



# WEBPHONE

Manuel

# Contents

Contents.....	2
1. Introduction .....	4
1 Aperçu .....	4
1.1 Menu.....	4
1.2 Panneau de contenu.....	4
1.3 Panneau d'appel .....	5
1.4 Options de langue et d'information .....	5
2 Fonctionnalités d'appel .....	6
2.1 Passer un appel sortant .....	6
2.2 Appel entrant.....	7
2.3 Lignes multiples .....	7
2.4 Interception d'un appel entrant d'un collègue (pickup) .....	8
2.5 Fonctions en cours d'appel .....	9
2.6 Informations sur l'appel.....	10
3 Préférences .....	12
3.1 Ne pas déranger.....	12
3.2 <b>GSM suivi de sonnerie</b> .....	12
3.3 Transfert d'appel.....	12
3.4 Numéro sortant .....	12
3.5 Automatisation .....	13
3.6 Files d'attente .....	13
4 Son.....	14
4.1 Haut-parleur .....	14
4.2 Appareil de sonnerie & Sonnerie .....	14
4.3 Microphone .....	14
4.4 Paramètres de qualité.....	15
4.5 Activer les pop-ups .....	15
4.5.1 Activer les notifications Chrome dans Windows .....	15
4.6 Fermer la pop-up .....	17
5 Compte.....	18
5.1 Changer le mot de passe.....	18
5.2 Supprimer l'historique des appels.....	18
5.3 Supprimer toutes les données .....	18
5.4 Exporter .....	19

5.5	Importer.....	19
6	Pratique à savoir.....	20
6.1	Configurer Webphone en tant qu'application .....	20
6.2	Démarrer automatiquement Webphone (lors de la connexion à l'ordinateur).....	21
6.3	L'audio ne fonctionne pas (permissions Chrome) .....	22
7	Support.....	22

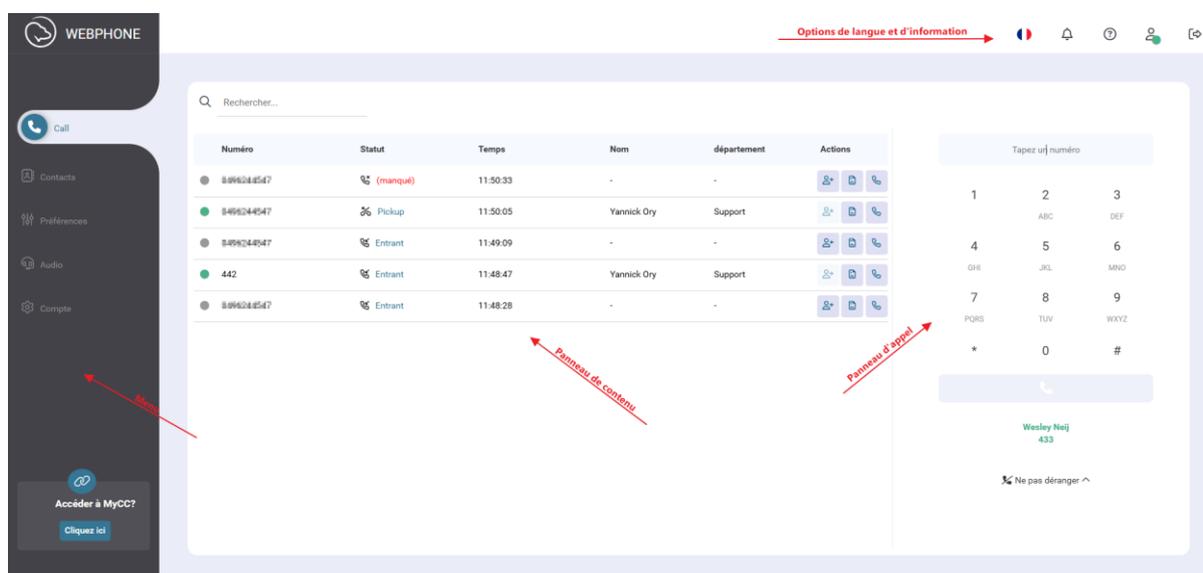
# 1. Introduction

Le client Webphone est une solution de téléphonie basée sur navigateur, conviviale et dotée d'une large gamme de fonctionnalités standard et avancées. Vous pouvez y accéder facilement via le site web ( <https://webphone.be> ). Les seules exigences sont une connexion internet stable et un appareil audio avec microphone pour pouvoir appeler et être appelé.

Ce manuel explique en détail les différentes parties et fonctionnalités pour optimiser votre expérience avec le client Webphone.

## 1 Aperçu

Ci-dessous, vous trouverez une image du client avec les différentes parties. Ces parties sont expliquées en détail.



### 1.1 Menu

Le menu vous aide à naviguer dans l'application et offre accès à de nombreuses fonctionnalités:

- **Appels:** Passer et recevoir des appels, consulter vos activités et sélectionner des contacts favoris.
- **Contacts:** Inclut vos contacts professionnels, personnels et favoris.
- **Préférences:** Inclut des options spécifiques de la centrale téléphonique. Voir la rubrique 3 pour plus d'informations.
- **Son:** Inclut les paramètres audio généraux. Voir la rubrique 4 pour plus d'informations.
- **Compte:** Voir la rubrique 5 pour plus d'informations.

### 1.2 Panneau de contenu

Le panneau de contenu affiche des informations en fonction de votre sélection dans le menu. Par défaut, le client Webphone démarre avec votre historique d'appels/activités récent visible dans le panneau.

### 1.3 Panneau d'appel

Le panneau d'appel comprend toutes les options concernant la réalisation et la réception d'appels. Par défaut, le clavier numérique est visible pour composer un numéro et appeler quelqu'un. Vous pouvez le faire en cliquant sur les touches numériques ou en tapant le numéro complet.

Lorsque vous recevez des appels, le clavier numérique se transforme en une autre fenêtre (fenêtre d'appel entrant ou fenêtre en appel). Selon l'écran affiché, les possibilités varient. Lorsque vous avez un appel actif, vous avez par exemple les options de mettre l'appelant en attente, de couper votre microphone, de transférer l'appel avec ou sans consultation d'un collègue, d'ajouter un contact supplémentaire à l'appel existant, de modifier vos paramètres audio, etc.

### 1.4 Options de langue et d'information

En haut à droite, plusieurs options sont disponibles:

- **Choix de la langue:** Webphone est disponible en trois langues, à savoir NL, FR et ENG.
- **Nouvelles fonctionnalités:** Affiche des informations sur les dernières fonctionnalités ajoutées. Un avertissement visuel sur le bouton vous informe lorsqu'une nouvelle fonctionnalité est ajoutée au Webphone.
- **Visite guidée:** visite intuitive de l'application.
- **Statut du Webphone:** Vert – OK, Rouge – En ligne, « Ne pas déranger », Gris – Pas de connectivité (réseau).
- **Bouton de déconnexion.**

## 2 Fonctionnalités d'appel

### 2.1 Passer un appel sortant

Vous pouvez passer des appels sortants via le pavé numérique ou en cliquant sur l'icône de téléphone correspondante dans votre historique d'appels ou votre liste de contacts, comme illustré dans l'image ci-dessous.

The screenshot shows the WEBPHONE interface with a call history table and a numeric keypad. The table has columns for Numéro, Statut, Temps, Nom, département, and Actions. The Actions column contains icons for dialing, voicemail, and call log. The numeric keypad is on the right, with a call button at the bottom. Red arrows point to the 'Actions' column and the keypad.

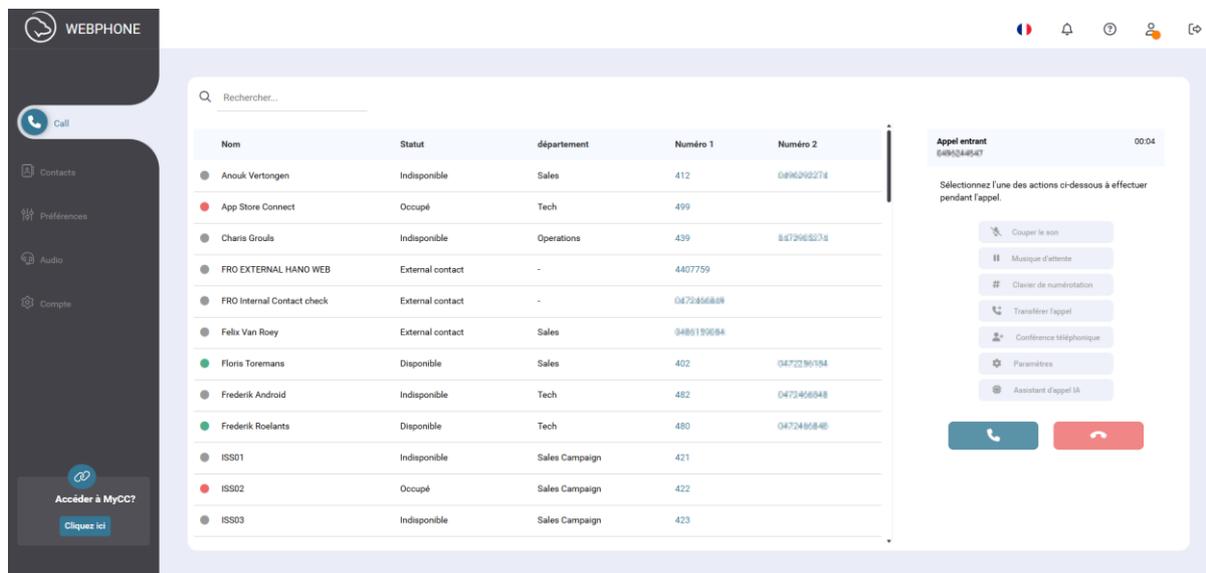
Numéro	Statut	Temps	Nom	département	Actions
0896244547	(manqué)	11:50:33	-	-	[Dialer] [Voicemail] [Call Log]
0496244547	Pickup	11:50:05	Yannick Ory	Support	[Dialer] [Voicemail] [Call Log]
0896244547	Entrant	11:49:09	-	-	[Dialer] [Voicemail] [Call Log]
442	Entrant	11:48:47	Yannick Ory	Support	[Dialer] [Voicemail] [Call Log]
0896244547	Entrant	11:48:28	-	-	[Dialer] [Voicemail] [Call Log]

The screenshot shows the WEBPHONE interface with a contacts list table. The table has columns for Nom, Statut, département, Numéro 1, and Numéro 2. Red arrows point to the 'Numéro 1' and 'Numéro 2' columns.

Nom	Statut	département	Numéro 1	Numéro 2
Anouk Vertongen	Indisponible	Sales	412	0496292274
App Store Connect	Occupé	Tech	499	
Charis Grouls	Indisponible	Operations	439	0472925274
FRO EXTERNAL HANO WEB	External contact	-	4407759	
FRO Internal Contact check	External contact	-	0472856858	
Felix Van Rooy	External contact	Sales	0486159888	
Floris Toremans	Disponible	Sales	402	0472256184
Frederik Android	Indisponible	Tech	482	0472456848
Frederik Roelants	Disponible	Tech	480	0472456848
ISS01	Indisponible	Sales Campaign	421	
ISS02	Occupé	Sales Campaign	422	
ISS03	Indisponible	Sales Campaign	423	

## 2.2 Appel entrant

Lorsqu'un appel est reçu, l'option d'appel dans le menu devient active et l'appel entrant s'affiche dans le panneau d'appel de gauche. Par défaut, le panneau de droite affiche votre liste de contacts. Vous pouvez également choisir d'afficher votre historique d'appels pendant les appels entrants et les appels en cours (voir la rubrique 5 - Compte).



The screenshot shows the Webphone interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Call, Contacts, Préférences, Audio, and Compte. At the bottom of the sidebar is a button 'Accéder à MyCC?' with a sub-button 'Cliquez ici'. The main area is light blue and contains a search bar 'Rechercher...', a table of contacts, and a call control panel on the right.

Nom	Statut	département	Numéro 1	Numéro 2
Anouk Vertongen	Indisponible	Sales	412	0460292374
App Store Connect	Occupé	Tech	499	
Charis Grouls	Indisponible	Operations	439	0472965274
FRO EXTERNAL HANO WEB	External contact	-	4407759	
FRO Internal Contact check	External contact	-	0472466848	
Felix Van Roey	External contact	Sales	0485199684	
Floris Toremans	Disponible	Sales	402	0472296194
Frederik Android	Indisponible	Tech	482	0472466848
Frederik Roelants	Disponible	Tech	480	0472466848
ISS01	Indisponible	Sales Campaign	421	
ISS02	Occupé	Sales Campaign	422	
ISS03	Indisponible	Sales Campaign	423	

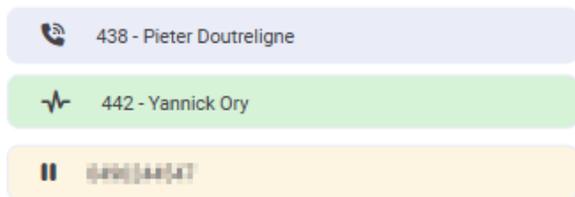
On the right, the call control panel shows 'Appel entrant' with the number '0485244947' and a duration of '00:04'. Below this are several action buttons: 'Couper le son', 'Musique d'attente', 'Clavier de numérotation', 'Transférer l'appel', 'Conférence téléphonique', 'Paramètres', and 'Assistant d'appel IA'. At the bottom of the panel are two large buttons: a blue one with a telephone handset icon and a red one with a telephone handset icon.

## 2.3 Lignes multiples

Lorsque votre client Webphone est configuré pour recevoir plusieurs lignes, les appels entrants supplémentaires s'affichent sous la fenêtre « en conversation ».

Lorsqu'une ligne est prise, la ligne active sera toujours affichée en vert, tandis que les autres lignes seront mises en attente et affichées en orange. Une ligne encore non prise sera affichée en bleu et clignotera.

Vous pouvez à tout moment changer de ligne active en sélectionnant une autre ligne. Les lignes non actives sont automatiquement mises en attente.



The image shows three horizontal bars representing call status for different lines. The top bar is light blue and shows a telephone handset icon, the number '438 - Pieter Doutreligne', and a status icon. The middle bar is light green and shows a telephone handset icon, the number '442 - Yannick Ory', and a status icon. The bottom bar is light orange and shows a telephone handset icon, the number '0485244947', and a status icon.

## 2.4 Interception d'un appel entrant d'un collègue (pickup)

Les appels entrants sur les appareils de vos collègues peuvent facilement être pris en charge via le Webphone grâce à la fonctionnalité de pickup.

Lorsque vos collègues reçoivent un appel, leur statut passe à « sonnerie » et s'affiche en orange. Vous pouvez alors naviguer dans la liste de contacts, cliquer sur le numéro interne abrégé (extension) de votre collègue et choisir l'option pickup pour intercepter l'appel.

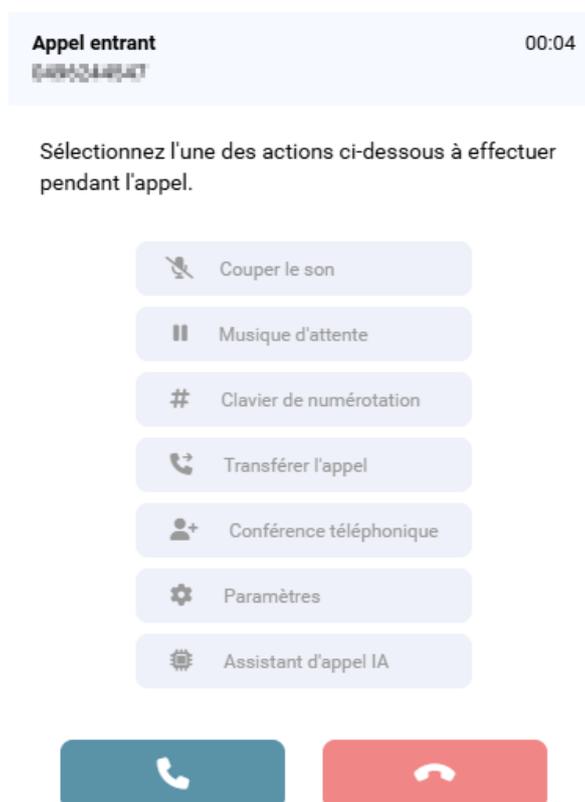
Vous pouvez également initier cette action en saisissant un code dans le panneau d'appel, à savoir: **(numéro interne abrégé du collègue)**.

Par exemple : **\*\*602**.

## 2.5 Fonctions en cours d'appel

Lorsque vous répondez à un appel, l'écran « en cours d'appel » s'affiche. Cet écran vous offre les fonctionnalités suivantes liées à l'appel actif:

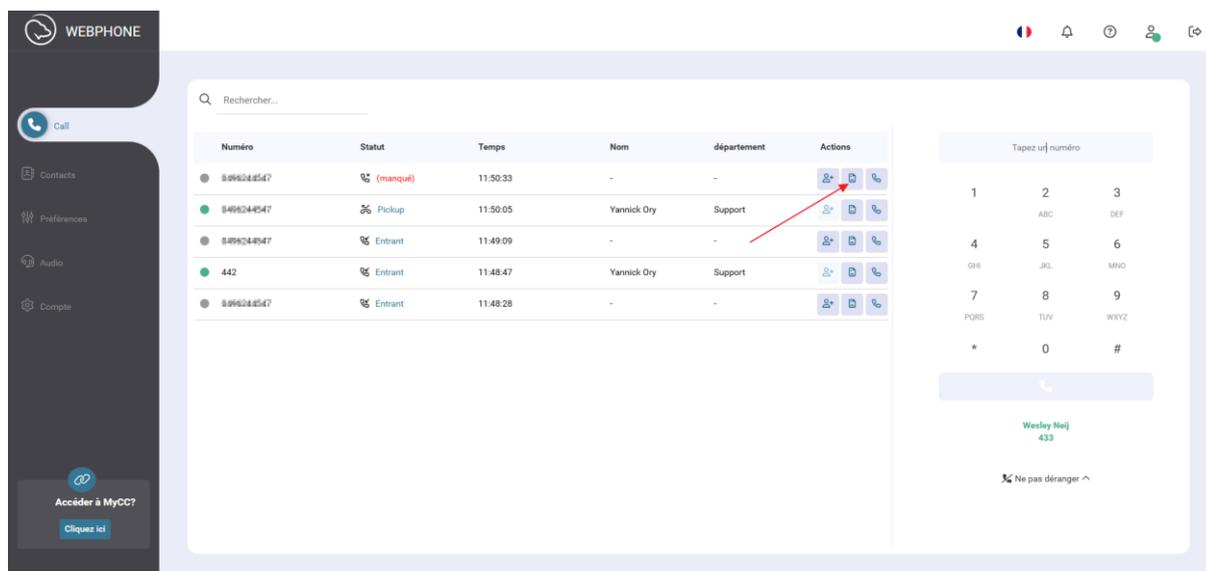
- **Couper le son:** coupez temporairement votre microphone.
- **Musique d'attente:** mettez la ligne active en attente, l'appelant entendra une musique d'attente.
- **Clavier:** permet d'envoyer des tonalités DTMF sur la ligne. Par exemple, pour faire un choix dans un menu vocal (« appuyez sur 1 pour le service commercial, 2 pour le support », etc.).
- **Transfert d'appel:** vous pouvez choisir entre un transfert direct (à l'aveugle) ou un transfert avec consultation de votre collègue. Vous pouvez rechercher le contact vers lequel vous souhaitez transférer l'appel en saisissant quelques caractères ou chiffres dans le champ prévu. Le client tente alors de retrouver le contact dans votre annuaire d'entreprise ou vos contacts personnels. Vous pouvez également entrer manuellement un numéro.
- **Appel en conférence:** ajoutez d'autres contacts à l'appel. Recherchez le contact à ajouter en entrant quelques lettres de son nom ou chiffres de son numéro. Le Webphone cherchera dans l'annuaire d'entreprise ou vos contacts personnels. Ensuite, vous pouvez appeler le contact et le fusionner avec la conversation en cours.
- **Paramètres:** ajustez vos paramètres audio pendant l'appel.
- **Assistant d'appel IA:** possibilité d'obtenir instantanément un résumé de l'appel grâce à l'intelligence artificielle.



## 2.6 Informations sur l'appel

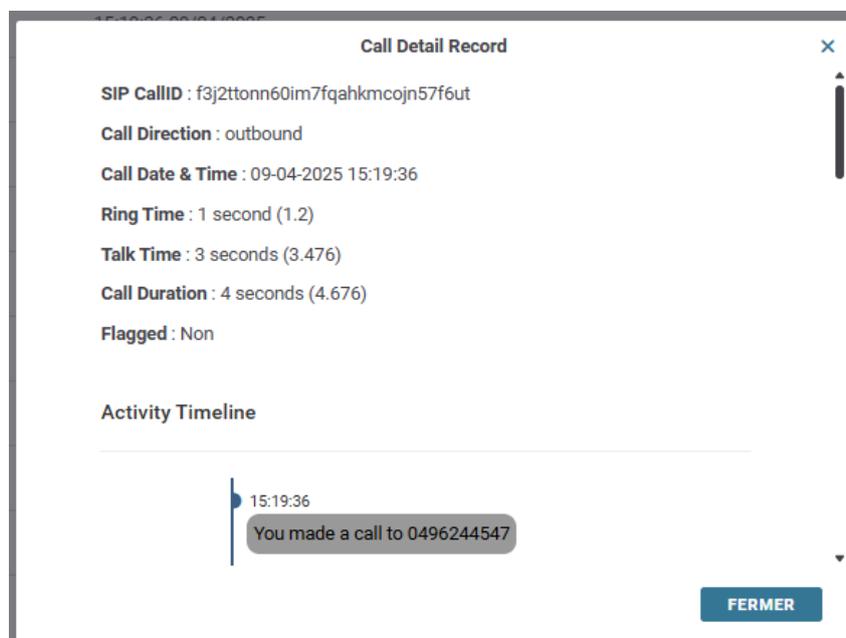
Vous pouvez consulter les détails de chaque appel à tout moment en cliquant sur l'icône d'information CDR correspondante, comme illustré dans l'image ci-dessous.

Cela ouvrira une nouvelle fenêtre où vous pourrez retrouver des informations telles que les horaires, la durée et la date de l'appel, une chronologie affichant les actions associées (comme les transferts), ainsi qu'un aperçu graphique de la qualité de l'appel et de la puissance du signal.



The screenshot shows the WEBPHONE interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Call, Contacts, Préférences, Audio, Compte, and a button 'Accéder à MyCC? Cliquez ici'. The main area features a search bar 'Rechercher...' and a table of call records. A red arrow points to the information icon in the 'Actions' column of the second row. To the right is a dial pad with a numeric keypad and a 'Tapez un numéro' label.

Numéro	Statut	Temps	Nom	département	Actions
0496244547	(manqué)	11:50:33	-	-	[Info] [Détails] [Appeler]
0496244547	Pickup	11:50:05	Yannick Ory	Support	[Info] [Détails] [Appeler]
0496244547	Entrant	11:49:09	-	-	[Info] [Détails] [Appeler]
442	Entrant	11:48:47	Yannick Ory	Support	[Info] [Détails] [Appeler]
0496244547	Entrant	11:48:28	-	-	[Info] [Détails] [Appeler]



The screenshot shows a 'Call Detail Record' window with the following details:

- SIP CallID :** f3j2ttonn60im7fqahkmcojn57f6ut
- Call Direction :** outbound
- Call Date & Time :** 09-04-2025 15:19:36
- Ring Time :** 1 second (1.2)
- Talk Time :** 3 seconds (3.476)
- Call Duration :** 4 seconds (4.676)
- Flagged :** Non

**Activity Timeline**

- 15:19:36: You made a call to 0496244547

A 'FERMER' button is located at the bottom right of the window.

Call Detail Record
✕

### Activity Timeline

- 15:19:36
You made a call to 0496244547
- 15:19:37
They answered after 1.2 seconds
- 15:19:40
They ended the call.

### Call Recordings

### Send Statistics

Envoi de kilobits par seconde

Envoi de paquets par seconde

### Receive Statistics

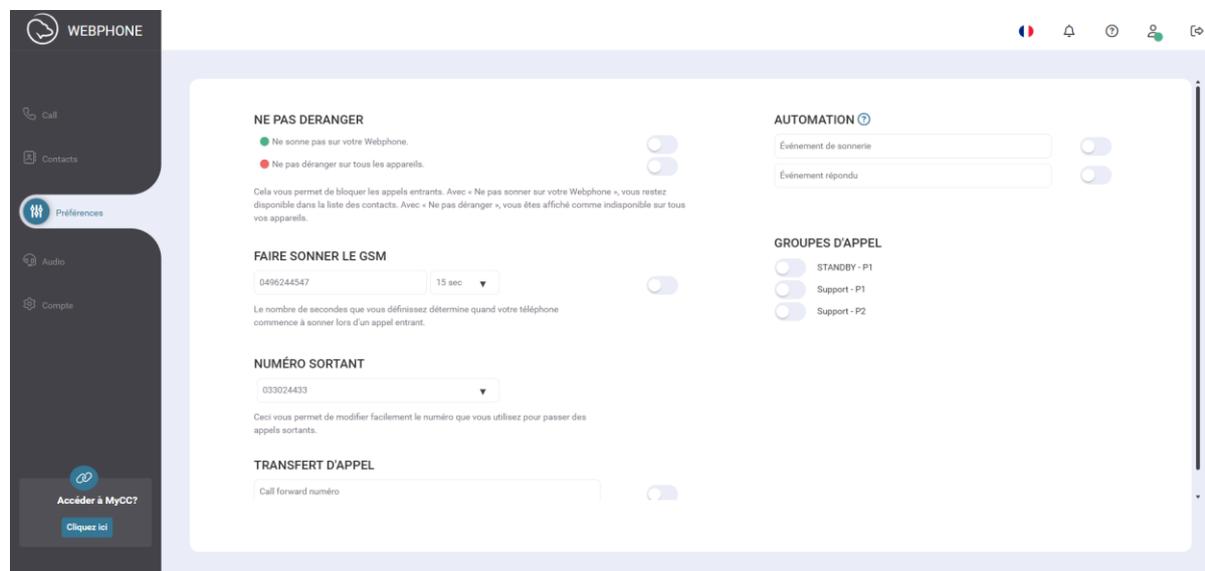
Réception Kilobits par seconde

Réception des paquets par seconde

FERMER

## 3 Préférences

Via les préférences, vous pouvez utiliser des fonctionnalités spécifiques du standard téléphonique:



### 3.1 Ne pas déranger

Le mode « Ne pas déranger » empêche les appels entrants de vous déranger. Deux options sont possibles:

- **Ne pas faire sonner sur votre Webphone.**  
Avec cette option, les appels entrants ne sonnent pas sur votre Webphone, mais vous restez visible comme disponible dans la liste de contacts.
- **Ne pas déranger sur tous vos appareils.**  
Cette option bloque les appels entrants sur tous vos appareils. De plus, votre statut sera affiché comme indisponible partout.

### 3.2 GSM suivi de sonnerie

La fonctionnalité **Follow-Me** vous permet de faire sonner votre GSM lors des appels entrants. Grâce à un champ de sélection, vous pouvez indiquer après combien de secondes votre GSM doit commencer à sonner lors d'un appel entrant.

### 3.3 Transfert d'appel

Avec cette option, vous pouvez transférer directement les appels entrants vers un numéro spécifié.

### 3.4 Numéro sortant

Cette option vous permet de modifier facilement le numéro professionnel utilisé pour vos appels sortants. Cela est pratique si votre entreprise possède plusieurs numéros professionnels et que vous souhaitez changer de numéro en fonction du service, en utilisant le numéro général associé.

## 3.5 Automatisation

Grâce aux automatisations, vous pouvez lier des actions basées sur des URL à des événements d'appel entrant et de réponse. Par exemple, ouvrez les informations de l'entreprise dans votre logiciel CRM en fonction du numéro entrant.

Les paramètres suivants sont disponibles et peuvent être ajoutés dans votre URL:

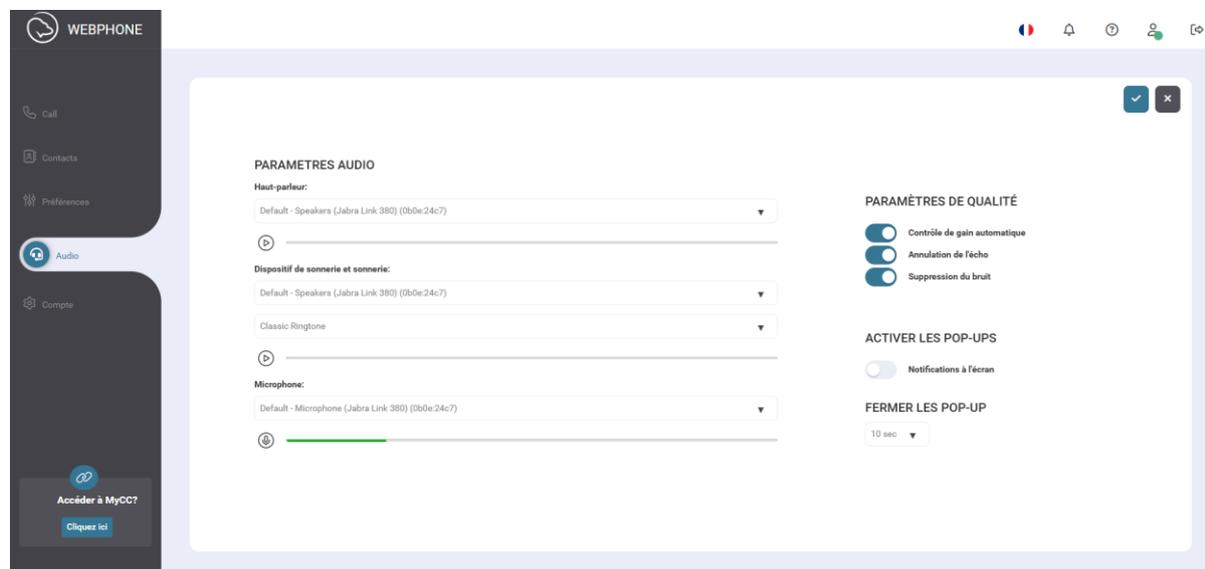
- {caller} – (eg. 033024444)
- {caller\_e164} – (eg. 3233024444)
- {caller\_e164plus} – (eg. +3233024444)
- {window} – Ouvre dans une fenêtre séparée de taille 768x1024

## 3.6 Files d'attente

Si votre centrale est configurée avec des groupes d'appels dynamiques, vous pouvez vous connecter ou vous déconnecter des différents groupes d'appels via cette option.

## 4 Son

Voici une image des paramètres audio. Dans les rubriques ci-dessous, vous trouverez des informations sur les différentes options disponibles:



### 4.1 Haut-parleur

Grâce à cette option, vous pouvez choisir le haut-parleur pour écouter et recevoir l'audio. Par défaut, le client Webphone tente de sélectionner votre casque si celui-ci est connecté et configuré. Sous la sélection de votre haut-parleur, un icône « play » permet de tester l'appareil audio sélectionné.

### 4.2 Appareil de sonnerie & Sonnerie

Ici, vous pouvez définir quel appareil audio vous souhaitez utiliser pour entendre la sonnerie lors des appels entrants. Vous pouvez également choisir parmi différentes sonneries.

Important ! Dans la liste des sonneries, il existe une sonnerie silencieuse qui vous permet de ne pas entendre de son lors des appels entrants, mais seulement d'afficher l'appel visuellement dans le Webphone et/ou via une fenêtre contextuelle.

Un icône « play » est également disponible pour écouter les différentes sonneries.

### 4.3 Microphone

Choisissez ici le périphérique de votre microphone pour transmettre votre voix via le client lorsque vous êtes en communication. Par défaut, le client tente de sélectionner votre casque lorsque celui-ci est connecté et configuré.

Un icône de microphone et une barre audio sont disponibles pour tester votre microphone.

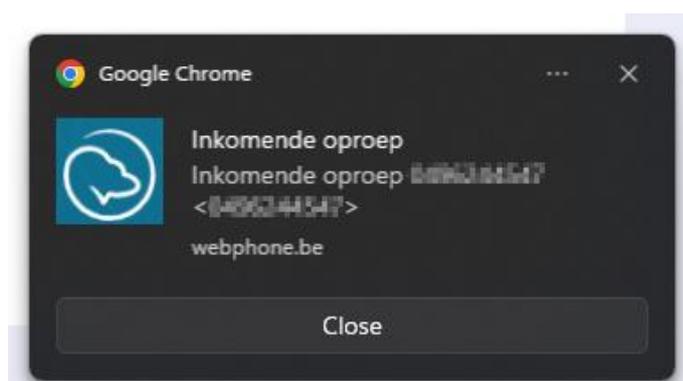
## 4.4 Paramètres de qualité

- **Contrôle automatique du volume**  
Le client tente d'ajuster automatiquement le volume de votre microphone.
- **Suppression de l'écho**  
Le client essaie d'éliminer les bruits d'écho pendant l'appel.
- **Suppression du bruit**  
Le client tente d'améliorer la qualité de l'appel en réduisant le bruit de fond.

## 4.5 Activer les pop-ups

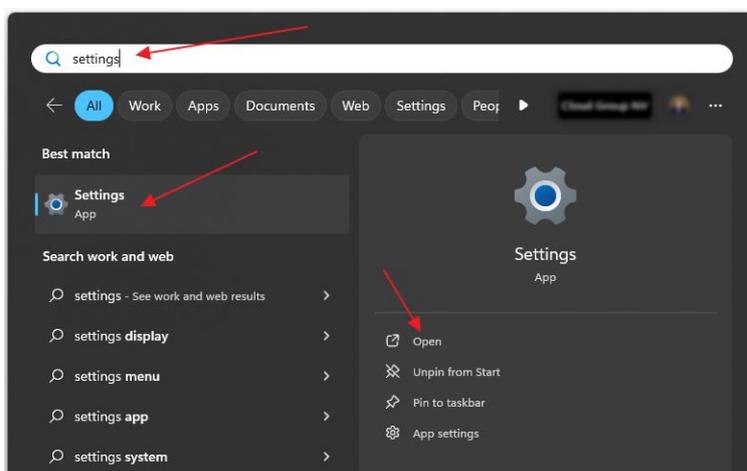
Cela vous permet d'afficher une fenêtre contextuelle via le système d'exploitation Windows sous-jacent. Si vous avez activé les notifications pour votre application de navigateur dans le système d'exploitation, vous recevrez des pop-ups lors de la réception d'appels entrants, comme illustré dans l'image ci-dessous.

Vous pouvez répondre à un appel en cliquant sur la pop-up. Même si le Webphone est minimisé, que ce soit en application ou dans votre navigateur, le Webphone apparaîtra automatiquement dès que vous acceptez l'appel.

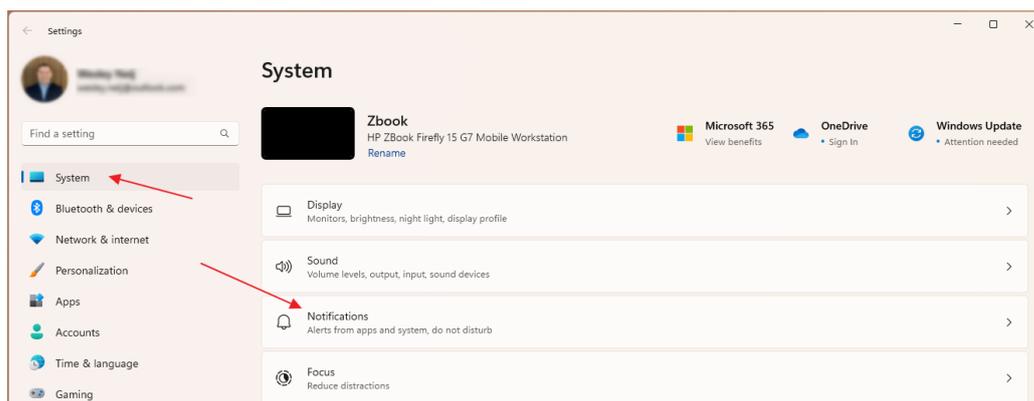


### 4.5.1 Activer les notifications Chrome dans Windows

Allez dans **Démarrer** -> recherchez **Paramètres** et ouvrez-le.

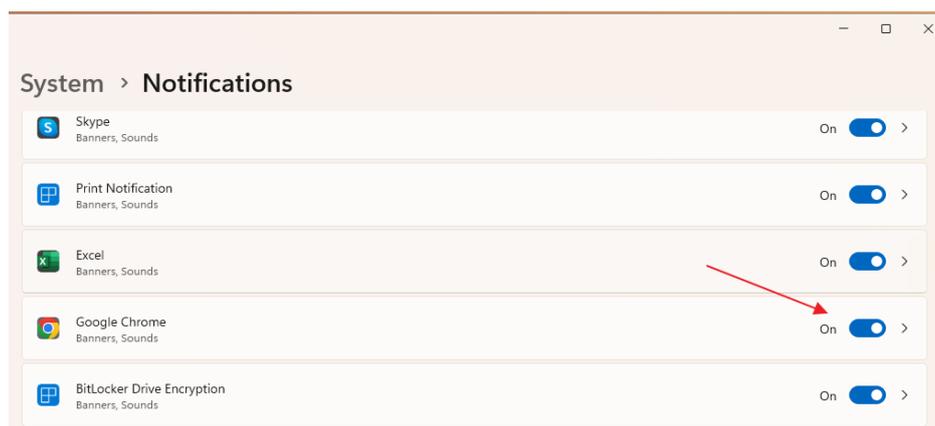


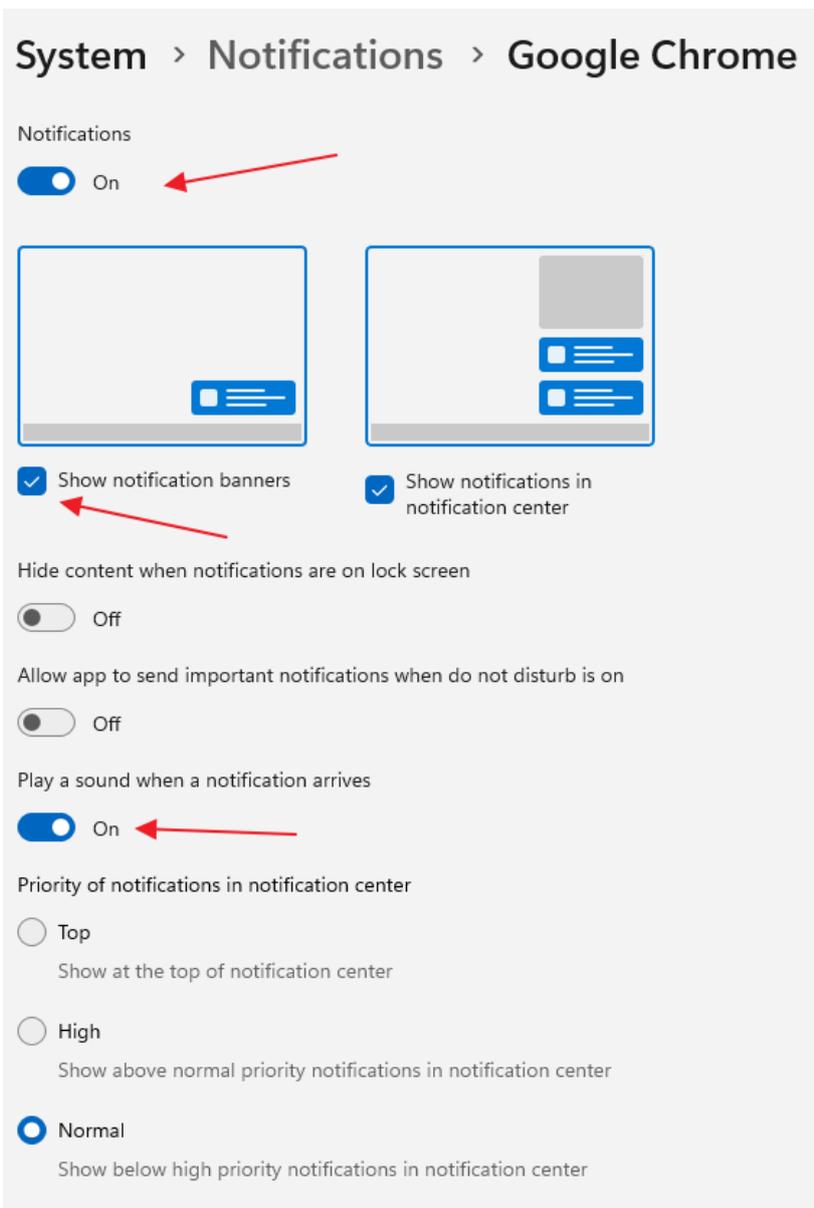
Sélectionnez Notifications:



Les notifications d'applications Google Chrome doivent être activées:

Lorsque vous modifiez les paramètres, assurez-vous que les éléments ci-dessous sont cochés:



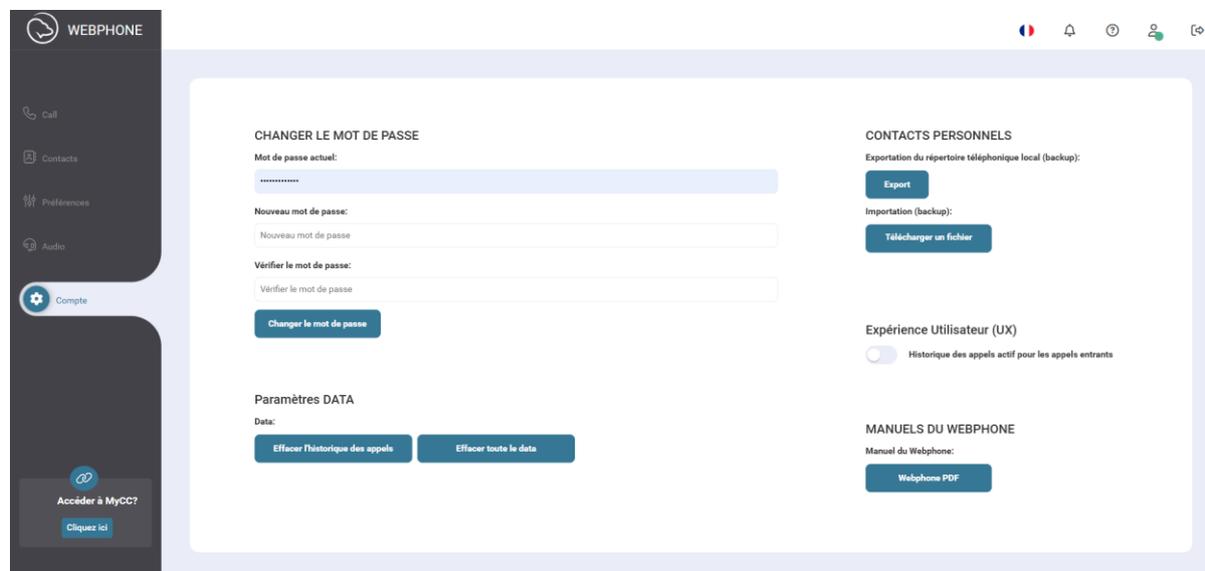


## 4.6 Fermer la pop-up

Cela vous permet d'ajuster la durée pendant laquelle la pop-up reste visible. Par défaut, elle est réglée sur 20 secondes. Vous pouvez optionnellement la raccourcir à 10 ou 5 secondes.

## 5 Compte

Voici une image des paramètres du compte et des différentes options décrites dans les rubriques suivantes:



### 5.1 Changer le mot de passe

Via le client, vous pouvez également changer votre mot de passe en entrant votre mot de passe actuel et votre nouveau mot de passe, puis en les vérifiant dans les champs correspondants.

Votre mot de passe doit respecter les critères suivants:

- Minimum 8 caractères.
- Minimum 1 majuscule et 1 minuscule.
- Minimum 1 chiffre.
- Minimum 1 caractère spécial (?!#\_\$.).

### 5.2 Supprimer l'historique des appels

Cela réinitialise le Webphone et supprime toutes les données de votre historique d'appels. Vos favoris, contacts personnels, paramètres de langue et audio ne seront pas supprimés. Après confirmation et suppression de vos données, vous serez redirigé vers la page de connexion.

### 5.3 Supprimer toutes les données

Cette option est équivalente à la suppression de l'historique des appels, mais elle supprimera également votre sauvegarde complète dans le Cloud Group. Cela signifie que tous vos contacts personnels et vos paramètres Webphone, tels que la sonnerie choisie, le périphérique audio choisi et l'expérience UX choisie, seront également supprimés. Après confirmation et suppression de vos données, vous serez redirigé vers la page de connexion.

## 5.4 Exporter

Grâce à ce bouton, vous pouvez sauvegarder vos contacts personnels dans un fichier séparé (format CSV). Ce fichier peut être utilisé ultérieurement pour recharger vos contacts ou les partager avec d'autres collaborateurs disposant également du client Webphone.

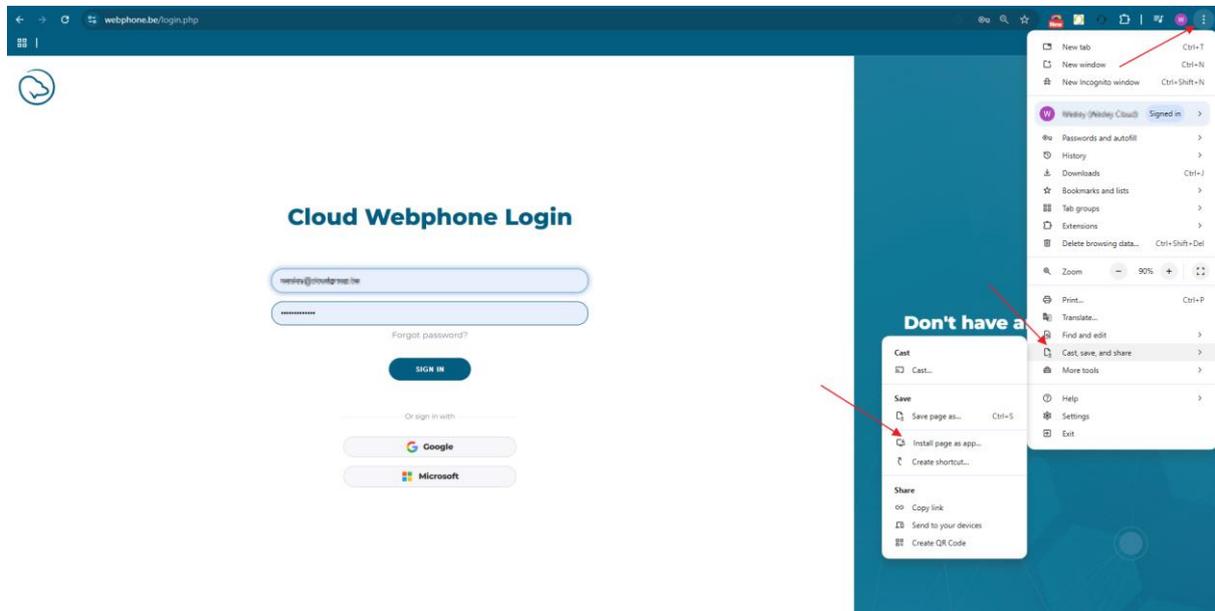
## 5.5 Importer

Avec l'option d'importation, vous pouvez télécharger le fichier d'exportation original (format CSV) et l'application importera les contacts dans votre carnet d'adresses personnel.

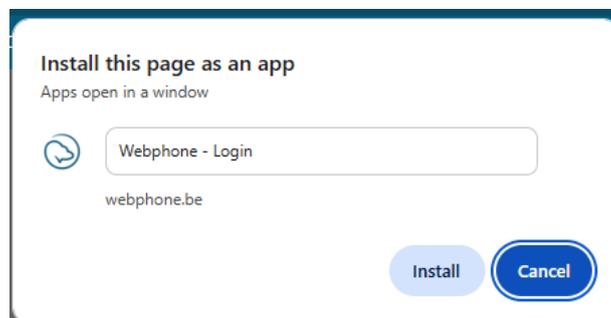
## 6 Pratique à savoir

### 6.1 Configurer Webphone en tant qu'application

Allez dans les paramètres de Chrome -> **Cast, Save & Share** -> **Installer la page en tant qu'application**



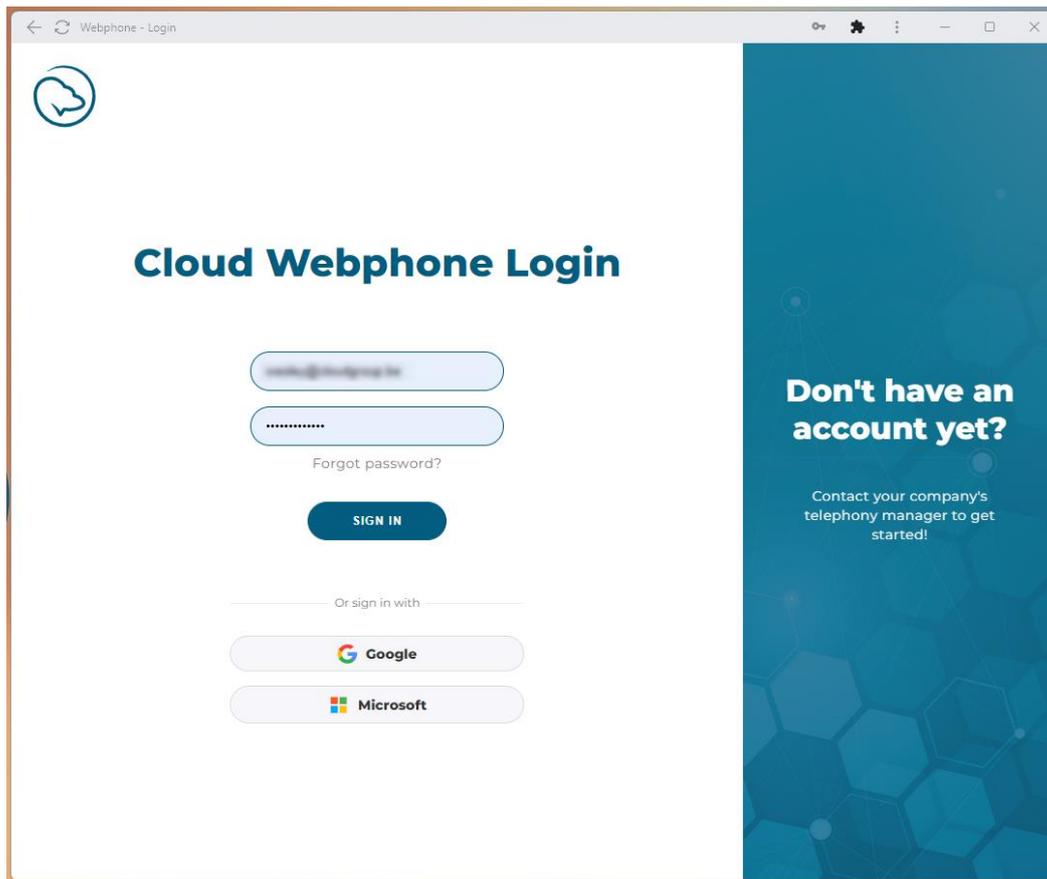
Choisissez un nom pour l'application et cliquez sur Installer:



Ensuite, la Webphone est créée en tant qu'application. Vous pouvez trouver l'application via:

- Le raccourci sur votre bureau
- Via le menu Démarrer de Windows -> recherchez "Webphone"
- L'application est également présente dans les paramètres de Windows sous Applications





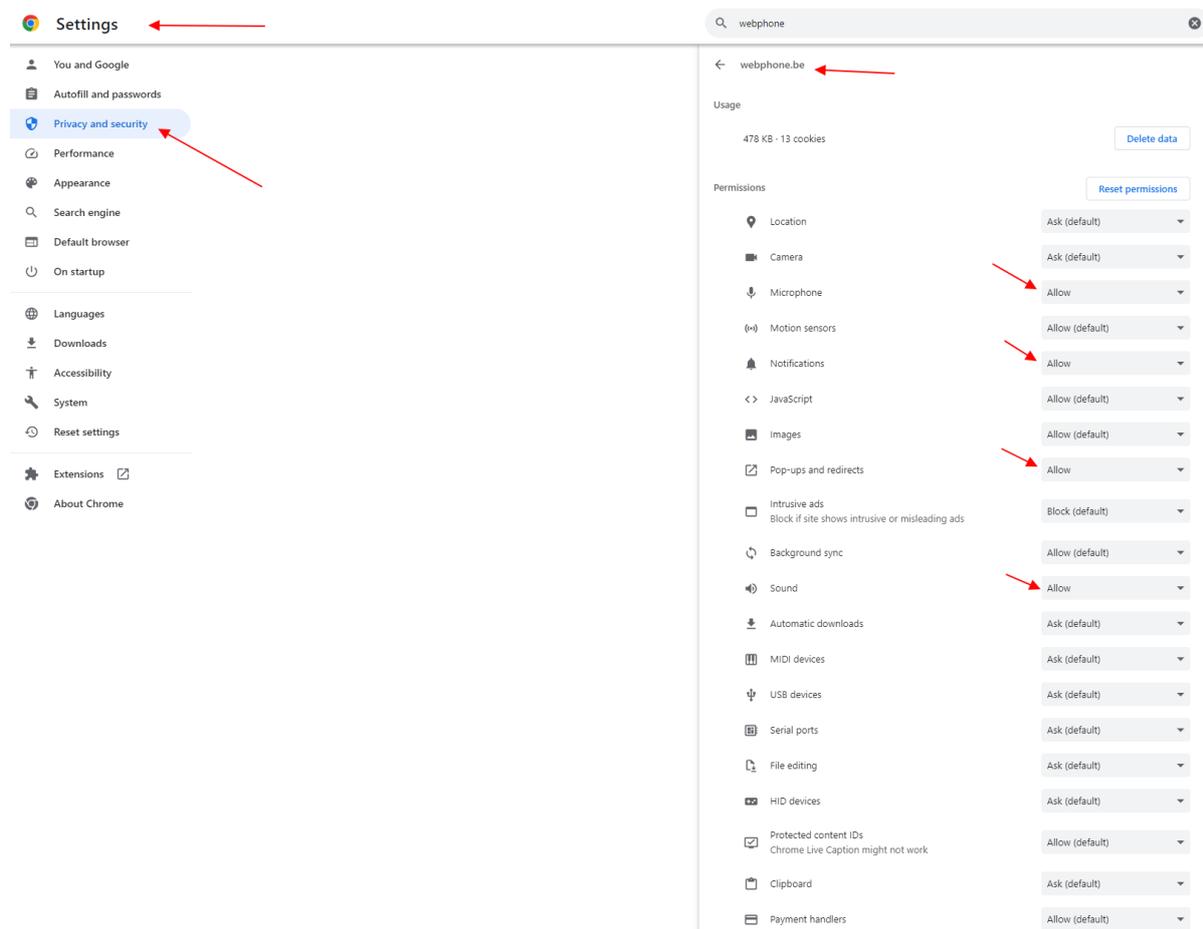
## 6.2 Démarrer automatiquement Webphone (lors de la connexion à l'ordinateur)

1. Sélectionnez le bouton Démarrer et faites défiler jusqu'à l'application Webphone que vous souhaitez exécuter au démarrage.
2. Faites un clic droit sur l'application, sélectionnez **Plus** puis **Ouvrir l'emplacement du fichier**. Cela ouvre l'emplacement où le raccourci de l'application est enregistré. Si l'option **Ouvrir l'emplacement du fichier** n'est pas disponible, cela signifie que l'application ne peut pas être lancée au démarrage.
3. Lorsque l'emplacement du fichier est ouvert, appuyez sur la touche Windows + R, tapez **shell:startup** puis cliquez sur **OK**. Cela ouvrira le dossier **Démarrage**.
4. Copiez et collez le raccourci de l'application depuis l'emplacement du fichier dans le dossier **Démarrage**.

## 6.3 L'audio ne fonctionne pas (permissions Chrome)

Ce problème survient souvent lors de la livraison, lorsque le navigateur n'est pas encore configuré pour fonctionner avec la Webphone.

Il est important de modifier les paramètres pour le site webphone.be dans **Paramètres Chrome -> Confidentialité et sécurité -> Paramètres des sites**:



## 7 Support

Si vous rencontrez des problèmes ou si vous avez une question, vous pouvez toujours contacter Cloud Group via les informations de contact ci-dessous:

- Email: [support@cloudgroup.be](mailto:support@cloudgroup.be)
- Téléphone: 03 302 44 44