

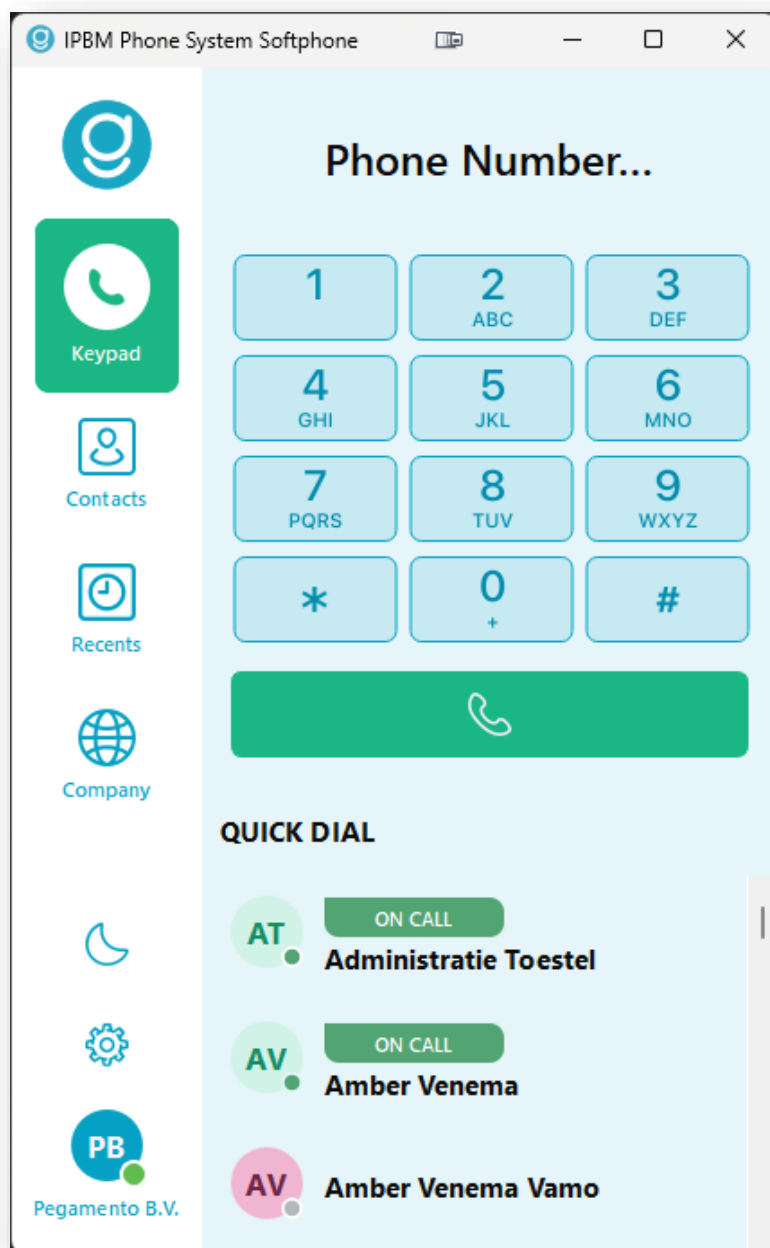
Handleiding Phone System Softphone

Het instellen van de Phone System Softphone
applicatie voor Windows



Inleiding

Dit document bevat een handleiding voor het gebruik van de Phone System Softphone applicatie voor Windows computers. 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.....	8
Contacten.....	9
Quick Dial	9
Company Phonebook	9
Recente oproepen	10
Do Not Disturb (Niet Storen)	10
Een gesprek aangekondigd doorverbinden	11
Een gesprek onaangekondigd doorverbinden.....	16
Een groepsgesprek (conference call) starten	19
De Softphone app resetten	23

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.

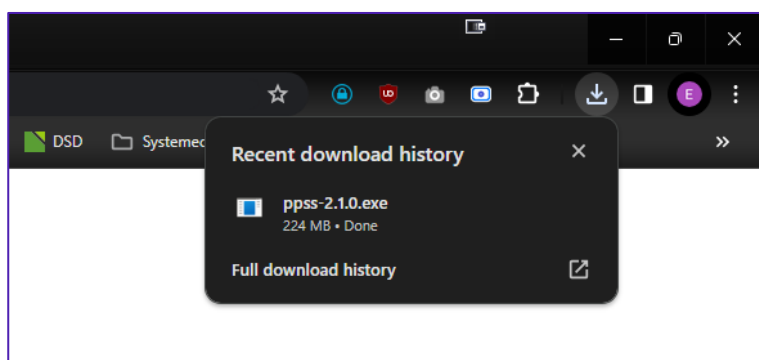
Stap 1



Open uw internetbrowser en navigeer naar www.pegamento.nl/downloads
Klik op **Download EXE-installer voor Windows**.

Stap 2

Zorg ervoor dat het bestand wordt gedownload. Open het bestand wanneer de download gereed is.



*Het downloadscherf kan er anders uitzien bij verschillende webbrowsers.
Het voorbeeld op de afbeelding hierboven is van Google Chrome versie 120.0.*

Stap 3



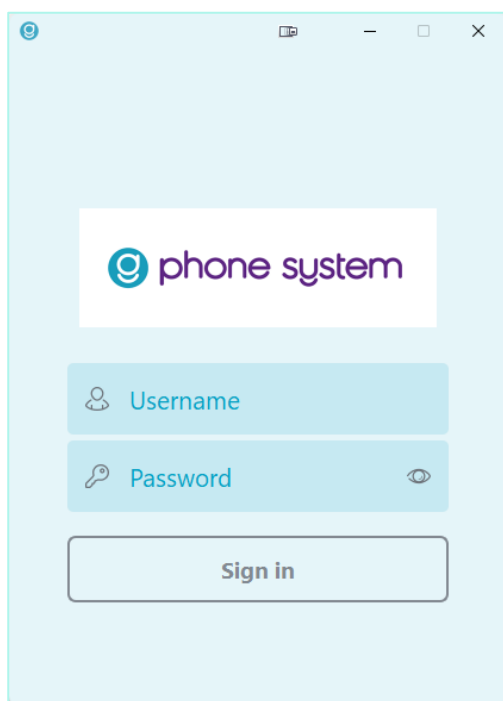
Bij het uitvoeren van het bestand ziet u het volgende op uw scherm.
Klik op **Next >** en klik op het volgende scherm op **Install** om de Softphone app te installeren.

Stap 4



Wanneer de installatie gereed is verschijnt het volgende scherm.
Schakel de vinkjes in bij **Run IPBM Phone System Softphone** en bij **Create desktop shortcut** en klik vervolgens op **Finish**.

Stap 5

A screenshot of a web browser window displaying the 'phone system' login interface. The window has a light blue background. At the top, there is a logo consisting of a purple circle with a white 'g' inside, followed by the text 'phone system' in a purple sans-serif font. Below the logo, there are two input fields: 'Username' with a person icon and 'Password' with a key icon and a toggle eye icon. At the bottom, there is a 'Sign in' button.

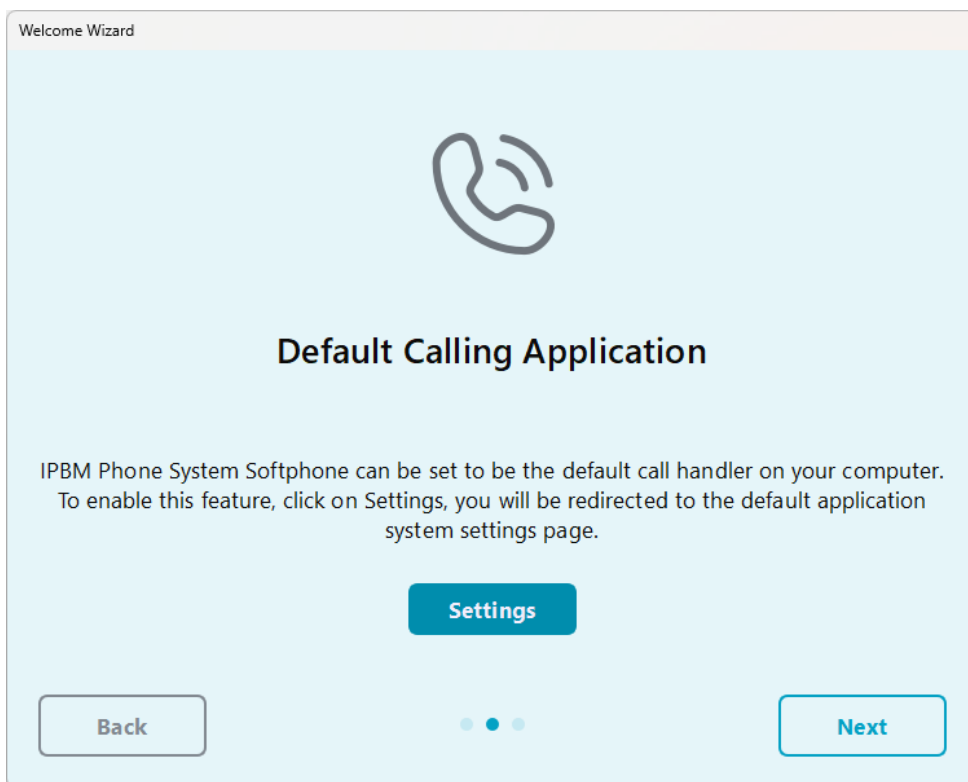
Bij het eerste keer openen van de Softphone app wordt er om een gebruikersnaam en wachtwoord gevraagd. Voer de gebruikersnaam en wachtwoord in die u van ons heeft ontvangen en klik op **Sign in**.

Stap 6

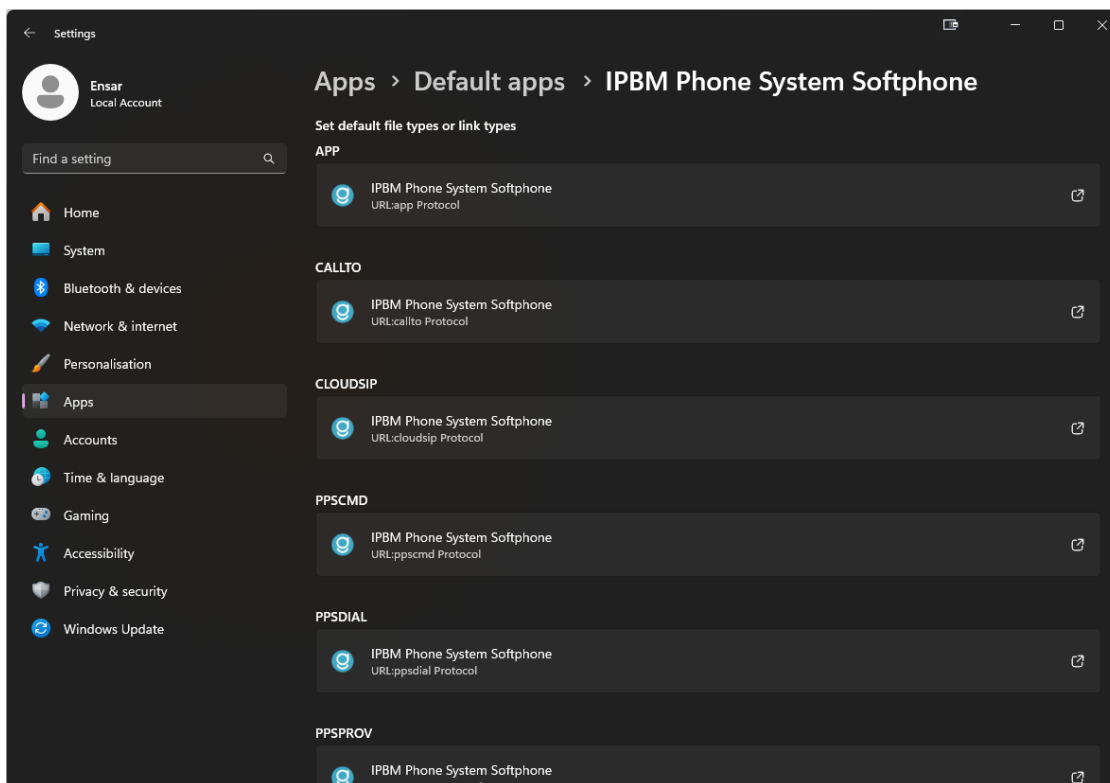
A screenshot of a 'Welcome Wizard' window titled 'Welcome Wizard'. The window has a light blue background. At the top, there is a logo consisting of a purple circle with a white 'g' inside, followed by the text 'phone system' in a purple sans-serif font. Below the logo, the title 'Gebruikersovereenkomst' is displayed in a bold black font. The main text reads: 'Dit document vormt de Gebruikersovereenkomst voor de VoIP telefoon applicaties **Phone System**, **IPBM Phone** of **CloudSoftphone** met een gebruikersaccount voor een **IP Businessmanager** of **Pegamento Phone System** telefonieomgeving (hierna "Applicatie" genoemd), ontwikkeld en gedistribueerd door **Pegamento B.V.** te Zeist in Nederland (hierna "Pegamento" genoemd).'. Below this, there is a numbered list item: '1. **Eigendomsrechten en gebruik.** De Applicatie, inclusief alle software, technologie, inhoud, materialen en andere elementen, zijn eigendom van Pegamento of onder licentie bij Pegamento en worden beschermd door Nederlandse en internationale wetten en verdragen inzake intellectuele eigendom. Het is niet toegestaan om de'. At the bottom, there is a small text line: 'By pressing "Agree" button, you have read, understood and agreed to the "Terms & Conditions".' and an 'Agree' button.

Na het inloggen ziet u de gebruikersovereenkomst. Lees deze aandachtig door en klik vervolgens op **Agree** om de voorwaarden te accepteren.

Stap 7

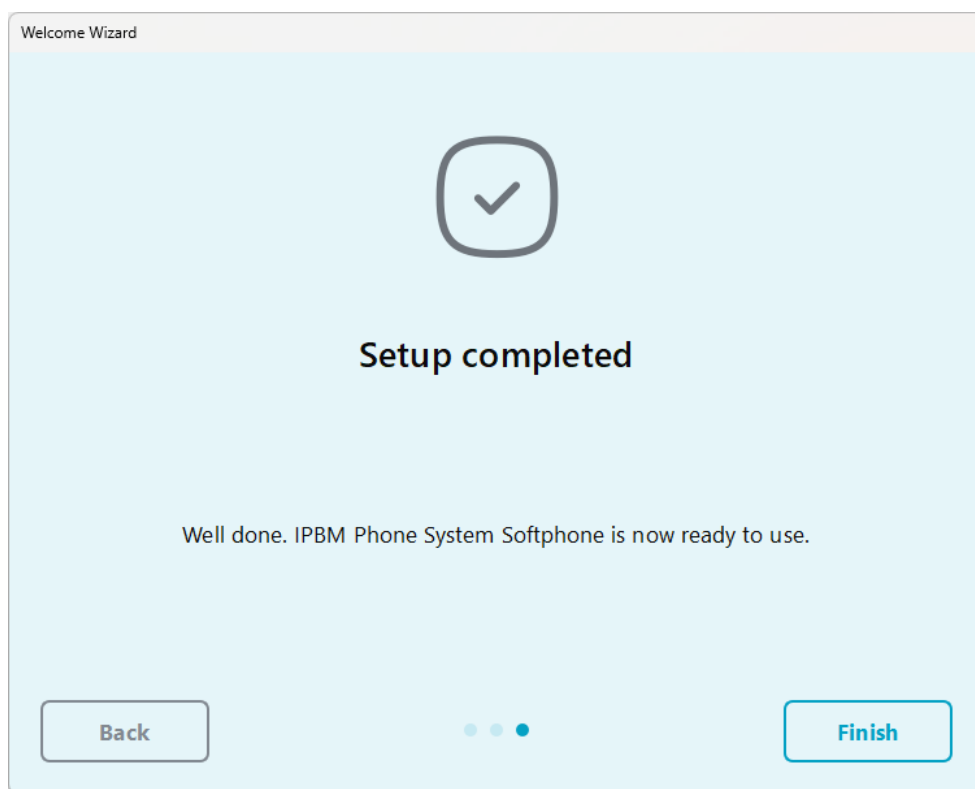


Hier wordt er gevraagd of u de Softphone applicatie als standaard app voor bellen wilt gebruiken. Bij het aanroepen van de **Settings** kunt u in de Windows instellingen controleren of de Softphone applicatie is ingesteld als standaard voor oproepen.

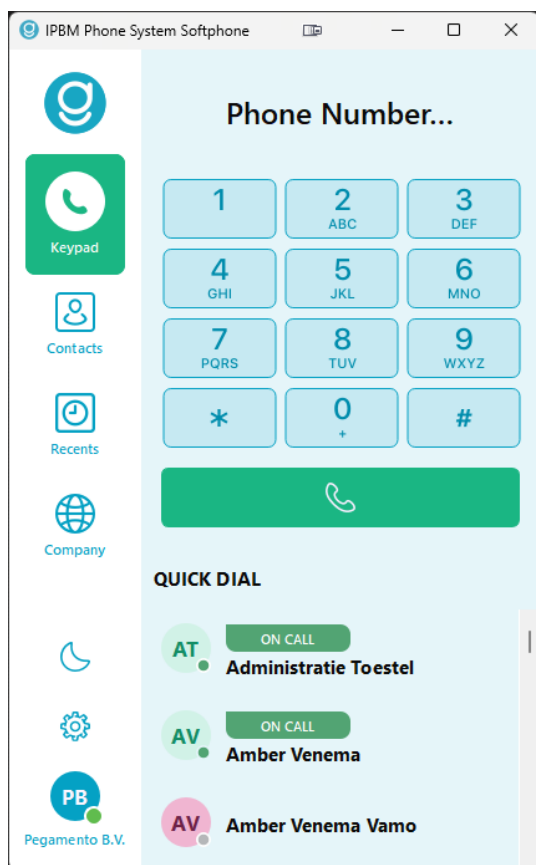


Klik op **Next** om door te gaan.

Stap 8

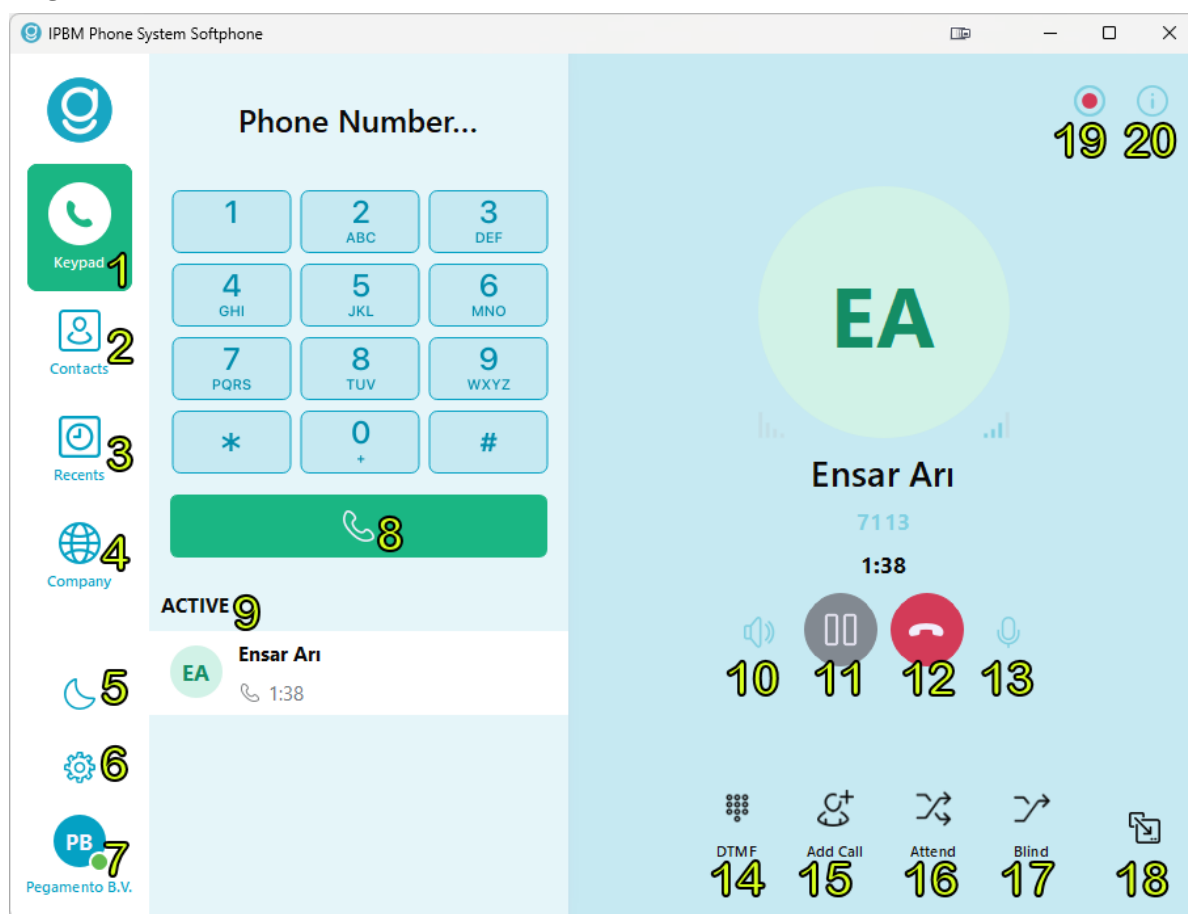


De Softphone app is nu klaar voor gebruik. Klik op **Finish** om de wizard te sluiten.
Op de volgende pagina wordt de gebruikersinterface en de functie van de knoppen behandeld.



De gebruikersinterface

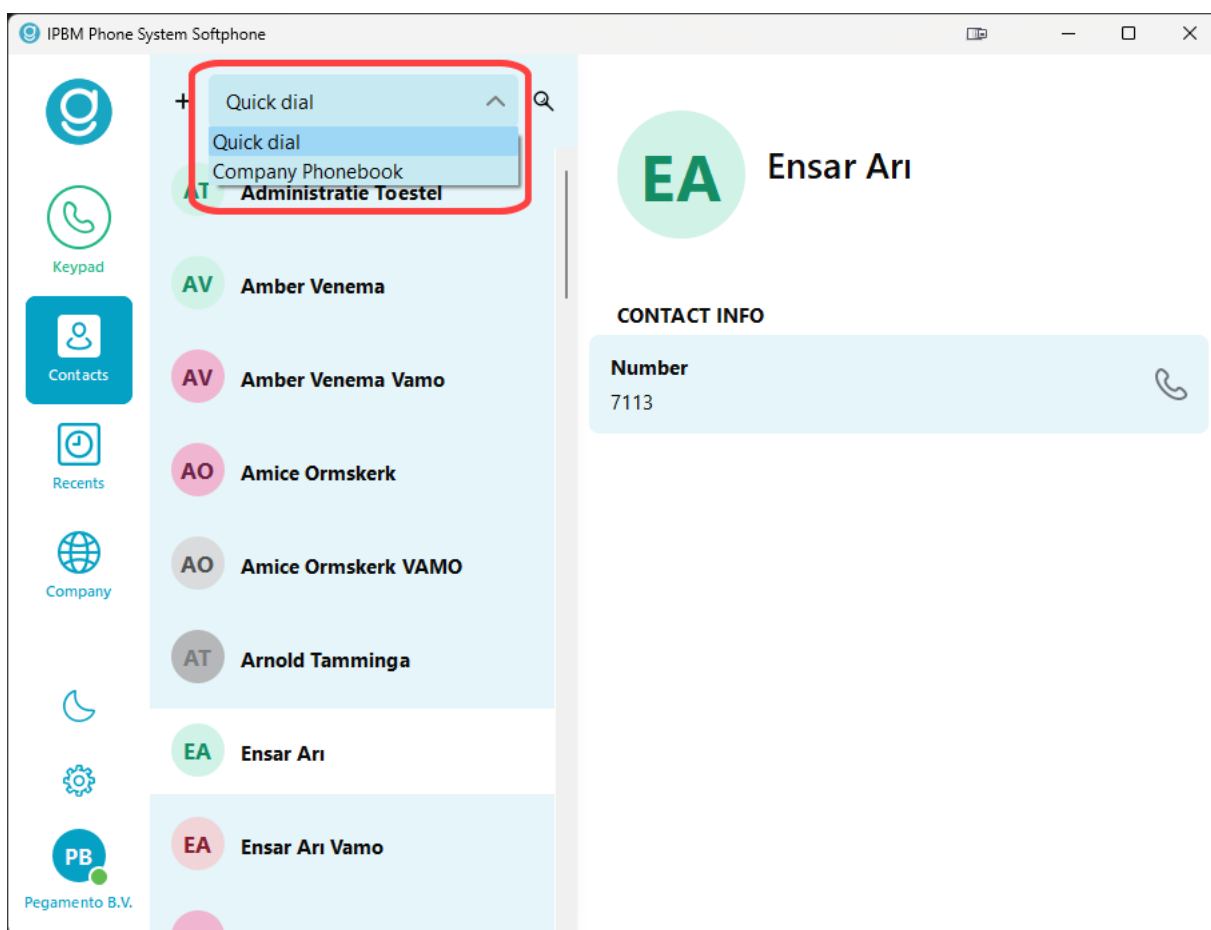
De gebruikersinterface bestaat uit een reeks toetsen. Deze worden hieronder behandeld.



- | | |
|--------------------------------|---|
| 1. Keypad: | Geeft de dialer weer. |
| 2. Contacts: | Geeft de lijst met contacten weer. Hierin kunt u kiezen tussen collega's en contacten uit het bedrijfstelefoonboek. |
| 3. Recents: | Geeft recente oproepen weer. |
| 4. Company: | Toont collega's met BLF-vermelding en geeft handmatige schakelingen 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 dialpad 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** en **Company Phonebook**.



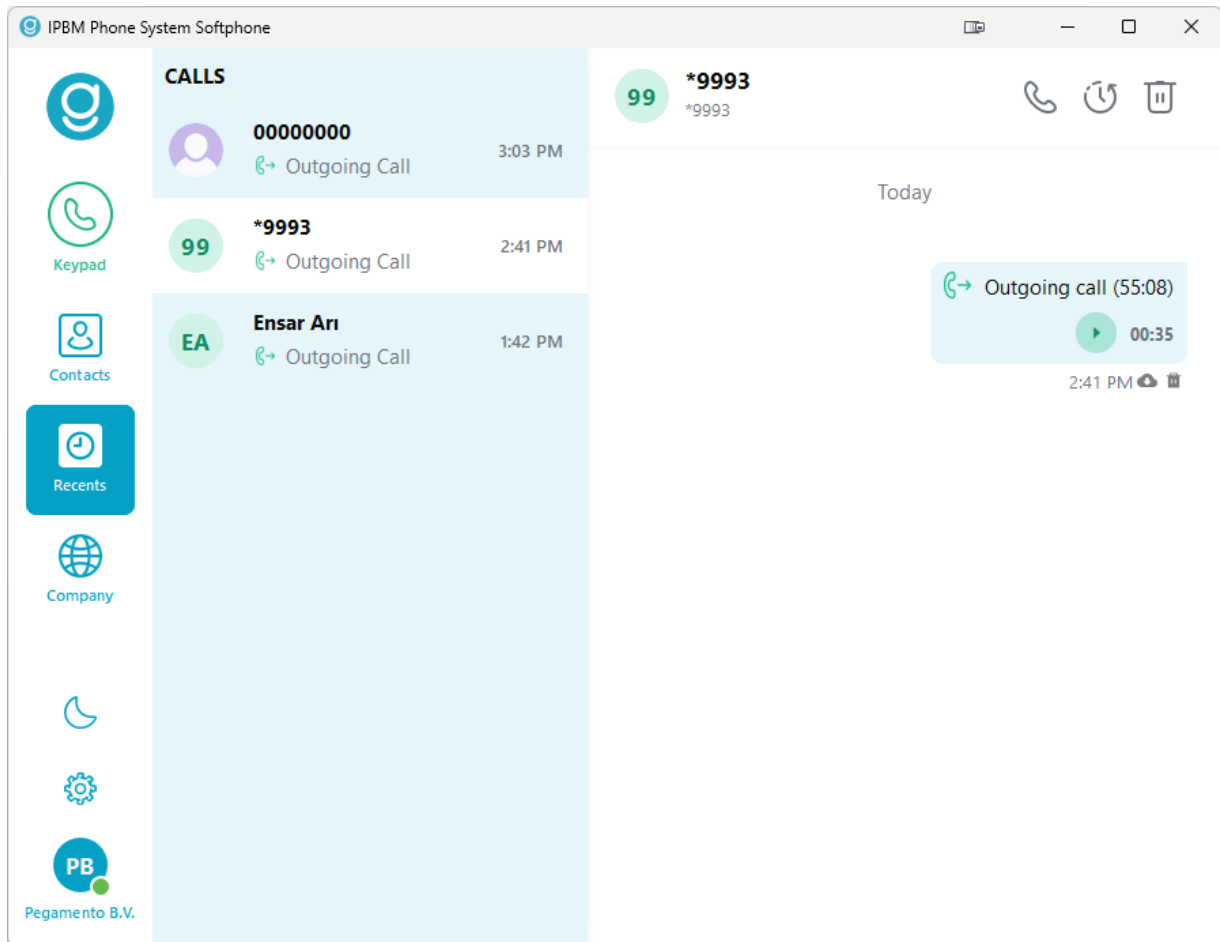
Quick Dial

Quick Dial toont een lijst met extensies van alle gebruikers binnen de organisatie die zijn toegevoegd in de Phone System telefooncentrale.

Company Phonebook

Company Phonebook is 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.

Recente oproepen



Bij het aanklikken van de toets **Recents** 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.

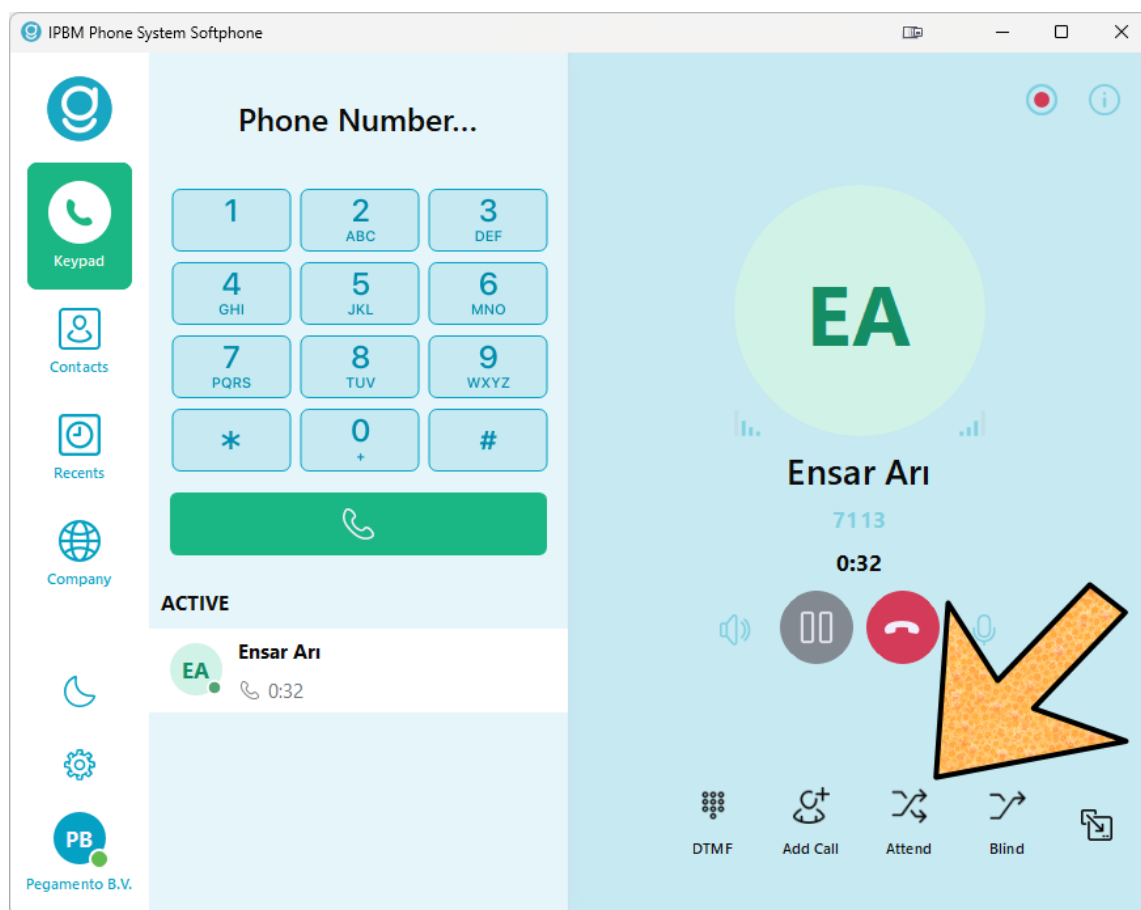


Een gesprek aangekondigd doorverbinden

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.

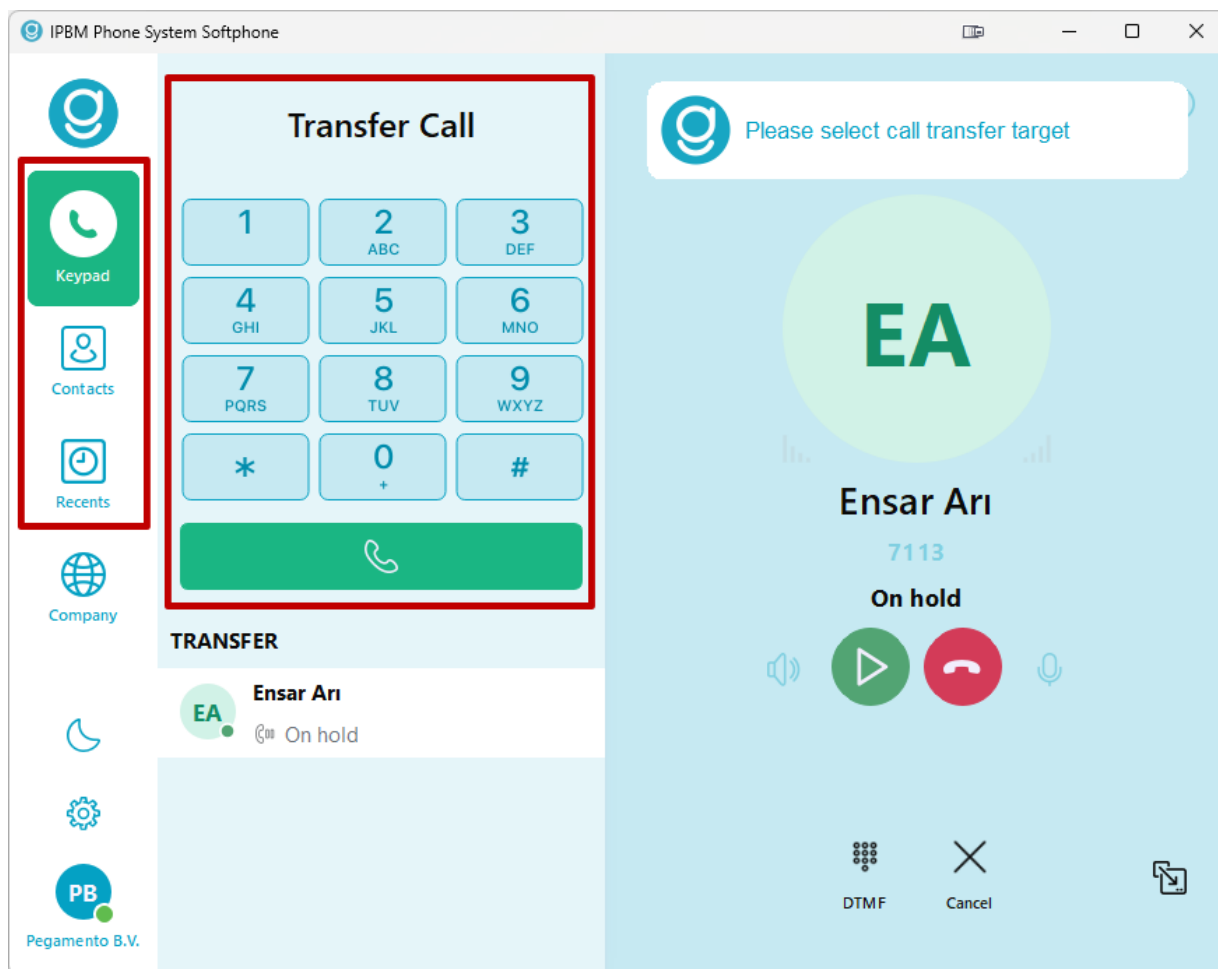
Hier wordt stapsgewijs uitgelegd hoe dat in zijn werk gaat.

Stap 1



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

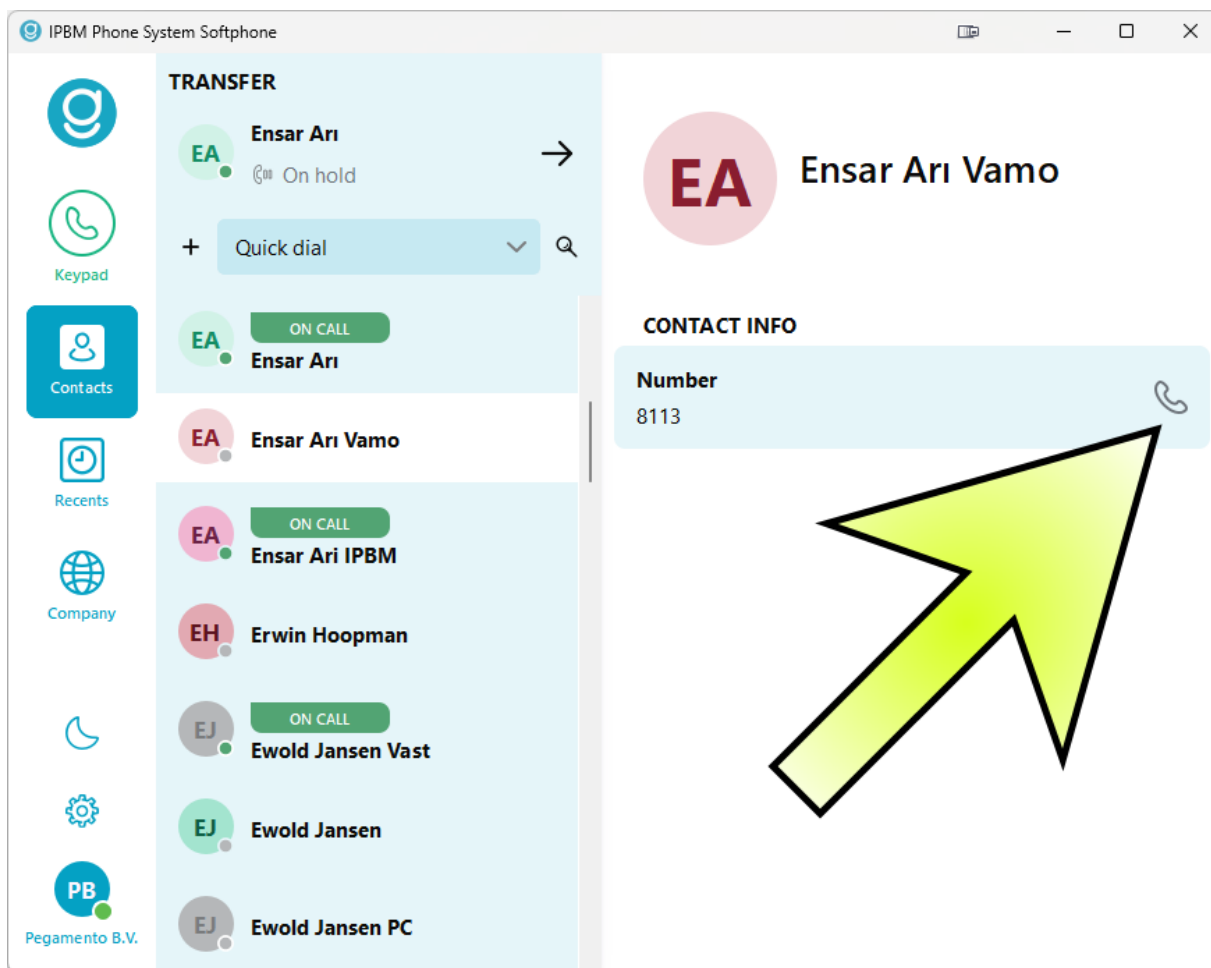
Stap 2



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

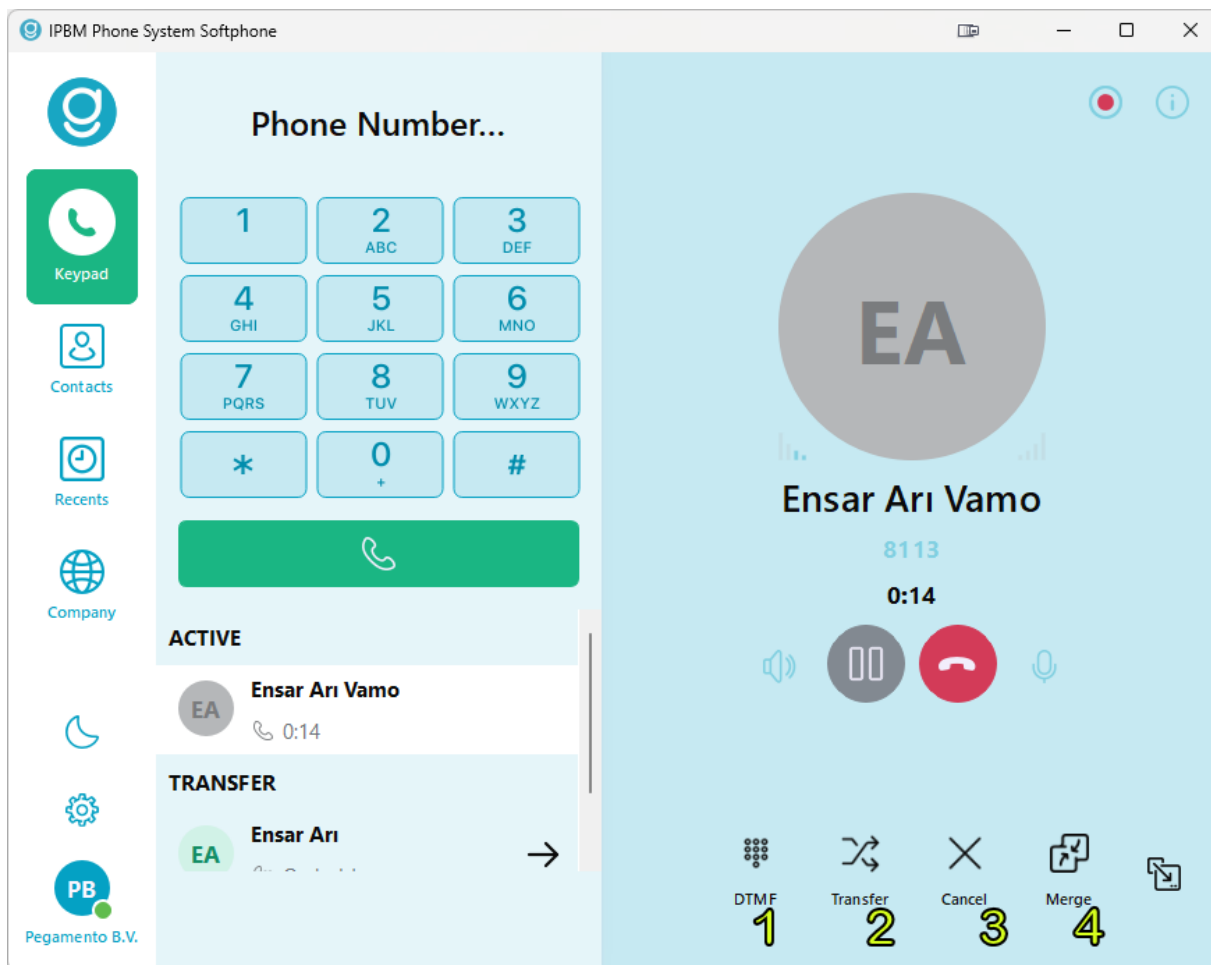
Het is ook mogelijk om een contactpersoon uit de lijst met contacten of recente oproepen te selecteren. Dit is wat we in dit voorbeeld gaan doen.

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.

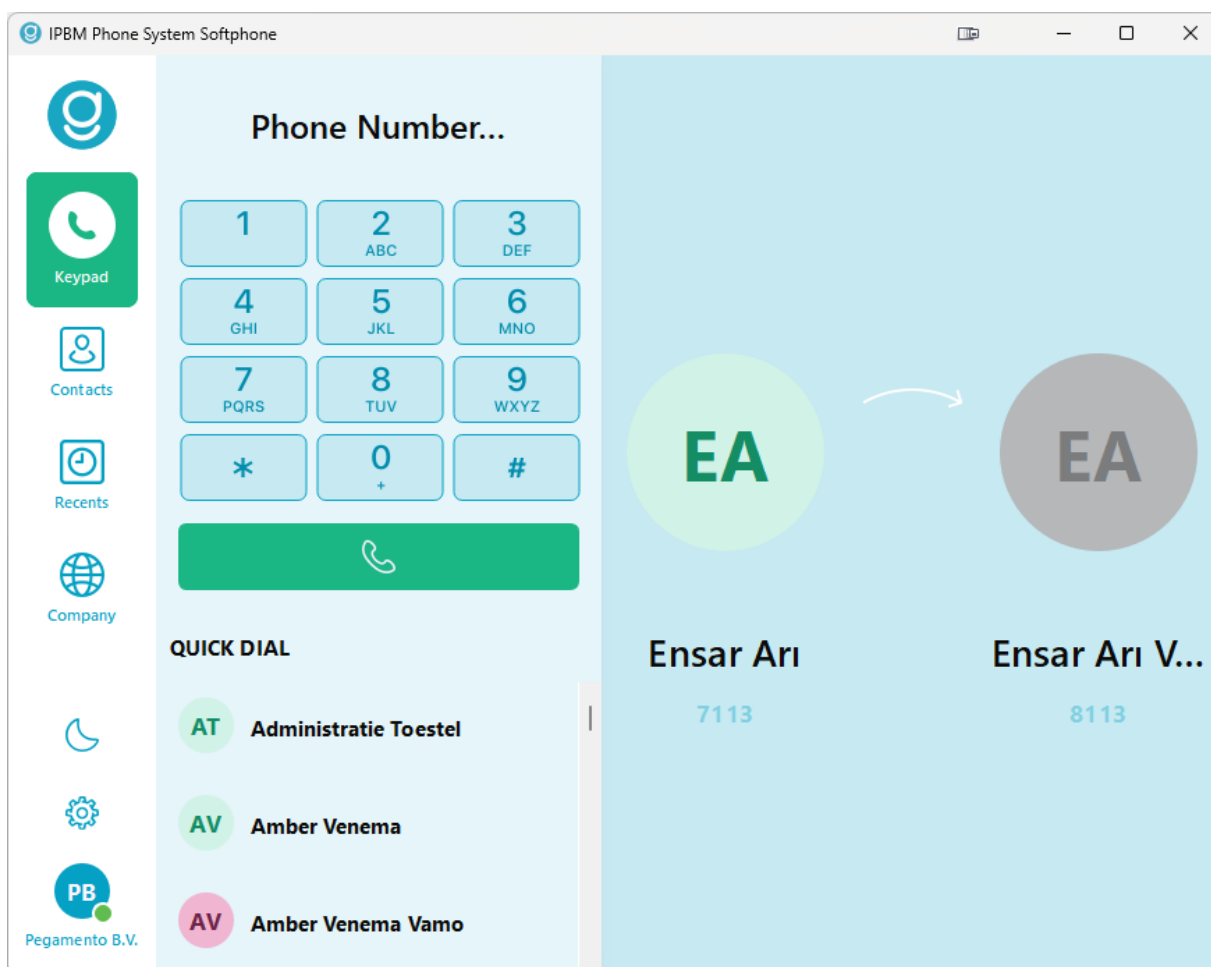
Stap 4



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 groepsgebrek (conference call) starten met beide partijen.

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



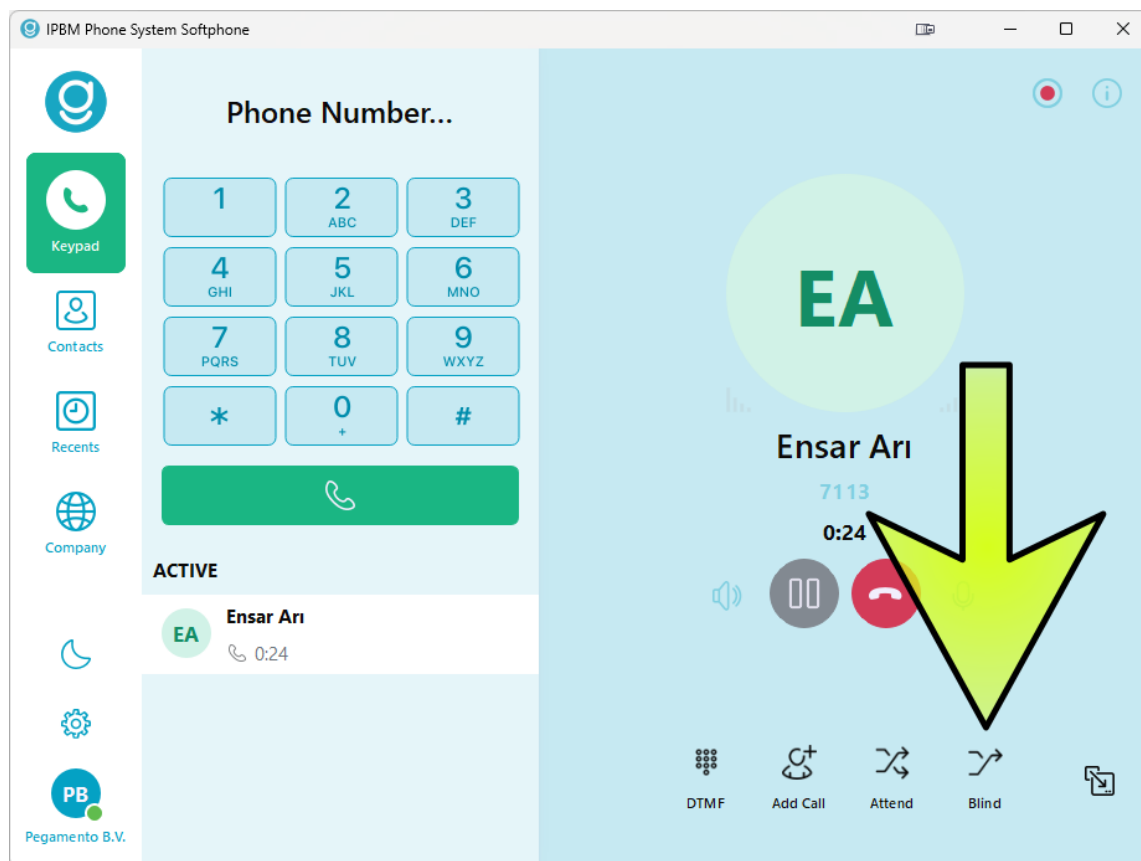
De beller wordt doorverbonden en de oproep wordt voor u beëindigd.

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.

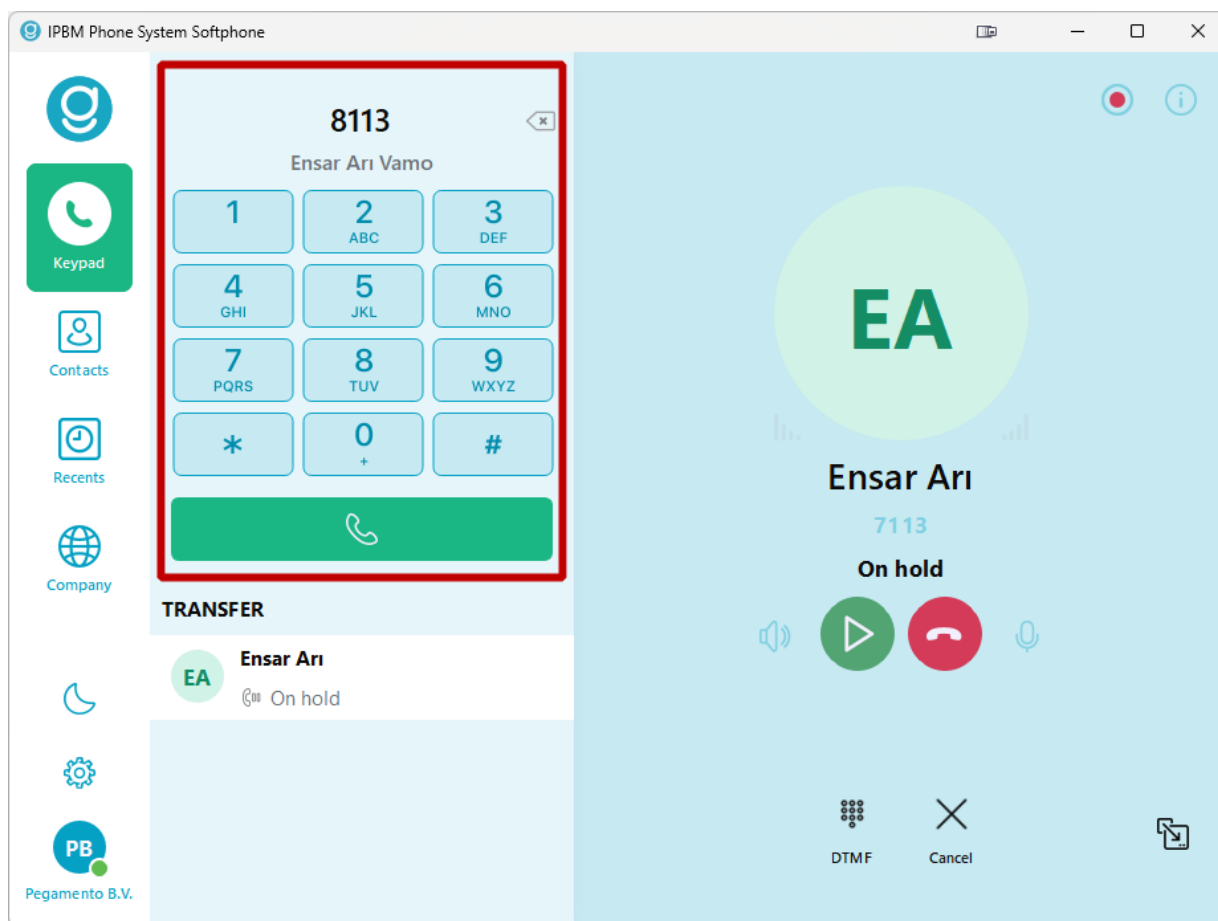
Hier wordt stapsgewijs uitgelegd hoe dat in zijn werk gaat.

Stap 1



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

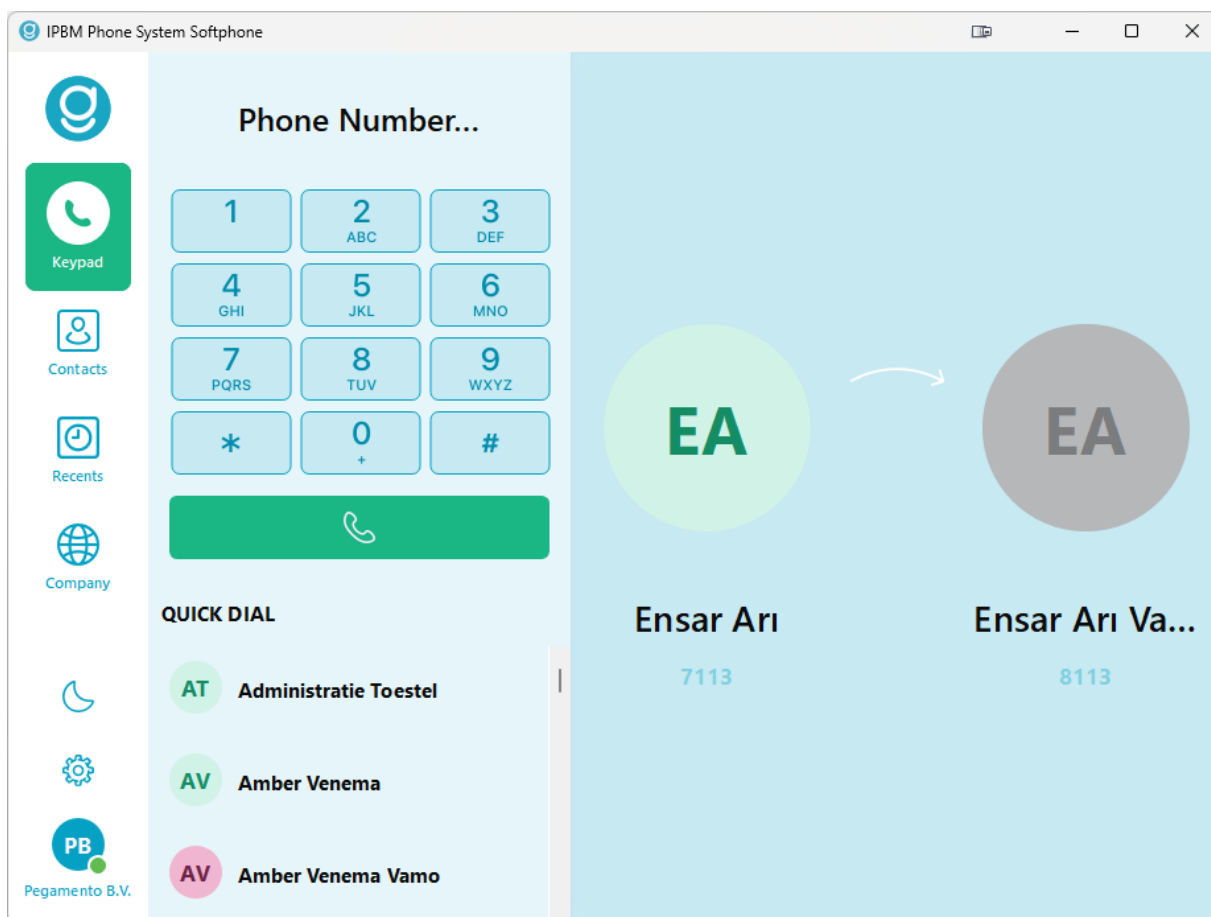
Stap 2



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 recente oproepen te selecteren. In deze scenario voer ik het nummer van mijn collega in om door te verbinden.

Stap 3



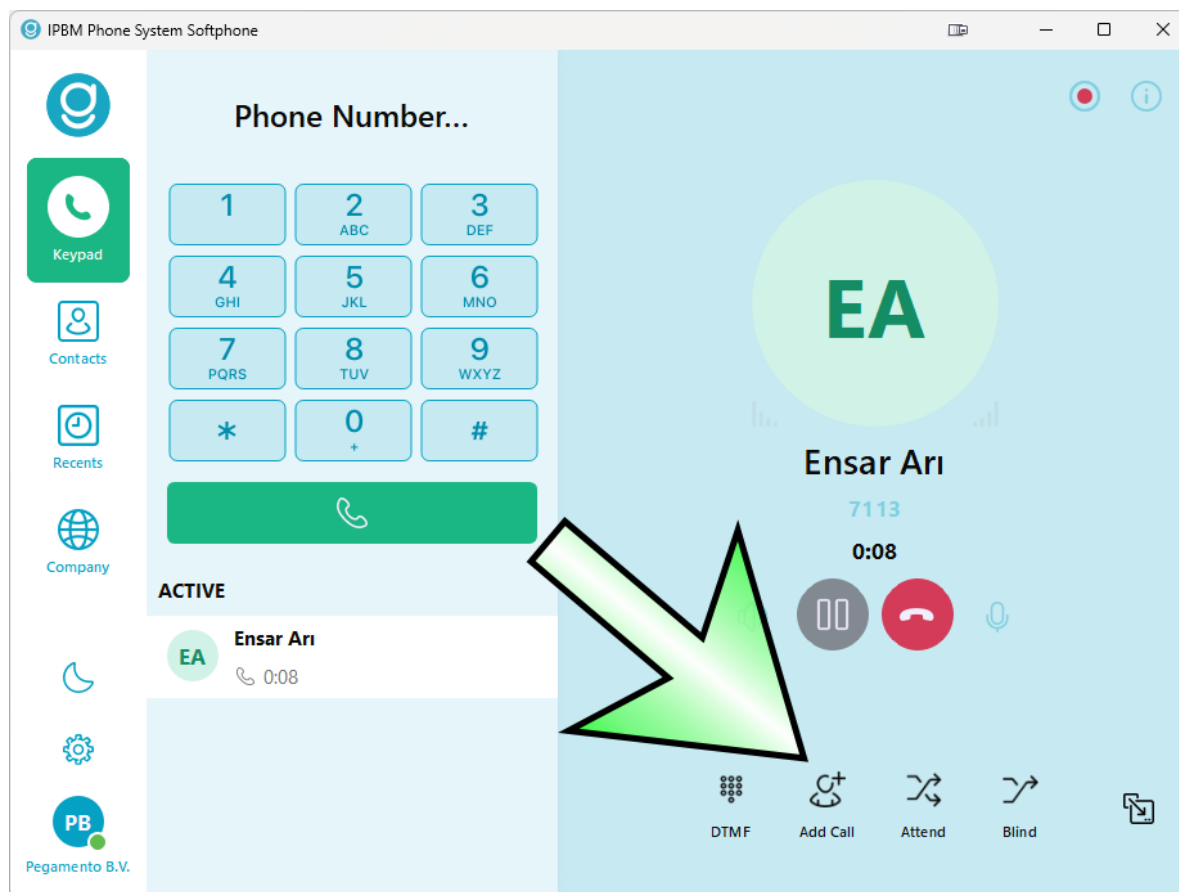
De oproep is nu doorverbonden. Mocht diegene niet opnemen of in gesprek zijn, dan wordt de routing afgehandeld zoals ingesteld in de CFWD binnen de Phone System telefooncentrale.

Een groepsgesprek (conference call) starten

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

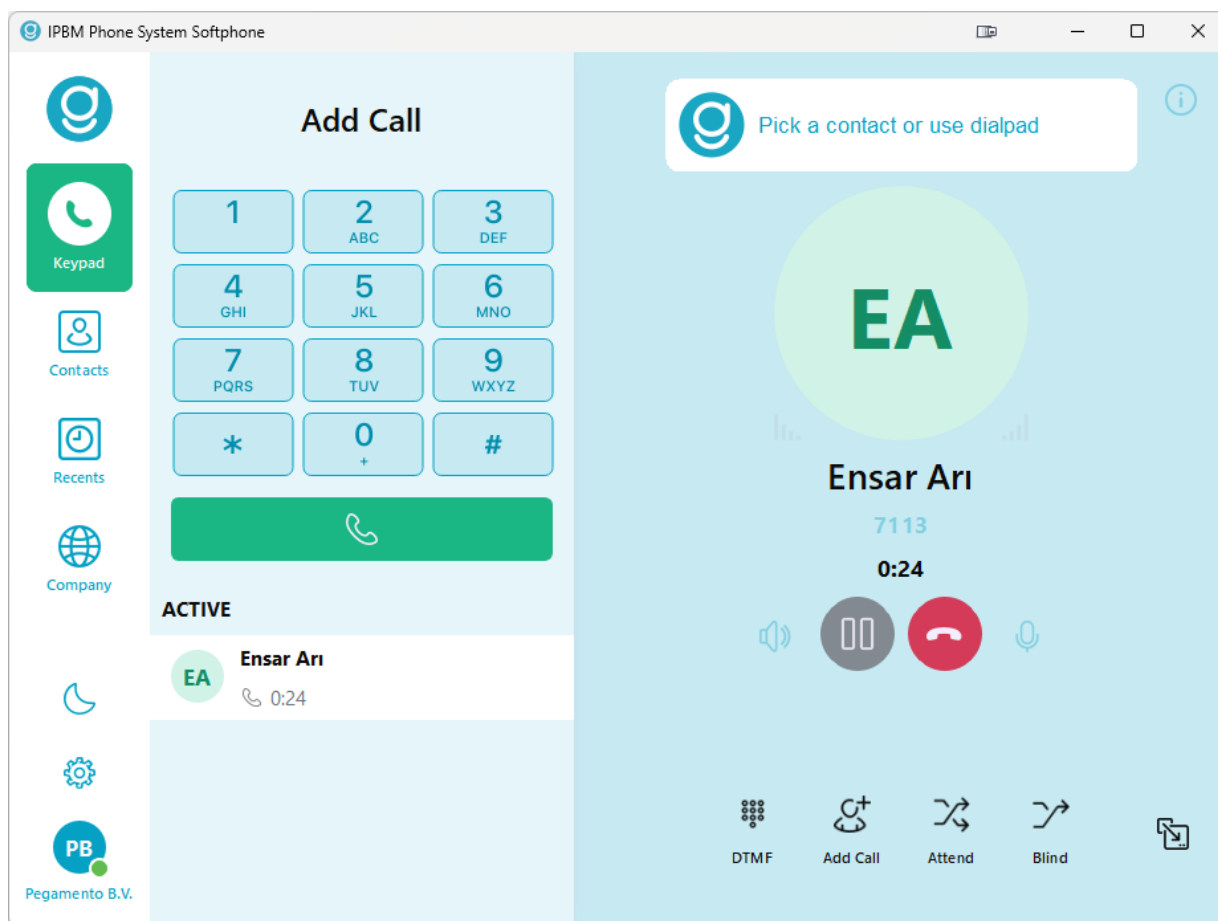
Hier wordt stapsgewijs uitgelegd hoe dat in zijn werk gaat.

Stap 1



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

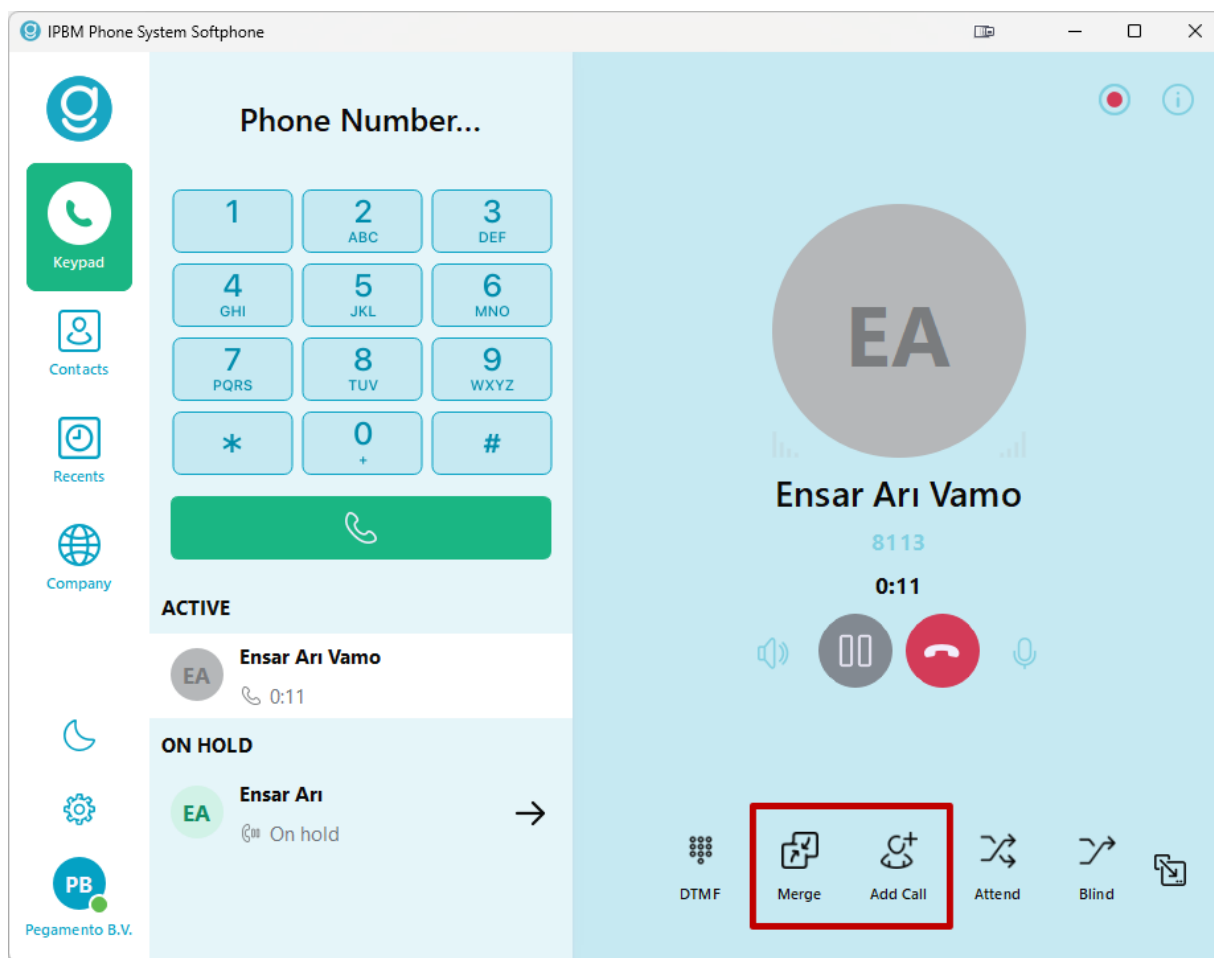
Stap 2



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

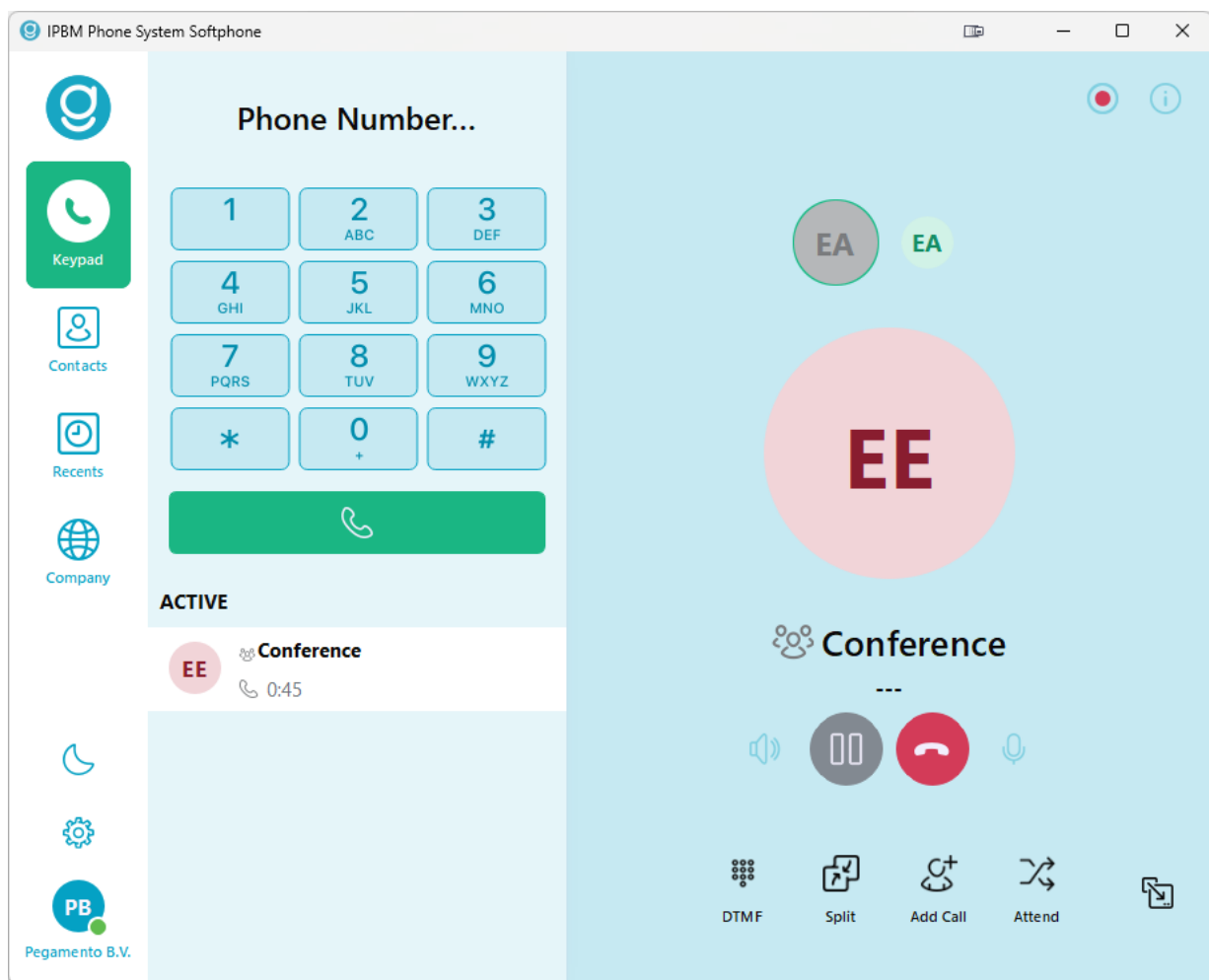
Het is ook mogelijk om een contactpersoon uit de lijst met contacten of recente oproepen te selecteren. In deze scenario voer ik het nummer van mijn collega in de dialpad in.

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.

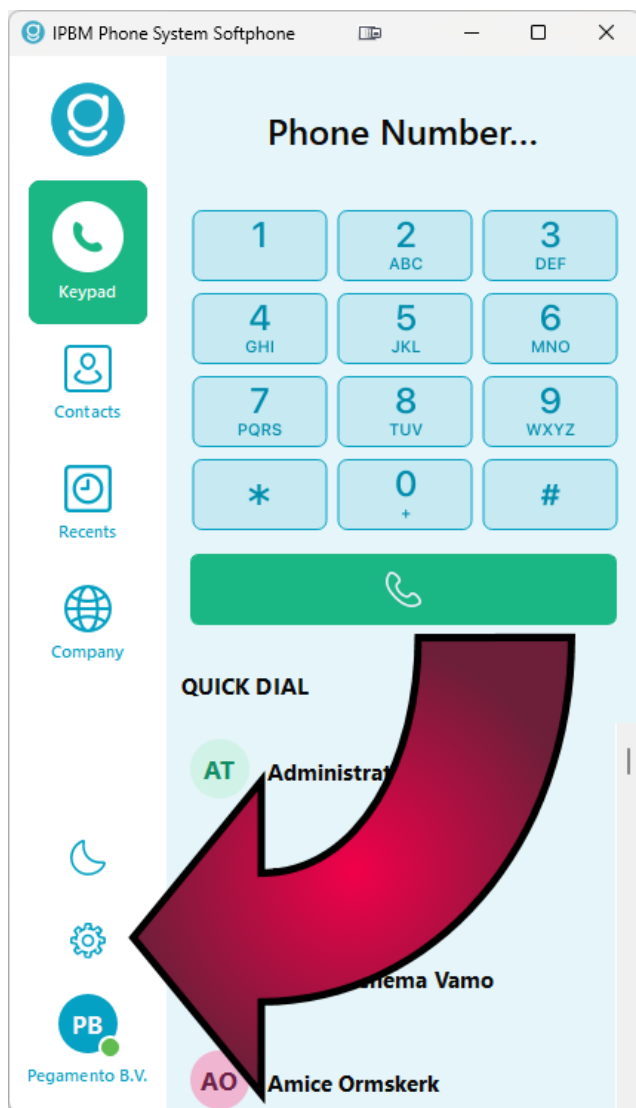
U kunt ten alle tijden op **Add Call** klikken om nog meer deelnemers uit te nodigen. Om de Conference Call weer op te splitsen, gebruikt u de **Split**-toets.

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

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

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

Wij wensen u veel plezier met uw telefoniesysteem!