



HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG WEBCALL THEO SIP PHONE



DIGITEL SERVICE & TRADING COMPANY

Địa chỉ: Lầu 11, Tòa nhà Athena - 146 Cộng Hòa, P.12, Q.Tân Bình, Hồ Chí Minh

Tel : (+84) 028.73006600

Web : www.webcall.vn

Mục lục

A. GIỚI THIỆU.....	3
B. CÁCH SỬ DỤNG.....	3
1. Tài khoản WebPhone và SIP là gì:	3
2. Cách chuyển chế độ WebPhone thành chế độ SIP	3
3. Hướng dẫn sử dụng WebCall trên thiết bị di động: iOS hoặc Android.....	4
4. Hướng dẫn sử dụng WebCall trên softphone.....	5
5. Hướng dẫn nhận và gọi điện qua WebCall trên IP Phone	6
6. Quản lý ca làm việc.....	9
7. Hướng dẫn đăng ký số Hotline	11
C. GIÁ CƯỚC PHÁT SINH.....	12
1. Phí đăng ký số.....	12
2. Phí hàng tháng.....	12
D. CÁCH ĐĂNG KÝ SỐ HOTLINE	12
E. ĐIỀU KIỆN HỦY SỐ HOTLINE.....	14
F. CHUYỂN KẾT NỐI SỐ HOTLINE VỀ HẠ TẦNG RIÊNG.....	14

A. GIỚI THIỆU

WebCall mặc định hỗ trợ nhận và thực hiện cuộc gọi ngay trên chính trình duyệt Web mà không cần phải cài đặt hay cấu hình bất cứ thiết lập nào. Do đó, bạn có thể dùng bất cứ máy tính nào có kết nối internet để đăng nhập vào WebCall là có thể làm việc được.

Tuy nhiên, WebCall cũng hỗ trợ hoạt động như một tài khoản SIP, để bạn có thể dùng trong những trường hợp sau:

- ✚ Nhận và thực hiện cuộc gọi ngay trên điện thoại IP Phone hoặc Softphone, không cần phải login vào webrtc.vn.
- ✚ Nhận và thực hiện cuộc gọi ngay trên Smartphone (có cài đặt softphone), không cần phải ngồi bên máy tính.

B. CÁCH SỬ DỤNG

1. Tài khoản WebPhone và SIP là gì:

Các tài khoản WebCall đều có thể hoạt động dưới 1 trong 2 chế độ: hoặc WebPhone hoặc SIP.


- ✚ **Chế độ WebPhone:** dùng để nhận và gọi ngay trên trình duyệt Web
- ✚ **Chế độ SIP:** dùng để cấu hình nhận và gọi trên các thiết bị VoIP (như IP Phone, Softphone).

2. Cách chuyển chế độ WebPhone thành chế độ SIP


Tài khoản ngay khi tạo mặc định được hoạt động như một WebPhone. Để chuyển đổi giữa 2 chế độ này, người dùng sau khi đăng nhập, mở trang thông tin tài khoản, như hình:

Sau đó, click vào Nút chuyển tại mục “LOẠI TÀI KHOẢN” để chuyển đổi giữa WebPhone và SIP, như hình minh họa dưới:

Thông tin tài khoản



DigTel Co Ltd

Số điện thoại	0873099001 (Đổi mật khẩu)
Họ và tên	DigTel Co Ltd
Email	vinh.phan@digitel.com.vn
Địa chỉ	Empty
Ngày tham gia	2016-11-16 14:41:30
Loại tài khoản	Webphone 

Tài khoản đang ở chế độ WebPhone, click để chuyển sang dạng SIP

Chú ý:

- ✚ Khi chuyển sang chế độ SIP, hệ thống sẽ gửi mail thông tin đăng ký SIP vào email đã khai báo với tài khoản hiện tại.
- ✚ Tài khoản WebCall chỉ có thể hoạt động ở 1 trong 2 chế độ: hoặc WebPhone hoặc SIP tại 1 thời điểm.
- ✚ Mỗi lần chuyển trạng thái hoạt động của tài khoản, hệ thống sẽ tự động logout khỏi WebCall để hệ thống ghi nhận sự thay đổi.

3. Hướng dẫn sử dụng WebCall trên thiết bị di động: iOS hoặc Android

Người dùng đang dùng thiết bị di động có hệ điều hành iOS hoặc Android, có thể vào App Store hoặc CH Play tìm ứng dụng có tên **Cloud Softphone**, cài đặt vào máy, đăng nhập là có thể sử dụng các chức năng của WebCall ngay trên thiết bị di động của mình.

Khi đăng nhập, bạn scan mã Qrcode để cấu hình tài khoản đồng bộ với tài khoản webrtc trên web.

Trạng thái tài khoản hiện tại ✕

SIP

Tài khoản ở trạng thái SIP dùng để sử dụng trên các thiết bị sau (chức năng gọi trên trình duyệt sẽ không sử dụng được.)

Cài ứng dụng từ link tương ứng trên và scan hình QRCode dưới để kích hoạt



IP Phone / Softphone

Thông số để cấu hình IP Phone / Softphone

Số SIP	6543
Mật khẩu	qgoj34rldwhy1bf
SIP Server	vs01.cloudcms.vn:5061
Giao thức	TLS

Chú ý: Tài khoản WebCall phải đang hoạt động dưới chế độ SIP thì mới có thể dùng trên ứng dụng di động.

4. Hướng dẫn sử dụng WebCall trên softphone

Đối với Windows, chúng tôi khuyến nghị sử dụng phần mềm softphone X-lite, bản miễn phí để cấu hình WebCall. Các bước cài đặt như sau:

Bước 1 – Tải phần mềm: truy cập vào trang download tại đây, chọn phiên bản là Windows XP nếu máy tính bạn đang chạy Windows XP; chọn Windows nếu máy tính bạn đang chạy các phiên bản Windows khác. Sau đó tiến hành tải về máy tính.

Bước 2 – tiến hành cài đặt: Mở file vừa được tải về để tiến hành cài đặt, việc cài đặt được tiến hành bình thường như cài đặt các phần mềm thông dụng khác.

Bước 3 – Cấu hình tài khoản WebCall: Sau khi cài đặt phần mềm, trong lần đầu tiên sử dụng, cần khai báo tài khoản Webcall của bạn bằng cách Click vào Account Settings và nhập thông tin SIP WebCall như hướng dẫn trong hình dưới.

Trong đó: Bạn nhập thông tin tài khoản SIP WebCall như sau


- User ID: 0436404256.
- Domain: sip.webcall.vn
- Password: qcGZOsWLkjMvdfXaRBoQ
- Display Name: CTCP LEBIO
- Authorization Name: 0436404256

5. Hướng dẫn nhận và gọi điện qua WebCall trên IP Phone



Nếu bạn muốn gọi và nhận cuộc gọi của WebCall bằng điện thoại thông thường, thay vì phải đeo tai nghe máy tính hoặc trên di động. Bạn có thể chuyển tài khoản sang chế độ SIP và đăng ký vào IP Phone của mình như các tài khoản SIP thông thường khác.

Người dùng có thể liên hệ với WebCall để được cung cấp các IP Phone được cấu hình sẵn tài khoản webrtc của mình. Sau khi nhận được, bạn chỉ việc gắn vào vị trí làm việc là có thể sử dụng ngay mà không cần phải cấu hình gì thêm.

Giá và chức năng từng model tương ứng như bên dưới:

 <p>Yealink T21E2 Giá: 1,110,000 VND</p>	<p>Các tính năng điện thoại</p> <ul style="list-style-type: none">• Màn hình hiển thị 132 x 64-pixel• Hỗ trợ 2 SIP account• Hai cổng LAN/WAN hỗ trợ băng thông 10/100 Ethernet Switch• Danh bạ 1000 số• Full-duplex speakerphone• Hỗ trợ công tai nghe RJ9• Chức năng: Giữ cuộc gọi, chờ cuộc gọi, cuộc gọi đến, chuyển cuộc gọi.• Điều chỉnh âm lượng, lựa chọn nhạc chuông.• LED hiển thị khi gọi và có tin nhắn đến
--	---

 <p>Yealink T19E2 Giá: 1,050,000 VND</p>	<p>Các tính năng điện thoại</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 VoIP account• Giữ cuộc gọi, ngắt, DND, Quay số lại, Gọi lại• One-touch speed dial, hotline• Chuyển tiếp cuộc gọi, cuộc gọi chờ, cuộc gọi chuyển tiếp, tự động trả lời• Nghe theo nhóm, SMS – Hội thoại 03 hướng• Cuộc gọi trực tiếp IP mà không cần SIP proxy• Lựa chọn nhạc chuông / nhập / xóa• Khóa bàn phím, cuộc gọi khẩn cấp
 <p>Grandstream GXP 1610 Giá: 820,000 VND</p>	<p>Điện thoại IP HD Grandstream GXP1610 là điện thoại IP tiện lợi cho doanh nghiệp nhỏ vừa và văn phòng tại gia. GXP1610 cung cấp 1 tài khoản SIP, 2 hiển thị cuộc gọi và 3 phím mềm lập trình XML. Màn hình 132x48LCD giúp hiển thị rõ ràng và thuận tiện quan sát</p> <p>Các tính năng điện thoại</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 tài khoản SIP, 2 hiển thị cuộc gọi và 3 phím mềm lập trình XML, đàm thoại tay ba. Đa ngôn ngữ• Tùy biến music ring tone/ring back tone• Hai cổng 10/100Mbps• Màn hình 132 x 48 pixel LCD• Dung lượng phonebook lớn (lên tới 500 contacts) và call history (lên tới 200 records) <p>chi tiết: https://youtu.be/ATQd8dNVR-c</p>

 <p>Grandstream GXP 1628 Giá: 1,650,000 VND</p>	<p>GXP1628 là một điện thoại IP mạnh mẽ cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa (SMBs). Bao gồm 2 dòng, 3 phím mềm lập trình XML, 8 phím nhanh và chiều hội nghị tay 3. Một màn hình LCD 132x48 tạo ra một màn hình hiển thị rõ ràng để xem dễ dàng</p> <p>Các tính năng điện thoại</p> <ul style="list-style-type: none">- 2 tài khoản SIP, 2 dòng hiển thị, chiều hội nghị tay 3, lập trình XML phím mềm- Thoại chuẩn HD, speaker phone- Cổng Gigabit Dual, tích hợp PoE- 8 phím quay số / tốc độ BLF- Hỗ trợ EHS cho tai nghe Plantronics- Lưu trữ lên đến 500 số liên lạc, lịch sử cuộc gọi lên đến 200 hồ sơ- Hỗ trợ phím quay số nhanh <p>chi tiết: https://youtu.be/b1zxXdwpehg</p>
 <p>Tai nghe Yealink YHS33 – RJ9 Giá: 850,000 VND</p> <p>Có cable USB kết nối với máy tính,</p>	<p>Tai nghe điện thoại YHS33-RJ9 kết nối với Điện thoại IP, PC, Smartphone. Lọc nhiễu cực tốt, âm thanh rõ nét, kết nối mọi loại thiết bị</p> <p>Tai nghe call center YHS33: Nghe đeo 1 bên tai, micro điều chỉnh hướng được</p> <ul style="list-style-type: none">• Công nghệ “Wideband audio Technology” cho âm thanh tự nhiên chân thực• Âm thanh cao cấp đảm bảo chất lượng truyền thông• Micro loại bỏ tiếng ồn cho chất lượng âm thanh tốt nhất tăng hiệu quả cuộc hội thoại• Cần mic có thể xoay 330 độ điều chỉnh phù

giá cable usb: 250,000 VNĐ	hợp với ý muốn của mình <ul style="list-style-type: none">• Đệm tai nghe mềm mại thoải mái cả ngày khi mang tai nghe• Khả năng Plug-and-play cho tùy biến kết nối với các thiết bị khác
-----------------------------------	--

Chú ý:

- Giao hàng toàn quốc trong vòng 2 ngày làm việc.
- Cấu hình sẵn thông tin tài khoản WebCall, người dùng chỉ cần gắn vào là hoạt động.
- Các thiết bị được bảo hành 12 tháng.
- Các dòng điện thoại IP Phone đều bắt buộc phải có nguồn điện và cáp mạng tại vị trí lắp đặt
- Các cuộc gọi từ IP Phone vẫn được ghi âm, báo cáo đầy đủ như khi gọi từ web.

6. Quản lý ca làm việc

Ca làm việc giúp tự động chuyển cuộc gọi vào đến các đích phù hợp tương ứng với thời gian đã thiết lập

WebCall cho tạo không giới hạn các ca làm việc để phân chia cuộc gọi vào đến các đích khác nhau, dựa vào thời gian tương ứng. Ca làm việc bao gồm một khung giờ cụ thể và đích đến cho các cuộc gọi vào phát sinh trong khung giờ đó.

Các đích đến cho phép thiết lập bao gồm:

- ✚ **Gọi cho tất cả nhân viên:** Cuộc gọi vào sẽ được đổ chuông trên tất cả nhân viên đang online, cho đến khi có 1 nhân viên nhắc máy trả lời.
- ✚ **Gọi cho nhân viên:** Cuộc gọi vào sẽ được đổ chuông cho 1 nhân viên cụ thể.
- ✚ **Phát thông báo:** Cuộc gọi vào sẽ được nghe thông báo tự động, với file âm thanh tương ứng.

Chú ý:

- ✚ Ca làm việc chỉ có tác dụng với cuộc gọi vào. Đối với các yêu cầu Chat, WebCall luôn phân phát ngẫu nhiên cho các nhân viên đang online trên WebCall.
- ✚ Nếu khung thời gian làm việc của các ca bị thiết lập trùng nhau, thì ca làm việc tạo trước sẽ ưu tiên được chọn.
- ✚ Nếu cuộc gọi vào thời điểm không trùng với thời gian làm việc của ca nào, thì mặc định sẽ được xem là ngoài giờ và định tuyến đến đích tương ứng tại của thiết lập của ca Ngoài giờ.
- ✚ Tập tin âm thanh dùng thông báo tự động phải được tải lên từ trước trong mục quản lý **BẢN GHI ÂM MẪU**.

Để quản lý các ca làm việc, bạn phải đăng nhập vào WebCall với quyền chủ shop (tài khoản được cấp khi đăng ký dịch vụ tại WebCall) và truy cập vào mục **Cài đặt => Thiết lập tổng đài => Ca làm việc**.

Ví dụ: ca làm việc được thiết lập như hình dưới sẽ hoạt động như sau:

- ✚ **Ca 1:** từ 08 sáng đến 22 giờ đêm của các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu, khi khách hàng gọi vào, cuộc gọi sẽ được đổ chuông cho tất cả nhân viên.
- ✚ **Ca 2:** từ 08 sáng đến 17 giờ chiều của ngày Thứ Bảy. Khi có cuộc gọi vào sẽ đổ chuông cho 1 nhân viên duy nhất là DigiTel Co Ltd .
- ✚ **Ca 3:** từ 09 sáng đến 12 giờ trưa của ngày Chủ Nhật. Khi có cuộc gọi vào sẽ tự động phát file âm thanh quảng cáo.
- ✚ **Ca Ngoài Giờ:** Khi có cuộc gọi vào ngoài khung thời gian của 3 ca làm việc trên, cuộc gọi sẽ mặc định được đưa vào ca Ngoài giờ, tương ứng với việc phát thông báo file: Ngoai_gio.mp3

		khung thời gian ngoài các ca được thiết lập bên dưới			
+ Thêm				phát thông báo, giới thiệu	Afterhour-voicemail.mp3
Ngoài giờ					
Ca 1	từ 8:00 đến 22:00	2,3,4,5,6		gọi cho tất cả nhân viên	
Ca 2	từ 8:00 đến 17:00	7		gọi cho nhân viên	DigiTel Co Ltd 
Ca 3	từ 9:00 đến 12:00	C		phát thông báo, giới thiệu	Afterhour-promotion.mp3 
Cập nhật					

7. Hướng dẫn đăng ký số Hotline

WebCall hỗ trợ gọi miễn phí hoàn toàn giữa chủ Website và khách hàng thông qua mạng Internet. Việc đăng ký hotline là không bắt buộc, tuy nhiên, nếu muốn gọi hoặc nhận cuộc gọi từ mạng điện thoại thông thường (điện thoại di động, cố định), bạn cần phải đăng ký 1 số điện thoại riêng, gọi là số hotline. Số hotline được cung cấp bởi nhà mạng FPT Ivoice/CMC Telecom

Đặc biệt, WebCall cho phép bạn đăng ký một hoặc nhiều số điện thoại Hotline tại nhiều tỉnh thành trên toàn quốc mà không yêu cầu phải có cửa hàng tại đó. Điều này giúp khách hàng các tỉnh có thể gọi cho Shop với giá cước tiết kiệm nhất, và khách hàng cũng sẽ yên tâm hơn khi biết rằng bạn cũng có số liên hệ tại tỉnh của mình.

Ví dụ: Cửa hàng của bạn ở Hà Nội, nhưng bạn có thể đăng ký đồng thời các số hotline ở Hồ Chí Minh (028.xxxx), Đà Nẵng (0511.xxxx), Hải Phòng (031), Đồng Nai (061.xxx) ... để khách hàng ở các tỉnh này có thể gọi cho bạn với giá cước nội hạt thay vì phải gọi ra tận Hà Nội với giá cước liên tỉnh.

Chú ý:

- ✚ Chỉ các Shop có đăng ký pháp nhân công ty với mã số thuế riêng mới có thể đăng ký số hotline.
- ✚ Số hotline sau khi kí hợp đồng với nhà mạng, phải duy trì ít nhất trong 12 tháng mới có thể ngừng dịch vụ.
- ✚ Bạn có thể đăng ký số hotline dạng 1900, hoặc số cố định ở 6 tỉnh sau: Hồ Chí Minh hoặc Hà Nội, Đà Nẵng, Hải Phòng, Bình Dương, Đồng Nai.
- ✚ Việc đăng ký số hotline là thủ tục giữa bạn với nhà mạng FPT/CMC. Số hotline sau khi đăng ký thuộc sở hữu của bạn hoàn toàn. WebCall chỉ hỗ trợ về mặt kỹ thuật để kết nối số hotline của bạn với WebCall. Chúng tôi không chịu BẤT CỨ trách nhiệm pháp lý nào đối với các nội dung cuộc gọi, mục đích sử dụng và cước phí mà số hotline của bạn phát sinh trong quá trình sử dụng.

C. GIÁ CƯỚC PHÁT SINH

WebCall không thu thêm phí dịch vụ khi duy trì số Hotline. Tuy nhiên, bạn phải trả các phí sau cho nhà mạng FPT Ivoice/CMC (tất cả giá đã bao gồm VAT):

1. Phí đăng ký số

Phí trả 1 lần duy nhất khi đăng ký. Tùy vào số bạn chọn, sẽ có phí tương ứng khác nhau. Cụ thể:

- ✚ **Số 1900:** 1,650,000 VNĐ/1 số/ 1 lần đầu nổi.
- ✚ **Số thường:** Miễn phí.
- ✚ **Số đẹp:** Tùy theo số bạn chọn, được hiện thị khi bạn chọn số tương ứng lúc đăng ký

2. Phí hàng tháng

Gồm 2 loại phí

- ✚ **Phí thuê bao:** Trả cố định hàng tháng tùy theo loại số Hotline mà bạn chọn như bên dưới.
 - **Nếu là số 1900:** 440,000 VNĐ/ 1 số/ 1 tháng
 - **Nếu là số cố định thông thường:** 22,000 VNĐ/ 1 số/ 1 tháng
- ✚ **Cước gọi ra hàng tháng:** Là cước phát sinh cho các cuộc gọi ra trong tháng mà bạn thực hiện, theo giá niêm yết tại đây. Nếu bạn chỉ dùng hotline để nhận cuộc gọi thì không phát sinh cước này.

Ví dụ: Nếu bạn chọn 1 số hotline cố định thường, và chỉ dùng để nhận cuộc gọi mà không dùng để gọi ra. Thì tất cả phí phát sinh chỉ là 22,000VNĐ/1 số/ 1 tháng. Không tốn phí đăng ký.

D. CÁCH ĐĂNG KÝ SỐ HOTLINE

Để đăng ký số hotline của cho tài khoản WebCall, người dùng đăng nhập vào Webcall, làm theo các bước hướng dẫn sau;

- **Bước 1:** Vào mục Cài đặt => Thiết lập tổng đài => Hotline chọn **+Thêm** Hotline như hình dưới:



- **Bước 2:** Nhập các thông tin được yêu cầu để hoàn tất yêu cầu cấp số hotline, như hình dưới:

Thêm mới Hotline
✕

Nhà cung cấp

- Nhà cung cấp -

Loại số

- Loại số -

Thực hiện

- **Hình thức sở hữu**
 - > **Đăng ký trực tiếp với mobifone:** Người dùng đến cửa hàng để đăng ký trực tiếp với mobifone.
 - > **Đăng ký trực tiếp với CMC Telecom:** Người dùng đăng ký trực tiếp với nhà mạng CMC Telecom, và sở hữu vĩnh viễn số điện thoại. Mọi cước phí phát sinh đều do nhà mạng thu trực tiếp với người dùng.
 - > **Đăng ký trực tiếp với FPT Ivoice:** Người dùng đăng ký trực tiếp với nhà mạng FPT Ivoice, và sở hữu vĩnh viễn số điện thoại. Mọi cước phí phát sinh đều do nhà mạng thu trực tiếp với người dùng.
- **Sự khác nhau giữa các hình thức sở hữu**

	Mobifone	FPT Ivoice	CMC Telecom
Phí khởi tạo	60,000đ / số	400,000đ / Hợp đồng	Miễn phí
Phí thuê hàng tháng	49,000đ / số / tháng	22,000đ / số / tháng	22,000đ / số / tháng
Cước gọi phát sinh	Nội mạng: 440đ, ngoại mạng: 780đ	Chi tiết	Chi tiết
Phương thức tính cước	6 giây + 1 hoặc mua gói cước	6 giây + 1	6 giây + 1
Đầu số	090, 093, 099	730	710
Thời gian triển khai	24h kể từ khi nhận đủ hồ sơ	24h kể từ khi nhận đủ hồ sơ	24h kể từ khi nhận đủ hồ sơ
Quy định khác	Ký hợp đồng dv	Phải có pháp danh công ty	Phải có pháp danh công ty

- **Các chú ý**
 - > Một hợp đồng của FPT có thể đăng ký cho nhiều số.
 - > Hình thức thuê số của WebCall chỉ dùng cho mục đích trải nghiệm, không hỗ trợ tái tục sau khi hết hạn 1 tháng.
 - > Sau thời gian thuê số của WebCall, có thể thay đổi quyền sở hữu trực tiếp với với chính số đó.
 - > Có thể đăng ký số hotline tại các tỉnh thành khác nhau mà không cần phải cư trú tại đó.

Các thông tin yêu cầu bao gồm:

- **Tên người đăng ký:** Họ tên của người yêu cầu.
- **Số điện thoại liên hệ:** Số điện thoại liên hệ của người yêu cầu.
- **Mã số thuế:** Mã số đăng ký kinh doanh của doanh nghiệp.
- **Chọn số:** chọn số từ danh sách có sẵn, bao gồm:

- **Số 1900:** số hotline dạng 1900. Chi tiết thông tin và giá cước về loại hình hotline 1900 tham khảo [tại đây](#)
- **Số thường:** Số cố định thông thường, không tốn phí mua số. Bạn cần phải chọn tỉnh mong muốn mà số hotline sẽ có mã tỉnh tại đó. **Ví dụ:** HCM: 08***, HN: 04***

Sau khi hoàn tất việc gửi thông tin đăng ký hotline, trong vòng 48 giờ làm việc, nhân viên nhà mạng sẽ liên hệ trực tiếp với bạn để tiến hành các thủ tục ký hợp đồng thuê số.

E. ĐIỀU KIỆN HỦY SỐ HOTLINE

Theo quy định của nhà mạng, số hotline sau khi kích hoạt thành công phải duy trì ít nhất trong 12 tháng mới có thể hủy dịch vụ. Khi đã đủ điều kiện và muốn hủy số, vui lòng email đến support@webrtc.vn để yêu cầu hủy dịch vụ.

F. CHUYỂN KẾT NỐI SỐ HOTLINE VỀ HẠ TẦNG RIÊNG

Trường hợp không muốn kết nối số hotline về dịch vụ của WebCall mà muốn kết nối về hạ tầng VoIP riêng, vui lòng email đến support@webrtc.vn để yêu cầu chuyển đổi.