

Handleiding VoIP Portal

Om wijzigingen te maken aan VoIP instellingen moet de accountbeheerder inloggen op <https://voip.icloudservice.nl/>

Mocht u uw inloggegevens niet hebben ontvangen, neem dan contact op met de helpdesk.

Op deze portal kunnen o.a. instellingen van VoIP-accounts, gebruikers, belgroepen, openingstijden, wachtmuziek en Vialer-app aangepast worden. Deze verschillende modules zijn te vinden onder het kopje 'Beheer'. Let op: wanneer er inactieve modules worden geactiveerd kan dit kosten met zich meebrengen. Deze krijgt u duidelijk in het scherm te zien en er wordt gevraagd om een bevestiging.

The screenshot displays the 'Beheer' (Management) section of the VoIP portal. At the top, a navigation bar includes icons for 'Klanten', 'Dashboard', 'Statistieken', 'Belplan', 'Gesprekken', and 'Beheer'. The main content area is titled 'Bedrijfsnaam' and is organized into several expandable panels:

- Standaardfuncties:** Includes 'Telefoonnummer', 'VoIP-account', and 'Gebruikers'.
- Doorschakelen:** Includes 'Belgroep', 'Vast/Mobiel', and 'Voicemail'.
- Opties:** Includes 'Openingstijden', 'Meldingen', and 'Wachtmuziek'.
- Fax:** Includes 'Fax inkomend' and 'Fax uitgaand'.
- Geavanceerde opties:** Includes 'Keuzemenu', 'Wachrij', 'Conference', 'Pickupgroep', 'Meeluisteren', 'Filter', 'Netnr Groep', 'Netnr Route', and 'Gespreksoptname'.
- Systeembeheer:** Includes 'Geluiden', 'VoIP-trunk', and 'SIP-analyse' (marked as 'Nieuw').
- Integratie:** Includes 'Call-me-now', 'Webhooks', 'Klik-en-bel code', 'Naamweergave', and 'CRM'.

Gebruiker aanmaken

Om een collega de mogelijkheid te geven om in te loggen op de portal, moet daarvoor een gebruiker aangemaakt worden. Dit is benodigd om later gebruik te kunnen maken van de Vialer app en Klik&Bel plug-in.

1. Ga naar de pagina '**Beheer**'.
2. Klik op '**Gebruikers**'.
3. Klik op '**Toevoegen**'.
4. In het tabblad '**Gebruikersgegevens**' vult u de gegevens van de gebruiker in. (Vergeet niet de juiste groep te selecteren bij '**Groepen**')

Beheer	Kan inzien, wijzigen en toevoegen.
Accountbeheer	Kan inzien en wijzigen.
Gespreksdetails	Kan recente gesprekken inzien.
Eindgebruiker	Kan alleen eigen beschikbaarheid wijzigen.

5. In het tabblad '**Bestemmingen**' kan er een VoIP-account gekoppeld worden aan deze gebruiker.
6. In het tabblad '**Mobiele app**' kan de Vialer-app toegevoegd worden aan deze gebruiker.
7. In het tabblad '**Klik-en-bel**' kunt u alvast het VoIP-account van de gebruiker koppelen zodat zij later aan de slag kunnen met de plug-in. Hiervoor moet wel een VoIP-account aangemaakt zijn. (Zie hoofdstuk '**VoIP-account toevoegen**').
8. Wanneer de benodigde gegevens ingevuld zijn, klik op '**Opslaan**'.
9. De gebruiker is aangemaakt, hij/zij kan nu inloggen op de portal.

VoIP-account toevoegen

Een toestel gebruikt een VoIP-account om te kunnen bellen.

1. Ga naar de pagina '**Beheer**'.
2. Klik op '**VoIP-account**'.
3. Klik op '**Toevoegen**'.

Let op, het aanmaken van een VoIP-account brengt kosten met zich mee! Deze melding krijgt u duidelijk in het scherm te zien en er wordt gevraagd om een bevestiging.

4. In het tabblad '**VoIP-account**' vult u de benodigde gegevens in.
5. In het tabblad '**Geavanceerde (SIP) instellingen**' kunt u standaardwaardes laten staan **behalve 'Caller ID header'**. Deze moet op 'Remote-Party-ID SIP header' gezet worden. Dit zorgt ervoor dat de naam van de beller op het toestel in beeld komt te staan.
6. Klik op '**Opslaan**'.

VoIP-account wijzigen

Om een bestaande VoIP-account aan te passen.

1. Ga naar de pagina '**Beheer**'.
2. Klik op '**VoIP-account**'.
3. Klik achter het '**VoIP-account**' op .
4. Pas de gewenste gegevens aan.
5. Wanneer de benodigde gegevens gewijzigd zijn, klik op '**Opslaan**'.


Vast/mobiel toevoegen en koppelen

1. Ga naar de pagina '**Beheer**'.
2. Klik op '**Vast/mobiel**'.
3. Klik op '**Toevoegen**'.
4. Vul bij '**Telefoonnummer**' het mobiele telefoonnummer van uw collega in.
5. Bij '**Beschrijving**' vult u de naam van uw collega in.
6. Bij '**Gebruiker**' selecteert u het gebruikersaccount van uw collega.
7. Uw collega kan nu zijn beschikbaarheid wisselen tussen VoIP toestel en mobiele telefoon.

Vialer-app toevoegen aan VoIP-account


Om de Vialer-app toe te voegen aan een VoIP-nummer.

Voor dit onderdeel is een 2e VoIP-account vereist. Zie 'VoIP-account toevoegen'.

1. Ga naar de pagina '**Beheer**'.
2. Klik op '**Gebruikers**'.
3. Klik achter de aan te passen gebruiker op .
4. In het tabblad '**Mobiele app**' kan de Vialer-app toegevoegd worden aan deze gebruiker.
5. Selecteer bij '**Selecteer het account om te gebruiken met de mobiele app**' het juiste VoIP account.
6. Klik op '**Opslaan**'.



Openingstijden van de telefooncentrale wijzigen

Wanneer u gebeld wordt, kijkt het systeem of uw bedrijf geopend is. Er staat al een standaardprogramma voor u klaar.

1. Ga naar de pagina '**Beheer**'.
2. Klik op '**Openingstijden**'.
3. Klik achter het '**Openingstijden**' programma op .
4. Hier kunnen de tijden en dagen aangepast worden.
5. Klik op '**Opslaan**'.
6. U wordt nu doorverwezen naar het belplan, hier kunt u de zojuist gewijzigde openingstijden toevoegen aan het belplan indien nodig. Wanneer dit al toegepast is kunt u dit overslaan en de pagina verlaten.
 - a. Klik binnen het belplan op '**Stap toevoegen**'.
 - b. Selecteer '**Tijdgroep**' en selecteer de juiste openingstijden achter tijdgroep.



Feestdag toevoegen aan openingstijden

1. Ga naar de pagina '**Beheer**'.
2. Klik op '**Openingstijden**'.
3. Klik achter het '**Feestdagen**' programma op .
4. Klik naast '**Openingstijden en -dagen**' op .
5. Voeg een dag en/of tijd toe wanneer de telefoon niet beantwoord kan worden.
6. Klik op '**Opslaan**'.

Notitie: vergeet niet na een Nieuwjaar deze feestdagen te controleren omdat deze op andere data kunnen vallen!

Wachtmuziek toevoegen

Bellers die handmatig en/of automatisch in de wacht gezet worden, krijgen deze muziek te horen.

1. Ga naar de pagina '**Beheer**'.
2. Klik op '**Wachtmuziek**'.
3. Klik op de knop '**Toevoegen**'.
4. Geef de wachtmuziek een naam.
5. Vink '**Als standaard wachtmuziek gebruiken**' aan wanneer u wilt dat bellers muziek krijgen te horen wanneer ze handmatig in de wacht worden gezet. (Dit werkt alleen met een uitgaande call)
6. Klik op '**Stap 2**'.

Let op! Afhankelijk van de muziekkeuze dient u gelden af te dragen aan Buma Stemra. Er is rechtenvrije muziek te vinden.

7. Upload een muziekbestand.
8. Klik op '**Opslaan**'.
9. Plaats de zojuist aangemaakte wachtmuziek in het belplan indien gewenst.