

## Callvoip handleiding Web Calls – Browser Based Bellen

v210820MT

Web Calls is: uitbellen en gebeld worden via de Browser.

Telefoontoestel? Niet nodig! Enkel een computer met internet en een headsetje, en klaar! Tot oktober 2020 kun je alleen nog u itbellen met webcalls; in oktober 2020 komt hier de mogelijkheid om gebeld te worden bij.

In deze handleiding lees je hoe je Web Calls gebruikt.

**TIP:** zie ook [www.callvoip.nl/casts](http://www.callvoip.nl/casts) voor een videohandleiding bij Webcalls.

### Met Web Calls kun je:

- Uitbellen en gebeld worden (okt-2020) zónder een telefoontoestel of smartphone
- Het enige dat je nodig hebt is een browser, bv Google Chrome, gratis beschikbaar op elke computer
- Verder is een headset om te horen en te praten (microfoon) handig
- Heel praktisch is een bluetooth draadloze headset die je op je computer of laptop aansluit

### 1. Hoe zet je Web Calls aan?

Om Web Calls **aan te zetten** voor een gebruiker, log als beheerder in op de telefooncentrale, en ga links naar menu GEBRUIKERS. Bij de betreffende gebruiker, klik op het middelste icoon WIJZIG om de voorkeuren van de gebruiker te openen.

Scroll naar beneden en wijzig de status van WEB CALLS naar aan (zie onder) en sla op:

Qaller Plus	Aanzetten: <input type="radio"/> Nee
Web Calls	Aanzetten: <input checked="" type="radio"/> Ja
Operator Bedienpost	Aanzetten: <input type="radio"/> Nee
Voicemail	Aanzetten: <input type="radio"/> Nee
Vast-Mobiel Sim Kaart [BETA]	Aanzetten: <input type="radio"/> Nee
Hotdesking	Aanzetten: <input type="radio"/> Nee
Meerdere mee te sturen nummers	Aanzetten: <input type="radio"/> Nee

Koldingweg 19-1  
9723 HL Groningen

Postbus 5236  
9700 GE Groningen

T (050) 820 00 00

F (050) 820 00 08

E [callvoip@callvoip.nl](mailto:callvoip@callvoip.nl)

W [www.callvoip.nl](http://www.callvoip.nl)

## 2. Hoe kun je UITBELLEN met Web Calls?

Zodra Web Calls aanstaat voor jou als gebruiker, let dan op:

**Let op:** Webcalls werkt alleen als je inlogt als de gebruiker waarvoor webcalls aanstaat.

Log je in als Beheerder (255.mijnbedrijf) dan kun je niet met dat account bellen.

Ben jij Piet met verkort nummer 201?

Log dan in op panel.callvoip.nl met 201.mijnbedrijf en jouw wachtwoord.

**TIP:** ben je zelf beheerder (255) en gebruiker? Geef jezelf dan BEHEERDERS rechten op de account waar je ook mee belt zodat je voortaan alleen nog maar als gebruiker (met beheerdersrechten) hoeft in te loggen.

Open de UC Panel voor de gebruiker die webcalls wil gebruiken.

Heb je gebruikersrechten, dan kom je hier gelijk als je inlogt.

heb je beheerdersrechten, ga dan links naar menu GEBRUIKERS en klik bij jezelf op het UC Panel icoon.

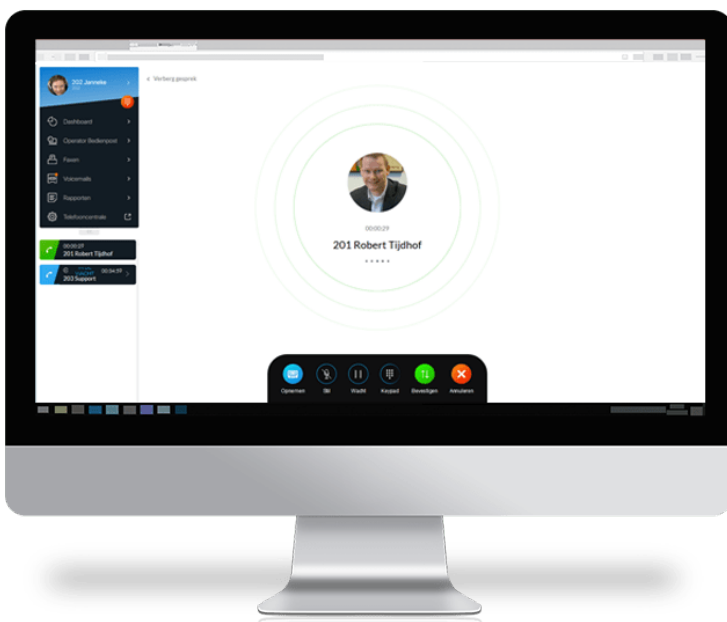
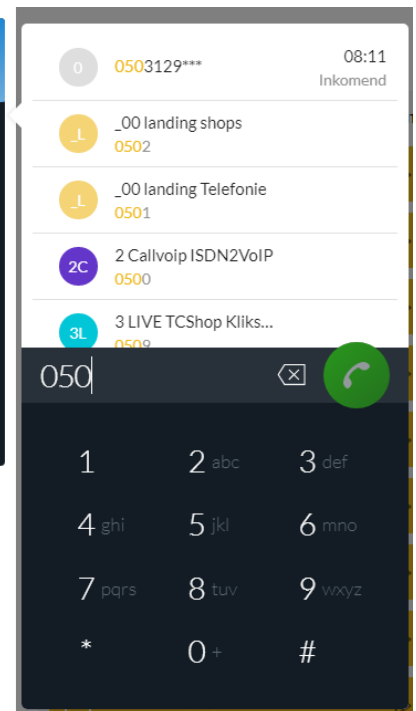
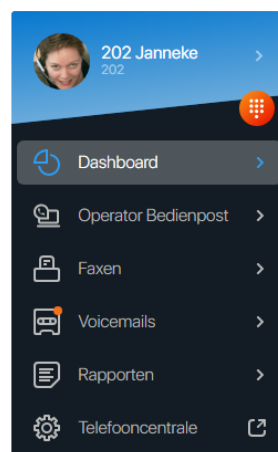
Dit is het eerste van de drie icoontjes achter de regel van jou als gebruiker.

Het UC Panel van deze gebruiker opent in een nieuw venster.

Links staat het menu; als Web Calls is geactiveerd zie je hier een rood toetsenbordicoontje staan.

Klik daarop en een toetsenbord verschijnt: toets een nummer in en klik op de groene knop om te starten met bellen.

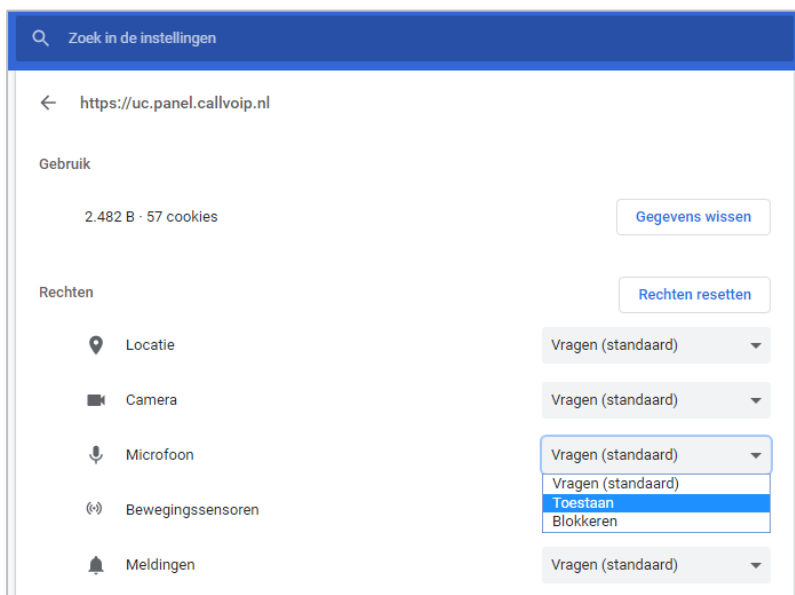
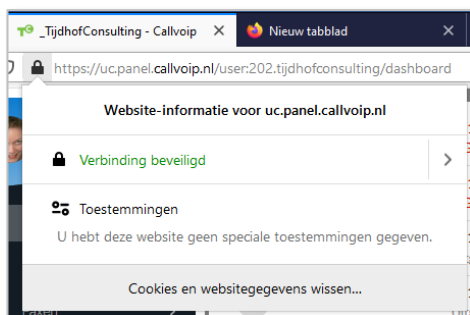
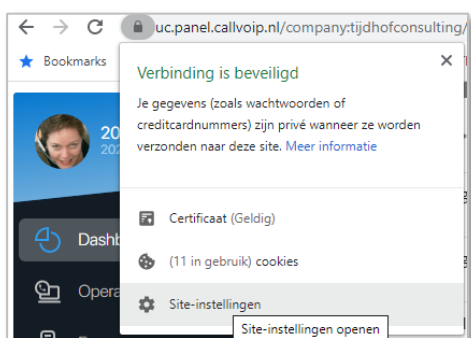
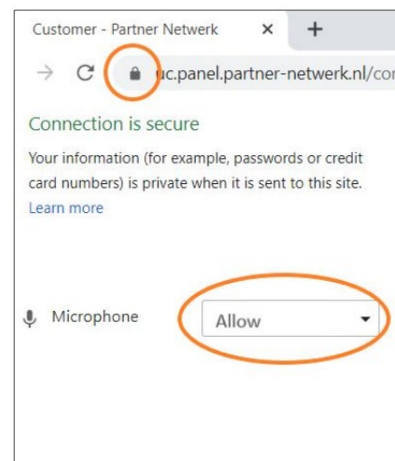
**Handig:** de recente nummers zie je terug, en verschijnen als je ee nummer intoetst, zodat je extra snel kunt bellen. In aanvulling daarop: je kunt ook klikken op nummers in het Dashboard (deze zijn aanklikbaar), bv nummer in de lijst met recente geschiedenis en de nummers rechts in het adresboek, klik en start gelijk met bellen.



## Belangrijk

Om uitgaand te kunnen bellen is het nodig dat de browserpagina toegang krijgt tot de microfoon. Bij de eerste belpoging krijg je een popup om deze toestemming te verlenen. Als je de toestemming afwijst en later toch via de browser wilt kunnen bellen, dan kun je dit als volgt alsnog activeren:

- Open de browser (bv Google Chrome)
- Klik op het slotje in de URL balk en er verschijnt een menu
- Hier kun je kiezen voor Settings
- Zoek hier naar de instellingen voor de Microfoon en geef alsnog permissie
- Check ook of de computer een ingebouwde microfoon heeft, en gebruik anders een headset die je met de computer verbindt. De headset-instellingen vindt je in de computer zelf (besturingssysteem of headset software).



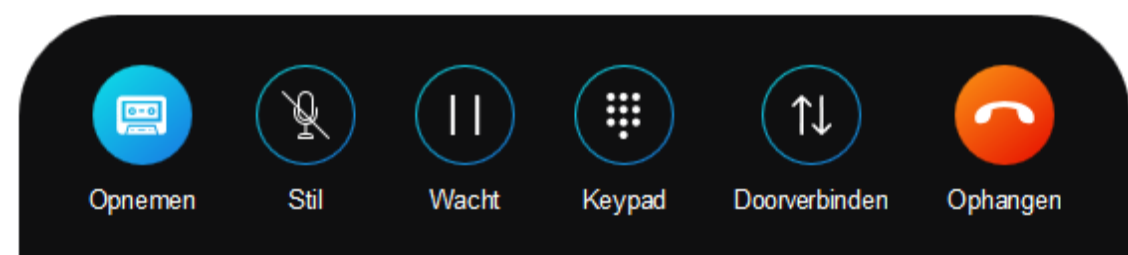
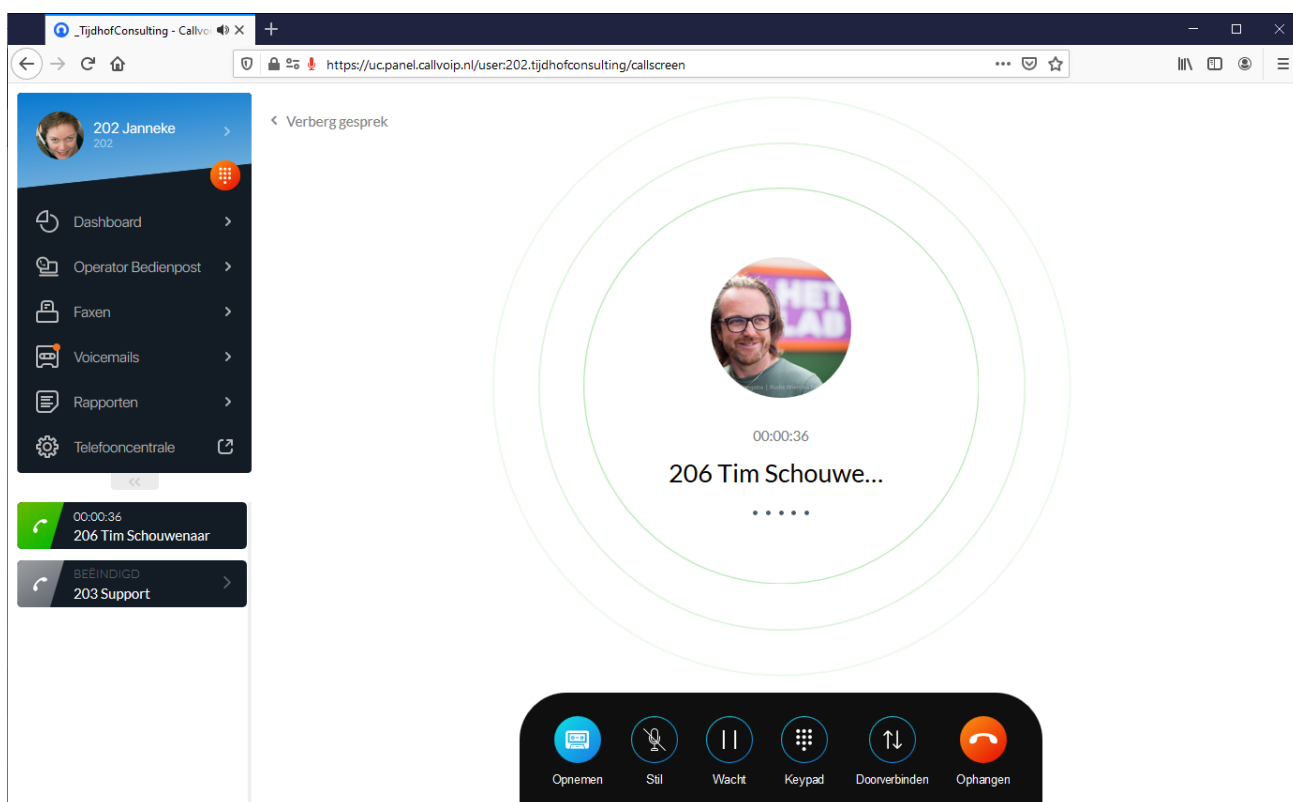
### 3. Wat kun je allemaal met een Web Calls gesprek?

Met een gesprek dat je via Webcalls voert kun je dezelfde dingen doen als een gesprek via de telefoon. In het actieve Webcalls gesprek zie je de status van het gesprek en onderin zie je de 'call controls'. Gedurende het gesprek kun je gewoon andere browser pagina's gebruiken, het gesprek blijft gewoon actief. Als je wilt teruggaan naar het actieve gesprek, zie je dit aan de linkerkant van het UC Panel scherm onder het persoonlijk menu. Klik op het actieve gesprek om terug te gaan naar de call controls.

Met een Webcalls gesprek kun je dit doen:

- Gesprek opnemen (call recording, indien ingeschakeld)
- Gesprek op STIL zetten (mute, microfoon uitschakelen)
- Gesprek in de WACHT zetten
- Keypad gebruiken om een nummer in te toetsen (bv in een keuzemenu)
- Gesprek DOORVERBINDEN (bv naar een collega of extern nummer)
- Gesprek BEEINDIGEN

Het beëindigen van een gesprek is mogelijk door op het HANG UP icoon te klikken onderaan het scherm. Zodra het gesprek is beëindigd kun je opnieuw bellen (redial) of het scherm sluiten.



## 4. Hoe kun je GEBELD WORDEN op Webcalls?

Je bereikbaarheid via Webcalls kun je instellen in de Qaller App en het UC Panel (nb: beschikbaar vanaf okt-2020).

### Webcalls aanzetten

Klik linksboven op je naam; de **mini-Qaller** met jouw bereikbaarheidsopties klapt naar rechts.

Hier zie je op welke manieren jij bereikbaar wilt zijn.

- Open de mini-Qaller of Qaller
- Kies optie VOLG MIJN ORIGINELE BELPLAN
- Maak optie BROWSER blauw (blauw = aan, zwart = uit)
- Er kunnen meerdere opties blauw zijn

Als er een gesprek binnenkomt dan zal het systeem kijken of er een browser met jouw gegevens is ingelogd en zo ja, dan ontvang je het gesprek in die browser via Webcalls.

### Inkomende Webcallgesprek

Zorg dat je het UC Panel open hebt, mag in de achtergrond.

Als er een gesprek via Webcalls binnenkomt hoor je een ringtone en krijg je een pushmelding op je scherm met het nummer van de beller en de evt. prefix. Klik op de pushmelding om het UC Panel snel te openen.

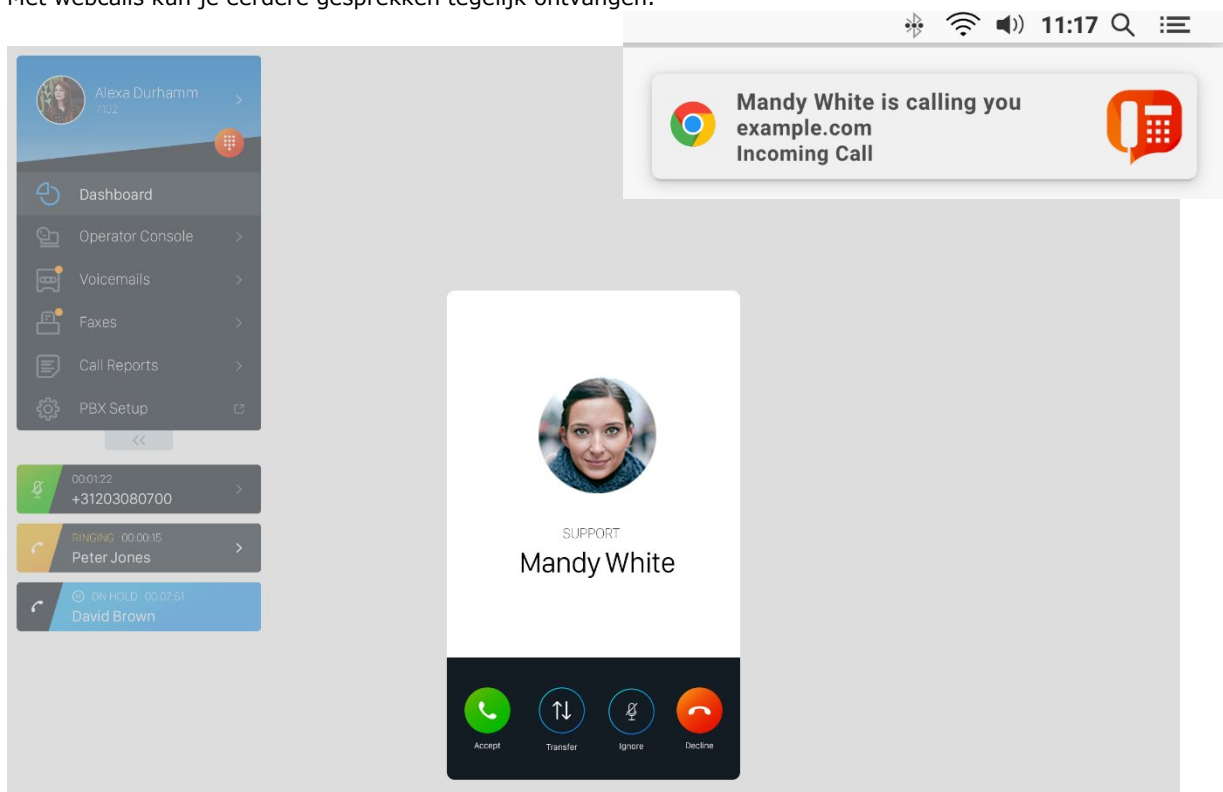
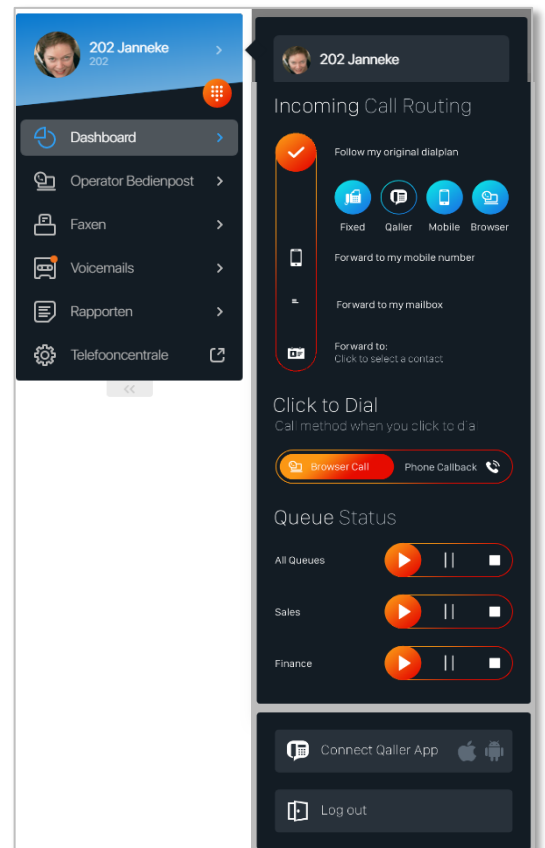
Met de groene knop ACCEPT kun je het gesprek aannemen.

Met TRANSFER kun je het gesprek ook gelijk doorverbinden.

Met IGNORE kunt het gesprek naar links parkeren en dan gedurende de rinkelijd alsnog aannemen.

Met DECLINE beëindigt je het gesprek.

Met webcalls kun je eerdere gesprekken tegelijk ontvangen.



## CLICK TO DIAL

Gebruik je Web Calls en de Operator Bedienpost?

Dan kun je kiezen in het UC panel kiezen hoe je een gesprek wilt plaatsen:

- Click to Dial wordt browser call: als je op een nummer klikt in het dashboard, de Operator Bedienpost of in het dialpad / toetsenbord van Web Calls, dan wordt er een web call gestart
- Phone Callback: als je een nummer intoetst op het toetsenbord van Web Calls of aanklikt in de operator panel of het dashboard, gaat je eigen telefoon rinkelen. Zodra je aanneemt wordt het gesprek naar buiten gestart.

## TELEFOONBOEK

We zullen Webcalls verder ontwikkelen met meer telefoonboek-integraties.

Zo kun je de nummers in het DASHBOARD van het UC Panel aanklikken en gelijk bellen.

Bovendien zie je daar ook de status van je collega's.

Verder zal Webcalls werken met de Click to Dial Chrome app van Callvoip, waarin je op handige wijze een bedrijfstelefoonboek kunt maken en onderhouden.

Verder is er de CRM Lookup: een upgrade van de Click to Dial Chrome app zodat hij wordt gekoppeld met jouw CRM, er zijn al heel wat integraties beschikbaar).

**Deze handleiding wordt je aangeboden door Callvoip.  
Uitgekiende telefonie-oplossingen voor slimme ondernemers.**



Callvoip  
Koldingweg 19-1  
9723 HL GRONINGEN

T: 050 – 820 00 00  
F: 050 – 820 00 08

@: [callvoip@callvoip.nl](mailto:callvoip@callvoip.nl)  
W: [www.callvoip.nl](http://www.callvoip.nl)

