

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.callvoiptelefonie.nl](http://www.callvoiptelefonie.nl)

## Simmpl Hosted VoIP Feature Update – nov 2017

v051117MT

Vanaf oktober biedt de Simmpl telefooncentrale u nog meer mogelijkheden. In dit document een overzicht van de updates:

1. **Toestellen**: samenvattingsscherm met alle toestelgegevens
2. **Qaller Plus**: stel in of Qaller wel / niet meerinkelt met uw toestel
3. Nieuwe **Qaller activatieprocedure** via password, QR Code of pair code
4. **Click-to-Dial**: uitgebreid met paste-to-dial en historie-functie
5. **Call Pickup \*8** werkt nu ook voor wachtrijgesprekken
6. **Wachtrij nóg slimmer** door 3 prioriteitsniveaus
7. **Uitbreiding belplannen**: kopiëren, terugzetten laatste versie en ... nieuwe look!
8. Handig: **Bulk Edit** voert in no-time wijzigingen door bij gebruikers / toestellen
9. Handig: **gebruikers importeren** met handige importfunctie en excel invoertabel

We hopen dat deze updates zullen bijdragen aan een nóg groter gebruiksgemak van Simmpl in uw situatie. Betreft u ons hierbij gerust – wij zijn úw expert op het gebied van telefoniezaken en kijken hoe onze dienst nog beter kan aansluiten bij uw dagelijkse praktijk.

Team CallvoipTelefonie

### 1. Nieuw: samenvattingsscherm bij toestellen


Als u bij een toestel de bewerk-button (radertje) aanklikt ziet u voortaan een handig samenvattingsscherm met daarin alle relevante informatie over het betreffende toestel.

Vervolgens kunt u doorklikken en de toestelwizzard doorlopen om instellingen aan te passen.

In het samenvattingsscherm heeft u de mogelijkheid om **Hotdesking\*** in/uit te schakelen.

\* *Hotdesking biedt de mogelijkheid om een gebruiker op een toestel te laten inloggen. Handig bij het gebruik van flexibele werkplekken. Bezoek [www.simmpl.nl/hotdesking](http://www.simmpl.nl/hotdesking) of [klik hier voor de handleiding bij Hotdesking](#).*

Toestel Receptie

**Gigaset pro** 

Naam	Merk / Type
<b>Toestel Receptie</b>	<b>Gigaset PRO / Maxwell 10</b>
Koppel Aan Gebruiker	Hotdesking
<b>.Receptioniste Janneke 002</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Nice</b>
SIP-Account	SIP-Wachtwoord
<b>8aha0alj3ka4</b>	<b>*****</b>
IP Adres	Verloopt Op
<b>172.17.21.3 141.0.31.62</b>	<b>22/10/2017 15:46</b>

**Bewerk toestel**

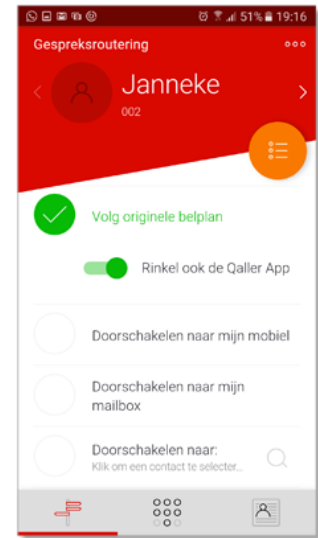
## 2. Qaller Plus: kies of Qaller wel/niet meerinkelt met uw toestel

Fijn dat Qaller kan meerinkelen met uw kantoortoestel!

Toch zijn er momenten waarop u liever niet wordt gestoord door een gesprek dat via Qaller binnenkomt, bijvoorbeeld als u bij een klant bent, als u vrij bent, of op vakantie.

Vanaf nu kunt u dit op eenvoudige wijze instellen.

Gebruik button **Rinkel ook de Qaller App** om dit op elk gewenst moment naar uw wens in te stellen.

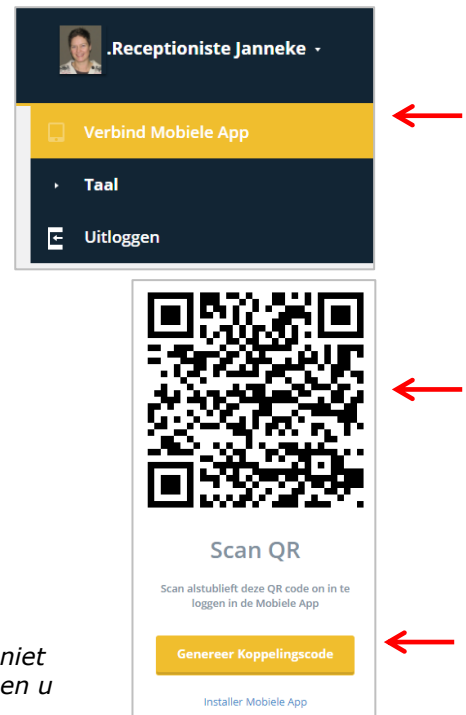
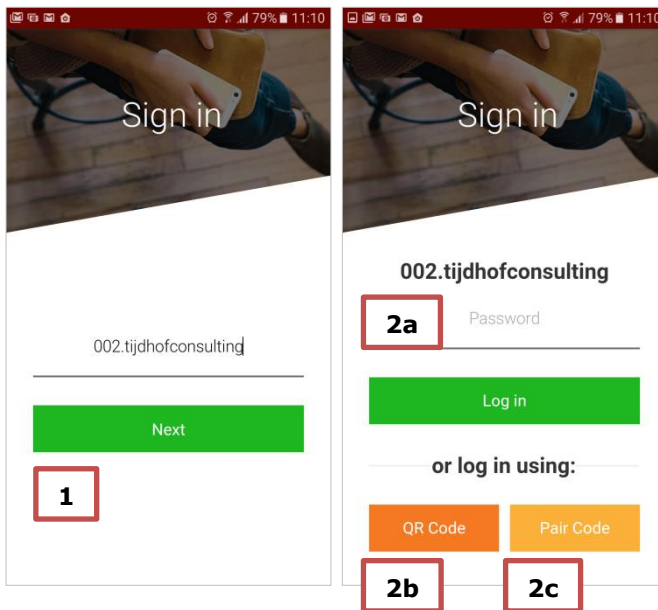


## 3. Qaller activatie op iPhone: password of code

Apple heeft besloten dat het activeren van Qaller op een iPhone niet langer via de QR Code kan worden gedaan. Daarom is de initiële activatie op de iPhone aangepast: u kunt uw Simmpl gebruikersnaam en password invullen, of u kunt de pair code / koppelingscode invullen. Deze code kunt u op Simmpl genereren.

Op Android kunt u wel activeren via de QR Code.

Vul gebruikersnaam in en activeer via (2a) wachtwoord, (2b) QR Code óf (2c) koppelingscode.



*Tip: lukt het niet of kunt u de inlognaam of uw wachtwoord niet vinden: vraag onze hulp via telefoon, email of chat, wij helpen u graag en zorgen dat u gelijk via Qaller in de lucht bent!*

#### 4. Click to Dial: uitgebreid met paste-to-dial en historie

De gratis Simmpl **Click to Dial-plugin** maakt in een handomdraai alle telefoonnummers in uw Chrome webbrowser aanklikbaar. Intoetsen van telefoonnummers is vanaf nu dus verleden tijd!

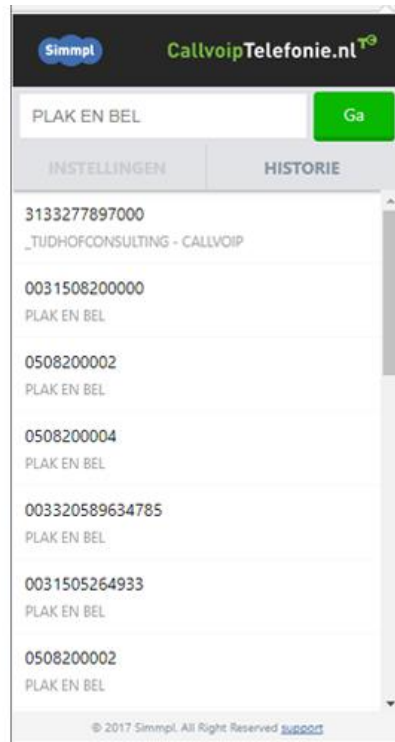
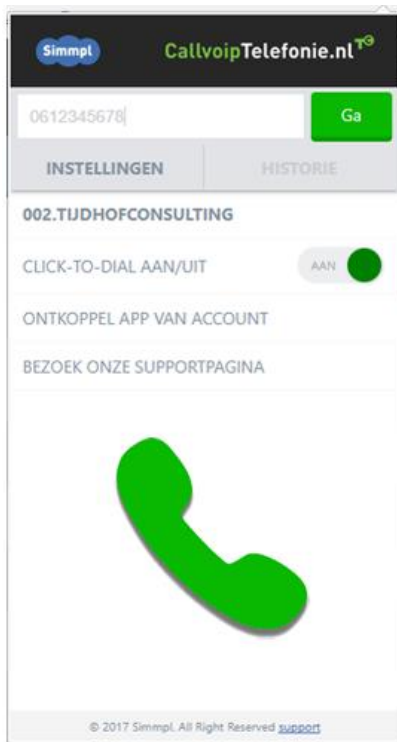
**Click-to-Dial:** u klikt op een nummer in Chrome en het nummer wordt gebeld op uw eigen toestel.

**Select-to-Dial:** ook kunt u een nummer op een Chrome-pagina selecteren, met rechts klikken en zo het nummer op uw vaste toestel laten bellen.

**Nieuw** is de **Paste-to-Dial:** toets of plak zelf een nummer in de Chrome plugin (bv vanuit een andere niet-chrome-applicatie of CRM) zodat u ook dan het nummer met één druk op de knop kunt bellen.

**Handige historie-tab:** alle nummers die u via paste-to-dial belt worden in het historie-tabblad opgeslagen zodat u dit maar één keer hoeft te doen en dan gemakkelijk een nummer uit de historielijst kunt selecteren.

Links het Click-to-Dial plugin-venster met bovenaan de mogelijkheid om een nummer in te toetsen of te plakken; rechts het historietabblad:



**Belangrijk:** bij het installeren van Click-to-Dial genereert u een Secret.

U dient voor alle gebruikers van Click to Dial in uw organisatie dezelfde Secret te gebruiken om Click to Dial goed te laten werken.

Voor installatie van Click to Dial: [klik hier](#).

#### Meer informatie?

Bezoek <https://www.callvoiptelefonie.nl/clicktodial/> of [klik hier voor de Click to Dial handleiding](#).

## 5. Nieuw: Call Pickup \*8 werkt nu ook bij wachtrijgesprekken

En nog meer goed wachtrijnieuws: gesprekken in de wachtrij kunt u voortaan ook naar u toe trekken via de Call Pickup. Met Call Pickup \*8 trekt u een gesprek naar u toe.

Dit werkte tot nu ook voor gesprekken in de wachtrij, ongeacht de instellingen van de wachtrij zelf. Dit biedt u nog meer flexibiliteit én bovendien de mogelijkheid om klanten sneller te woord te staan!

**Meer informatie?** [www.simmpl.nl/callpickup](http://www.simmpl.nl/callpickup) of [klik hier voor de Call Pickup handleiding](#).

## 6. Wachtrij-app uitgebreid met 3 prioriteitsniveaus

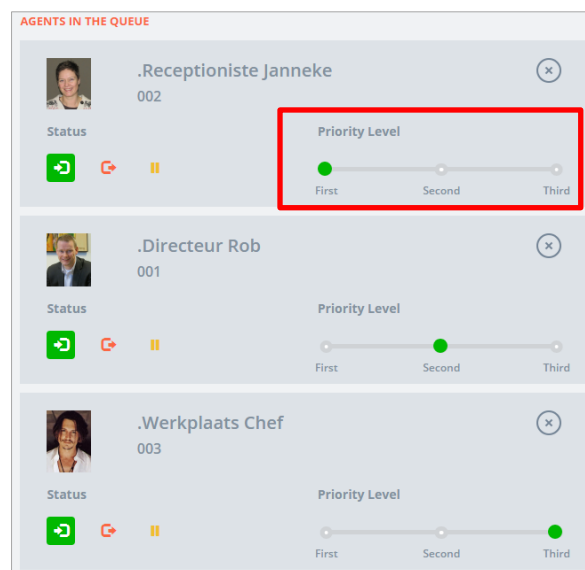
Met prioriteitsniveaus kunt u nog beter zorgen dat een gesprek op de door u gewenste volgorde langs uw agents loopt. Dit biedt u een nog grotere mate van controle over het verloop van een gesprek in de wachtrij.



### a. Een agent aan een prioriteitsniveau koppelen

De wachtrij kent 3 prioriteiten: 1, 2 en 3.

Elke agent krijgt bij toevoegen prioriteit 1 en met de slider in het agent-detail kunt u dit zelf aanpassen. Zo deelt u alle wachtrij agents in een prioriteitsniveau in.



### b. Wat doet de wachtrij hiermee?

Wachtrijgesprekken worden eerst aangeboden aan agents met prioriteit 1. Lukt dit niet, dan wordt het gesprek opnieuw aangeboden aan agents met prioriteit 2, en tenslotte aan agents met prioriteit 3.

### c. Priority Level Time-out: rinkeltijd per niveau

Verder kunt u de maximale tijd instellen die wordt gehanteerd om het gesprek binnen een prioriteitsniveau aan te bieden. Dit doet u met de Priority Level Timeout slider aan de linkerkant.



### d. Priority Level Mode: bepaal de manier van aanbieden

Met de **Priority Level Mode** dropdown kunt u specificeren hoe een gesprek door de wachtrij aan de agents in verschillende prioriteitsniveaus wordt aangeboden:

1, 2, 3 (Cascade)
1, 1+2, 1+2+3 (Memory)

**eerst rinkelen agents met niveau 1, dan 2 en dan 3**

**eerst rinkelen agents met niveau 1, dan agents in 1 en 2**

### Meer informatie?

Bezoek [www.simmpl.nl/wachtrij](http://www.simmpl.nl/wachtrij) of [klik hier voor de handleiding bij de wachtrij-app](#).

## 7. Belplannen kopiëren, terugzetten en ... een nieuwe look!

Kwam u recentelijk in de telefooncentrale dan is het goed mogelijk dat u het al heeft opgemerkt: de belplan-header ziet er anders uit. Het instellingencompartiment is verborgen. U heeft nu de volgende extra mogelijkheden:

- **Belplan-instellingen tonen en aanpassen**  
Ga met de muis naar de belplan-naam (mouse hover), er verschijnt een radertje. Klik hierop om het instellingscompartiment van het belplan uit te klappen. Hier kunt u de naam, belplannummer(s), kleur en de belplanafbeelding aanpassen.
- **Belplan herstellen naar vorige opgeslagen versie**  
Maakt u een fout of is er iets verdwenen? Geen nood: met de [TERUG]-button gaat u terug naar de laatste opgeslagen versie.
- **Belplan kopiëren / backup maken**  
Wilt u een backup van uw belplan of heeft u een vergelijkbaar belplan nodig? Met de [KOPIEER]-button maakt u een kopie van het belplan met dezelfde inhoud.

The image shows a multi-step process for configuring a call plan. It starts with a header for 'Zaak' (Case) with contact numbers 3395 and 31502053395, and a green 'Opslaan' (Save) button. A yellow bar below indicates 'Tijdsconditie: feestdagen' (Time condition: holidays). A red box highlights the header area, with arrows pointing to a gear icon (for settings) and two buttons labeled '[TERUG]' (Back) and '[KOPIEER]' (Copy). Below this, a settings panel is shown with fields for 'Naam van de belroute' (Name of the call route) set to 'Zaak', 'Selecteer de kleur van de box' (Select the color of the box) set to 'Turkoois' (Turquoise), 'Intern nummer' (Internal number) set to '3395', and 'Extern nummer' (External number) set to '31502053395'. There is also a section for uploading a profile picture with a max size of 820x680px. A red arrow points from a text box 'Klik hier en klap het instellingencompartiment weer in' (Click here and fold the settings compartment back in) to an upward-pointing arrow icon. The bottom of the screen shows the 'Tijdsconditie: feestdagen' bar again.

## 8. Bulk Edit: groepswijzigingen voor gebruikers en toestellen

Een ideale uitbreiding voor de grotere gebruiksomgevingen is de Bulk Edit voor gebruikers en toestellen. Hiermee kunt u voor een groep van gebruikers of toestellen, die u heeft geselecteerd, in één keer de gewenste wijzigingen doorvoeren.

### Ideaal bij:

- in één keer Qaller Plus aan/-uitzetten voor een selectie medewerkers
- in één keer call recording in-/uitschakelen voor meerdere gebruikers
- in één keer het Caller ID (mee te sturen nr) instellen voor enkele collega's
- etc.

### Bulk wijzigingen voor gebruikers – u gaat als volgt te werk:

1. Login en ga naar [Gebruikers]
2. Selecteer de gebruikers waarvoor u in één keer een aanpassing wilt doen door op het rondje ervoor te klikken
3. Klik rechtsboven op de gele [EDIT] button

4. Kies de gewenste bewerking in de drop down (zie onder).  
Afhankelijk van de gemaakte keuze krijgt u vervolkeuzes om uw wensen te specificeren.

Zo wordt het doen van aanpassingen een stuk minder tijdsintensief!

### Bulk wijzigingen voor toestellen

Op dezelfde manier kunt u bulk aanpassingen doen voor toestellen:

- selecteer meerdere toestellen
- klik op de [EDIT] button
- kies de gewenste wijziging
- sla op

Alle toestellen worden nu van deze wijzigingen voorzien.

## 9. Gebruikers importeren vanuit een Excel-sheet

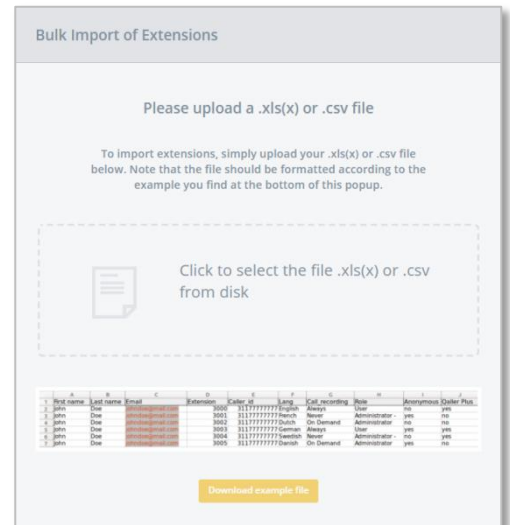
Komt er groep nieuwe collega's bij? Dan kan deze feature u de nodige tijd schelen! Voortaan kunt u een groep gebruikers vanuit een Excellijst importeren. Vul de velden in, upload en klaar!

U hoeft nu enkel nog de toestellen toe te voegen en te koppelen. Het importeren van toestel specificaties is helaas ingewikkelder zodat we u die moeite nog niet helemaal kunnen besparen.

### U gaat als volgt te werk:

1. Klik en ontvang een voorbeeld excelsheet
2. Pas de gegevens aan en sla de file op
3. In Simmpl → menu gebruikers → klik op button [import]
4. Selecteer uw excel file en ... klaar!

Let op dat u de file goed invult, de waarden in de example file geven al veel informatie. Zo kunt u als Caller ID enkel een nummer invoeren dat in uw klantomgeving bestaat.



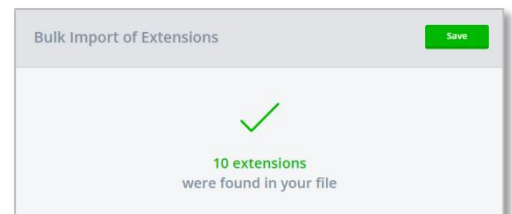
De gebruiker-import-functie neemt de volgende instellingen mee:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	First name	Last name	Email	Extension	Caller id	Language	Call recording	Role	Anonymous	Caller Plus
2	John	Doe	johndoe@mail.com	3000	31102614033	English	Always	User	no	yes
3	John	Doe	johndoe@mail.com	3001	31102614033	French	Never	Administrator	yes	no
4	John	Doe	johndoe@mail.com	3002	31102614033	Dutch	On Demand	Administrator	no	no
5	John	Doe	johndoe@mail.com	3003	31102614033	German	Always	User	yes	yes
6	John	Doe	johndoe@mail.com	3004	31102614033	Swedish	Never	Administrator	no	yes
7	John	Doe	johndoe@mail.com	3005	31102614033	Danish	On Demand	Administrator	yes	no
8										

Wij hopen dat de oktober-update meerwaarde biedt voor uw gebruikssituatie!

Uw ervaringen, suggesties voor uitbreidingen, meldingen van onvolkomenheden of storingen zijn zeer welkom. Laat ons weten wat u wenst, zodat wij kunnen onderzoeken of dit in een toekomstige update kan worden meegenomen!

Mail het ons op: [callvoip@callvoip.nl](mailto:callvoip@callvoip.nl)



**CallvoipTelefonie.nl** <sup>TO</sup>

CallvoipTelefonie  
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.callvoiptelefonie.nl](http://www.callvoiptelefonie.nl)

