

Handleiding Web Softphone





Inhoudsopgave

1.	<i>Hoofdstuk 1 – Introductie PhoneSystem binnen WorkplaceX.....</i>	<i>3</i>
2.	<i>Hoofdstuk 2 – Inloggen</i>	<i>4</i>
3.	<i>Hoofdstuk 3 – Introductie Startpagina</i>	<i>6</i>
4.	<i>Hoofdstuk 4 – Navigatie en configuratie.....</i>	<i>7</i>
5.	<i>Hoofdstuk 5 – Af- en aanmelden wachtrijen</i>	<i>10</i>
6.	<i>Hoofdstuk 6 – Telefoonboek(en).....</i>	<i>11</i>
7.	<i>Hoofdstuk 7 – Bellen</i>	<i>13</i>
8.	<i>Hoofdstuk 8 – Functies tijdens het bellen</i>	<i>15</i>
9.	<i>Hoofdstuk 9 – Do's & Dont's (Handige tips)</i>	<i>17</i>



1. Hoofdstuk 1 – Introductie PhoneSystem binnen WorkplaceX

Wat is WorkplaceX?

WorkplaceX is de digitale werkomgeving van Pegamento. We helpen bedrijven om contact op een slimme en eenvoudige manier te organiseren. Je kunt er informatie vinden, samenwerken met collega's en werken met verschillende oplossingen, zoals PhoneSystem, Sprinklr en Process Assistant. Alles gebeurt in één overzichtelijk platform dat je via een Chrome- of Edge-browser opent, waar je ook bent.

Waarom WorkplaceX?

WorkplaceX zorgt ervoor dat jij je werk niet alleen goed, maar ook op een prettige manier kunt doen. Waar en wanneer je dat ook wilt doen, zolang je maar een internetverbinding tot je beschikking hebt. Alles wat je nodig hebt, staat op één plek. Zo werk je sneller, beter samen én heb je altijd de juiste informatie bij de hand.

Wat is PhoneSystem?

PhoneSystem is de eigen telefonie-oplossing van Pegamento binnen WorkplaceX. Je gebruikt het om te bellen, gebeld te worden en je gesprekken makkelijk te beheren. Dat doe je gewoon vanaf je computer, zonder dat je een vaste telefoon nodig hebt.

Werk je liever met een vaste telefoon? Dat kan ook. PhoneSystem past zich aan hoe jij wilt werken.

Gesprekken kunnen worden doorgestuurd naar je computer, vaste telefoon, softphone, Microsoft Teams of mobiele telefoon¹. Zo kies je zelf wat voor jou het handigst is.

Voor wie is PhoneSystem bedoeld?

PhoneSystem is gemaakt voor iedereen die een makkelijke, maar slimme telefonieoplossing zoekt voor op kantoor. Je hoeft geen technische kennis te hebben om ermee te werken.

Het systeem sluit goed aan op je dagelijkse werk. Het werkt bijvoorbeeld samen met Sprinklr, de oplossing voor contactcenters. Ook kun je PhoneSystem uitbreiden met extra functies, zoals automatische samenvattingen van gesprekken.

Gebruik je al andere systemen, zoals een CRM of ERP? Dan kunnen we PhoneSystem daarmee koppelen. Zo wordt het een logisch en handig onderdeel van je bestaande kantooromgeving.

Het PhoneSystem ecosysteem bestaat uit de PhoneSystem telefonie centrale met eigen beheer pagina voor de instellingen, een softphone app, web softphone en vaste toestellen en mobiele toestellen. Dze handleiding is voor de web softphone.

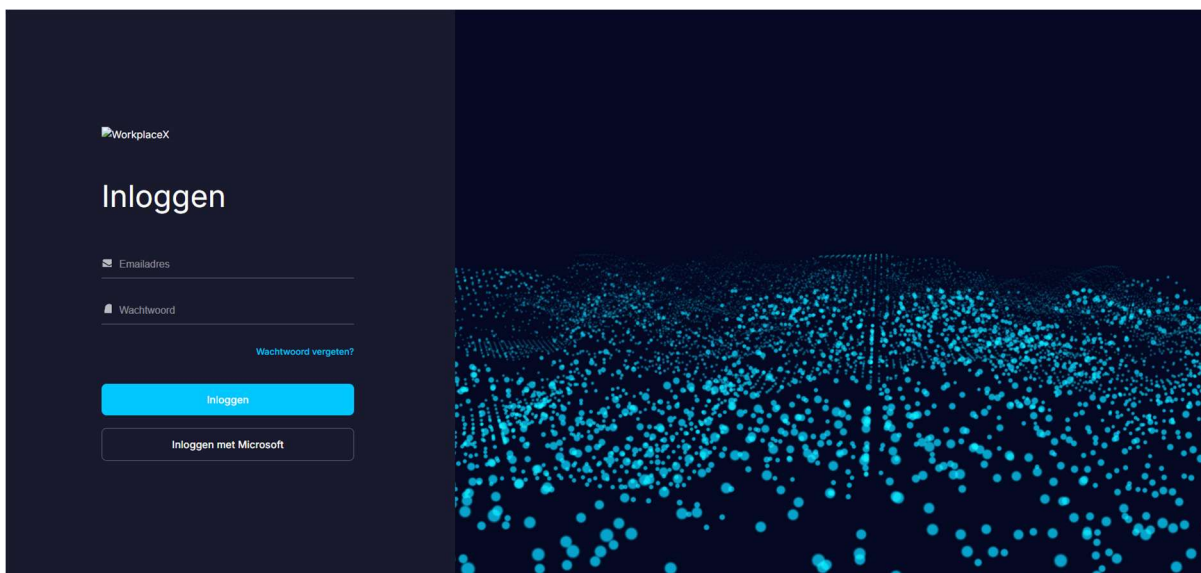
¹ Afhankelijk van afgenomen diensten

2. Hoofdstuk 2 – Inloggen

Om met Web Softphone te kunnen werken, moet je eerst inloggen via WorkplaceX. Dat kan op twee manieren: met je e-mailadres en wachtwoord, of via je Microsoft-account (Single Sign-On). In dit hoofdstuk leggen we stap voor stap uit hoe je kunt inloggen, zodat je snel aan de slag kunt.

Traditioneel inloggen (E-mailadres en wachtwoord)

1. Open je Chrome- of Edge-browser;
2. Ga naar de inlogpagina van WorkplaceX via de URL die je hiervoor hebt gekregen (bedrijfs-naam.workplacex.digital);
3. Je ziet nu het onderstaande scherm:

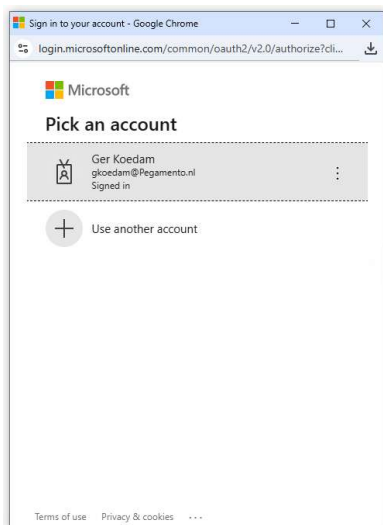


Opmerking: Zie je dit scherm niet, neem dan contact op met je eigen supportafdeling

4. Druk op wachtwoord vergeten
5. Voer je e-mailadres in;
6. Klik op "Versturen";
7. De volgende keer kun je inloggen met de gebruikersnaam en wachtwoord combinatie.

Inloggen via Microsoft SSO

1. Open je Chrome- of Edge-browser;
8. Ga naar de inlogpagina van WorkplaceX via de URL die je hiervoor hebt gekregen (bedrijfs-naam.workplacex.digital);
2. Je komt vanzelf op het inlogscherf van Microsoft:



3. Kies je werkaccount: Als je eerder bent ingelogd, kun je je account aanklikken. Anders vul je je werkmailadres in (bijv. naam@bedrijf.nl).
4. Voer je wachtwoord in: Vul het wachtwoord in dat bij je werkaccount hoort.
5. Bevestig je identiteit met tweestapsverificatie (2FA): Microsoft kan vragen om extra bevestiging, bijvoorbeeld via:
 - A. een code in de Microsoft Authenticator-app
 - B. een sms met een verificatiecode
 - C. een oproep naar je mobiele telefoon

Volg de stappen op het scherm om de inlog te bevestigen.

6. Je bent nu ingelogd in WorkplaceX: Je komt terecht op de startpagina. Vanuit hier kun je Web Softphone openen en beginnen met werken.
7. Indien je een foutmelding tegenkomt, neem contact op met je eigen support afdeling.

3. Hoofdstuk 3 – Introductie Startpagina

Na het inloggen kom je op de startpagina van WorkplaceX. Hier zie je in één oogopslag welke onderdelen je kunt gebruiken. In dit hoofdstuk leggen we uit hoe deze pagina werkt, wat de iconen betekenen en hoe je Web Softphone start.

Iconen uitleg

Op de startpagina van WorkplaceX zie je blokken met iconen en afkortingen. Elke afkorting staat voor een oplossing. Het is belangrijk om te weten wat deze iconen betekenen, zodat je snel de juiste oplossing kunt kiezen. We leggen uit waar elk icoon voor staat.

- **Ws** = Web Softphone
- **Pa** = Process Assistant (Coming soon)
- **Ve** = Vision Engine
- **Ec** = Employee Connect
- **Kb** = Knowledge Base (Coming soon)
- **Ac** = AI Connector

PhoneSystem opstarten

1. Klik op het blok Ws (PhoneSystem Web Softphone):



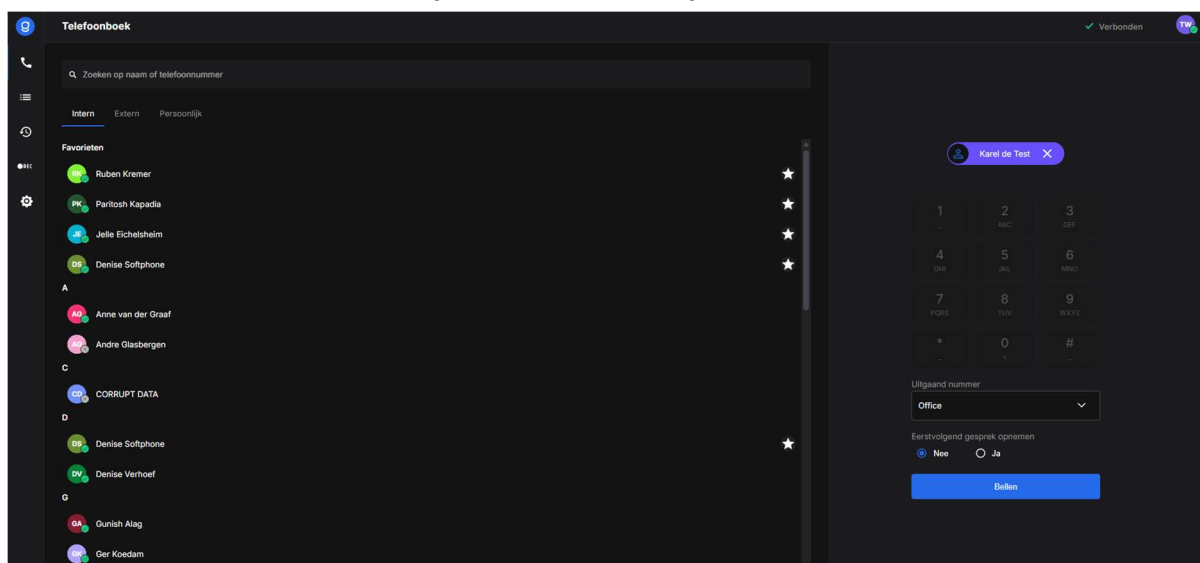
2. Je bent nu ingelogd in Web Softphone. Als je Web Softphone wilt opslaan als favoriet, kun je dat nu doen. De link is "[bedrijfsnaam.workplacex.digital/softphone](#)"

4. Hoofdstuk 4 – Navigatie en configuratie

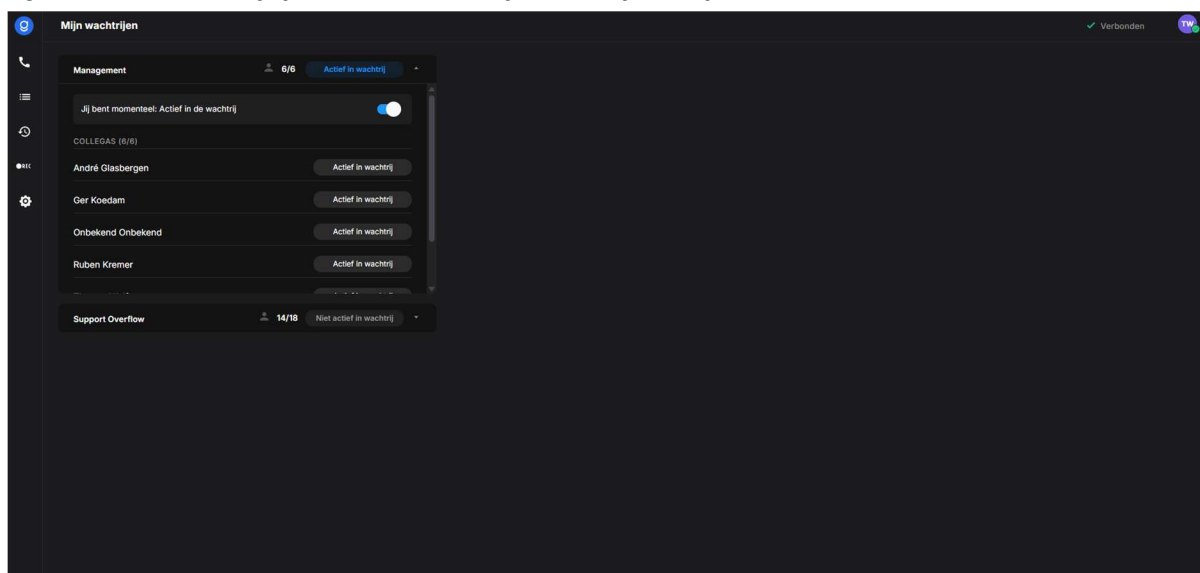
Je hebt Web Softphone nu geopend (zie screenshot). Je ziet een overzichtelijke pagina met verschillende knoppen en functies. In dit hoofdstuk leggen we uit waar je alles kunt vinden, wat de belangrijkste onderdelen zijn en hoe je eenvoudig navigeert.

Navigatie (linkermenu):

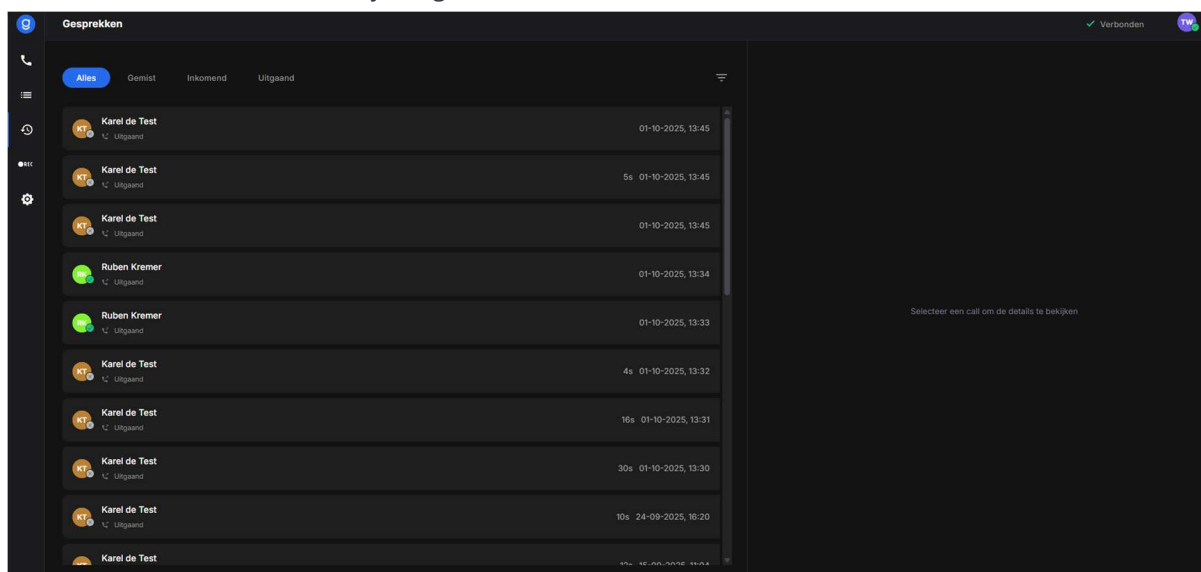
Telefoon (icoon): Je ziet hier het bedrijfstelefoonboek, zodat je uit kunt bellen



Lijst (icoon): Hier kan je jezelf in een wachtrij zetten of je kunt jezelf er weer uithalen.



Geschiedenis (icoon): Inzicht in je belgeschiedenis.

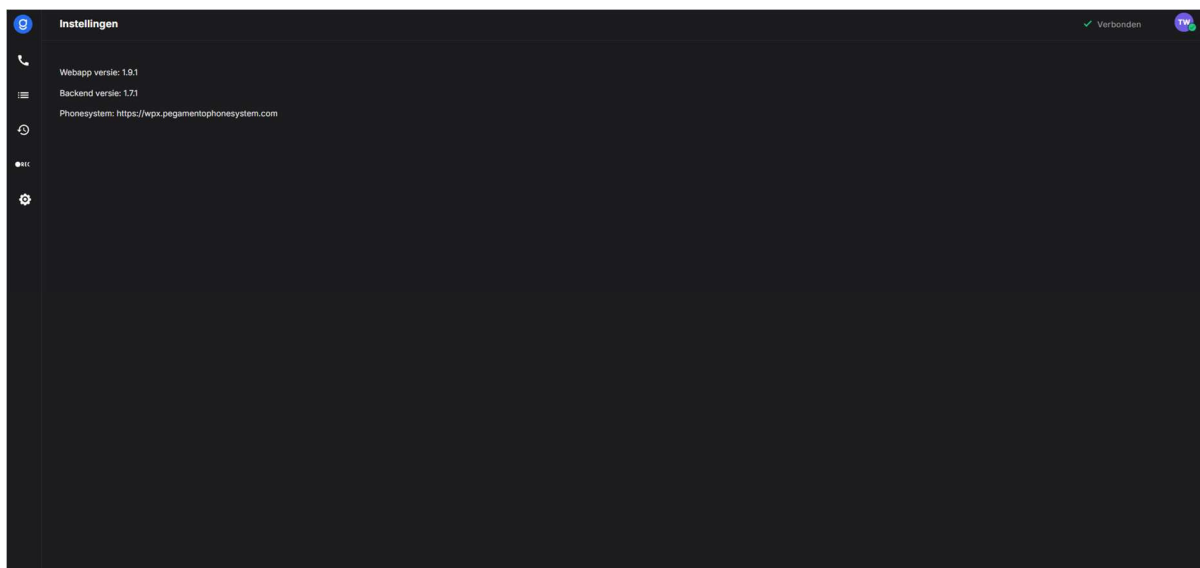


Recording (icoon): Inzicht in je belgeschiedenis.

The screenshot shows the 'Opnames' (Recordings) section of the web softphone interface. It features a search bar and a table of recordings. The table columns are 'Datum', 'Starttijd', 'Duur gesprek', 'Van', 'Naar', and 'Acties'. Each row includes a play button and a download icon.

Datum	Starttijd	Duur gesprek	Van	Naar	Acties
1-10-2025	13:33	Om 10s	Thomas	0616393973	
1-10-2025	13:33	Om 12s	Thomas	0031621675639	
1-10-2025	13:33	Om 17s	Thomas	0031621675639	
1-10-2025	13:32	Om 2s	Thomas	+31621675639	
1-10-2025	13:32	Om 31s	Thomas	+31621675639	
24-9-2025	16:22	Om 16s	Thomas	0031621675639	
15-9-2025	11:05	Om 16s	Thomas	0031621675639	
11-9-2025	16:24	Om 13s	Thomas	0621675639	
11-9-2025	16:10	Om 3s	Thomas	0621675639	
11-9-2025	14:41	Om 13s	Thomas	0031621675639	
11-9-2025	14:33	Om 25s	Thomas	0031621675639	
10-9-2025	16:21	Om 1s	Thomas	0031621675639	
10-9-2025	16:19	Om 2s	Thomas	0031621675639	
10-9-2025	16:18	Om 2s	Thomas	Ruben	
10-9-2025	16:16	Om 18s	Thomas	Onbekend	
10-9-2025	16:14	Om 1s	Thomas	Onbekend	
10-9-2025	16:12	Om 32s	Thomas	Onbekend	

Instellingen (icoon)



Account info

- Rechtsboven in het scherm zie je je initialen. Deze knop is bedoeld voor accountinstellingen
- Naast je initialen zie je de verbindingstatus
- Naast je initialen zie je een gekleurd bolletje dat aangeeft of je bereikbaar bent. Rood is in gesprek, groen is beschikbaar.
- Je kunt door op je initialen te klikken ook je status handmatig aanpassen
 - Groen bolletje = je bent online en beschikbaar
 - Rood bolletje = je hebt jezelf als niet bereikbaar ingesteld
 - Oranje bolletje = je hebt jezelf op pauze gezet
- Verder zie je je profielnaam en e-mail adres
- Je kunt jezelf hier ook uitloggen voor WorkplaceX of Web Softphone.



5. Hoofdstuk 5 – Af- en aanmelden wachtrijen

In PhoneSystem werk je vaak met wachtrijen, zoals 'Support' of 'Sales'. Deze wachtrijen zorgen ervoor dat binnenkomende telefoontjes eerlijk worden verdeeld over collega's. In dit hoofdstuk leggen we uit hoe je jezelf aan- of afmeldt voor een wachtrij, zodat je precies bepaalt wanneer je wel of niet beschikbaar bent om gebeld te worden.

Aan- en afmelden via 'Mijn lijst'

1. Klik in het linkermenu op het tweede icoon (lijst).
2. Je ziet nu een overzicht van de wachtrijen waarop jij bent aangesloten, zoals Sales, Management of Support Overflow.
3. Gebruik de schakelaar naast elke wachtrij om jezelf aan of af te melden:
 - A. Zet de schakelaar naar rechts (blauw) = je bent aanwezig en ontvangt gesprekken uit die wachtrij.
 - B. Zet de schakelaar naar links (grijs) = je bent afwezig en ontvangt géén gesprekken uit die wachtrij.
4. Indien de organisatie dit ondersteunt kun je ook zien wie er nog meer in de wachtrij beschikbaar is om inkomende gesprekken aan te nemen.

6. Hoofdstuk 6 – Telefoonboek(en)

In PhoneSystem heb je toegang tot verschillende telefoonboeken. Zo kun je eenvoudig collega's of andere contacten opzoeken en bellen. In dit hoofdstuk leggen we uit welke soorten telefoonboeken er zijn, hoe je personen opzoekt, favorieten instelt en hoe je je eigen persoonlijke contacten kunt beheren.

Soorten telefoonboeken

- **Intern telefoonboek:** hier vind je alle collega's binnen je organisatie.
- **Extern telefoonboek:** dit bevat externe contacten, zoals vaste leveranciers of partners.
- **Persoonlijk telefoonboek:** jouw eigen opgeslagen contacten

Intern telefoonboek & Extern telefoonboek

Deze twee telefoonboeken worden centraal beheerd door je organisatie. Je kunt hierin zoeken en bellen, maar je kunt zelf geen contacten toevoegen, aanpassen of verwijderen. Je kunt wel favorieten aangeven met het sterretje om collega's of andere contacten aan te merken die je vaak belt. Ook zie je gelijk of collega's in het Intern telefoonboek beschikbaar zijn via het gekleurde bolletje bij hun naam.

Wil je iemand aan laten passen of toevoegen aan het bedrijfs- of externe telefoonboek? Vraag dit dan aan je interne aanspreekpunt.

Persoonlijk telefoonboek

Het persoonlijke telefoonboek is jouw eigen lijst met contacten. Je kunt hier mensen aan toevoegen die je regelmatig belt, maar geen collega zijn.

Je beheert dit telefoonboek helemaal zelf. Dat betekent:

- Je kunt **zelf contacten toevoegen**
- Je kunt contacten **bewerken of verwijderen**
- Je kunt **favorieten instellen**, zodat je deze personen sneller terugvindt

Handig om te weten: jouw persoonlijke contacten zijn alleen voor jou zichtbaar. Andere collega's kunnen ze niet zien.

Contacten toevoegen

1. Ga naar het telefoonicoon in het linkermenu.
2. Klik op het tabblad 'Persoonlijk'.
3. Klik op de knop 'Contact toevoegen' of het plus-icoon (+).
4. Vul de gegevens van de persoon in, zoals naam en telefoonnummer.
5. Klik op 'Contact aanmaken'.

Het contact is nu toegevoegd aan je persoonlijke telefoonboek en direct beschikbaar om te bellen.



Favorieten toevoegen

Wil je bepaalde contacten snel terugvinden? Dan kun je ze markeren als favoriet. Dat doe je door op het sterretje ★ naast de naam van het contact te klikken.

Favoriete contacten verschijnen automatisch bovenaan in elk telefoonboek: je persoonlijke, bedrijfs- en externe telefoonboek. Zo hoef je niet steeds te zoeken en kun je sneller bellen.

Contactpersonen opzoeken

In elk telefoonboek kun je makkelijk iemand zoeken.

Zo doe je dat:

1. Ga met je muis naar het **zoekveld** bovenin het scherm.
2. Klik in het zoekveld zodat je cursor er staat.
3. Typ de eerste letter van de voor- of achternaam van de persoon die je zoekt.
4. Er verschijnt automatisch een lijst met namen die met die letter beginnen.

Hoe meer letters je typt, hoe specifieker de lijst wordt. Zo vind je snel de juiste contactpersoon om te bellen.

7. Hoofdstuk 7 – Bellen

Met PhoneSystem kun je makkelijk bellen vanaf je computer. In dit hoofdstuk laten we zien hoe je gebeld wordt, hoe je zelf iemand belt en hoe je bijvoorbeeld kiest met welk nummer je uitbelt. Ook leggen we uit hoe je een gesprek start via het toetsenblok (keypad) of via een contactpersoon.

Gebeld worden

Als iemand jou belt via PhoneSystem, verschijnt er een pop-upmelding op je scherm. Je ziet wie er belt en krijgt twee opties:

- Klik op 'Accepteren' om het gesprek aan te nemen
- Klik op 'Weigeren' als je het gesprek niet wilt beantwoorden

Zelf iemand bellen

Met PhoneSystem kun je op twee manieren zelf een gesprek starten: via het telefoonboek of met het toetsenblok.

1. Bellen via het telefoonboek

1. Klik op het telefoonicoon in het linkermenu;
2. Zoek een contact via het zoekveld of blader door de lijst;
3. Klik op de naam van de persoon die je wilt bellen;
4. De naam klappt uit en je kunt eventueel nog kiezen uit vast of mobiel nummer;
5. De naam verschijnt vervolgens in het blauw boven het toetsenblok;
6. Kies nu met welk nummer je wilt uitbellen. Standaard staat deze op het nummer van jouw bedrijf of afdeling;
7. Geef vervolgens aan of je het gesprek dat je gaat voeren op wilt nemen. Het kan zijn dat je hier niet voor mag kiezen vanuit de instellingen van je organisatie.
8. Klik nu onder het toetsenblok op de blauwe button "Bellen" en het systeem gaat uitbellen.

2. Bellen via het toetsenblok (keypad)

1. Open het tabblad 'Toetsenblok' in PhoneSystem.
2. Voer het telefoonnummer in dat je wilt bellen. Elk cijfer dat je intoetst, wordt meteen zichtbaar.
3. Heb je een fout gemaakt? Gebruik dan de backspace-knop om een cijfer te verwijderen.
4. Kies vervolgens welk uitgaand nummer je wilt gebruiken en of je het gesprek wilt opnemen (zoals beschreven bij "bellen via het telefoonboek").
5. Klik op 'Bellen' om het gesprek te starten.

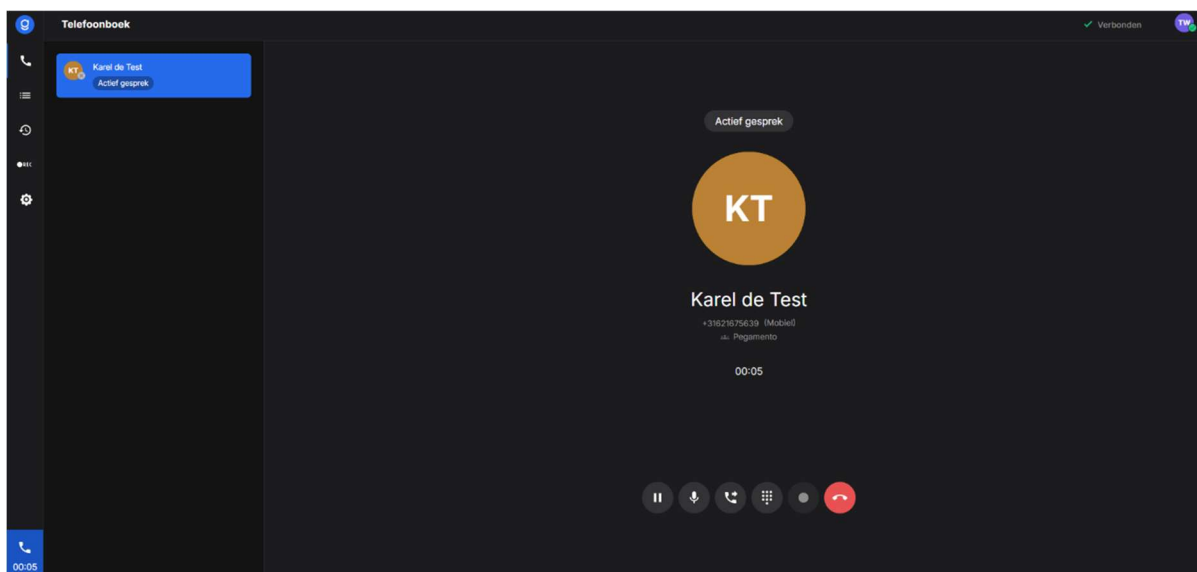


Extra gesprek

Het kan handig zijn om tijdens een telefoongesprek iemand anders te bellen om een vraag te stellen. Je kunt dan tijdens het gesprek terug naar het telefoonboek en iemand anders aanklikken en bellen. Web Softphone zet dan je originele gesprek in de wacht en opent een nieuw gesprek. Je kunt dan wisselen tussen de gesprekken of één van de twee ophangen.

8. Hoofdstuk 8 – Functies tijdens het bellen

Zodra je in een gesprek zit in PhoneSystem, verschijnen er extra knoppen. Daarmee kun je het gesprek pauzeren, je microfoon dempen (mute), doorverbinden of ophangen. In dit hoofdstuk leggen we uit wat elke knop betekent en wanneer je deze gebruikt. Zo weet je precies wat je kunt doen tijdens een telefoongesprek.



De knoppen betekenen van links naar rechts:

Pauzeren van een gesprek

Zet het gesprek tijdelijk in de wacht. Beide kanten horen dan niets, totdat je de beller weer uit de wacht haalt. Gebruik dit bijvoorbeeld als je iets moet opzoeken of met een collega wilt overleggen.

Microfoon dempen (mute)

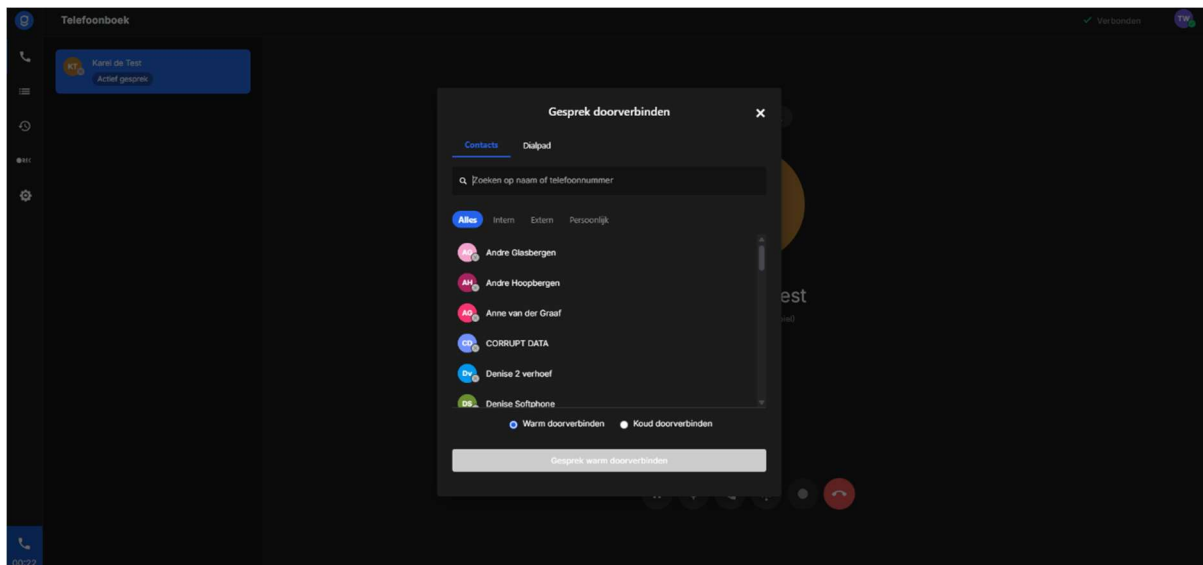
Zet je microfoon uit. De andere persoon hoort jou dan niet, maar jij hoort de ander nog wel. Handig als je even iets wilt overleggen of achtergrondgeluid hebt. Bij elk nieuw inkomend of uitgaand gesprek staat je microfoon standaard aan.

Doorverbinden

Stuur het gesprek door naar een andere collega of naar een extern nummer. Je kunt op twee manieren doorverbinden:

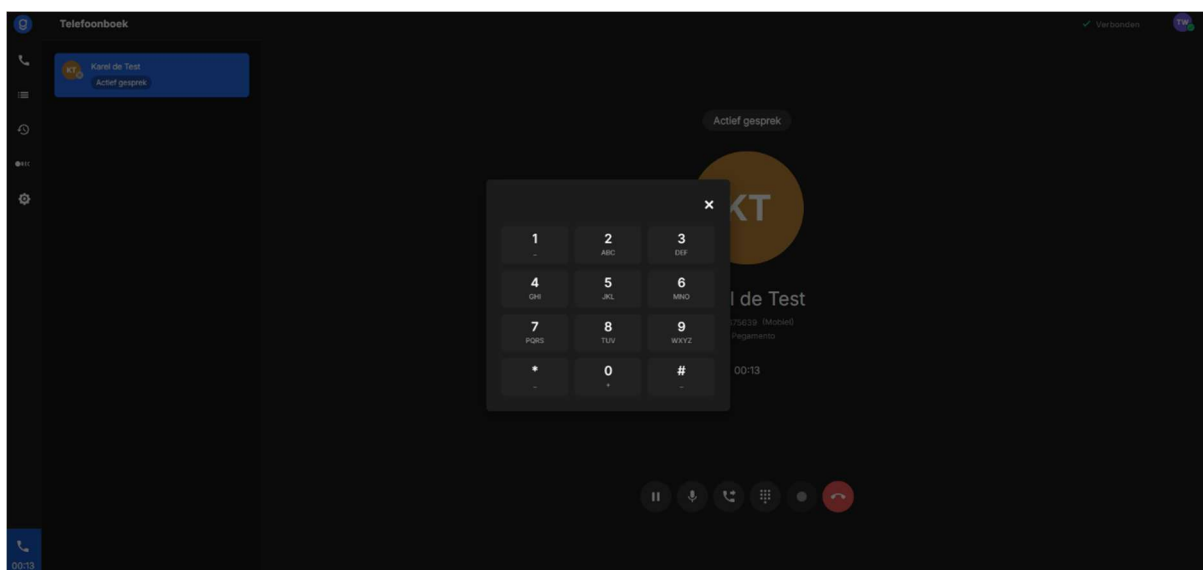
- **Warm doorverbinden:** je spreekt eerst even met de collega of persoon aan wie je het gesprek wilt doorzetten. Je kunt uitleggen wie er belt en waarom. Daarna verbind je het gesprek door.
- **Koud doorverbinden:** je verbindt het gesprek direct door, zonder iets te zeggen tegen de persoon die het gesprek overneemt.

Tip: Gebruik warm doorverbinden als je wilt controleren of iemand beschikbaar is, of als je de beller eerst wilt aankondigen.



Toetsenblok oproepen (Dialpad)

Toon het nummerblok tijdens het gesprek. Dit heb je nodig als je cijfers moet intoetsen, bijvoorbeeld bij een keuzemenu of voicemail.



Ophangen

Beëindig het gesprek. Zorg dat je klaar bent met praten voordat je ophangt, want het gesprek wordt meteen afgesloten.



9. Hoofdstuk 9 – Do's & Dont's (Handige tips)

Web Softphone is makkelijk in gebruik, maar er zijn een paar dingen waar je op moet letten. In dit hoofdstuk geven we je handige tips (do's) en dingen die je beter kunt vermijden (don'ts). Zo voorkom je storingen en weet je zeker dat alles goed blijft werken tijdens het bellen.

Do's:

- **Gebruik een (bedrade) headset met microfoon** voor de beste geluidskwaliteit.
- **Werk met een vaste internetverbinding** (netwerkkabel) als dat kan. Wifi is soms instabiel.
- **Controleer je beschikbaarheid** in de wachtrijen voordat je start met bellen.
- **Gebruik het toetsenblok of telefoonboek** om snel en makkelijk te bellen.
- **Klik op het sterretje** om belangrijke contacten als favoriet op te slaan.
- **Gebruik warm doorverbinden** als je eerst iemand wilt spreken voordat je de beller doorzet. Dit is prettiger voor de persoon die het gesprek ontvangt.
- **Meld je af** als je stopt met werken, zodat je geen gesprekken meer binnenkrijgt.
- **Gebruik browsers zoals Edge en Firefox**, andere browsers werken wel maar zijn niet volledig getest op dit moment.

Dont's

- **Ververs de pagina tijdens een gesprek.** Je gesprek wordt dan direct verbroken.
- **Sluit het tabblad of je browser** niet zonder eerst op te hangen of af te melden.
- **Gebruik geen openbare wifi** of trage verbindingen als je veel moet bellen.
- **Gebruik niet je persoonlijke login op een gedeelde computer** zonder je goed af te melden.

FAQ's

Browser loopt vast?

- Sluit het tabblad en open opnieuw WorkplaceX
- Je blijft ingelogd zolang de sessie niet verlopen is