

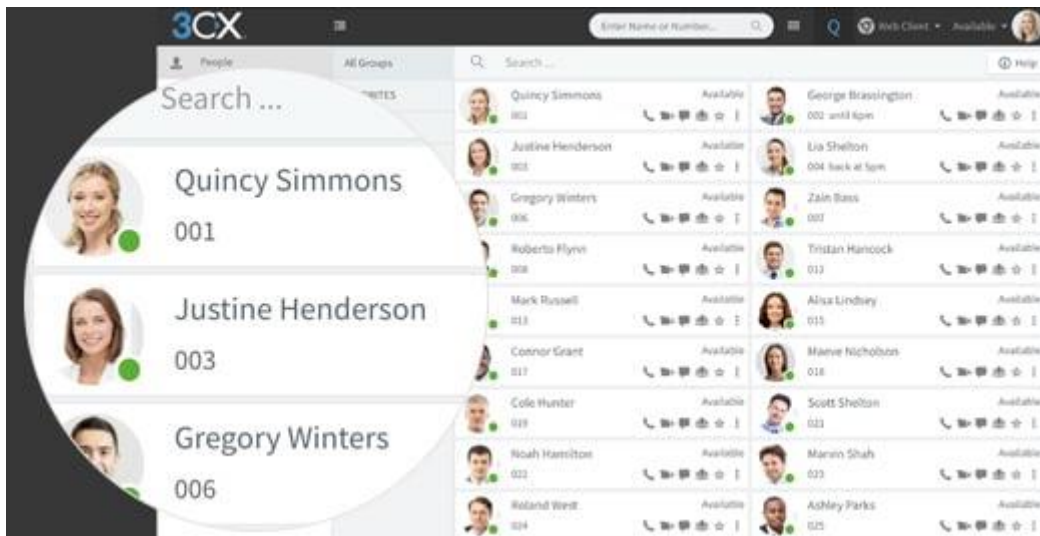


Gebruikers handleiding 3cx

webclient

Aanmelden

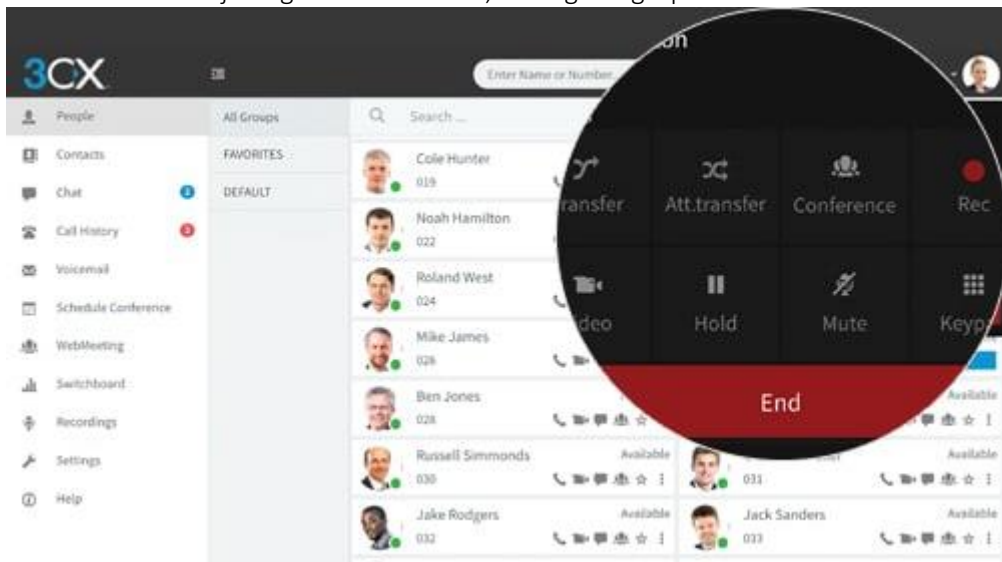
1. Zoek uw aanmeldgegevens op in uw welkomstmail.
2. Ga naar uw webclient-URL (<https://mijnbedrijf.3cx.com/webclient/>).
3. Meld u aan met uw extensie en uw wachtwoord.





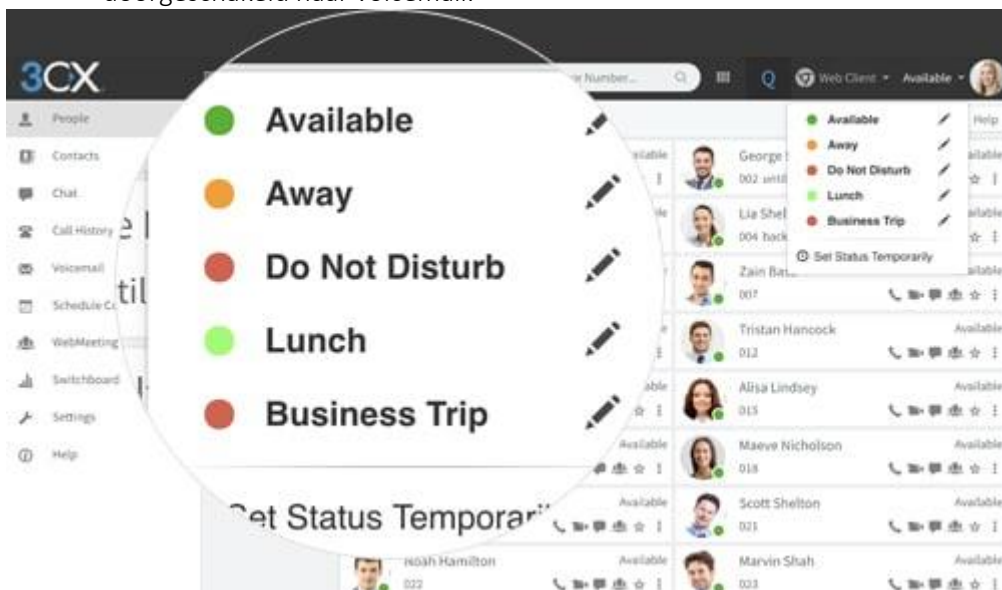
Bellen, gebeld worden en doorverbinden

1. Klik op een extensie of voer een naam/nummer in het zoekveld in om te bellen.
2. Klik het telefoon icoon om een gesprek te starten via uw smartphone, bureauoestel of Web Client.
3. Verbind gesprekken door via **“Doorverbinden”** of **“Aangek. Doorverbinden”**, en kies de naam of extensie.
 - a. Voor een blind Transfer, klik **“Doorverbinden”** en verbreek de verbinding.
 - b. Bij Aang. Doorverbinden, kondig het gesprek aan en klik **“Doorverbinden”**.



Beheer uw status

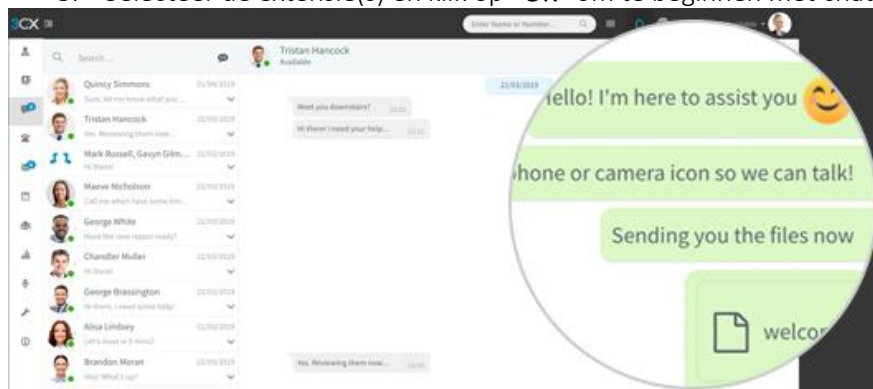
1. Klik op het drop down menu naast uw avatar om uw status en status boodschap in te stellen.
2. Klik op het potlood om een status boodschap toe te voegen.
3. Stel uw status tijdelijk in door een tijdslijmiet aan te geven.
4. Groen betekent beschikbaar, Geel is in gesprek, Rood is bezig – gesprekken worden doorgeschakeld naar voicemail.





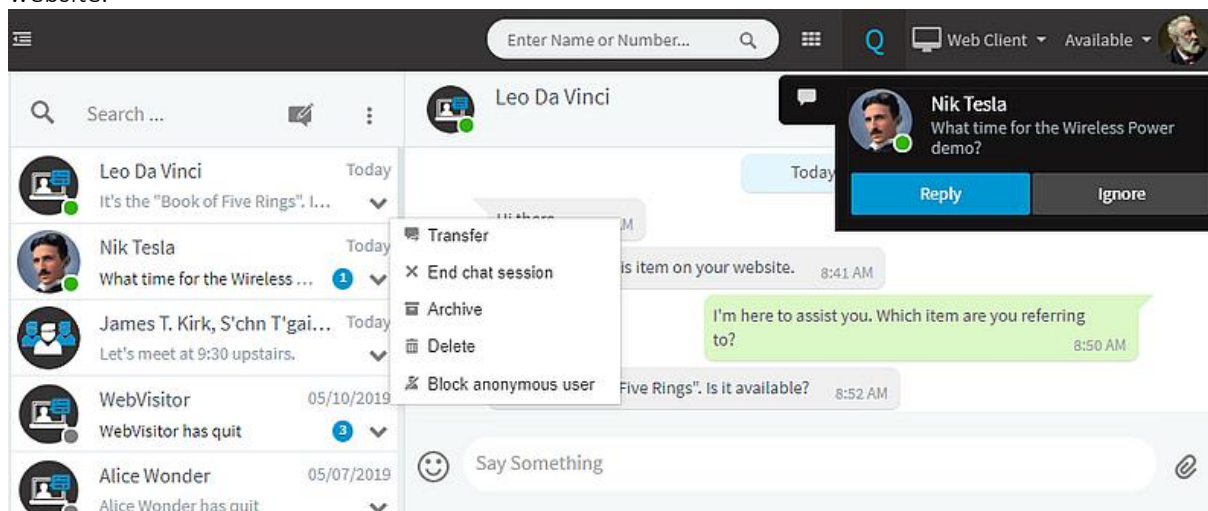
Chat met collega's

1. Klik op "Chat".
2. Klik op het pictogram "Opstellen" om mensen te zoeken en toe te voegen voor een een-op-een- of groeps-chat.
3. Selecteer de extensie(s) en klik op "OK" om te beginnen met chatten.

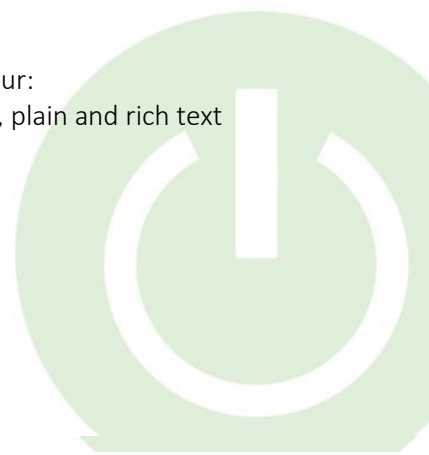


De Chat Functie

Wanneer u de [3CX Live Chat & Talk plugin](#) heeft geconfigureerd, kunt u via de ingebouwde "Chat" functie berichten ontvangen en versturen naar collega's en bezoekers van de website.



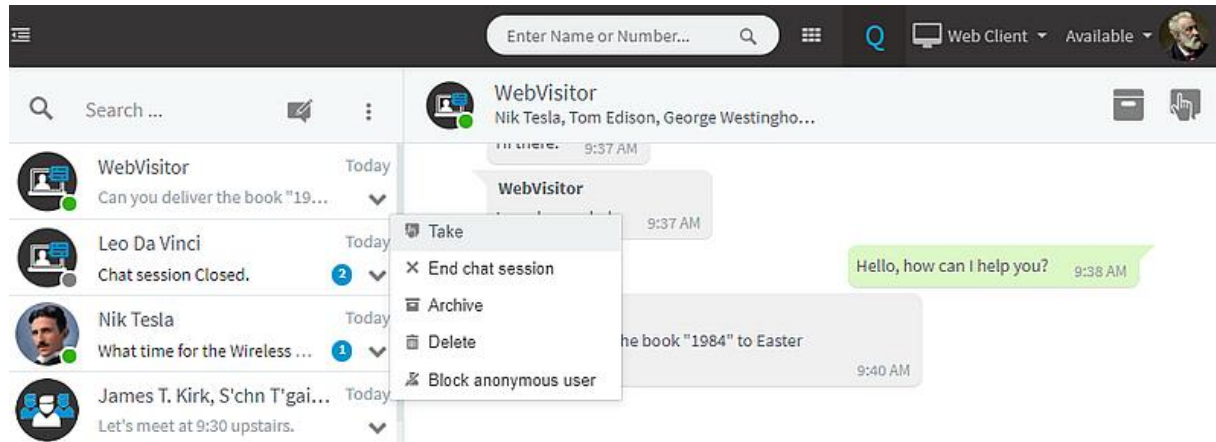
1. **Chat Acties** - selecteer menu actie voor:
 - "Transfer" om de sessie door te zetten naar een andere gebruiker.
 - "End chat session" om een sessie met website bezoeker te beëindigen.
 - "Archive" om de sessie te archiveren zonder deze te verwijderen.
 - "Delete" om de geselecteerde sessie te verwijderen na bevestigen.
 - "Block anonymous user" - om een anonieme gebruiker te blokkeren. Selecteer de periode en geef de rede op voor het blokkeren van gesprekken en chatberichten van dit IP adres.
2. **Inkomende Chat Toaster** - zie direct de inkomende chatberichten en klik "Antwoorden" of "Negeren".
3. **Verstuur Bestanden & Afbeeldingen** - drag and drop of selecteer en verstuur:
 - **Documenten:** Acrobat (PDF), MS Office (DOC, DOCX, PPT, PPTX, XLS, XLSX), plain and rich text (TXT, RTF).
 - **Afbeeldingen:** JPG, PNG, GIF, BMP, WEBP, TIFF, and HEIF





Chatten & Bellen met Bezoekers van Website

Wanneer u de [3CX Live Chat & Talk plugin](#) heeft geconfigureerd op uw website, kunt u chatten of zelfs bellen met bezoekers van uw website.



1. Inkomende berichten verschijnen met de naam die is opgegeven door de bezoeker van de website, of standaard onder **“WebVisitor”**.
2. De **“Take”** functie stelt een agent in staat om **“eigenaar”** van een gesprek te worden. Dit betekent dat alle chatberichten rechtstreeks bij deze agent terechtkomen. Wanneer de **“Telefoon”** modus van 3CX Live Chat & Talk is geconfigureerd, zal deze actie ook de **“Call”** button voor de website bezoeker activeren. Dit maakt 1op1 voice communicatie via WebRTC mogelijk.
3. Inkomende berichten van bezoekers voor aangesloten wachtrijen, vormen automatisch een groepchat met alle ingelogde agenten. De berichten van de agenten worden verstuurd vanuit de **“Operator naam”** welke is geconfigureerd in 3CX Live Chat & Talk.
4. Via het snelmenu rechtsboven in het dialoogvenster, kunt u een gesprek archiveren, aannemen of doorsturen via respectievelijk **“Archive”**, **“Take”** of **“Forward”**

Chat Instellingen

Ga naar **“Instellingen”** > **“Algemeen”** > **“Chat instellingen”** om te configureren:

- **“Notificaties”** - selecteer om chat melder of webselect to show chat toaster and/or web notifications
- **“Speel chat notificatie af”** - enable and select a personalized notification sound.
- **“Blokkeer Gebruikers”** - select users or extensions to block from messaging you.





3CX-apps

De app voor iOS of Android downloaden:

- Open uw Welkomstmail.
- Open de app op uw apparaat en tik op **“QR-code scannen”** linksboven in het menu.
- Scan nu de QR code in uw Welkomstmail – klaar!



Extensie voor Chrome of Edge installeren:

- Open uw webclient, klik op **“3CX-browserextensie installeren”** en volg de opdrachten op het scherm.
- Activeer de extensie in de webclient. De installatie is voltooid!
- Deactiveer en verwijder de 3CX Click to Call-extensie, als deze nog is geïnstalleerd.

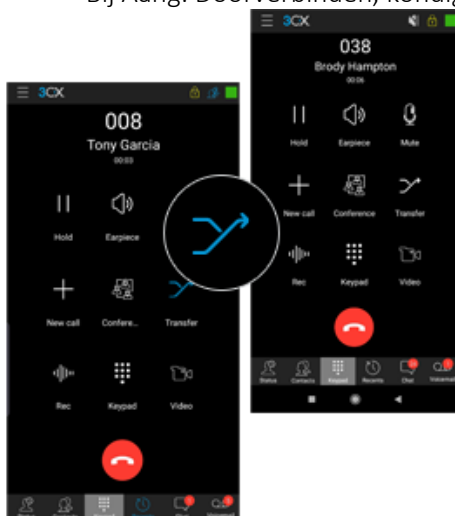


[Downloaden voor Chrome](#)

[Downloaden voor Edge](#)

Gesprekken doorverbinden:

- Klik **“Doorverbinden”** of **“Aang. Doorverbinden”**.
- Vul extensie of naam in, klik **“Doorverbinden”** en verbreek de verbinding.
- Bij Aang. Doorverbinden, kondig het gesprek aan en klik **“Doorverbinden”**.





Uw bureautoestel gebruiken

Bellen:

1. Kies het nummer via het kiespaneel en klik bellen of druk enter.
2. OF selecteer een contact/extensie van uw webclient of een nummer van een website. Klik bellen.
3. De webclient start het gesprek vanaf uw bureautoestel mits deze is geselecteerd bij de telefoonschakelaar.



Een gesprek doorverbinden:

- **Voor blind transfer:** Klik "Doorverbinden", tik de de extensie, klik send/bellen en verbreek de verbinding.
- **Aangekondigd doorverbinden Yealink:** Klik "Doorverbinden", tik het nummer of selecteer de extensie, klik "Send", kondig het gesprek aan, klik "Doorverbinden" en verbreek de verbinding.
- **Aangekondigd doorverbinden Snom:** Klik de "Hold" toets en tik de extensie die u nodig heeft. Kondig het gesprek aan, klik "Doorverbinden" gevolgd door send/dial en verbreek de verbinding.





Voicemail

Voicemail begroeting instellen

1. **Via telefoon:**
 - a. Bel het voicemailnummer. U vindt dit nummer in uw welkomstmail.
 - b. Toets uw pincode in en sluit af met “#”.
 - c. Kies optie “9” dan “8” en dan “0”.
 - d. Druk op “#” om de opname te stoppen en op “0” om de opname op te slaan.
2. **Via de webclient:**
 - a. Ga naar “Instellingen” > “Begroeting”.
 - b. Hier kunt u een begroeting instellen per status.



Voicemail afspelen

1. **a Telefoon:**
 - a. Bel uw voicemailnummer of kies “Voicemail/Bericht”.
 - b. Toets uw pincode in en sluit af met een “#”. Toets vervolgens “*” om uw berichten te beluisteren.
2. **Webclient:** Klik op “Voicemail” en klik op het afspeelpictogram om het bericht te beluisteren op de geselecteerde telefoon.
3. **Android- & iOS-app:** Tik op het vervolgkeuzemenu en selecteer “Voicemail”. Tik op de voicemail en selecteer “Afspelen” om het bericht te beluisteren.





Een Audio/Web Conferentie inplannen

Een Ad Hoc Web conferentie

1. Klik **“WebMeeting”** in de webclient.
2. Geef Webmeeting toestemming voor het gebruik van de camera en microfoon.
3. Klik op **“Invite People”** in het rechterdeelvenster om deelnemers toe te voegen.



Een audioconferentie opzetten

1. Tik of klik op **“Conferentie inplannen”** (bij smartphones, in het menu bovenin).
2. Schakel meldingen in als u een melding wilt ontvangen zodra deelnemers zich aanmelden.
3. Vul **“Onderwerp”** en **“Opmerkingen voor deelnemers”** in.
4. Geef de gewenste tijd op.
5. Klik of tik op **“Vergadering opzetten”** (Webclient) of **“Gereed”** (Android & iOS) en voeg deelnemers toe.
 - a. Deelnemers ontvangen een uitnodigingsmail met een inbelnummer en PIN.
 - b. Interne participanten ontvangen een email met een extensie en PIN of worden gebeld.

