

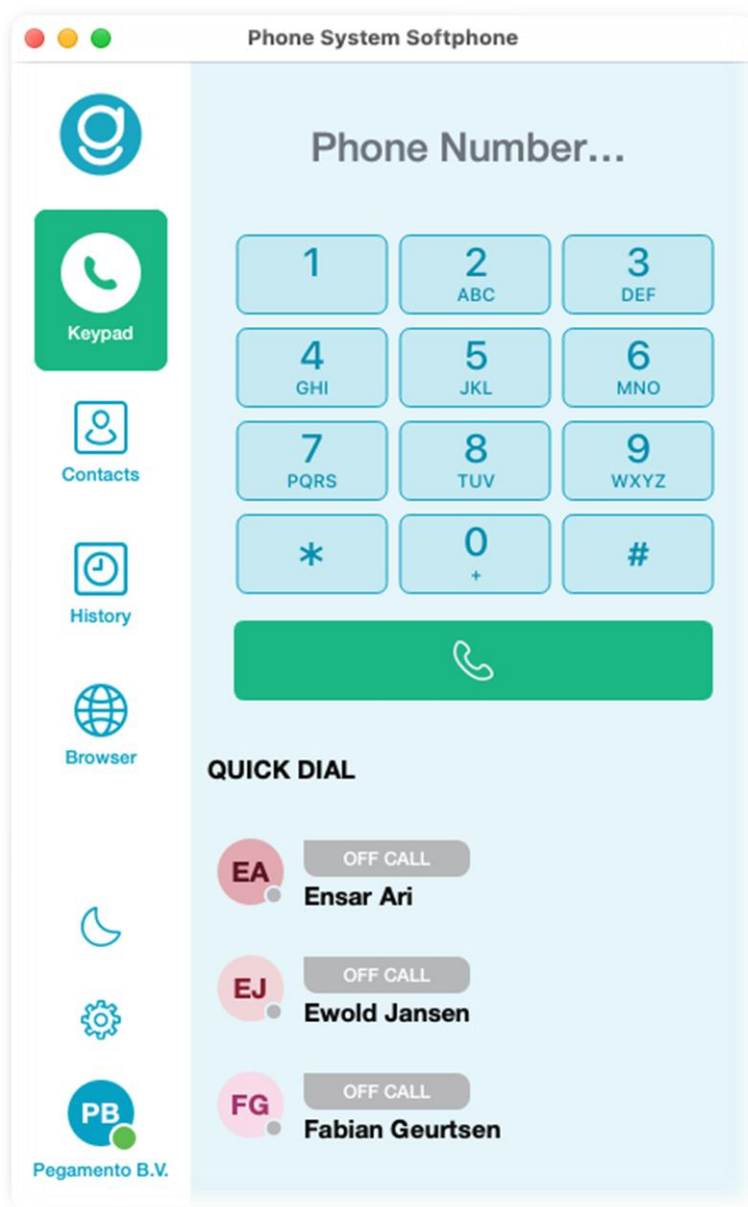
Handleiding Phone System Softphone

Het instellen en gebruiken van de Phone System Softphone
applicatie voor MacOS



Inleiding

Dit document bevat een handleiding voor het gebruik van de Phone System Softphone applicatie voor MacOS systemen. Hierin wordt stapsgewijs uitgelegd hoe de applicatie geïnstalleerd en gebruikt kan worden en worden de basisfunctionaliteiten, zoals bellen en doorverbinden behandeld.



Inhoudsopgave

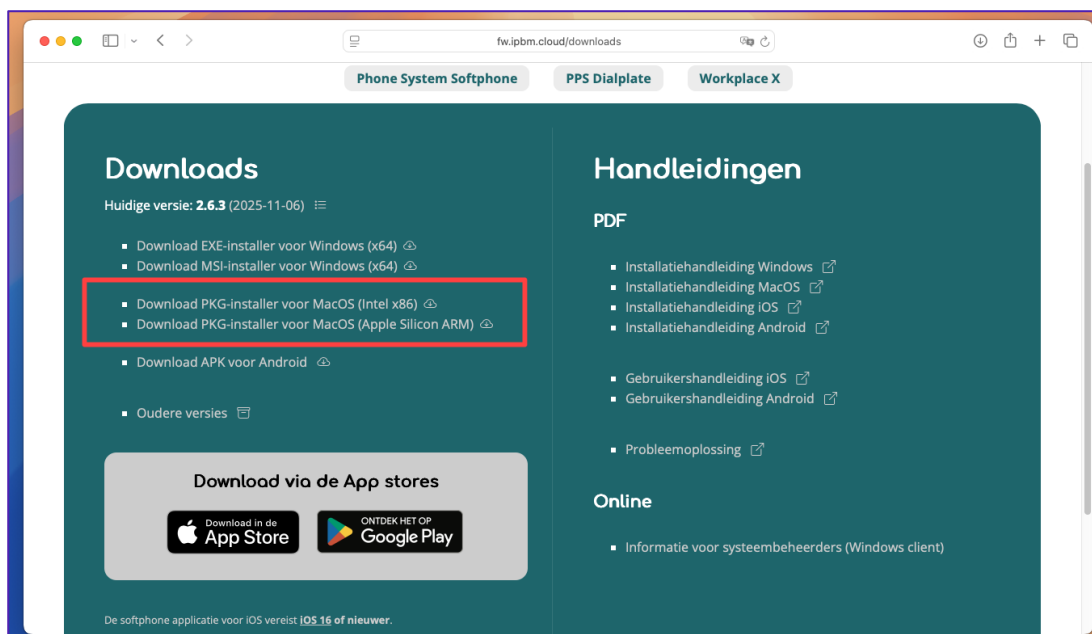
Inleiding.....	1
Phone System Softphone installeren	3
De gebruikersinterface.....	12
Contacten.....	13
Quick Dial	13
Web Service.....	13
Address Book.....	13
Belgeschiedenis.....	14
Do Not Disturb (Niet Storen)	14
Een gesprek aangekondigd doorverbinden	15
Een gesprek onaangekondigd doorverbinden.....	20
Een groepsgesprek (conference call) starten	23
De Softphone app resetten	27

Phone System Softphone installeren

Volg de onderstaande stappen om de Phone System Softphone applicatie te downloaden en te installeren op uw computer.

Instellingen en menu's kunnen iets verschillen per versie.

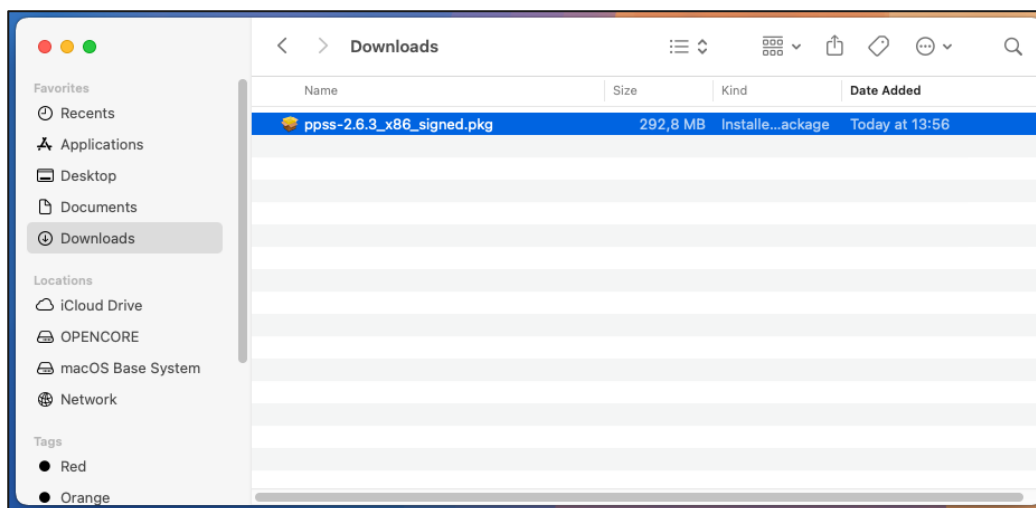
Stap 1



Open uw internetbrowser en navigeer naar <https://fw.ipbm.cloud/downloads>.

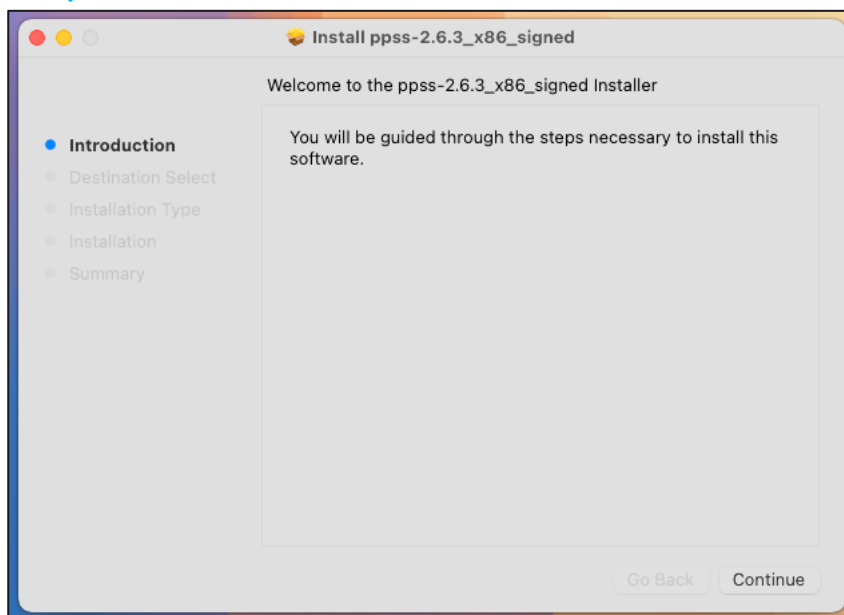
Klik op versie die voor uw systeem geschikt is: **Intel x86** of **Apple Silicon ARM**.

Stap 2



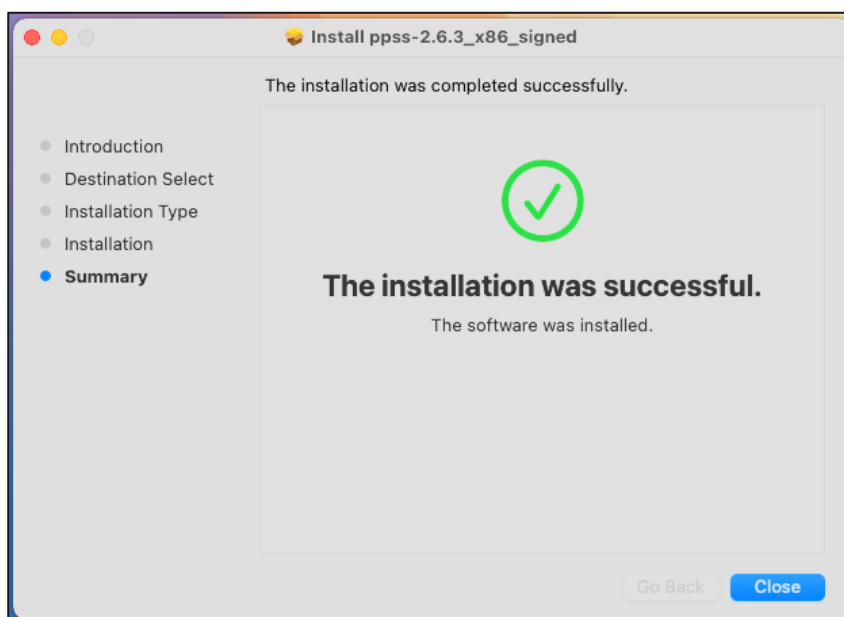
Wanneer het downloaden gereed is, open **Finder** en ga naar **Downloads**. Dubbelklik op het bestand dat zojuist is gedownload om de installatie uit te voeren

Stap 3



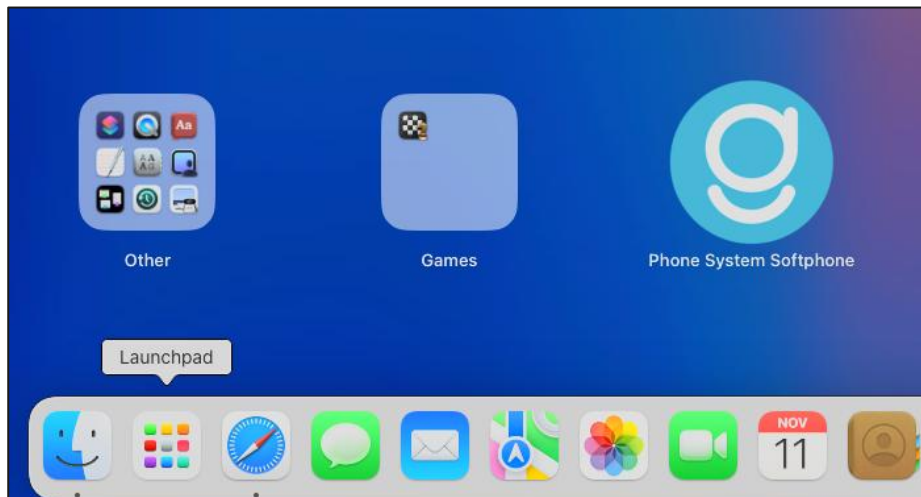
Klik op **Continue** en doorloop het installatieproces.

Stap 4



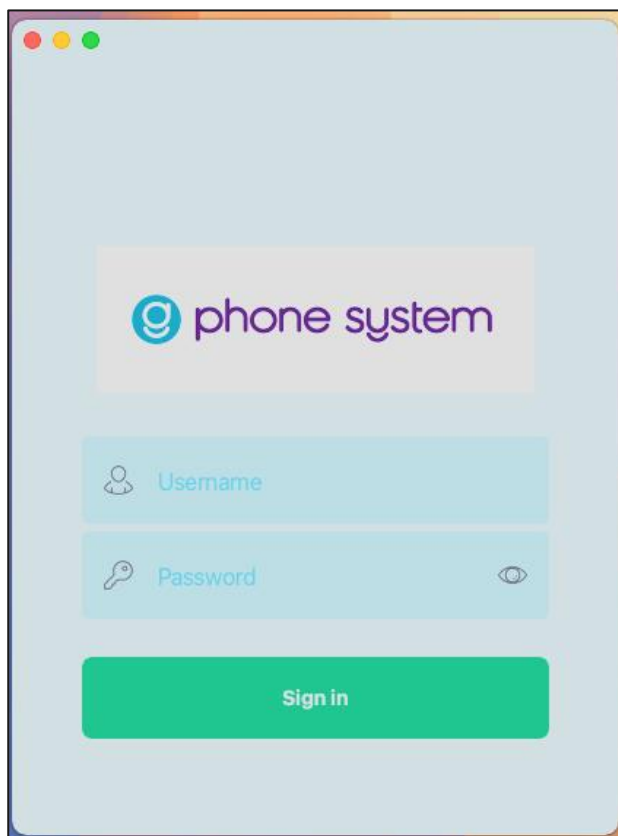
Klik op **Close** om de installatie af te ronden.

Stap 5



Bij het openen van de **Launchpad** zult u de zojuist geïnstalleerde app **Phone System Softphone** vinden. Dubbelklik op **Phone System Softphone** om de app te starten.

Stap 6



Bij het eerste keer openen van de Softphone app wordt er om een gebruikersnaam en wachtwoord gevraagd. Voer de gebruikersnaam en wachtwoord in die u van ons heeft ontvangen en klik op **Sign in**.

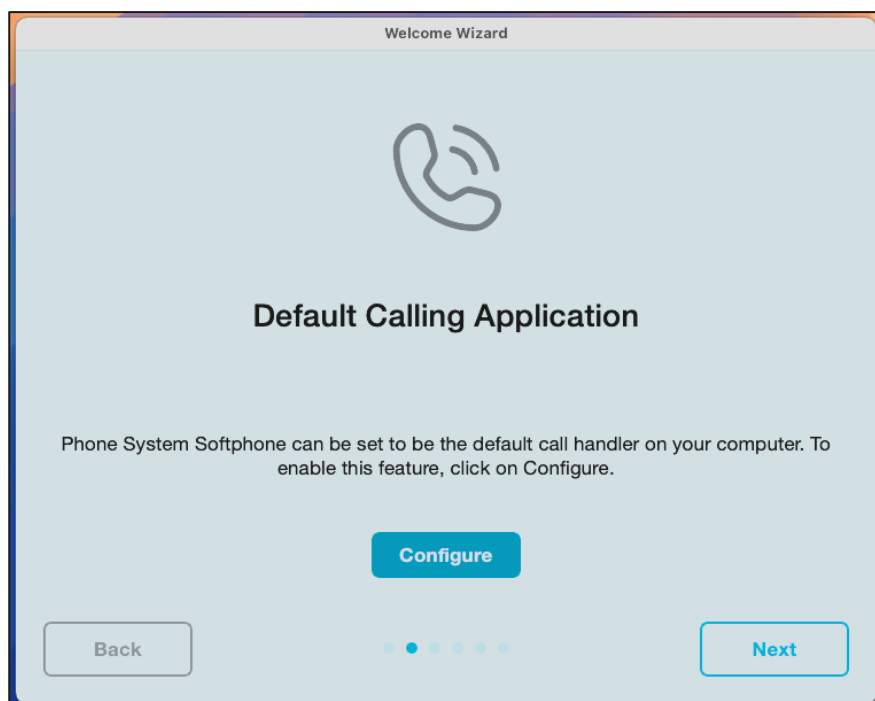
Stap 7



Na het inloggen ziet u de gebruikersovereenkomst.

Lees deze aandachtig door en klik op **Agree** om de voorwaarden te accepteren.

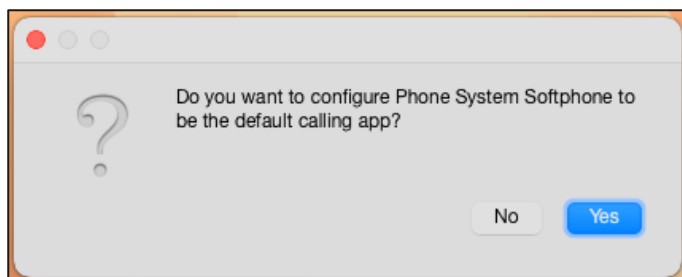
Stap 8



Hier wordt er gevraagd of u de Softphone applicatie als standaard app voor bellen wilt gebruiken.

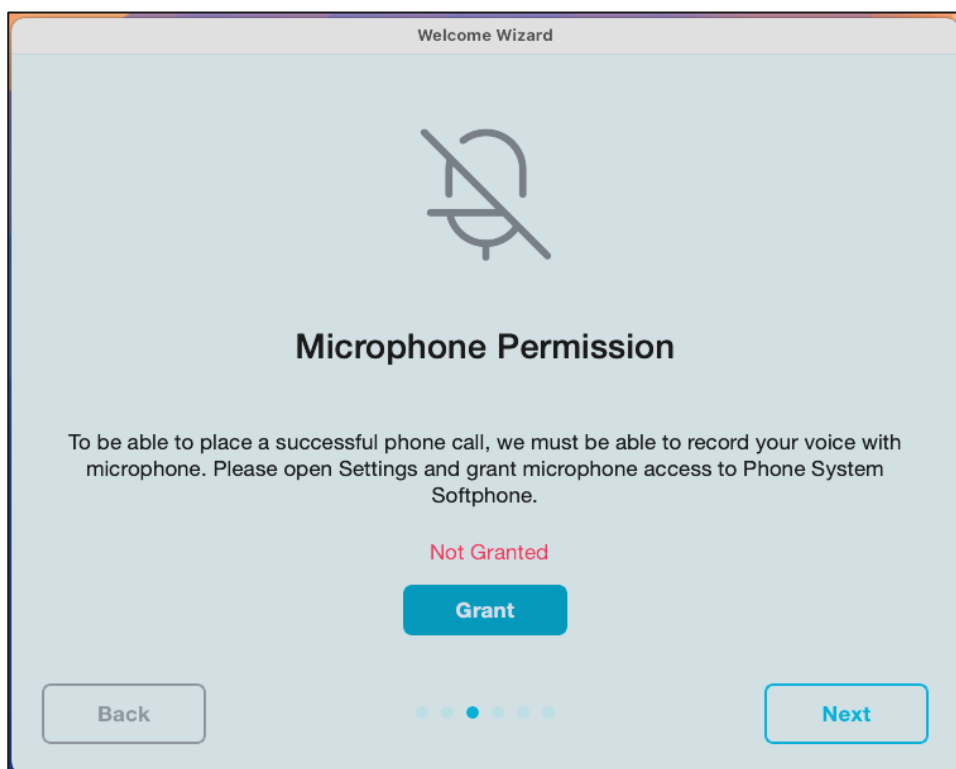
Klik op **Configure** om dit in te stellen.

Stap 9



Klik hier op **Yes**.

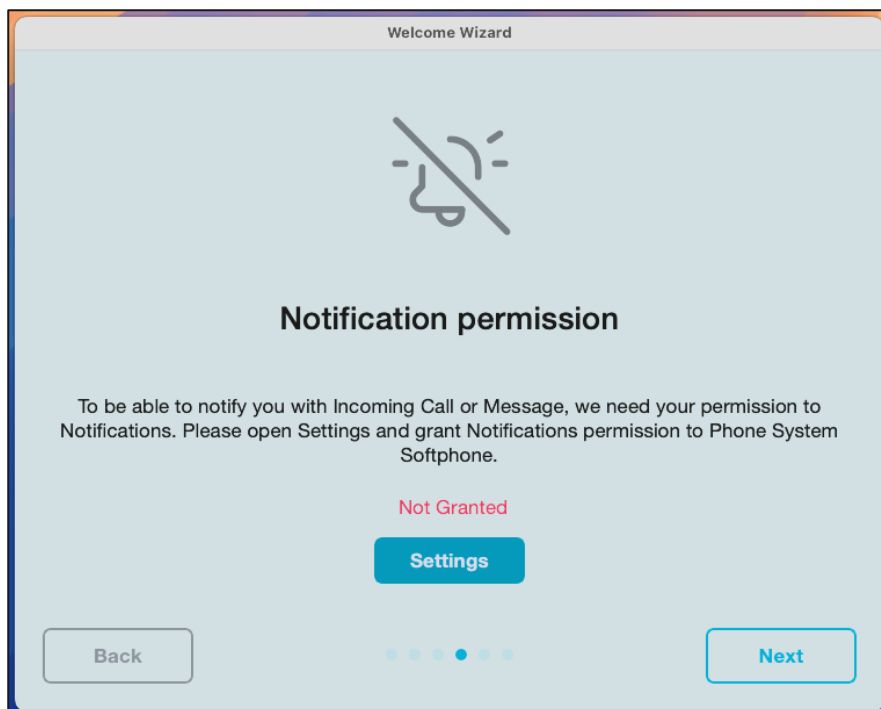
Stap 10



Softphone heeft toegang tot de microfoon nodig om telefoongesprekken te kunnen voeren. Klik op **Grant** en op het volgende scherm op **Allow** om de toegang te verlenen.

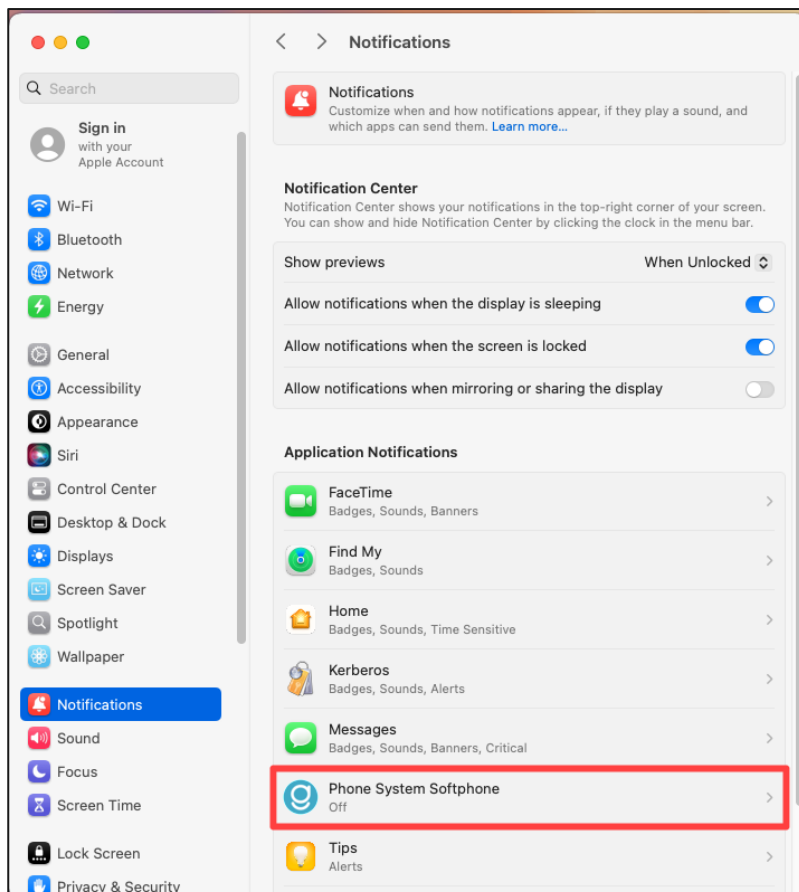


Stap 11

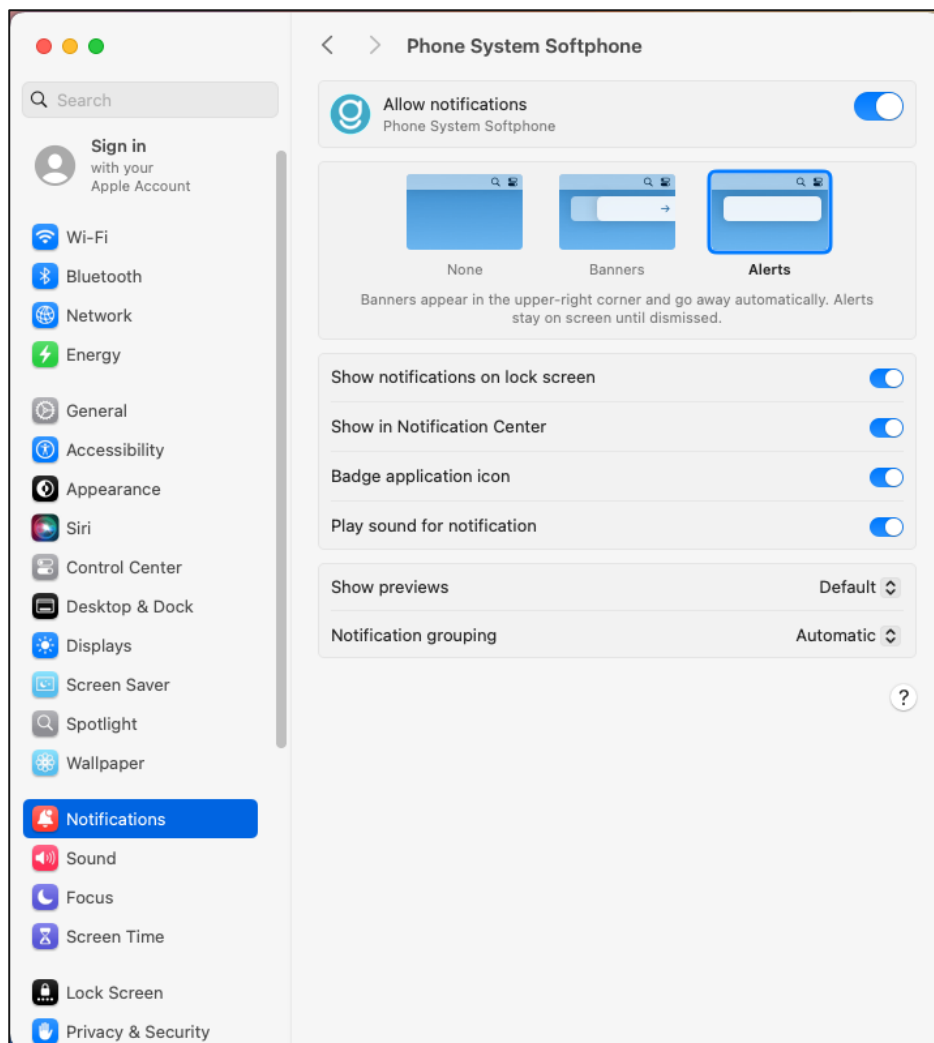


Om een notificatie te kunnen ontvangen van inkomende oproepen, moet de notificatie permissie ingesteld worden. Klik hiervoor op **Settings**.

Klik op het volgende scherm op **Phone System Softphone**.

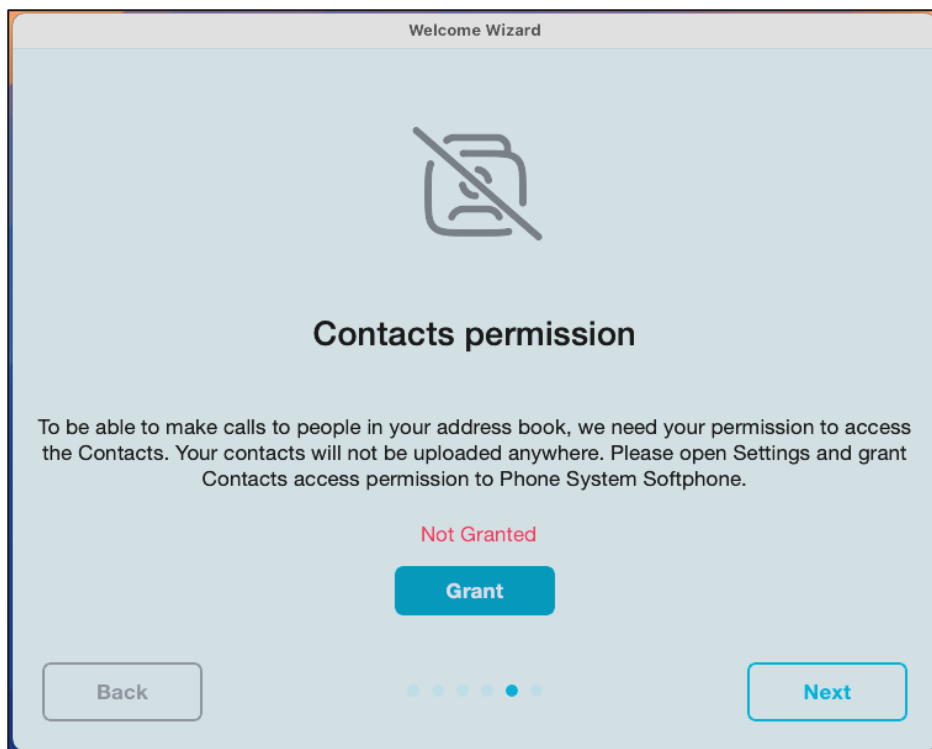


Stap 12



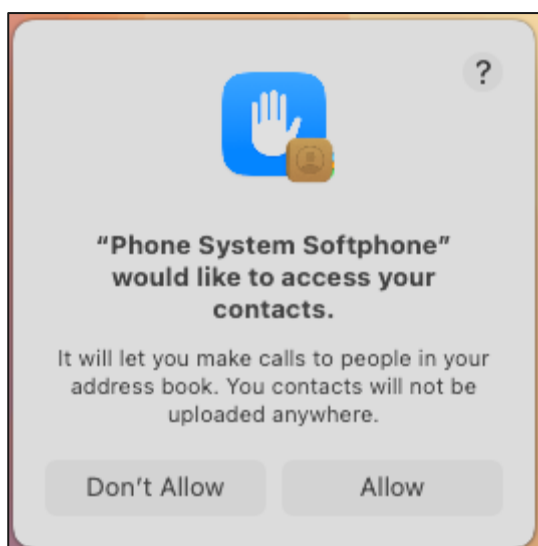
Neem de instellingen over zoals afgebeeld en sluit het venster.

Stap 13

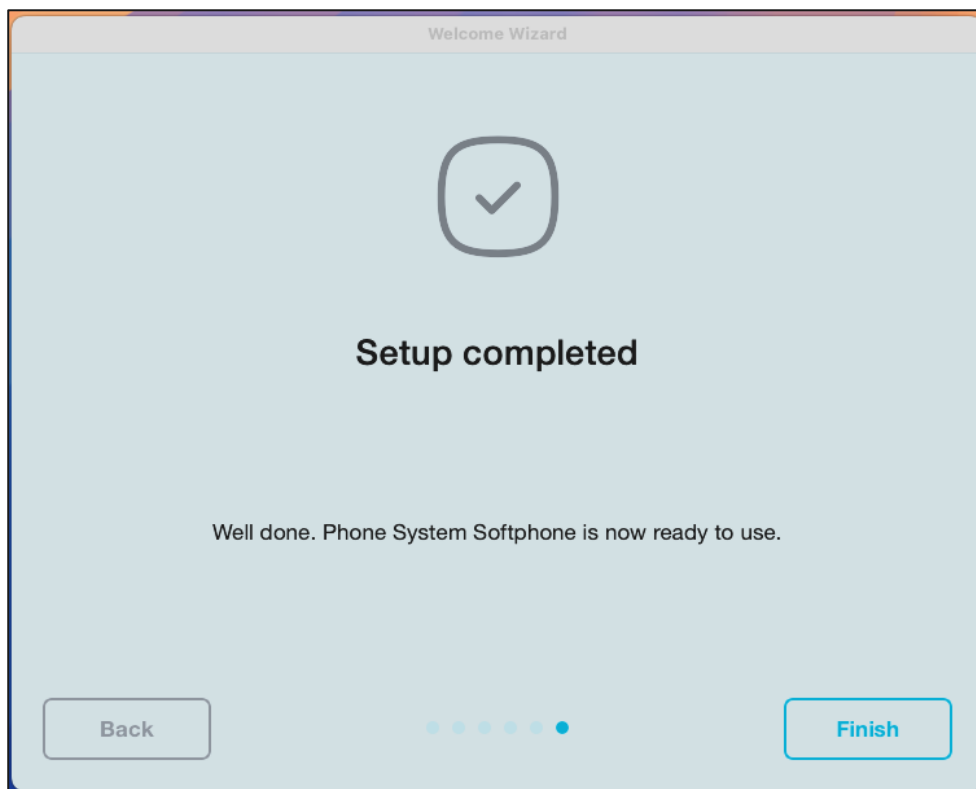


Geef indien gewenst Softphone toegang tot uw contacten om ze toe te voegen aan de contactenlijst. Klik hiervoor op **Grant**.

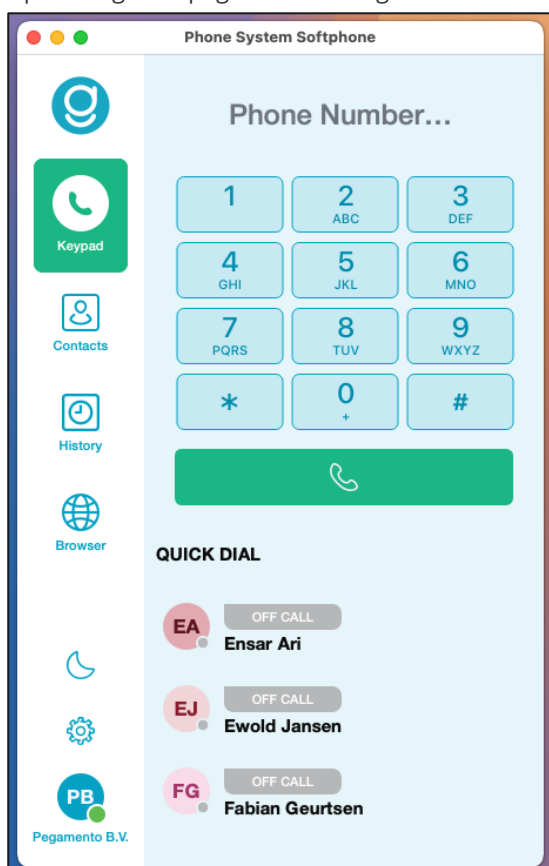
Klik op het volgende venster op **Allow**.



Stap 14

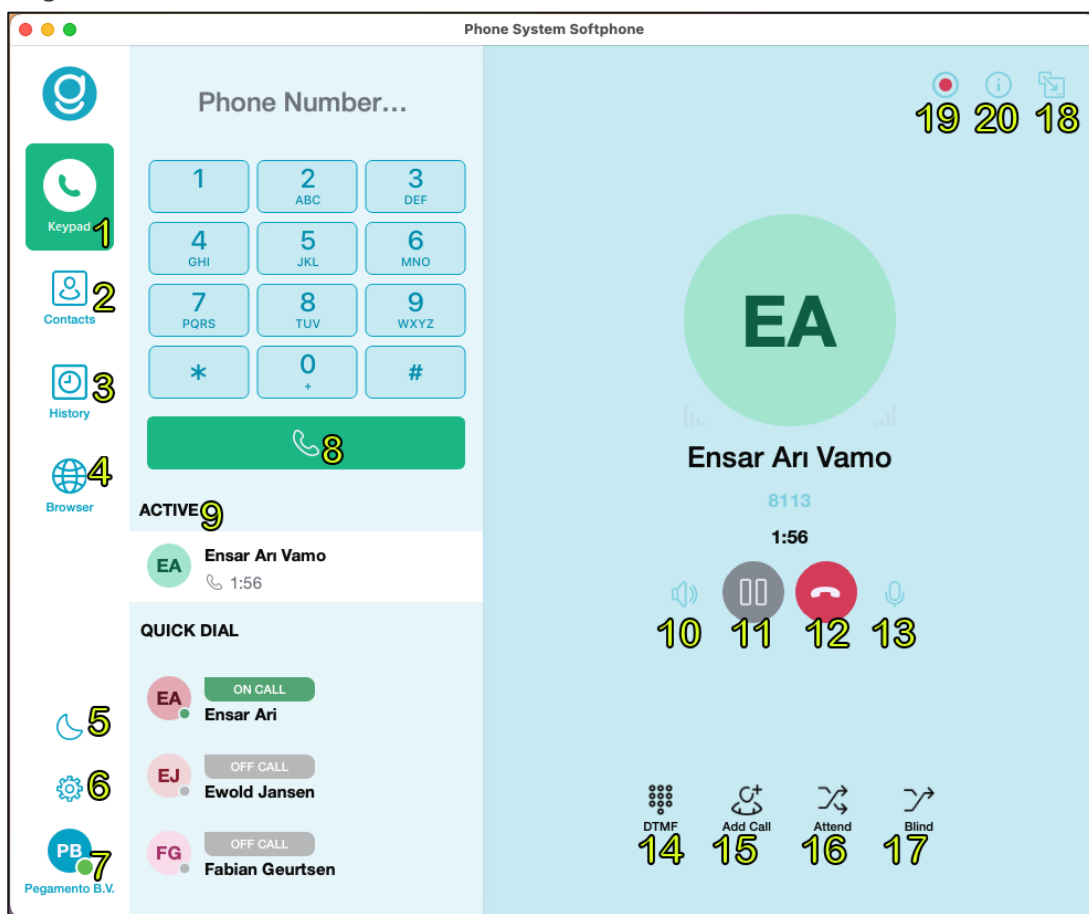


De Softphone app is nu klaar voor gebruik. Klik op **Finish** om de wizard te sluiten.
Op de volgende pagina wordt de gebruikersinterface en de functie van de knoppen behandeld.



De gebruikersinterface

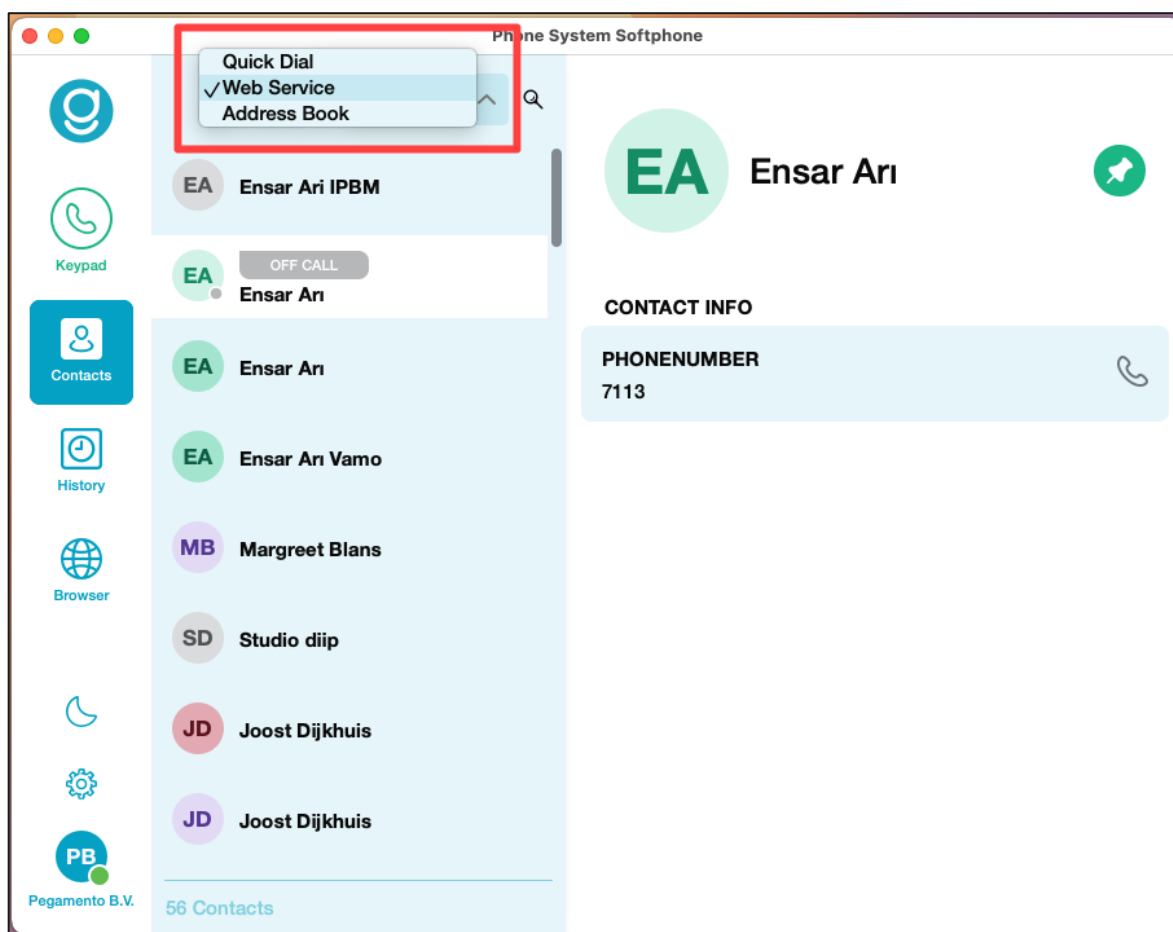
De gebruikersinterface bestaat uit een reeks toetsen. Deze worden hieronder behandeld.



- | | |
|--------------------------------|--|
| 1. Keypad: | Geeft de dialer weer. |
| 2. Contacts: | Geeft de lijst met contacten weer. Hierin kunt u kiezen tussen collega's, contacten uit het bedrijfstelefoonboek en de lokale adresboek. |
| 3. History: | Geeft recente oproepen weer. |
| 4. Browser: | Toont collega's met BLF-vermelding en geeft wachtrijopties weer. |
| 5. DND: | Activeert en deactiveert de Do Not Disturb (Niet Storen) modus. |
| 6. Settings: | Opent de app instellingen. |
| 7. Status indicator: | Geeft aan of de Softphone app verbonden is met de Phone System telefooncentrale. |
| 8. Dial: | Start een audiogesprek. |
| 9. Active: | Toont actieve telefoongesprekken die door u gepleegd worden. |
| 10. Select Audio Route: | Geeft een lijst weer met beschikbare luidsprekers en microfoons. |
| 11. Toggle Hold: | Zet de beller in de wacht. |
| 12. End Call: | Beëindigt het gesprek. |
| 13. Mute Call: | Dempt de microfoon. |
| 14. DTMF: | Opent een keypad voor het verzenden van een feedback. Bijvoorbeeld voor het maken van een keuze in een keuzemenu. |
| 15. Add call: | Voegt een deelnemer toe aan het gesprek. |
| 16. Attend Transfer: | Verbindt de beller aangekondigd door. |
| 17. Blind Transfer: | Verbindt de beller onaangekondigd door. |
| 18. Switch to Dialog: | Toont het actieve gesprek in een nieuw venster. |
| 19. Record Call: | Start een gespreksopname. |
| 20. Info: | Toont technische informatie. |

Contacten

Bij het aanklikken van de toets **Contacts** verschijnt er een keuzeoptie voor **Quick Dial**, **Web Service** en **Address Book**.



Quick Dial

Quick Dial toont een lijst uit de telefoonsjabloon die is ingesteld voor **Cloud Softphone Desktop**. Mocht dit niet ingesteld zijn, dan toont Quick Dial een leeg lijst. Contacten die u via Softphone aanmaakt worden ook hier getoond.

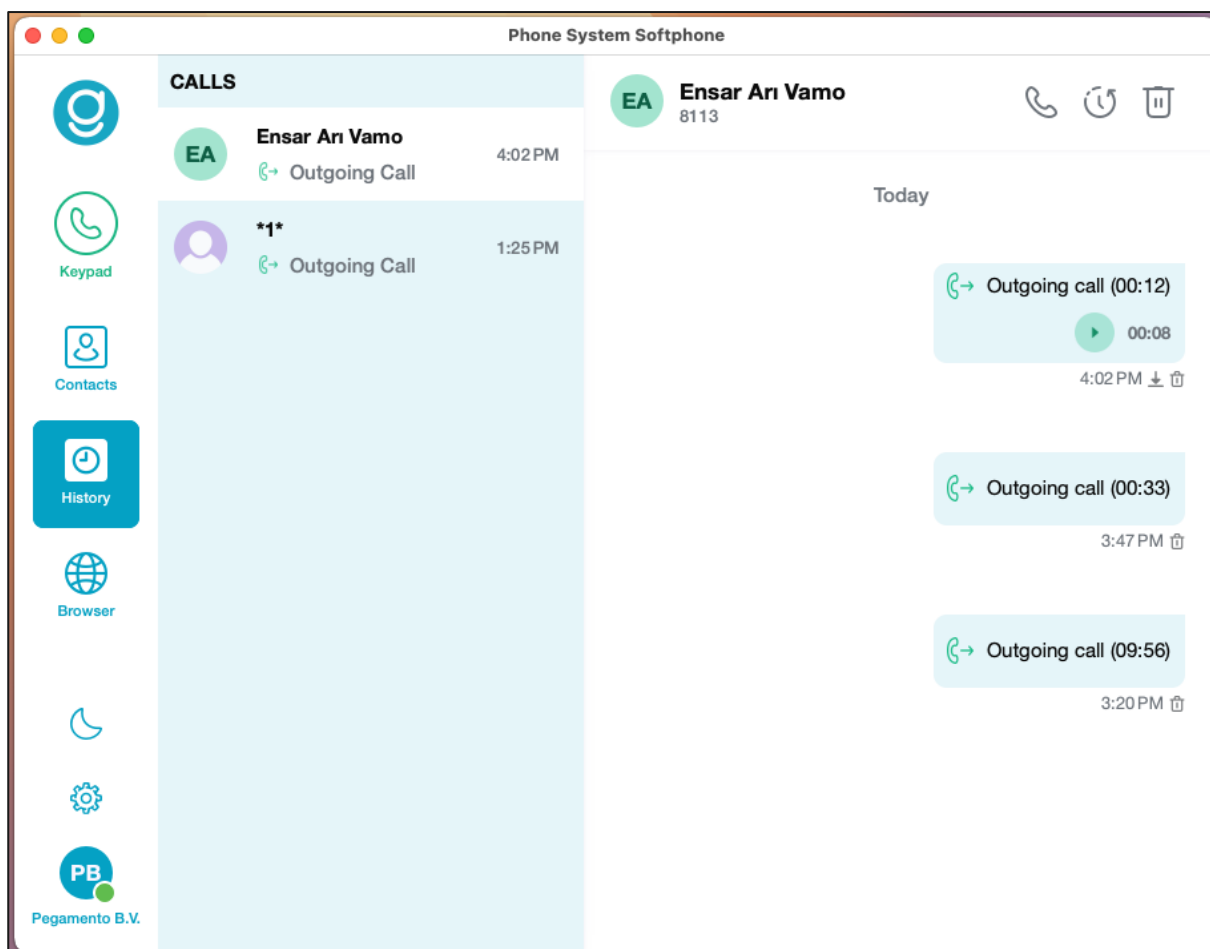
Web Service

Web Service toont een lijst met extensies van alle gebruikers binnen de organisatie en daarbij toont het ook de gegevens uit het bedrijfstelefoonboek van de Phone System telefooncentrale. Binnen Phone System kunnen contacten worden toegevoegd aan het bedrijfstelefoonboek. Het voordeel hiervan is dat de contacten worden gesynchroniseerd over alle apparaten binnen de organisatie.

Address Book

Deze lijst toont de contacten uit de contactenlijst van uw computer.

Belgeschiedenis



Bij het aanklikken van de toets **History** verschijnt er een lijst met recente oproepen. Wanneer u op een contact klikt verschijnt er in een chatweergave de belgeschiedenis. Ook kunnen er berichten worden verzonden naar het desbetreffende contact, mits het toestel van het contact dit ondersteunt.

Do Not Disturb (Niet Storen)

Wanneer u geen inkomende oproepen wilt ontvangen, gebruikt u de **DND-toets**. De DND-toets is afgebeeld als een halve maan. Wanneer DND is ingeschakeld, dan worden inkomende oproepen automatisch geweigerd. Wat er vervolgens gebeurt met de routing van de inkomende oproepen die geweigerd worden hangt af van wat er in de CFWD is ingesteld in de Phone System telefooncentrale.

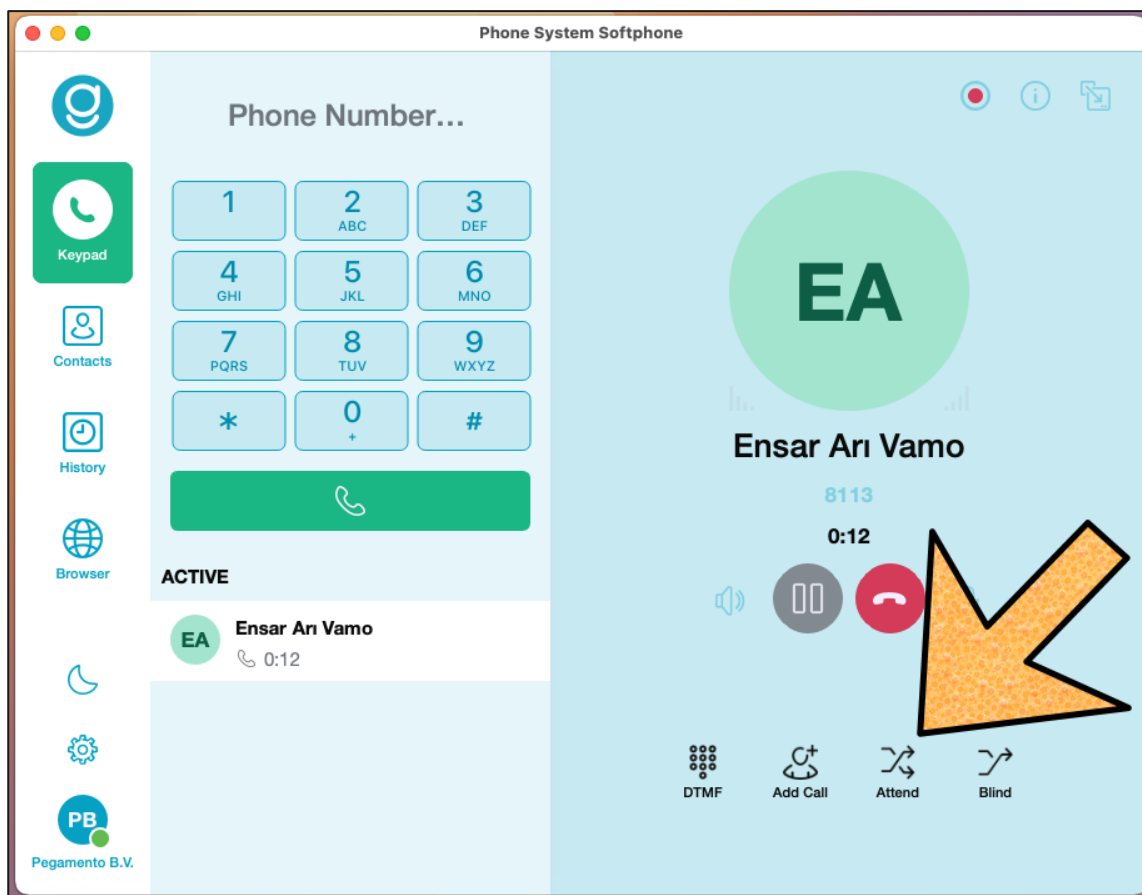


Een gesprek aangekondigd doorverbinden

Tijdens een gesprek kunt u ervoor kiezen om degene met wie u belt door te verbinden met iemand anders. In deze scenario wordt een beller met aankondiging doorverbonden. Dus degene naar wie u doorverbindt krijgt u eerst aan de lijn, zodat u kunt aankondigen dat u een beller wilt doorverbinden.

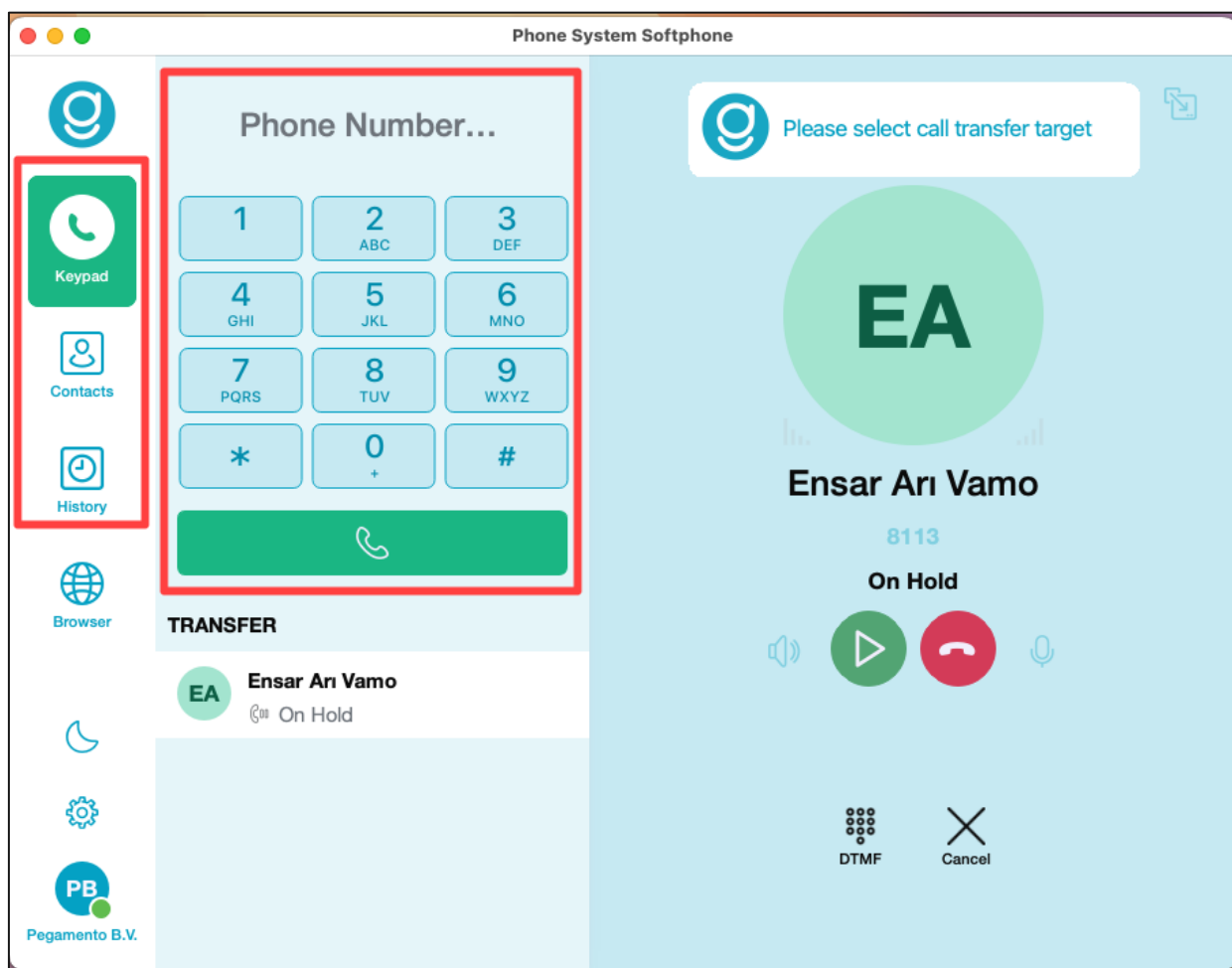
Hier wordt stapsgewijs uitgelegd hoe dat in zijn werk gaat.

Stap 1



Klik tijdens een gesprek op **Attend** om aangekondigd door te verbinden.

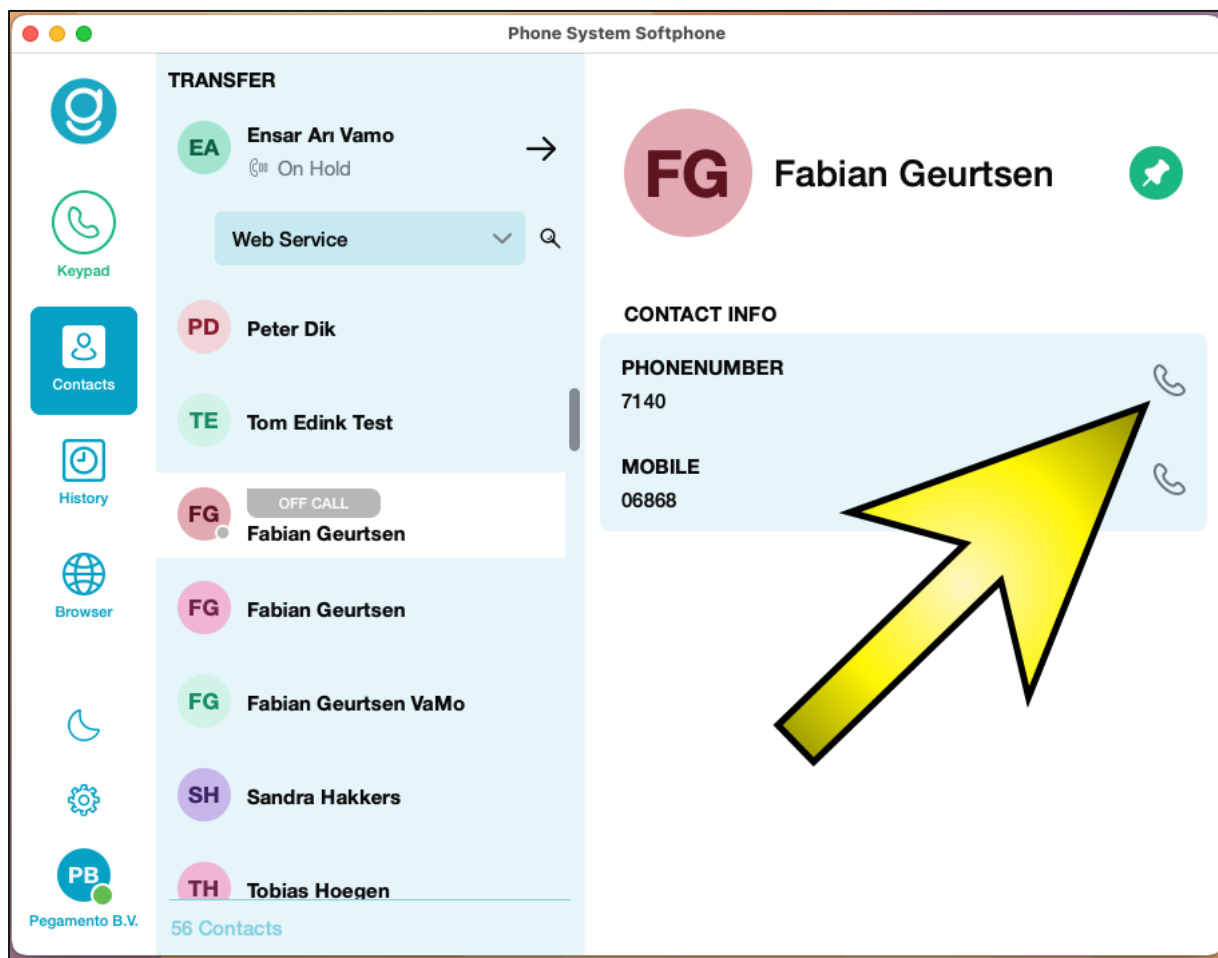
Stap 2



Voer het **nummer** of **extensie** in van diegene waar u het gesprek naartoe wilt doorverbinden en klik op de **groene bel-toets**.

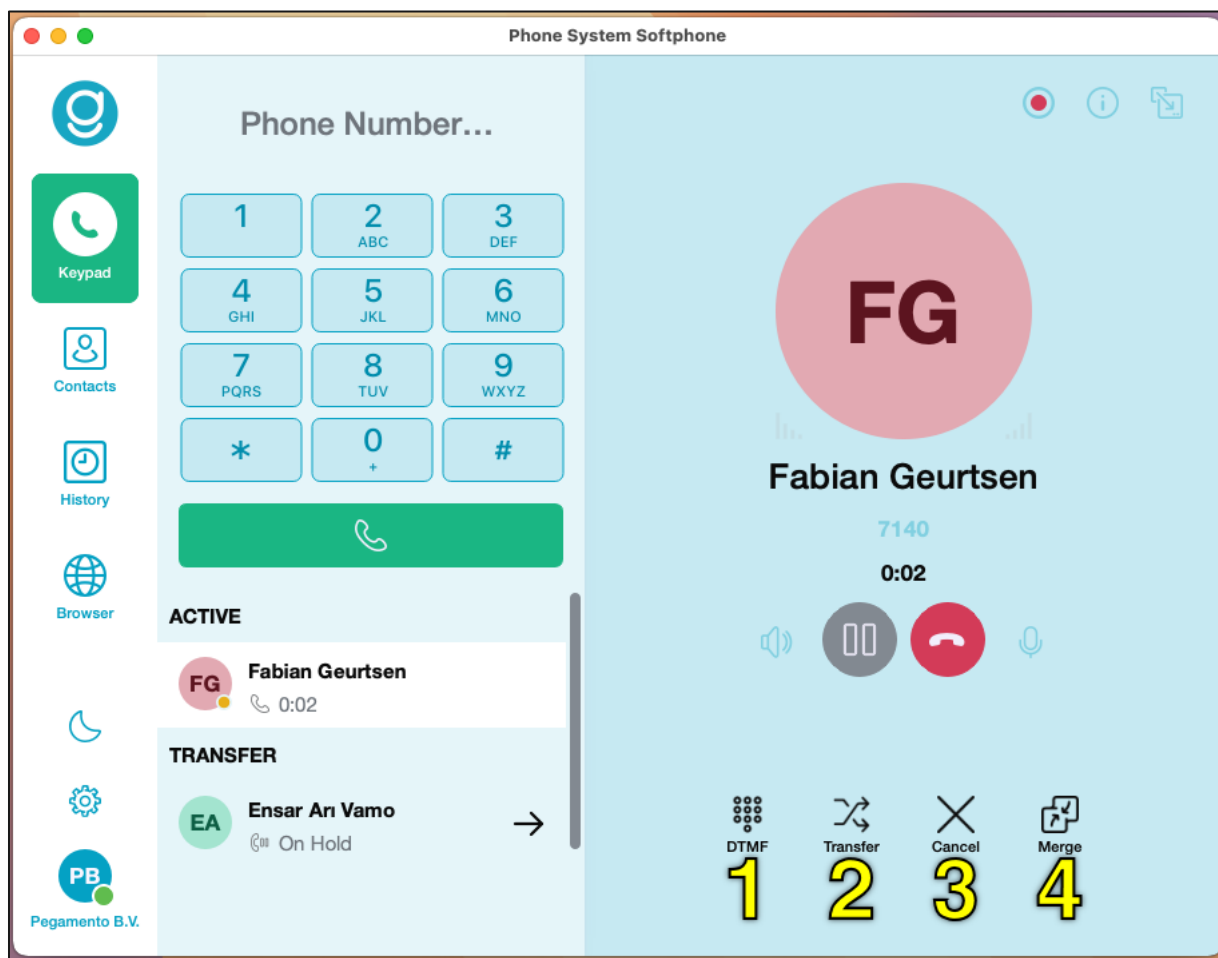
Het is ook mogelijk om een contactpersoon uit de lijst met contacten of de belgeschiedenis te selecteren. Dit is wat we in dit voorbeeld gaan doen.

Stap 3



Zoek in de lijst met contacten diegene waar u naartoe wilt doorverbinden en klik op de **naam** van de persoon. Klik vervolgens op de **bel-icoon** om diegene te bellen.

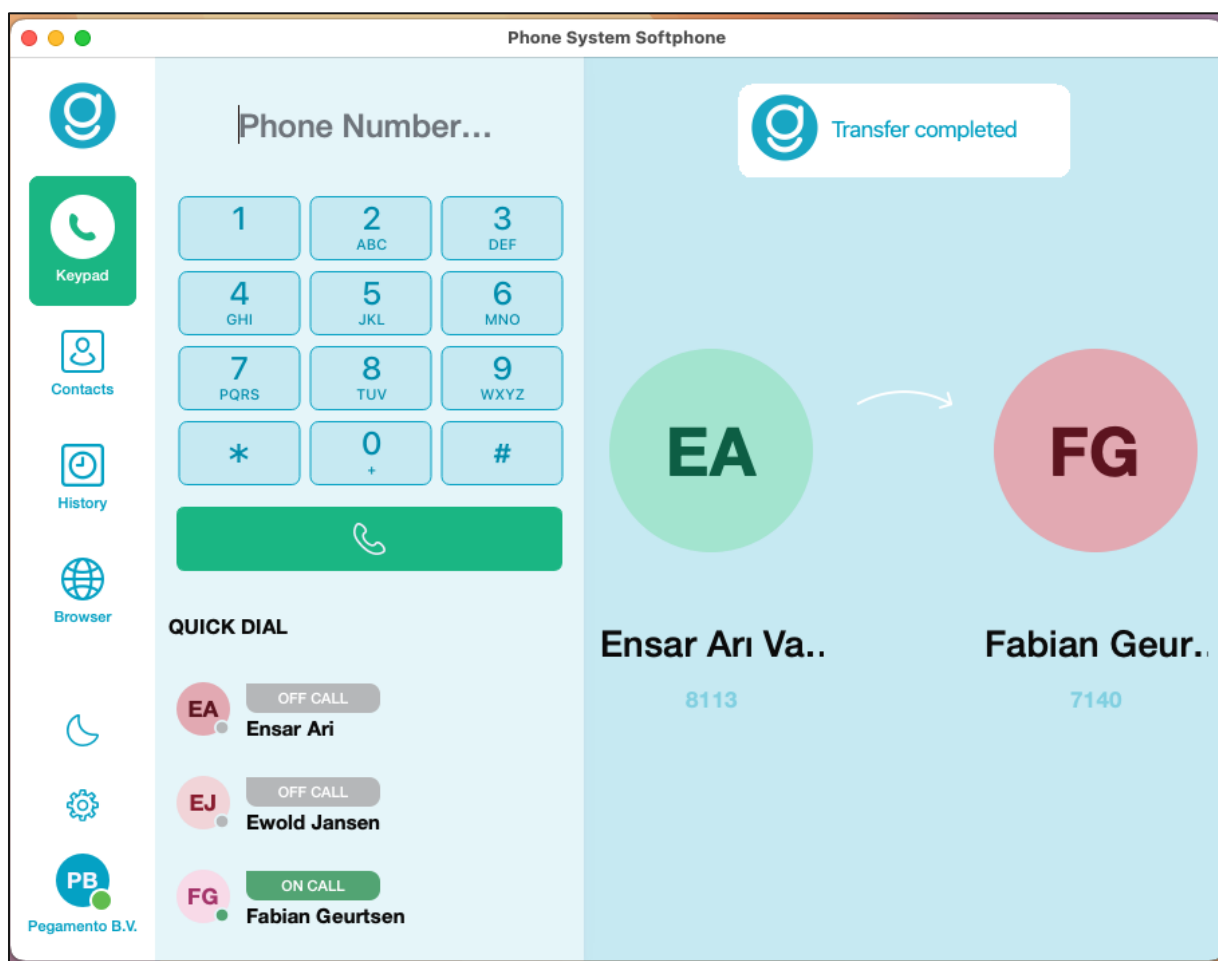
Stap 4



Wanneer er een gesprek tot stand is gekomen, zijn de volgende opties beschikbaar:

- 1. DTMF:** Hiermee kunt u een toets indrukken in het geval u in een keuzemenu bent beland.
- 2. Transfer Call:** Het gesprek doorverbinden.
- 3. Cancel:** Het doorverbinden annuleren.
- 4. Merge Call:** Een groeps gesprek (conference call) starten met beide partijen.

Klik op **Transfer** om de beller door te verbinden.



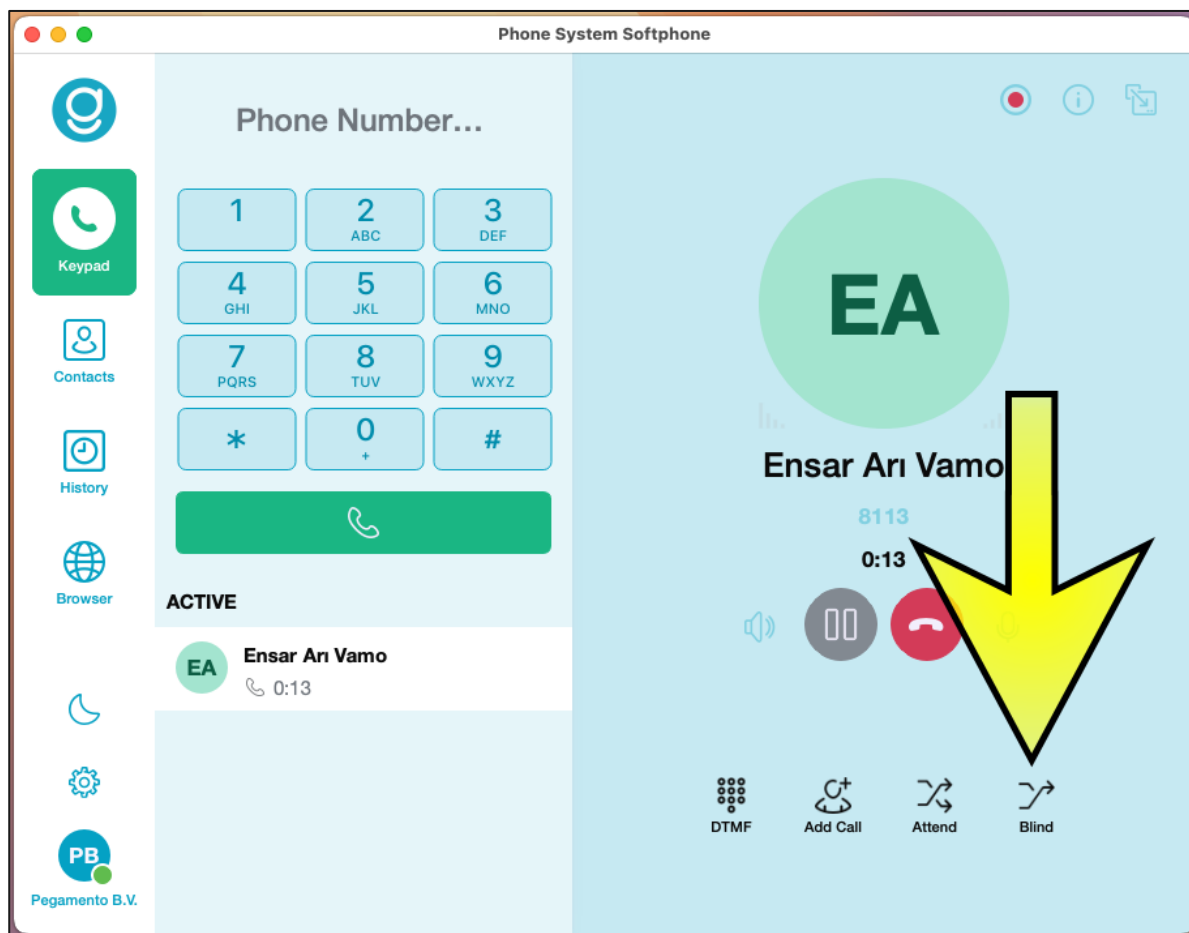
De beller wordt doorverbonden en de oproep wordt voor u beëindigd.

Een gesprek onaangekondigd doorverbinden

Tijdens een gesprek kunt u ervoor kiezen om degene met wie u belt door te verbinden met iemand anders. In deze scenario wordt een beller zonder aankondiging doorverbonden.

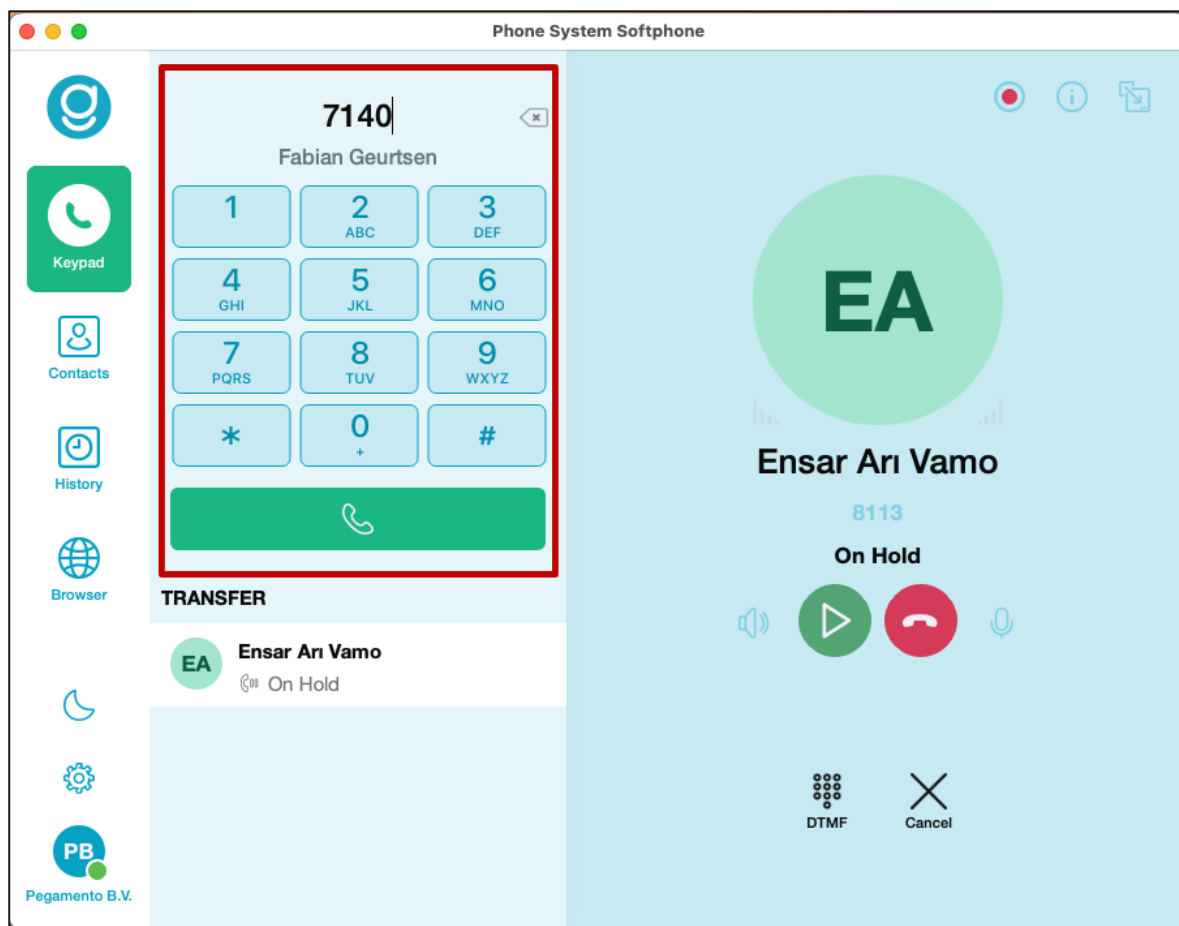
Hier wordt stapsgewijs uitgelegd hoe dat in zijn werk gaat.

Stap 1



Klik tijdens een gesprek op **Blind** om onaangekondigd door te verbinden.

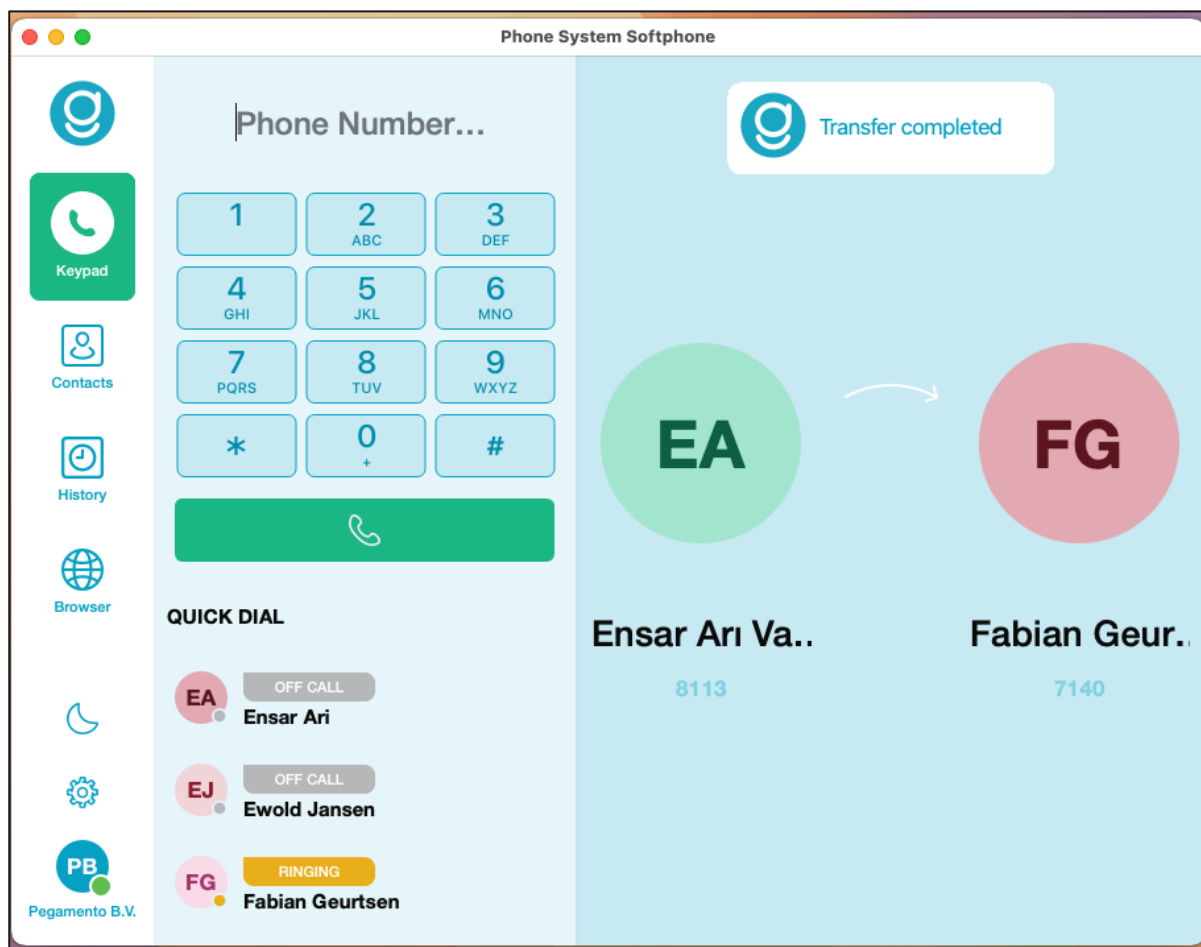
Stap 2



Voer het **nummer** of **extensie** in van diegene waar u het gesprek naartoe wilt doorverbinden en klik op de **groene bel-toets**.

Het is ook mogelijk om een contactpersoon uit de lijst met contacten of de belgeschiedenis te selecteren. In deze scenario voer ik het nummer van mijn collega in om door te verbinden.

Stap 3



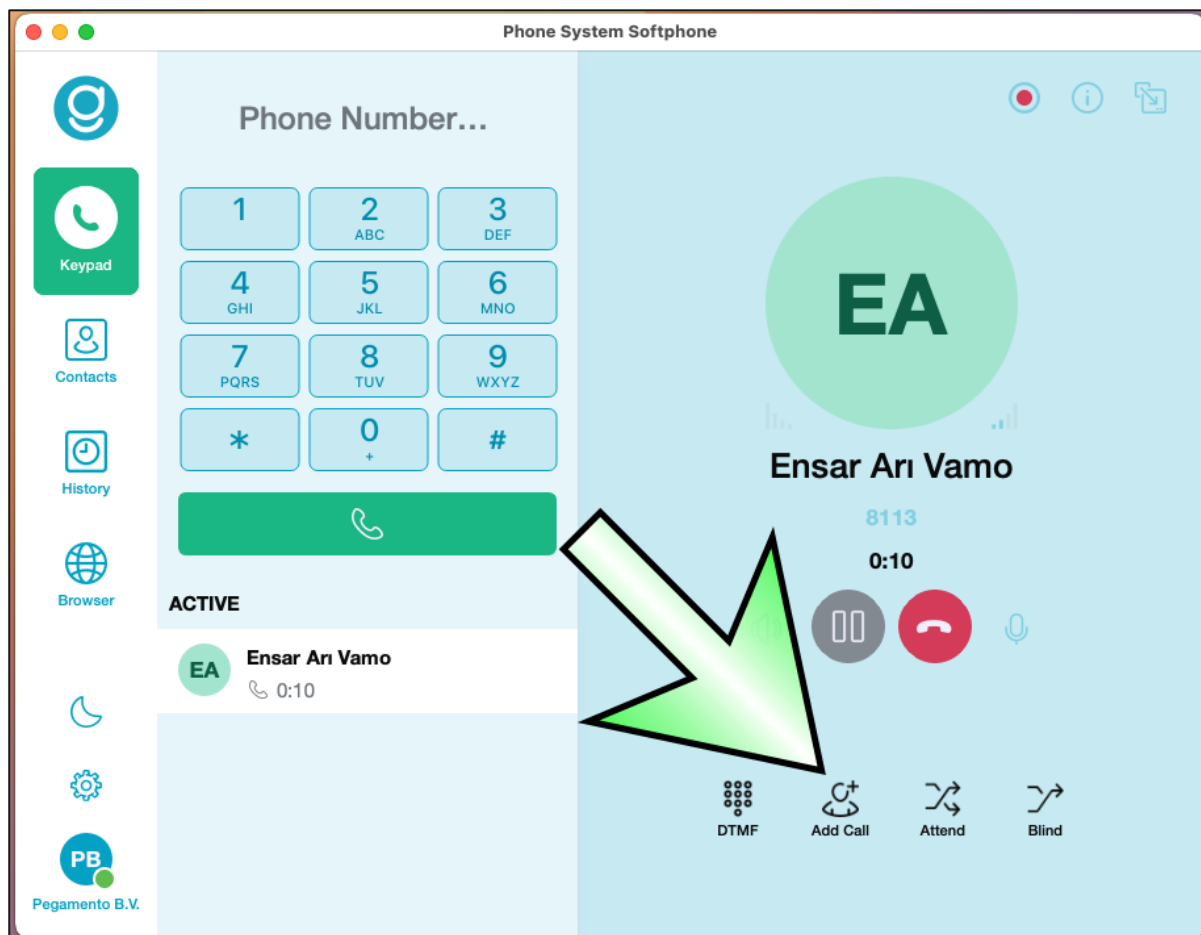
De oproep is nu doorverbonden. Mocht diegene niet opnemen of in gesprek zijn, dan wordt de routing afgehandeld zoals ingesteld in de CFWD binnen de Phone System telefooncentrale.

Een groepsgesprek (conference call) starten

In de Softphone applicatie kunt u eenvoudig een groepsgesprek met meerdere personen starten.

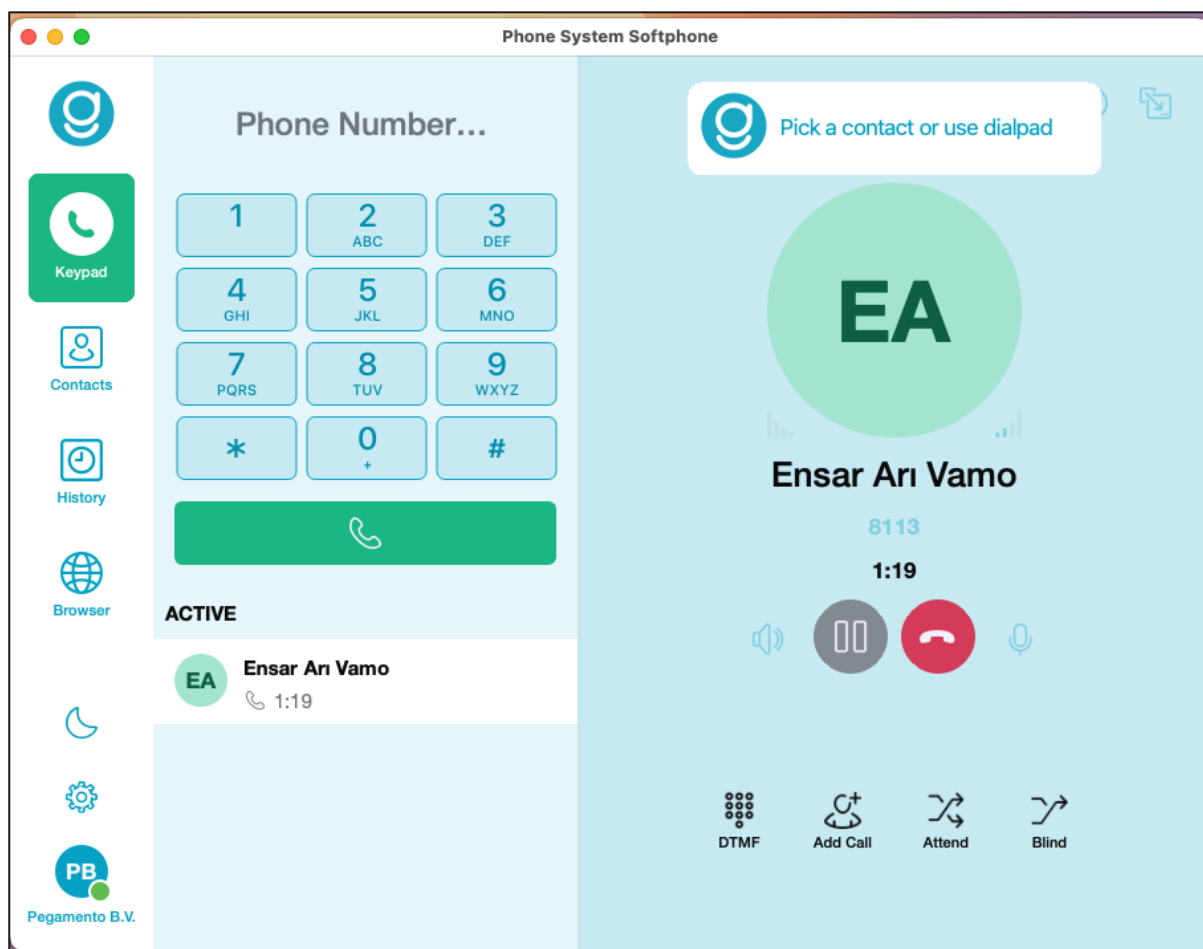
Hier wordt stapsgewijs uitgelegd hoe dat in zijn werk gaat.

Stap 1



Klik tijdens een gesprek op **Add Call** om een tweede persoon uit te nodigen.

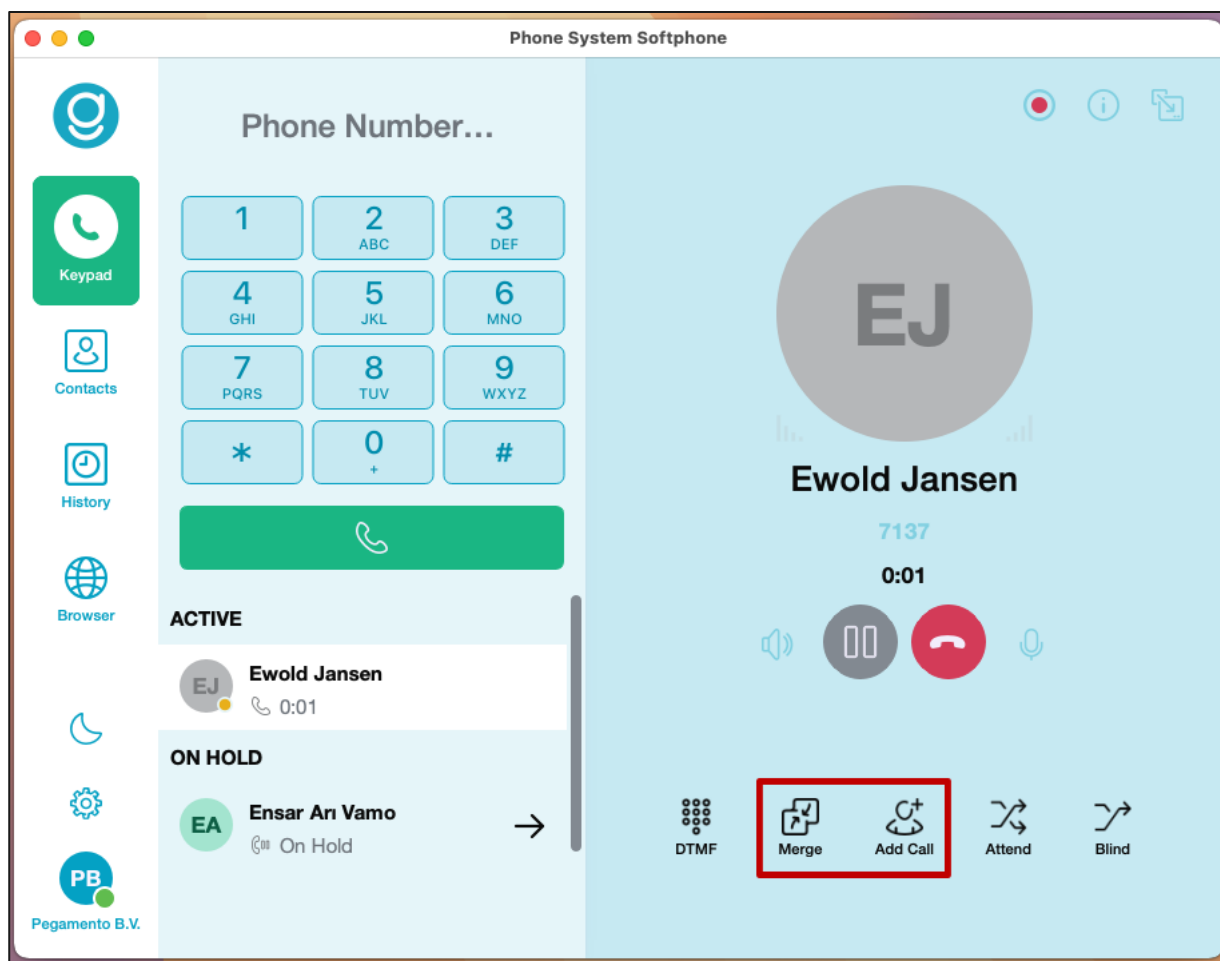
Stap 2



Voer het **nummer** of **extensie** in van diegene die u wilt toevoegen en klik op de **groene bel-toets**.

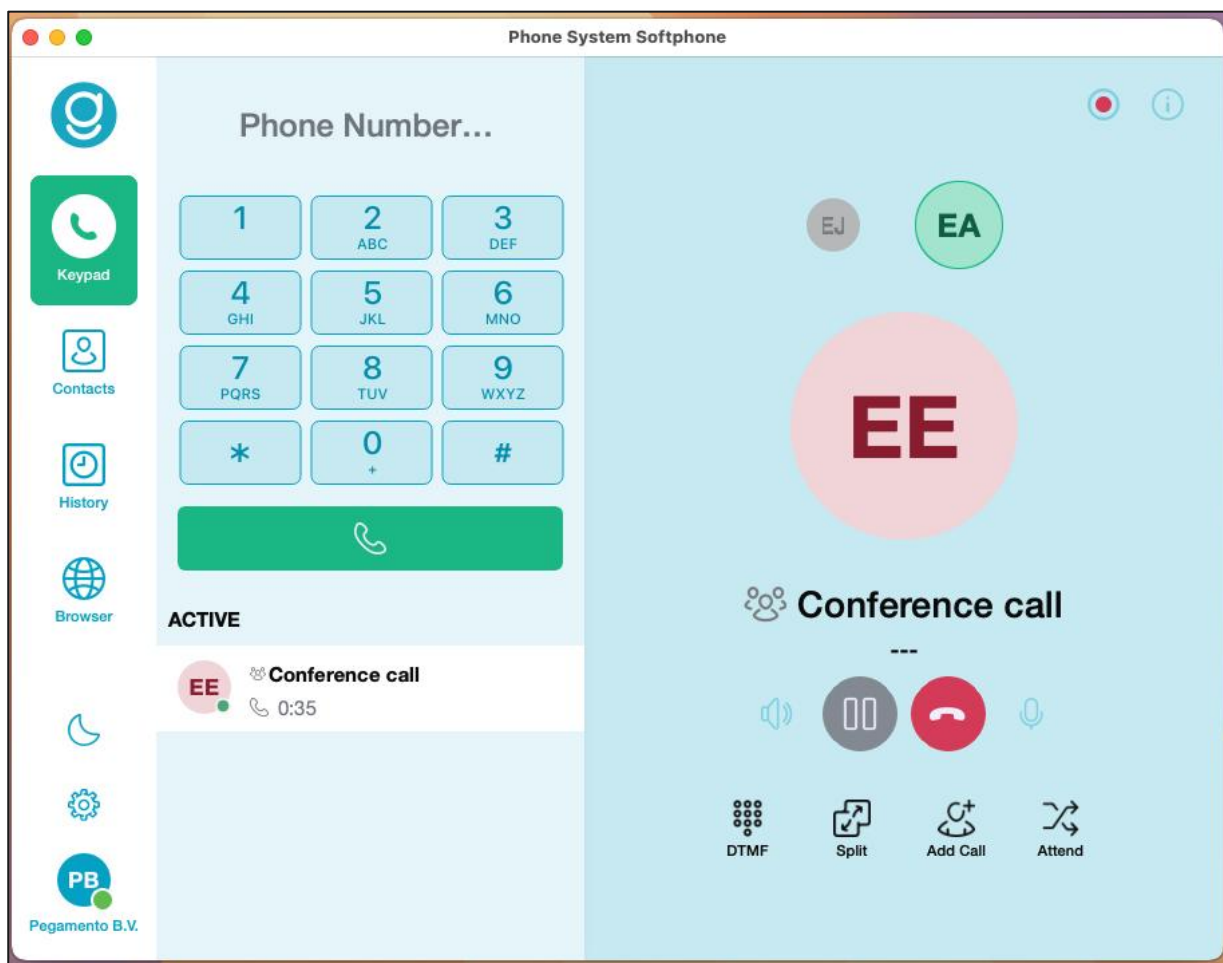
Het is ook mogelijk om een contactpersoon uit de lijst met contacten of recente oproepen te selecteren. In deze scenario voer ik het nummer van mijn collega in de keypad in.

Stap 3



De tweede persoon wordt nu gebeld en de eerste persoon zit in de wacht. Nadat de tweede persoon heeft opgenomen, klikt u op **Merge** om de personen samen te voegen en een Conference Call te starten.

Klik op **Add Call** wanneer u nog meer mensen wilt toevoegen aan dit gesprek.



De Conference Call is succesvol gestart.

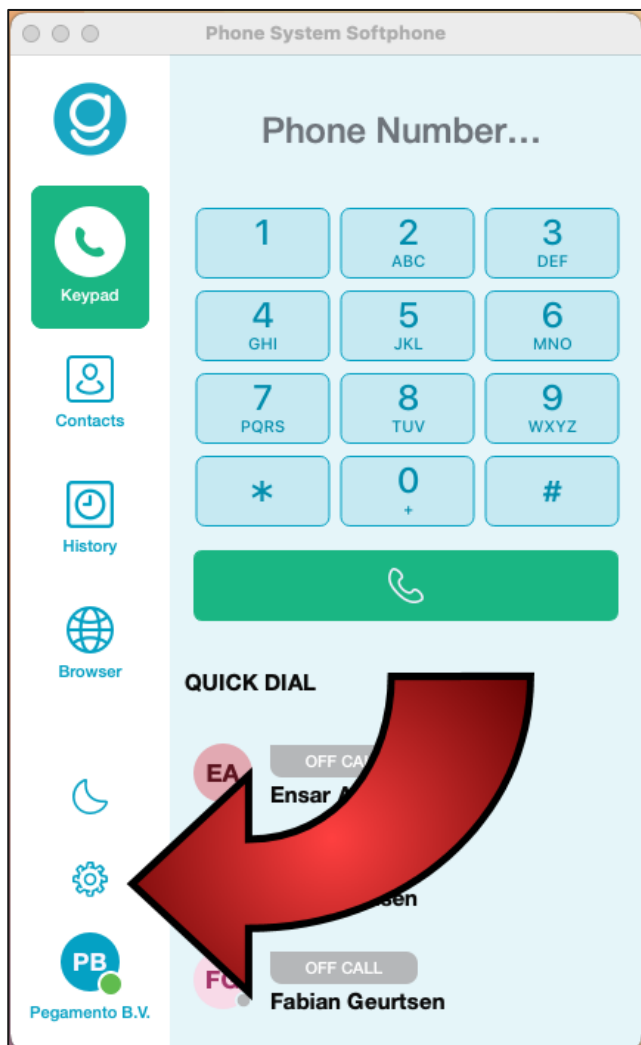
U kunt ten alle tijden op **Add Call** klikken om nog meer deelnemers uit te nodigen. Om de Conference Call weer op te splitsen, gebruikt u de **Split**-toets.

De Softphone app resetten

U kunt de Softphone applicatie resetten, zodat uw account wordt uitgelogd en alle data, zoals gespreksgeschiedenis en opnames worden gewist.

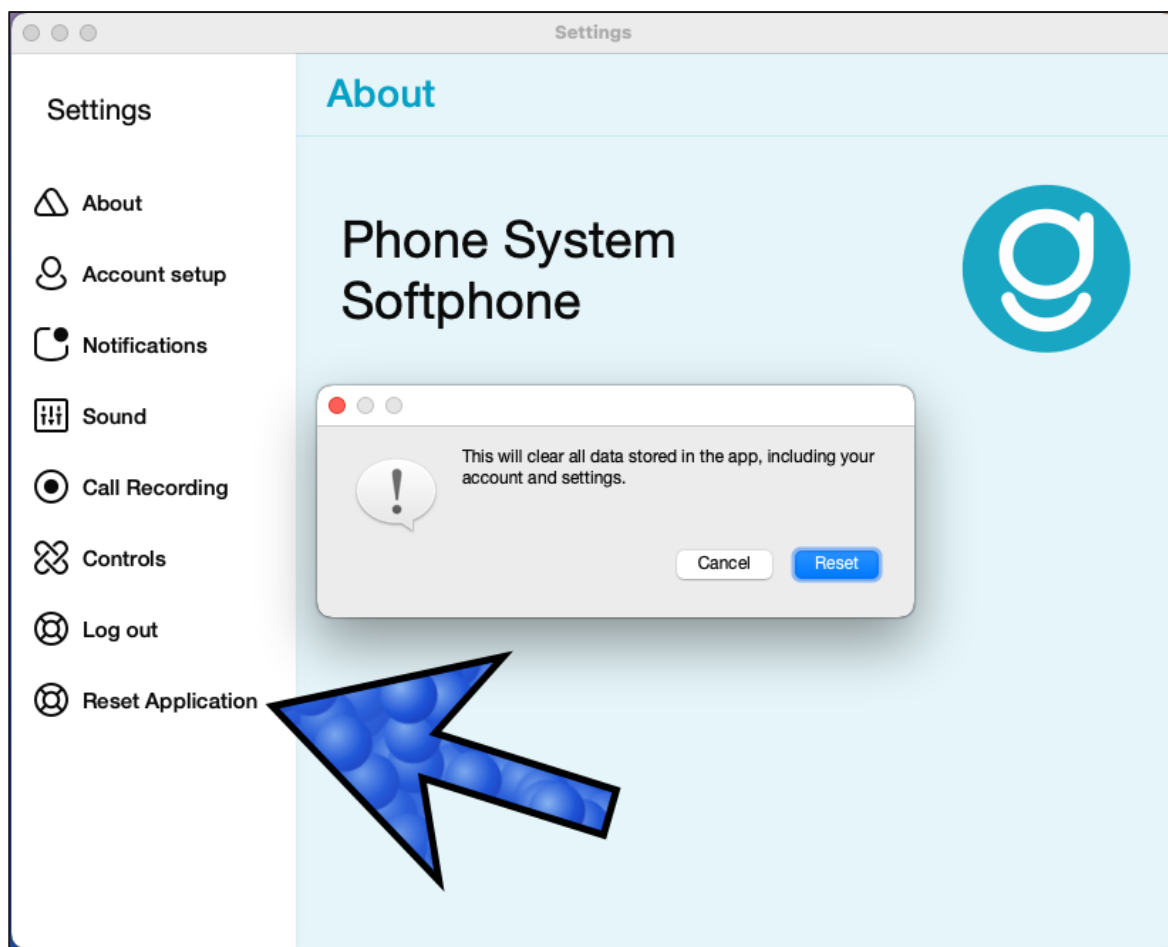
Hier wordt stapsgewijs uitgelegd hoe dat in zijn werk gaat.

Stap 1



Navigeer naar de **instellingen** door op het tandwiel te klikken.

Stap 2



Klik op **Reset Application** en een dialoogvenster verschijnt die meldt dat de app zal worden gereset en alle data zal worden gewist.

Klik op **Reset** om dit te bevestigen en de Softphone app zal gereset worden.

Voor vragen of opmerkingen kunt u ten alle tijden contact opnemen met onze helpdesk op support@pegamento.nl of bellen met 088 006 7130.

Wij wensen u veel plezier met uw telefoniesysteem!