

**QUICKSTART**


**WHO'S CALLING**



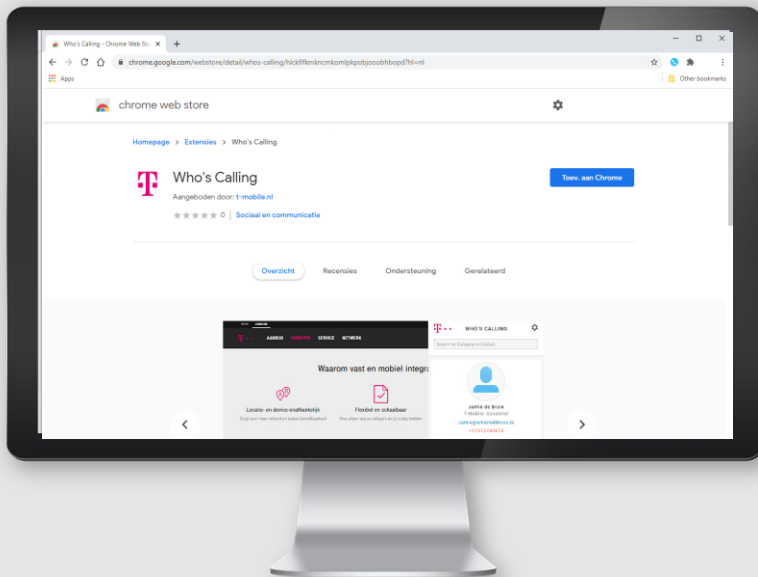
# DOWNLOAD EN INSTALLEER - CHROME

## Download




Om Who's Calling in Chrome te gebruiken, dien je eerst de service als extensie toe te voegen aan de Chrome browser.

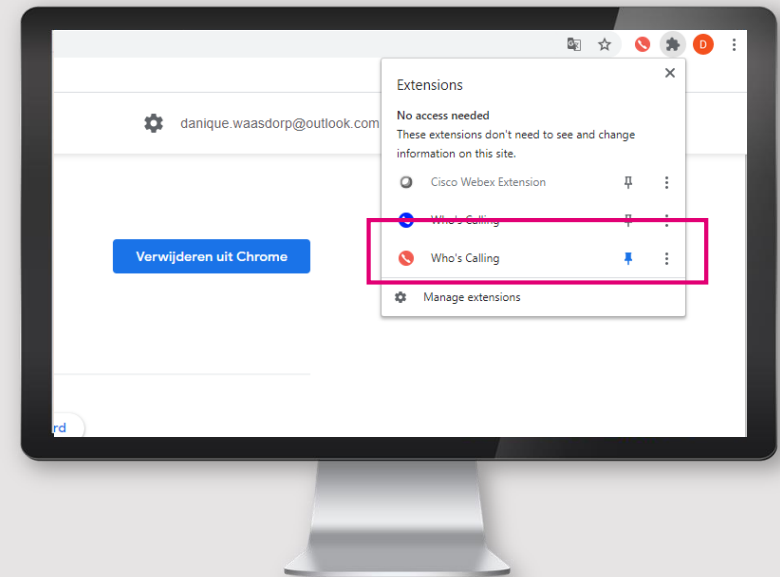
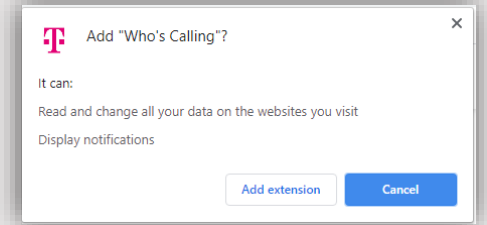
1. Ga naar <https://chrome.google.com/webstore> en zoek op "T-Mobile Who's Calling" in het linker zoekveld.
2. Klik op het zoekresultaat Who's Calling
3. Klik vervolgens op de blauwe knop 

*Belangrijk: Je kunt geen extensies toevoegen als je browsst in de incognitomodus of als gast.*



## Installeer

4. Er verschijnt een popup venster waarin gevraagd wordt of je "Who's Calling" wilt toevoegen. Klik op "Add extension" om de service toe te voegen aan je Chrome browser.
5. Je krijgt nu de melding dat de extensie is toegevoegd aan Chrome, dit zie je ook aan het telefoon icoon dat nu rechtsboven in de browser verschijnt. 
6. Om de extensie standaard te gebruiken, klik je op het extensie icoon  en pin je "Who's Calling" vast aan de browser. 



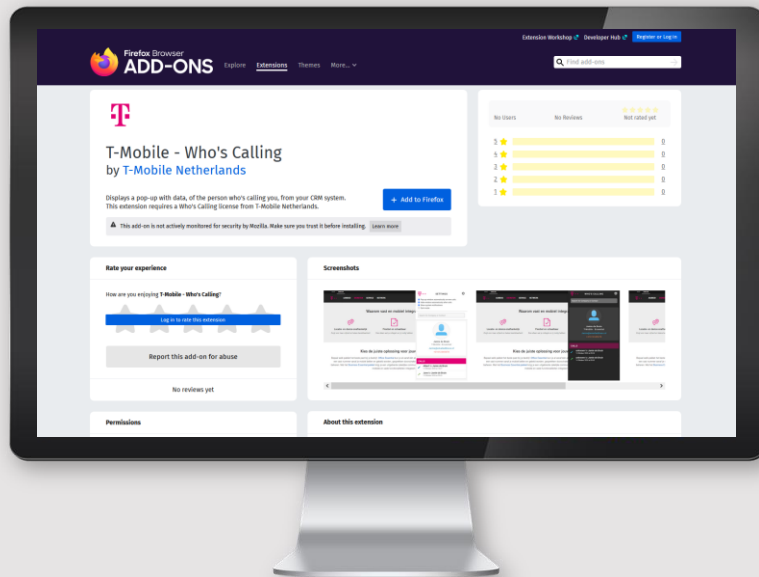
# DOWNLOAD EN INSTALLEER - FIREFOX

## Download


Om Who's Calling in Firefox te gebruiken, dien je eerst de service als extensie toe te voegen aan de Firefox browser.

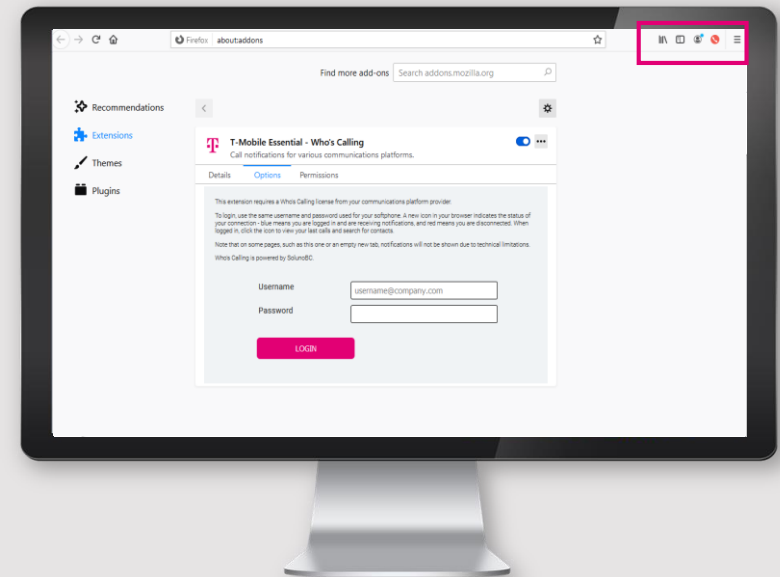
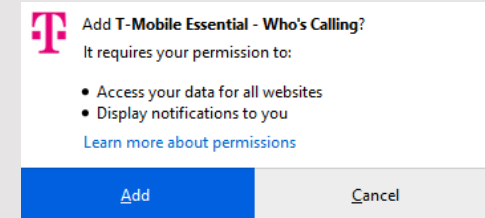
1. Ga naar <https://addons.mozilla.org/en-US/firefox/> en zoek op "T-Mobile Who's Calling" in het linker zoekveld.
2. Klik op het zoekresultaat Who's Calling
3. Klik vervolgens op de blauwe knop 

*Belangrijk: Je kunt geen extensies toevoegen als je browsst in de incognitomodus of als gast.*



## Installeer

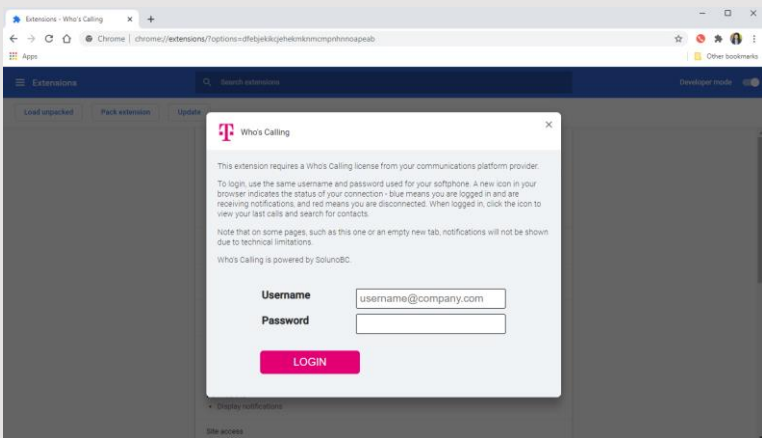
4. Er verschijnt een popup venster waarin gevraagd wordt of je "Who's Calling" wilt toevoegen. Klik op "Add" om de service toe te voegen aan je Firefox browser.
5. Je krijgt nu de melding dat de extensie is toegevoegd aan Firefox. Er verschijnt nieuwe popup. Klik op "Okay, Got It".
6. De extensie is nu toegevoegd, dit zie je ook aan het telefoon icoon dat nu rechtsboven in de browser verschijnt. 





# AAN DE SLAG

## Inloggen

Zodra Who's Calling is geïnstalleerd, kan je inloggen. Klik op het telefoon icoon in de rechtsboven in je browser. Gebruik om in te loggen dezelfde gebruikersnaam en hetzelfde wachtwoord als voor je softphone of selfservice omgeving.



Het telefoon icoon in je browser geeft de status van de verbinding aan - blauw betekent dat je bent aangemeld en meldingen ontvangt, en rood betekent dat de verbinding is verbroken.  

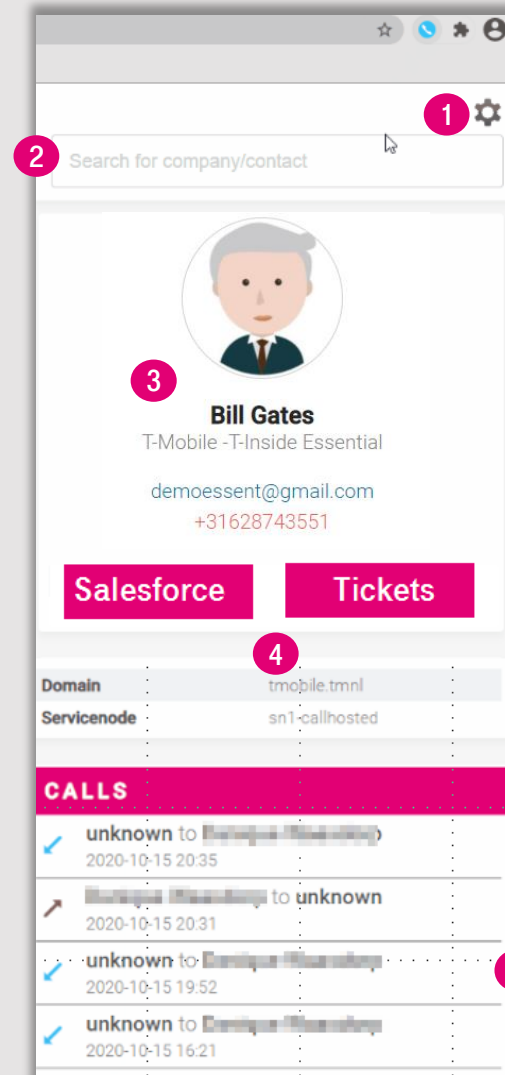
Nadat je je hebt aangemeld, is de service actief en worden contactgegevens weergegeven voor inkomende en uitgaande oproepen als de nummers zich in het CRM systeem bevinden.



## Overzicht

Klik op het telefoon icoon om de klantenkaart handmatig te openen. Wanneer je een oproep plaatst of ontvangt, wordt de kaart automatisch geopend.

1. **Settings** Je kan hier de instellingen aanpassen naar gelang je voorkeur.
2. **Zoek contact** Hier kan je zoeken naar contacten die in je CRM systeem bekend zijn, zoals klanten. Maar je kan hier ook zoeken naar collega's.
3. **Contact informatie** Hier wordt de informatie van een contactpersoon getoond uit het CRM systeem zoals naam, e-mail en telefoonnummer. Wanneer collega's, bekend in de telefooncentrale, een foto hebben wordt deze ook getoond.
4. **Knoppen** Afhankelijk van de implementatie en het CRM systeem kunnen er knoppen zijn waarbij, als je erop klikt, je uitkomt in je CRM systeem of je ticketsysteem.
5. **Oproepgeschiedenis** Hier zie je de oproepgeschiedenis die de klant heeft gehad met jou of je collega's.

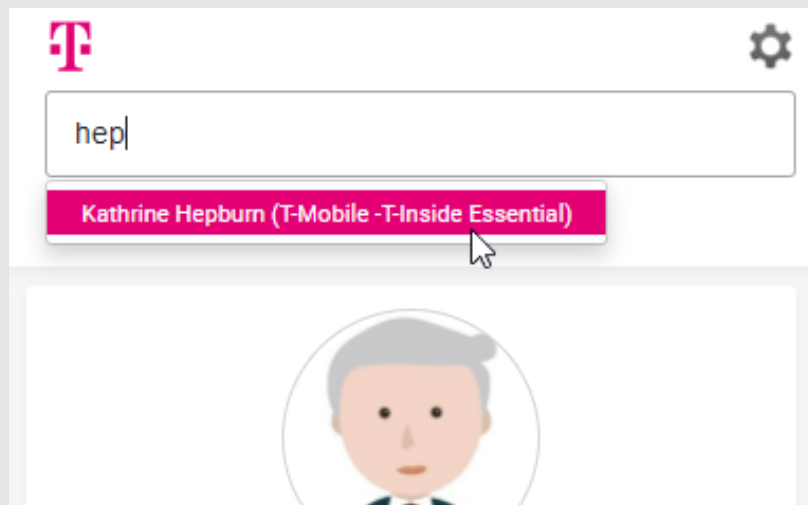


# AAN DE SLAG

## Relatie zoeken

Om via de Who's Calling plug-in een contact op te zoeken, klik je op het telefoon icoon rechts boven in je scherm om de klantenkaart te openen. 📞

Zoek via de zoekbalk bovenin de relatie op. Dit kan op bedrijfsnaam of op contactnaam zijn. Alle contacten bekend in de telefooncentrale en het CRM/ERP systeem worden getoond afhankelijk van de zoekterm. Klik op het gewenste zoekresultaat en het contact wordt getoond in de klantenkaart.

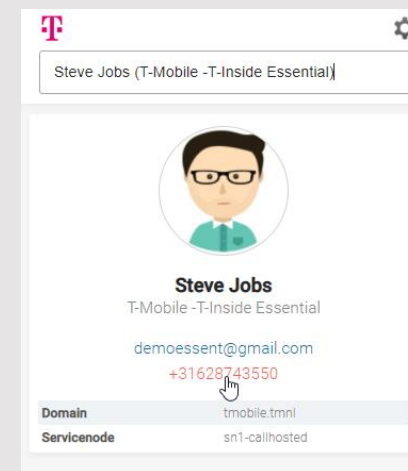


## Contact bellen (click to dial)

De click to dial optie werkt alleen in combinatie met de softphone. Je hebt twee manieren om te een relatie te bellen.

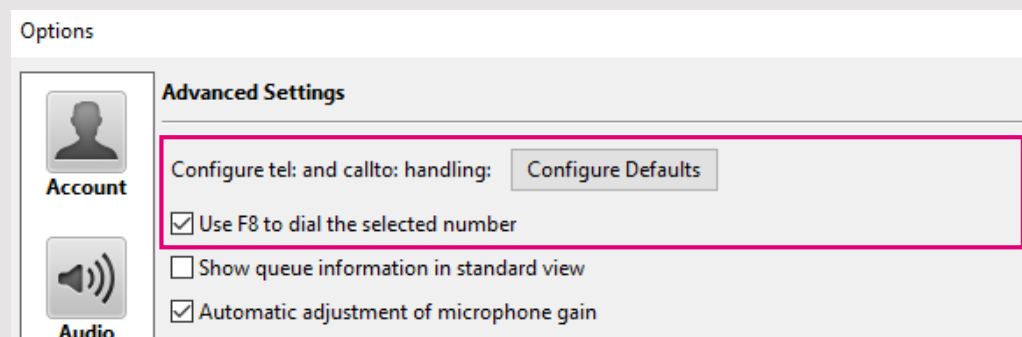
1. Klik op het telefoonnummer in de klantenkaart. Het contact wordt dan meteen gebeld.
2. Selecteer het telefoonnummer in de klantenkaart of in je CRM systeem en klik op **F8** om te bellen.

Indien de softphone geactiveerd is, zal het contact automatisch gebeld worden vanuit de softphone.



## Instellingen softphone

Werkt het niet? Controleer hiervoor de instellingen in de softphone. Ga in het menu naar **More tools** en dan **Extensions**.





# AAN DE SLAG

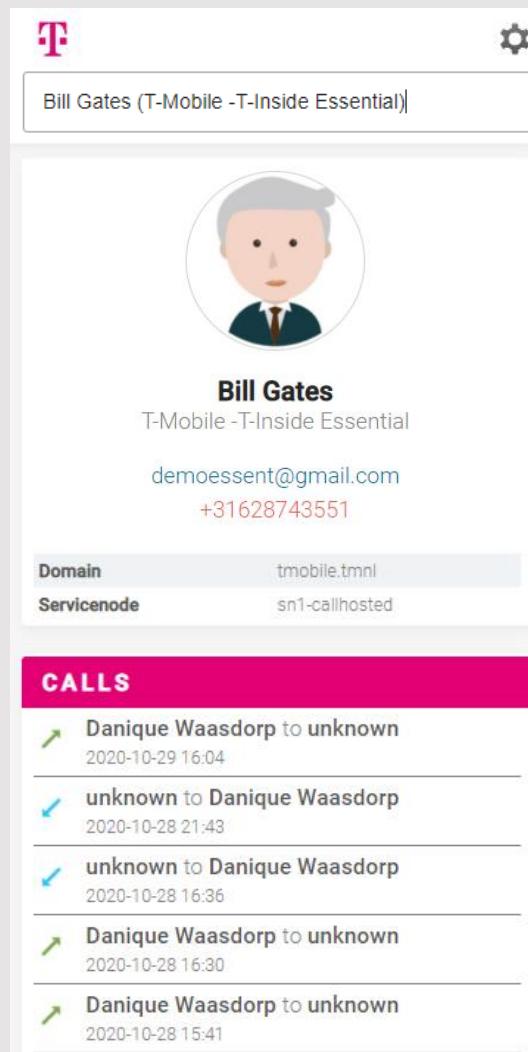
## Gespreksgeschiedenis

In de klantenkaart zie je onderin de gespreksgeschiedenis. Indien de beller bekend is wordt deze naam getoond. Indien deze niet bekend is wordt deze weergegeven als unknown. Daarnaast worden de datum en het tijdstip van het gesprek gelogd in de klantenkaart.

Inkomende gesprekken en uitgaande gesprekken kun je herkennen aan de pijltjes. Alle gegevens worden getoond.






-  Uitgaande gesprekken
-  Inkomende gesprekken

*Zie je de gespreksgeschiedenis niet? Dan is dit mogelijk op verzoek uitgezet voor jouw organisatie. Vraag dit na bij jouw telecom manager.*



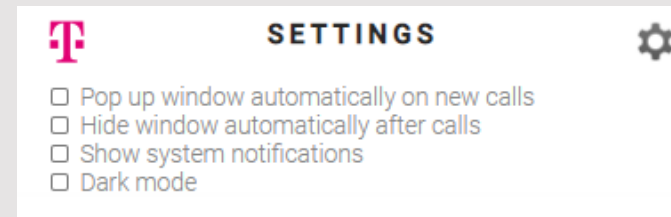
Domain	tmobile.tnml
Servicenode	sn1-callhosted

### CALLS

-  Danique Waasdorp to unknown  
2020-10-29 16:04
-  unknown to Danique Waasdorp  
2020-10-28 21:43
-  unknown to Danique Waasdorp  
2020-10-28 16:36
-  Danique Waasdorp to unknown  
2020-10-28 16:30
-  Danique Waasdorp to unknown  
2020-10-28 15:41

## Settings


Klik rechts bovenin de klantenkaart op het tandwiel om naar de instellingen te gaan en je voorkeuren aan te geven. Je kan hier weergave instellingen aanpassen, zoals het automatisch verdwijnen van de pop-up na een call of kiezen voor een lichte of donkere modus.

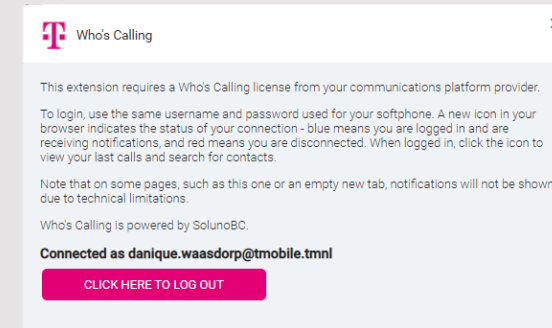


### SETTINGS

- Pop up window automatically on new calls
- Hide window automatically after calls
- Show system notifications
- Dark mode

## Uitloggen

Klik rechts bovenin je browser op het telefoon icoon  met je rechtermuis. Kies vervolgens voor Options. Onderstaande pop-up verschijnt. Klik op de button om uit te loggen.



Who's Calling

This extension requires a Who's Calling license from your communications platform provider.

To login, use the same username and password used for your softphone. A new icon in your browser indicates the status of your connection - blue means you are logged in and are receiving notifications, and red means you are disconnected. When logged in, click the icon to view your last calls and search for contacts.

Note that on some pages, such as this one or an empty new tab, notifications will not be shown due to technical limitations.

Who's Calling is powered by SolunoBC.

Connected as danique.waasdorp@tmobile.tnml

[CLICK HERE TO LOG OUT](#)



[t-mobile.nl/zakelijk](https://t-mobile.nl/zakelijk)