite, vous avez la possibilité de rappeler le dernier numéro que vous avez utilisé ou de fermer complètement l'écran.



#### 4. Paramètres de Web Calls

Le panneau de l'utilisateur comprend maintenant les droits supplémentaires pour l'utilisation de Web Calls. Les paramètres de l'utilisateur ou le routage personnel des appels entrants peuvent être trouvés en cliquant sur le nom de l'utilisateur. Vous pouvez ensuite choisir d'activer ou de désactiver la fonction via le bouton [Navigateur] ou de la combiner avec d'autres applications comme Qaller ou votre téléphone fixe. Les mêmes paramètres peuvent être trouvés dans l'application Qaller sur votre appareil mobile.





#### 4.1 Routage des appels entrants

Sur le côté droit de l'écran, vous avez 4 options qui peuvent être activées :

1. Suivre le plan d'appel original/Follow my original dialplan
2. Transfert vers mon mobile/Forward to my number
3. Transfert vers ma boîte aux lettres/Forward to my mailbox
4. Transfert vers un autre contact/Forward to

Dans le même menu, vous pouvez sélectionner l'appareil ou l'application sur lequel vous souhaitez recevoir les appels. Fixe, Qaller et Browser (navigateur): vous pouvez les choisir tous en même temps ou une combinaison.

## 4.2 Click to Dial

Pour les utilisateurs qui disposent à la fois de la console d'opérateur et de Web Calls, le panneau de l'utilisateur offre deux façons de passer un appel :

### **Appel du navigateur :**

Dès que vous sélectionnez ou cliquez sur un numéro via le clavier, le tableau de bord ou la console de l'opérateur, l'appel est immédiatement passé depuis le navigateur.

### **Rappel téléphonique/Phone Callback :**

Comme de nombreux utilisateurs de la Console d'opérateur en ont déjà l'habitude, après avoir cliqué sur un numéro, vous pouvez indiquer que vous souhaitez appeler via Callback. Le téléphone se mettra à sonner et l'appel commencera dès que l'utilisateur décrochera le téléphone fixe.