



(Bizz) Call Connect

Gebruikershandleiding Softphone



Datum: 12/07/2019
Confidentialiteit: Unrestricted
Versie: 3
Softphone versie: 22.6.3

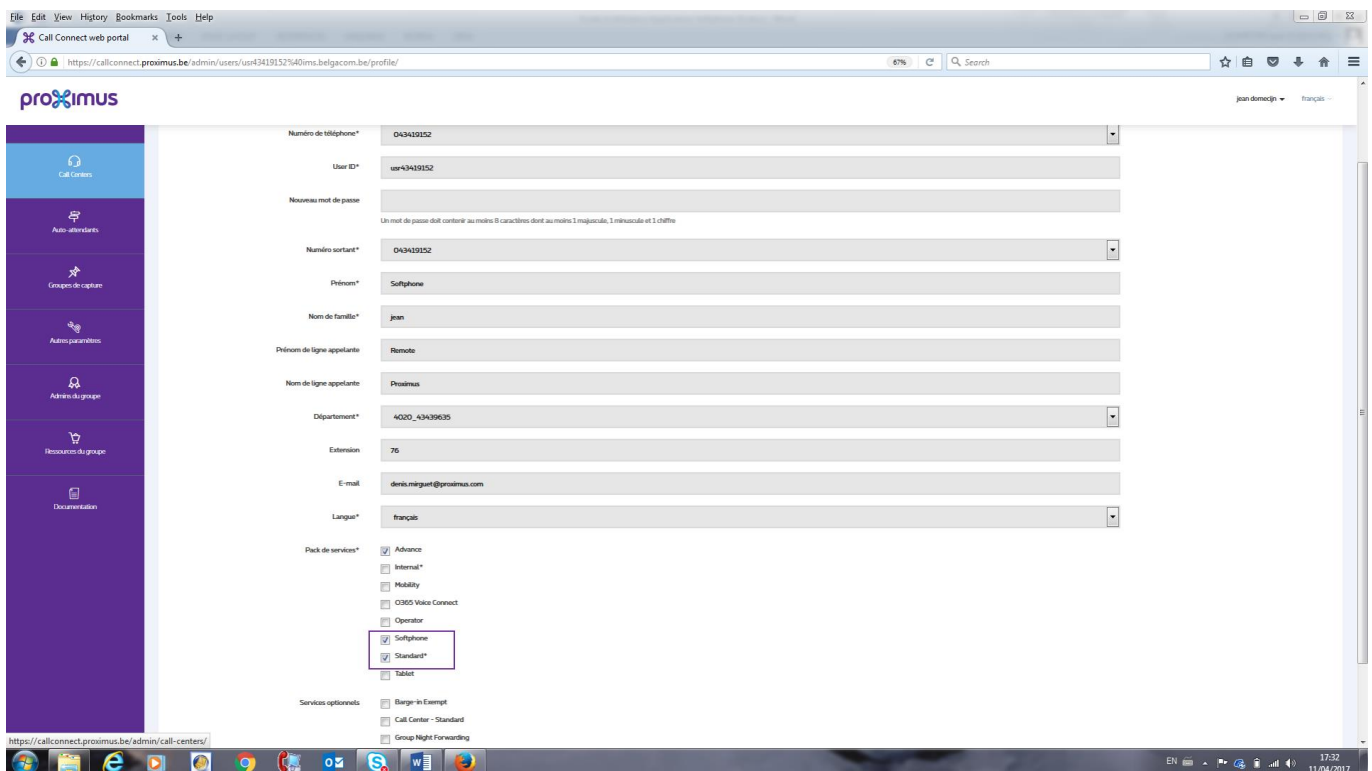
Inhoudsopgave

1. Installatie van de softphone applicatie Windows™-PC.....	3
2. Opstarten van de Softphone-APP	5
3. Basisfuncties van de softphone-APP en instellingen	6
4. Opties	7
5. Gebruik van de softphone-APP	8
5.1 Niet storen	8
5.2 Oproepdoorschakeling	10
5.3 Werken op afstand	11
5.4 Gelijktijdig rinkelen	12
5.5 Anoniem bellen.....	13
6. Functie « Click-to-Call »	14
7. Call Centers.....	16
8. BLF-window (Busy lamp field) – Groepstelefonie	17
9. Oproepbeheer	19
9.1 Een oproep ontvangen	19
9.2 Oproep doorverbinden	21
9.3 Conferentiegesprek	23
9.4 Oproep parkeren	24

1. Installatie van de softphone applicatie Windows™-PC

- Vooreerst moet elke Call Connect gebruiker zijn aangemaakt via de Call Connect web portaal.

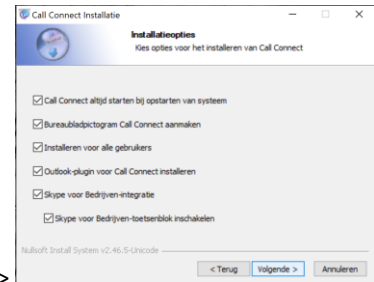
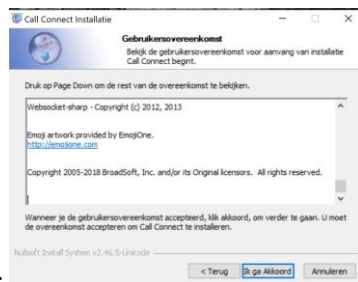
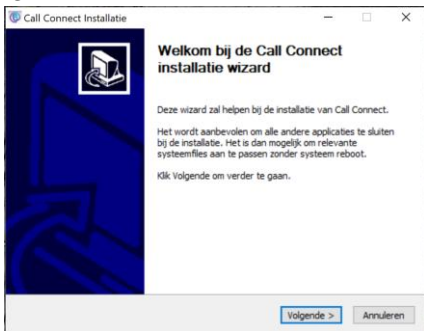
Voor elke gebruiker die de softphone-APP wil gebruiken moet Standaard en Softphone geselecteerd zijn , de activering van de Softphone is onmiddellijk, maar de overdracht van inkomende oproepen kan enige tijd duren.

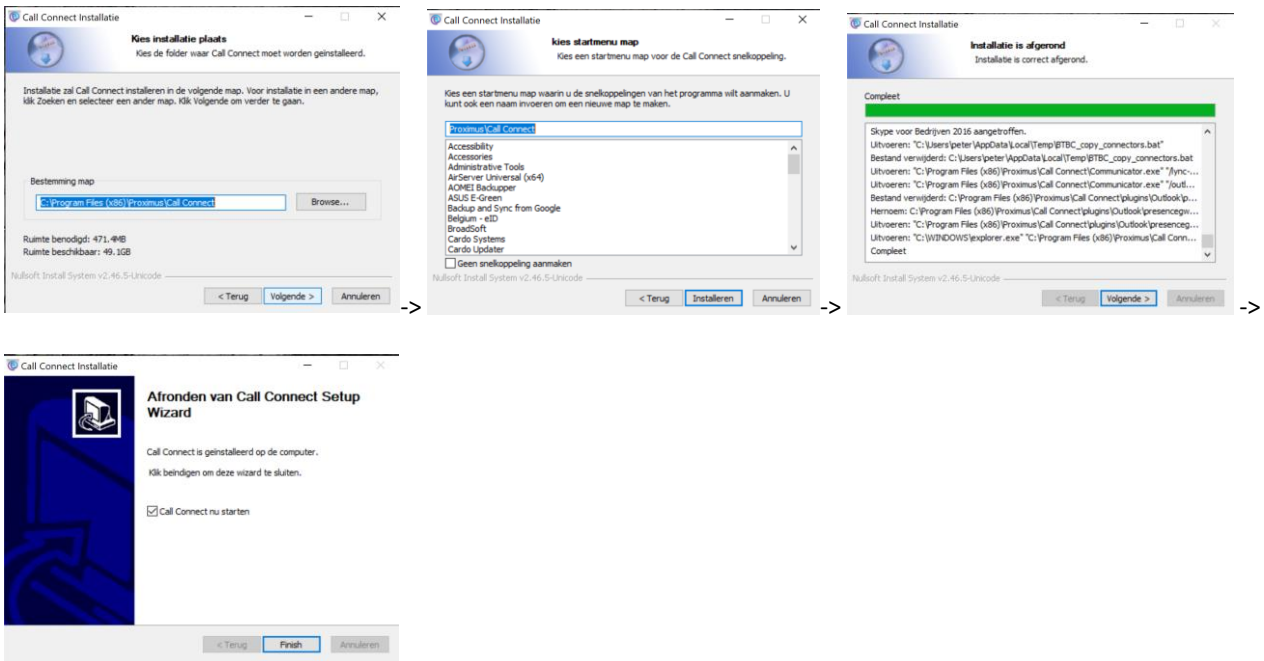


De Call Connect softphone-APP kan je downloaden via de Proximus website ->

https://www.proximus.be/support/nl/id_sfaqs_call_connect/zelfstandigen-en-kleine-bedrijven/support/vaste-lijn/bizz-call-connect/call-connect-app/call-connect-app-installeren.html

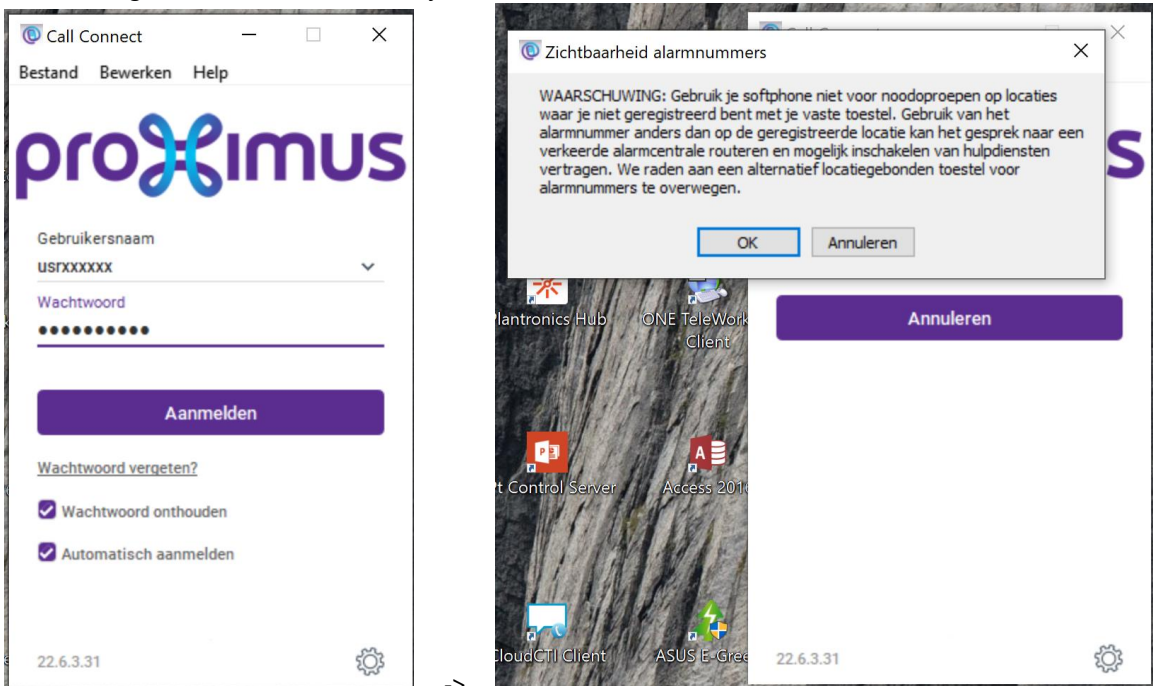
Ga verder met de installatie, je zal een reeks vensters zien om de voorwaarden te accepteren, selecteren of installeren, enz ...





2. Opstarten van de Softphone-APP

Bij het opstarten vraagt het programma om de gebruikersnaam en het wachtwoord in te voeren. Indien deze niet gekend zijn kan je best contact nemen met je Call Connect Administrator of de Proximus helpdesk (0800/22500) Na invoering van het wachtwoord, kan je "Wachtwoord onthouden" aan vinken en tevens "Automatisch aanmelden".



Dit bericht informeert u dat u de Softphone-APP niet mag gebruiken om de hulpdiensten te contacteren.

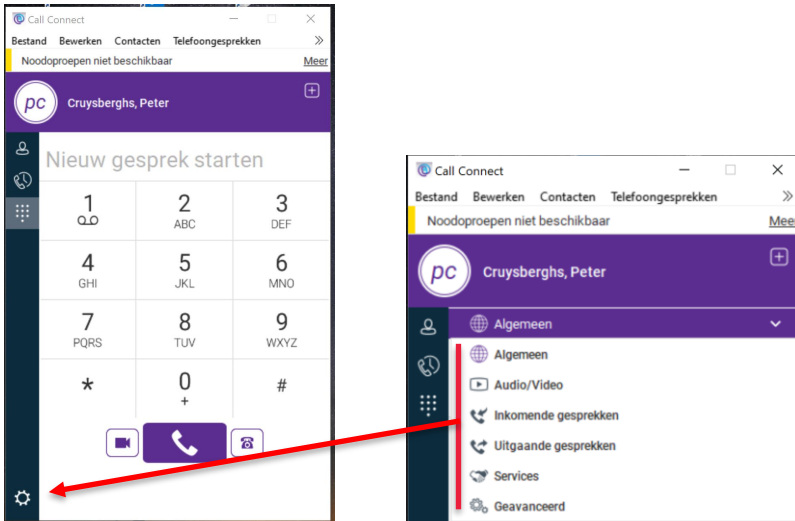
Nadat de waarschuwing is geaccepteerd, kan de Windows Firewall u vragen om enkele eigenschappen van het programma toe te staan en is de Softphone klaar voor gebruik.

3. Basisfuncties van de softphone-APP en instellingen

The screenshot shows the 'Call Connect' application window. The title bar includes 'Bestand', 'Bewerken', 'Contacten', and 'Telefoongesprekken'. A notification at the top states 'Noodoproepen niet beschikbaar'. The main header displays a profile icon 'pc' and the name 'Cruysberghs, Peter'. Below this is a vertical sidebar with icons for contacts, a new call, a numeric keypad, and settings. The main area features a 'Nieuw gesprek starten' button and a numeric keypad. At the bottom, there are three call action buttons: a video call icon, a softphone call icon, and a call back icon. Callouts on the right side of the image explain these features:

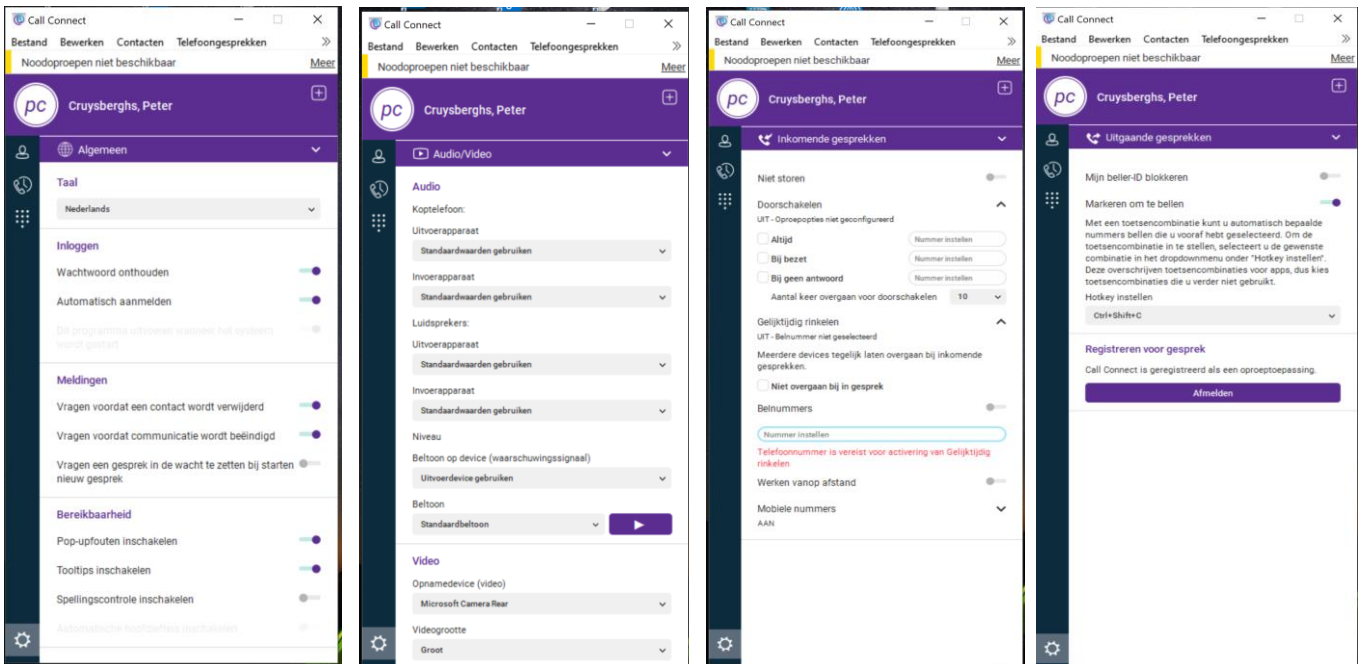
- Menubalk**: Points to the top menu bar.
- Contacten**: Points to the contacts icon in the sidebar. Description: 'minimaal 3 tekens ingeven om de zoekfunctie in uw bedrijfsdirectory (groep + perso) en/of Outlook te starten'.
- Oproeplogboek**: Points to the call log icon in the sidebar. Description: 'cijfer geeft het aantal gemiste oproepen weer'.
- Numeriek toetsenbord**: Points to the numeric keypad.
- Oproep via softphone** and **Oproep via een telefoontoestel (call back)**: Point to the softphone and call back icons at the bottom.
- Opties**: Points to the settings gear icon in the sidebar. Description: 'Dit symbool is zichtbaar wanneer niet storen, permanente doorschakeling of een extern kantoor actief is'.

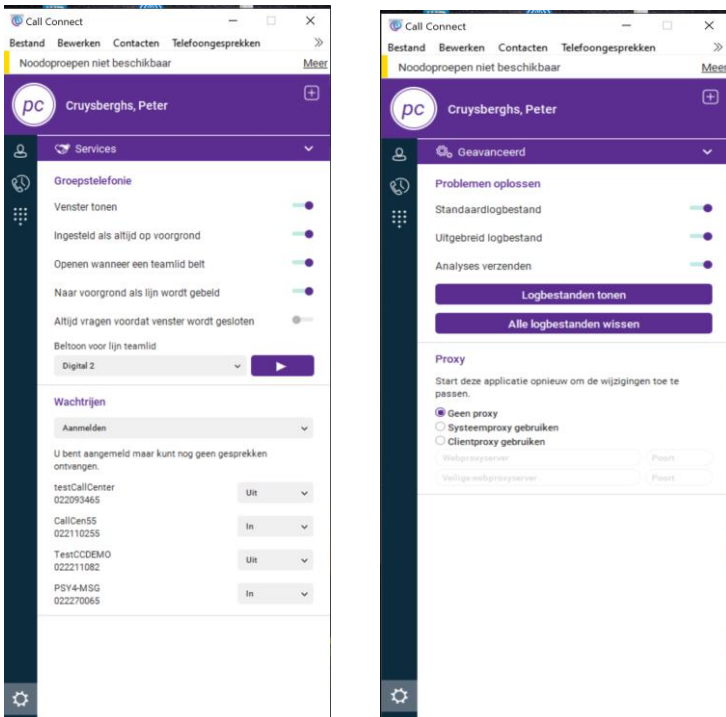
4. Opties



- **Algemeen**
- **Audio/Video**
- **Inkomende gesprekken**
- **Uitgaande gesprekken**
- **Services**
- **Geavanceerd**

extra instellingen mbt. taalkeuze, login gegevens, meldingen
 instellingen mbt tot Audio/video apparaat
 Extra instellingen mbt binnenkomende gesprekken
 Extra instellingen mbt uitgaande gesprekken
 Instellingen mbt BLF-scherm en wachtrij deelname
 instellingen mbt Proxy en logbestanden





5. Gebruik van de softphone-APP

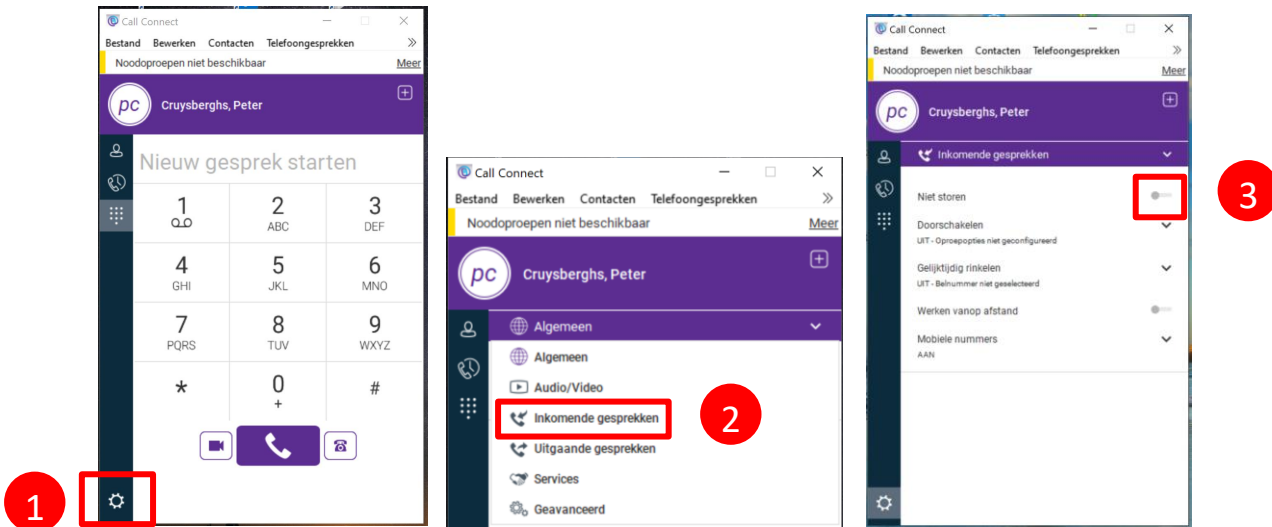
5.1 Niet storen

In deze modus ontvangt u niet langer inkomende oproepen.

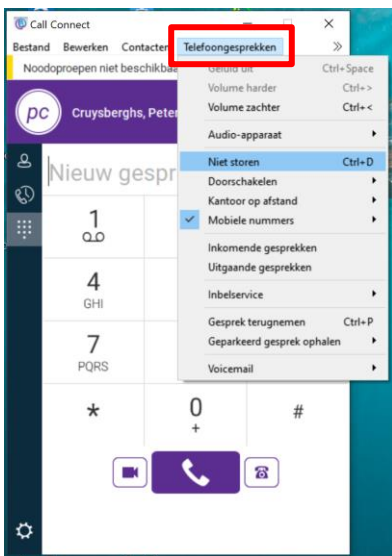
Opmerking : deze activatie/de-activatie gebeurt steeds op gebruikers niveau, d.w.z.. indien je als gebruiker ook een vast telefoontoestel gebruikt naast je Softphone-APP, dan zal dit toestel automatisch ook op « niet-storen » worden gezet. Het logo DND (**do not disturb**) zal zichtbaar worden. Idem voor het gebruik van de Call Connect mobiele APP op je smartphone. DND zal ook zo zichtbaar zijn in het Call Connect web portaal.

dit symbool geeft aan dat de functie actief is.

Hieronder enkele schermafdrucken hoe je “niet storen” kan activeren, met telkens de te volgen stappen.



Of

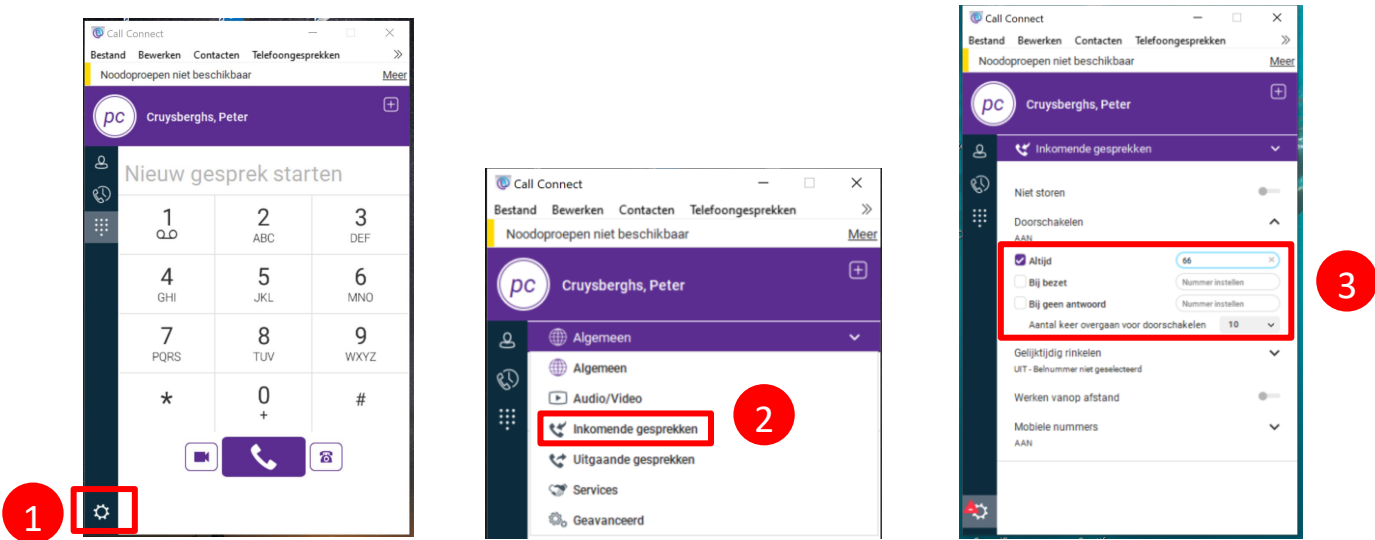


5.2 Oproepdoorschakeling

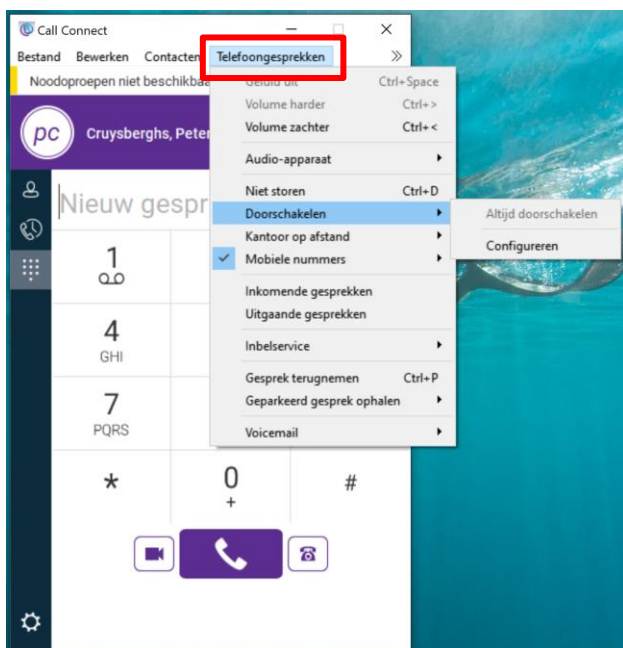
De volgende doorschakelingen zijn mogelijk: onvoorwaardelijke doorschakeling, doorschakelen bij bezet en doorschakelen bij geen antwoord, in het laatste geval kan je aangeven na hoeveel belsignalen bij geen antwoord de oproep moet doorgeschakeld worden. Al deze instellingen zijn ook zichtbaar in het Call Connect-portaal van de gebruiker.

- ☑ Dit symbool betekent dat de doorschakeling actief is.

Hieronder enkele schermafdrucken hoe je deze dienst kan activeren, met telkens de te volgen stappen.



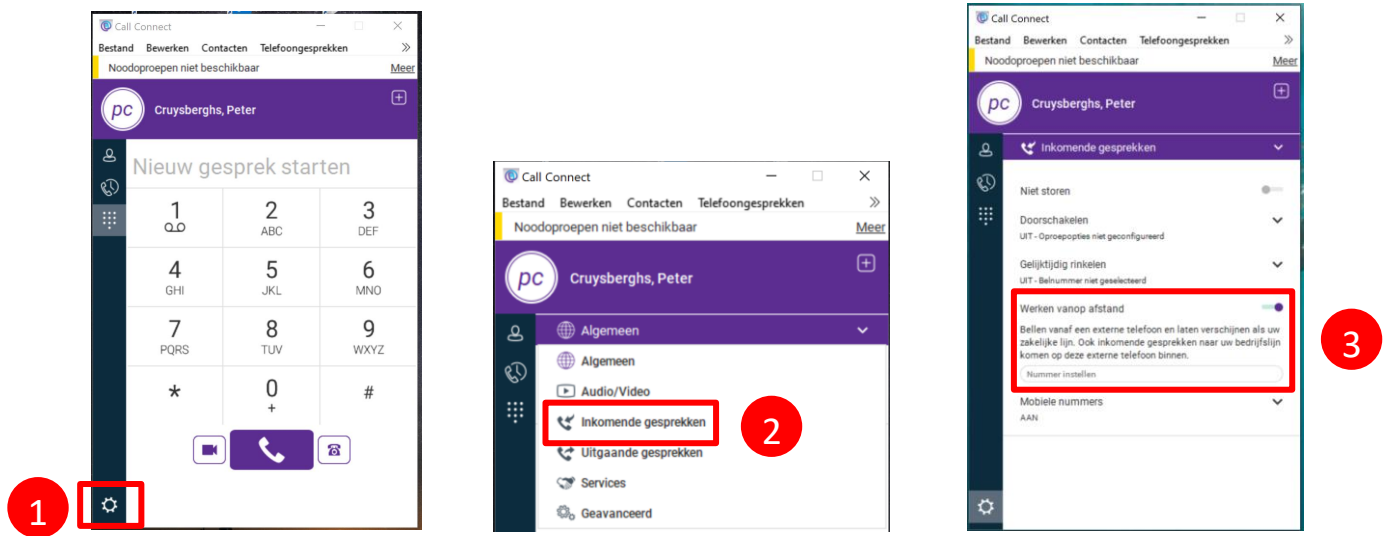
Of via



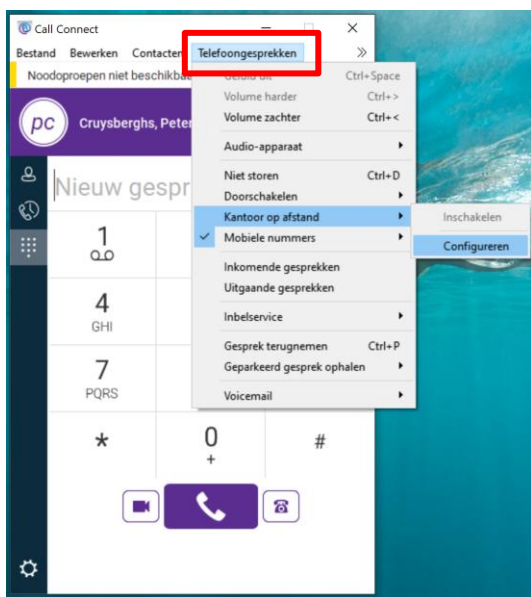
5.3 Werken op afstand

Als werken op afstand niet is geconfigureerd, wordt Inschakelen grijs weergegeven. Via deze functie kan je zeer eenvoudig je oproepen laten toekomen op een ander telefoonnummer. Wanneer dit geactiveerd is zal je softphone of telefoontoestel niet mee bellen. In het Call Connect-portaal van de gebruiker kan je deze functie ook beheren.

- ✔ Dit symbool betekent dat de doorschakeling actief is. Hieronder enkele schermafdrucken hoe je deze dienst kan activeren, met telkens de te volgen stappen



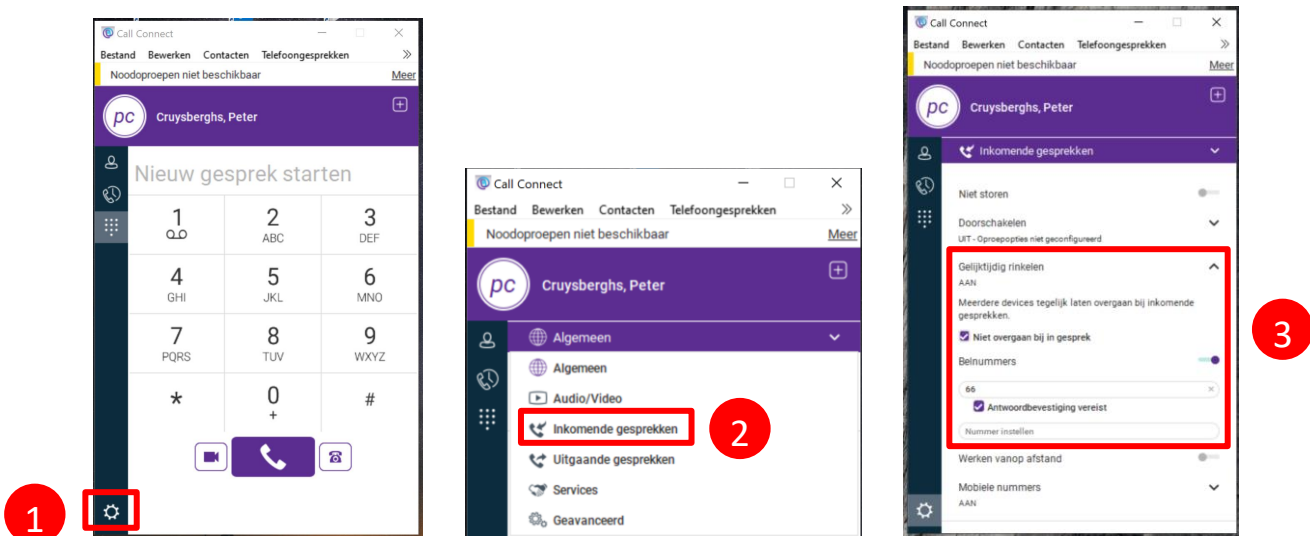
Of via



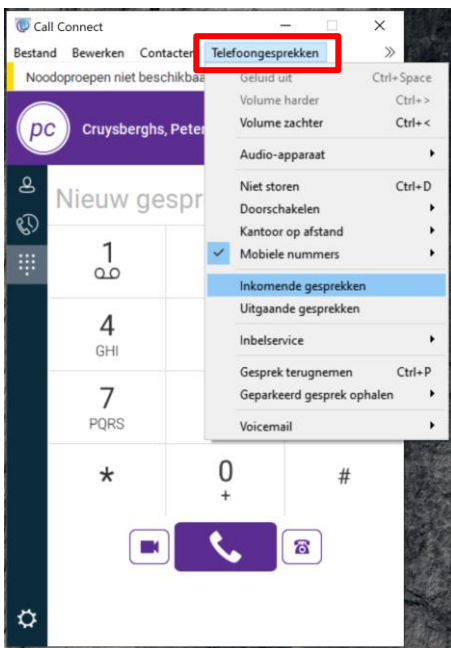
5.4 Gelijktijdig rinkelen

Hiermee kan je een oproep op verschillende toestellen (gebruikers) tegelijkertijd laten toekomen. Deze functie kan je tevens via het Call Connect web portaal instellen.

Hieronder enkele schermafdrucken hoe je deze dienst kan activeren, met telkens de te volgen stappen

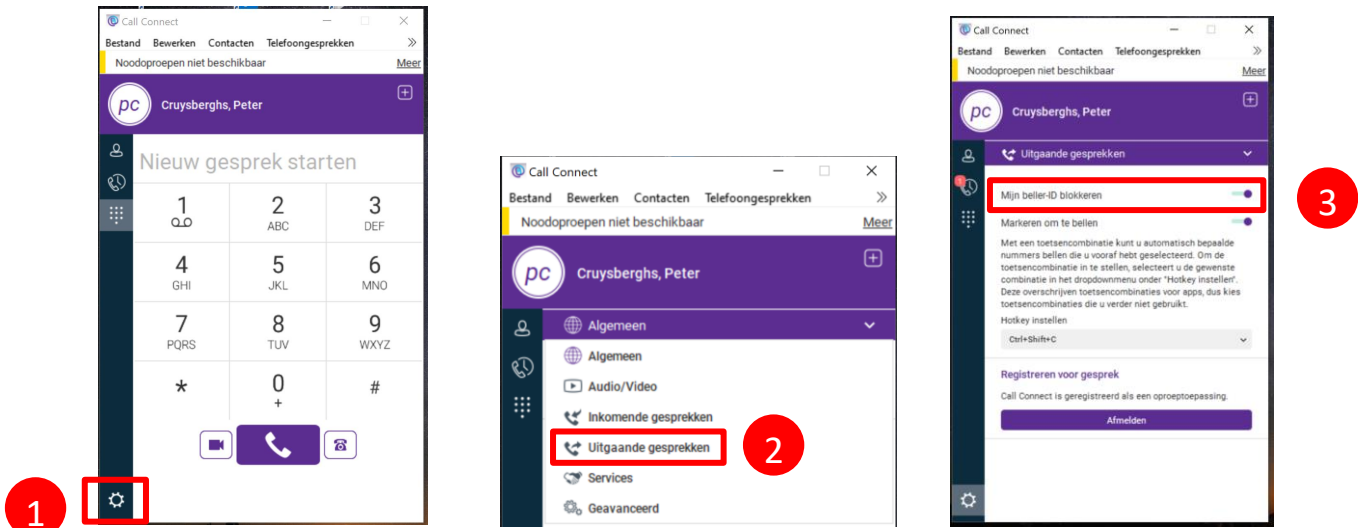


Of via

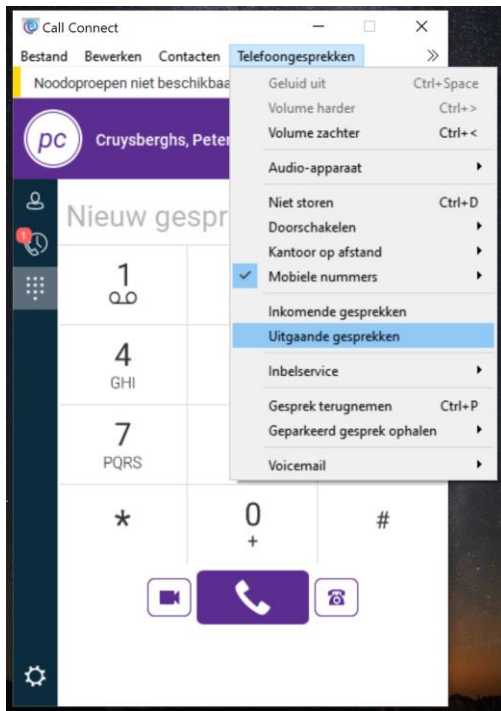


5.5 Anoniem bellen

Hiermee kan je eenvoudig instellen dat je je eigen telefoonnummer niet meer toont bij uitgaande oproepen. Deze functie kan je tevens via het Call Connect web portaal instellen. Hieronder enkele schermafdrucken hoe je deze dienst kan activeren, met telkens de te volgen stappen



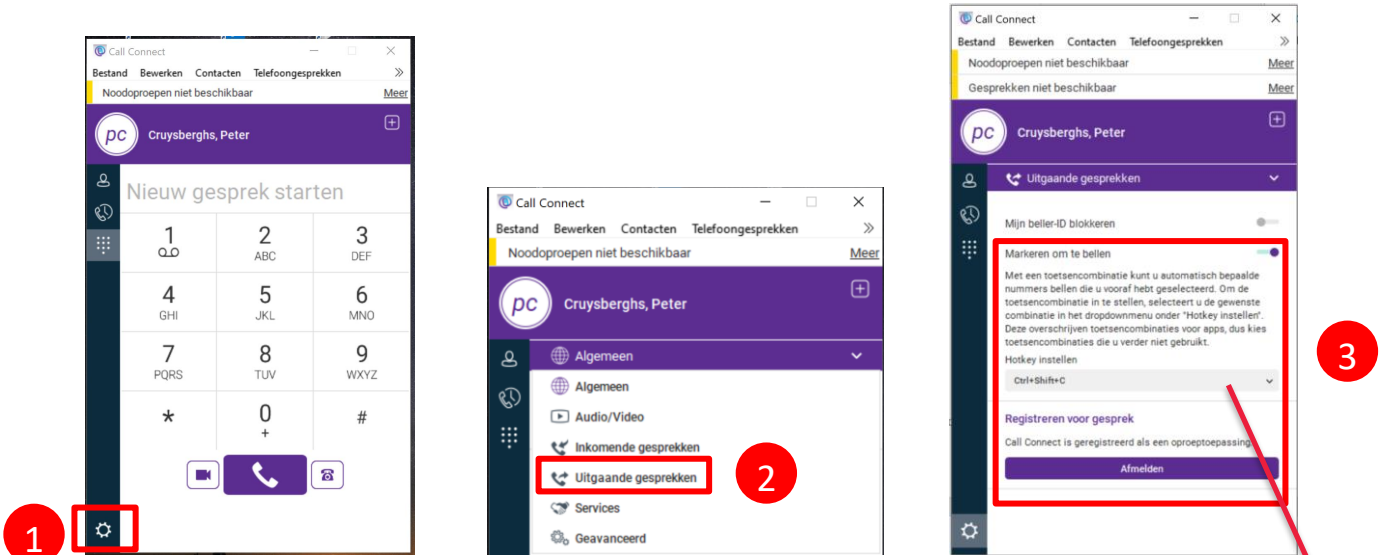
Of via



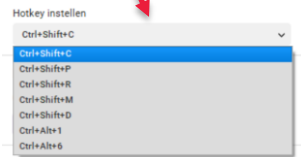
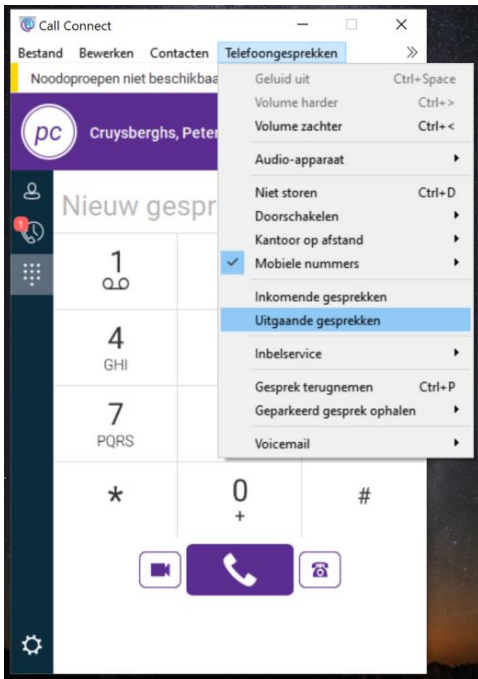
6. Functie « Click-to-Call »

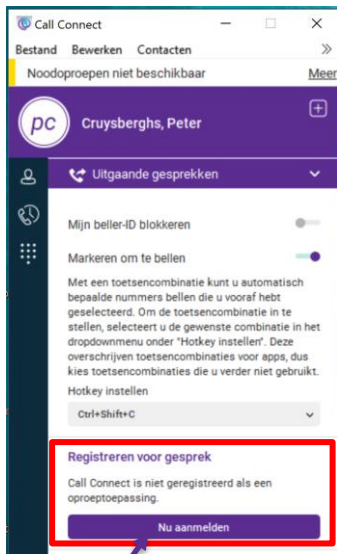
Deze functie laat je toe om, vanuit eender welke applicatie of website waar een telefoonnummer wordt geafficheerd, je door het telefoonnummer aan te klikken of te selecteren je een oproep kan initiëren.

Hoe "Click To Call" instellen:



of via





Hier aanmelden!

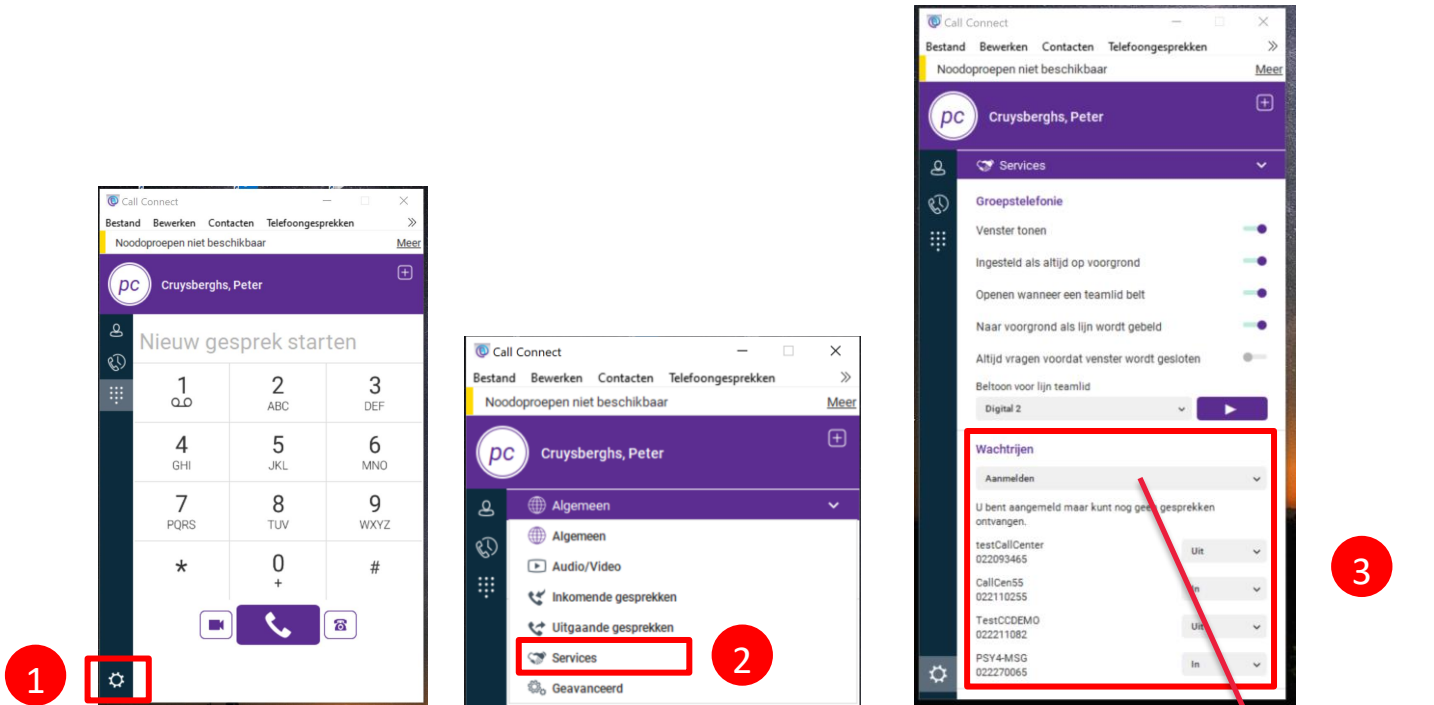


De nummers die werden herkend op deze website als telefoonnummer worden blauw en onderlijnd getoond. Je kan door eenvoudig te klikken op dit nummer een oproep initiëren.

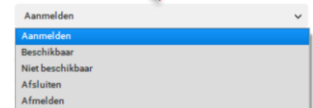
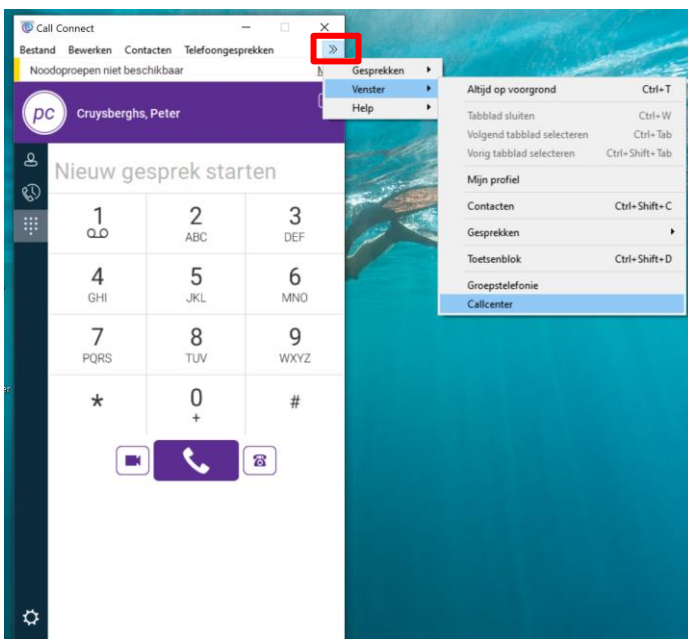
De nummers die niet werden herkend als telefoonnummer kan je ook nog een Click to Call initiëren door het nummer te selecteren via je muis en de hotkeys in drukken -> standaard **Ctrl+Shift+C**

7. Call Centers

De gebruikers die over een Call Center licentie beschikken kunnen via de softphone-APP nog extra wachtrij functies selecteren/activeren zoals hierna getoond via schermafdruk.

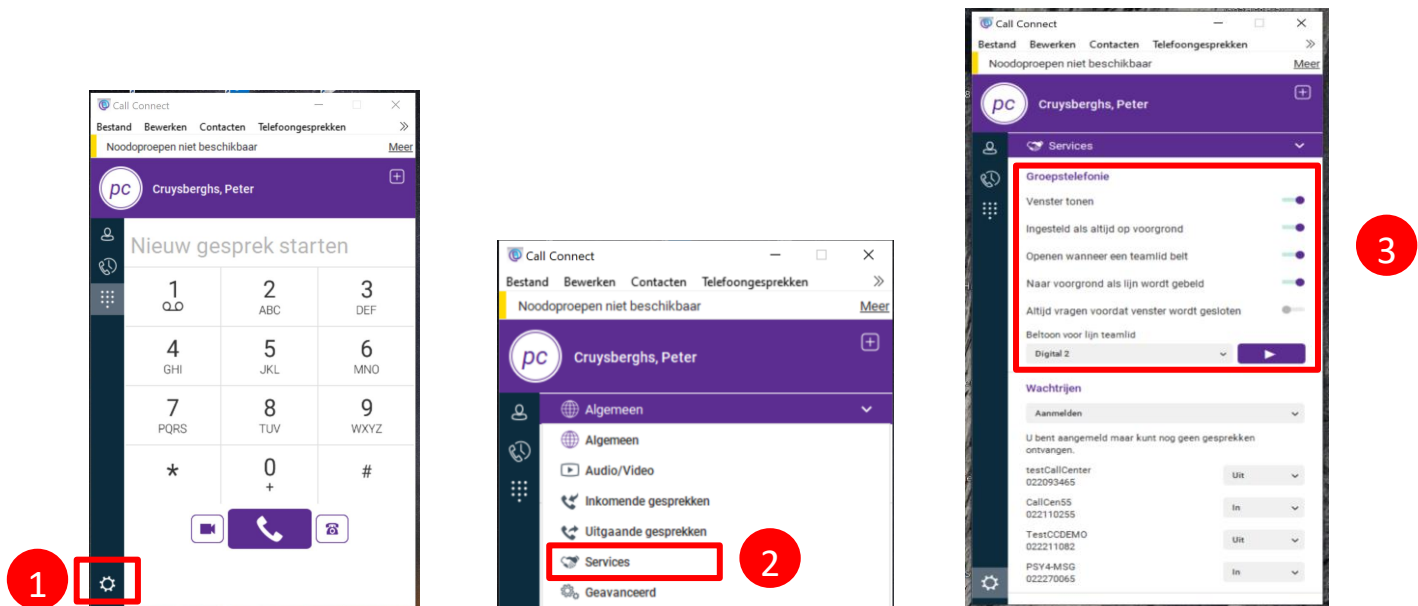


Of via

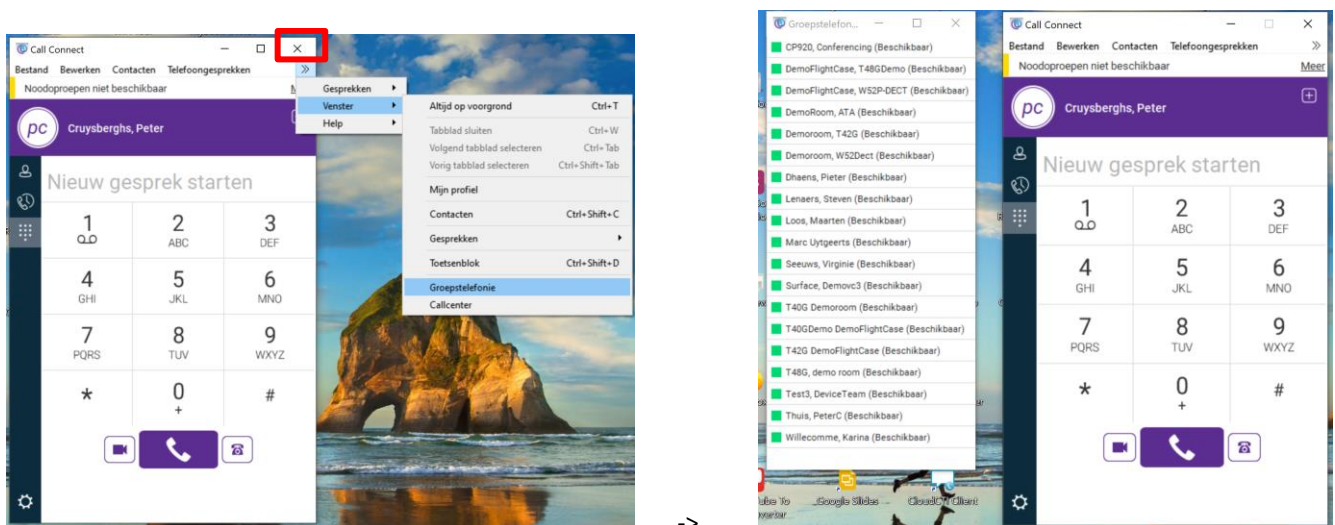


8. BLF-window (Busy lamp field) – Groepstelefonie




Via deze groepstelefonie functie wordt er een extra “window” geactiveerd met een lijst van je medewerkers waarvan je de telefoonstatus kan bekijken/opvolgen. Iedere Call Connect gebruiker kan individueel de medewerkers selecteren die onder deze lijst moeten verschijnen. Deze selectie dien je te doen via de Call Connect Webportal. Hieronder enkele schermafdrucken hoe je deze dienst kan activeren, met telkens de te volgen stappen



Om het extra BLF-window (groepstelefonie) te activeren op je softphone-APP dien je volgende stappen uit te voeren:



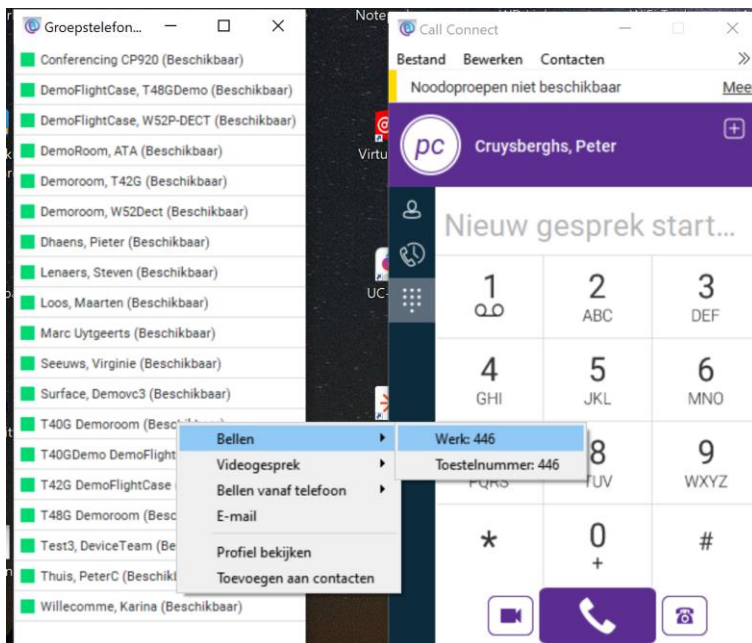
Enkele voorbeelden van Call Connect status zoals weergegeven in het BLF-window :

-  Willecomme, Karina (Beschikbaar) = beschikbaar
-  Willecomme, Karina (Bellen) = persoon krijgt oproep, maar heeft nog niet opgenomen
-  Willecomme, Karina (Bezet) = bezet

Je kan tevens een gerichte gespreksovername of Call pick-up doen via je softphone-APP door op het telefoontje te klikken bij de persoon waar het belt. Om deze functie te kunnen gebruiken heb je wel de "Advanced User license" nodig.



Je kan tevens iemand rechtstreeks opbellen vanuit het BLF-window door met de rechtse muisklik te klikken om de persoon, Zie voorbeeld hier beneden:



9. Oproepbeheer

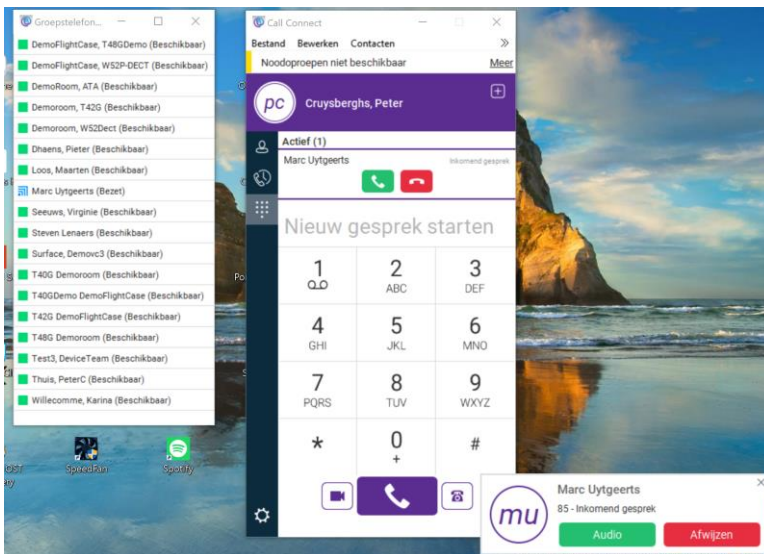
9.1 Een oproep ontvangen

De softphone-APP moet worden gezien als een specifieke "locatie" van een Call Connect gebruiker. Een Call Connect gebruiker kan over één of meerdere verschillende "locaties" beschikken bv. vast telefoontoestel, Softphone-APP en Mobile-APP op Smartphone.

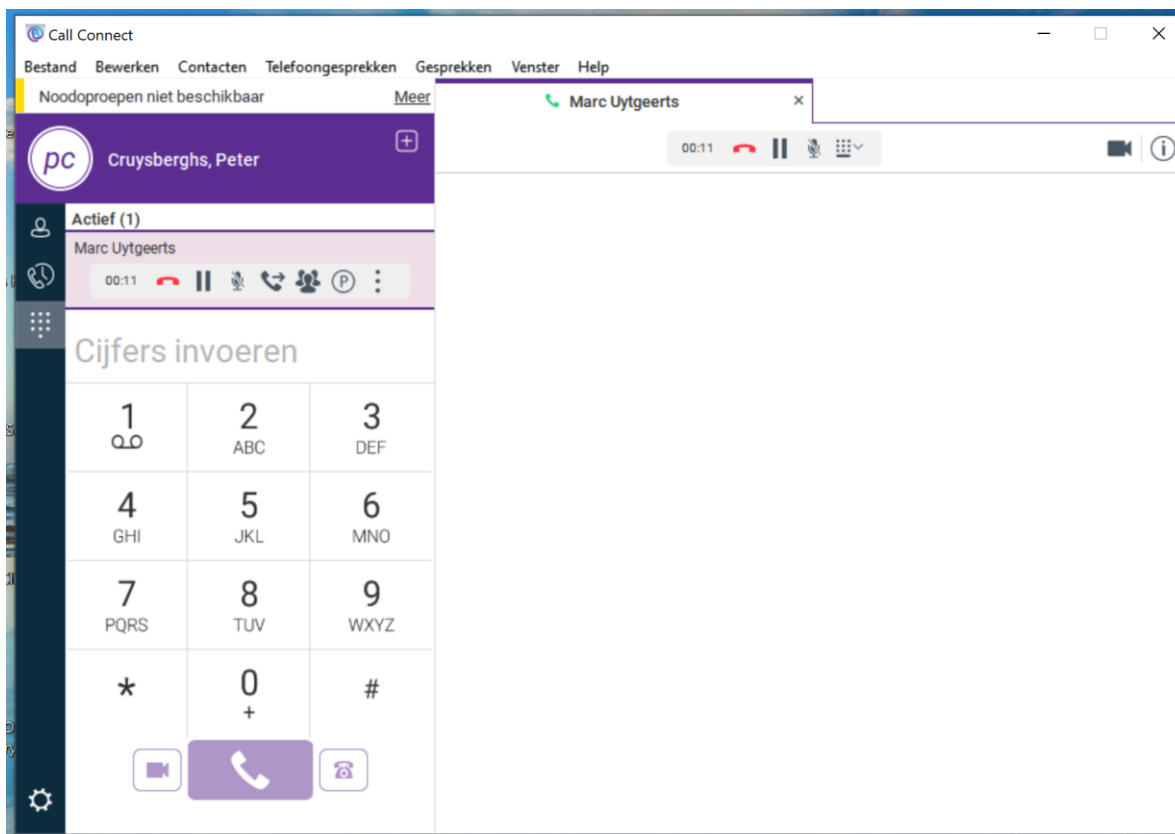
Standaard is de softphone-locatie niet ingeschakeld en ontvangt daarom geen inkomende oproepen:

- Kies ***12** op de softphone-kiestoetsen om de locatie te activeren
- Kies **#12** op de softphone-kiestoetsen om de locatie te deactiveren








Bij gecombineerd gebruik van verschillende locaties, bv. Softphone-APP + vast telefoontoestel, zal in een standaard setup een binnenkomende oproep op alle locaties tezamen toekomen en kan de gebruiker kiezen met welk toestel de oproep wordt opgenomen. Je kan natuurlijk steeds je volume van het belsignaal op je telefoontoestel sterk verminderen of uitschakelen wanneer je bv met je softphone-APP zou werken op verplaatsing.



Elke binnenkomende oproep kan men accepteren of weigeren door je keuze te maken via het pop-up scherm in de rechter benedenhoek of rechtstreeks in de Call Connect Softphone-APP.



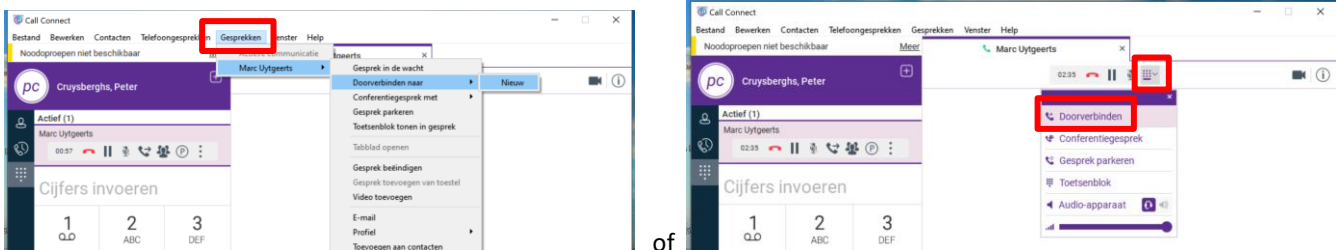
Van zodra de oproep wordt aanvaard krijg je dit scherm. Vanaf hier zijn volgende functies mogelijk :

-  Ophangen
-  Microfoon aan/uit
-  oproep in wacht
-  oproep doorschakelen
-  deelnemers toevoegen (conferentiegesprek)
-  oproep parkeren
-  menu met verschillende functies direct beschikbaar zoals -> doorschakelen, conferentiegesprek, parkeren, etc.

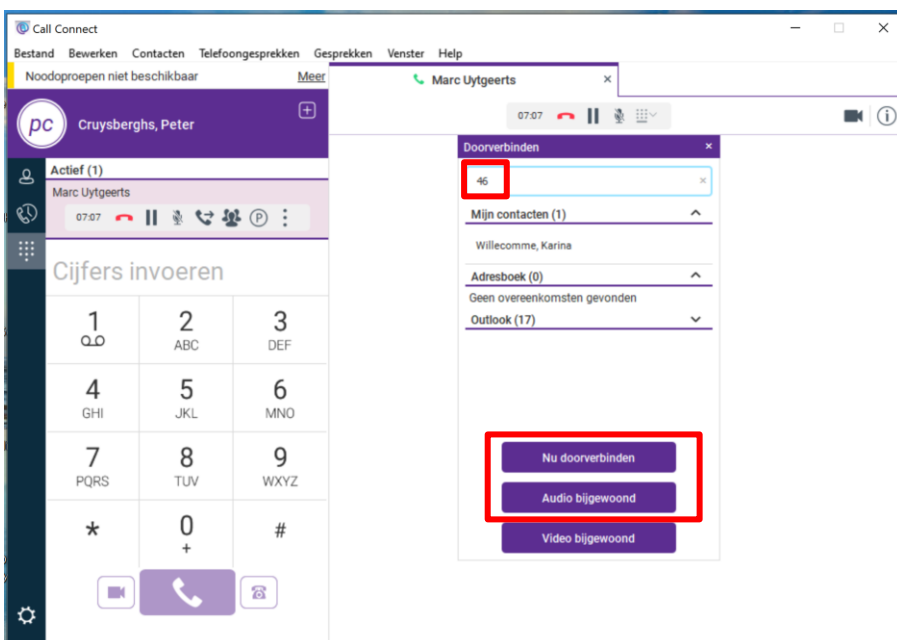
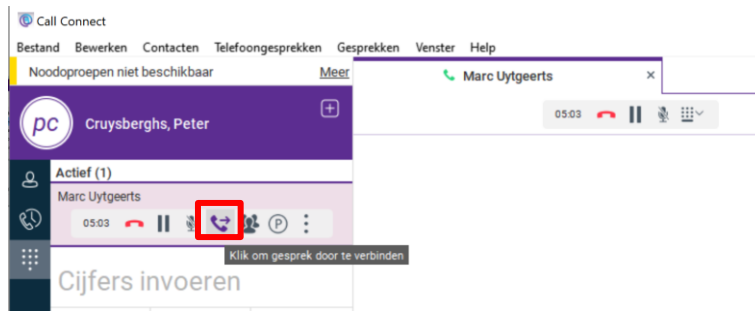
9.2 Oproep doorverbinden

Er zijn 3 verschillende manieren hoe je een gesprek kan doorverbinden naar een interne of externe partij.

Hieronder enkele schermafdrucken hoe je kan doorverbinden met telkens de te volgen stappen



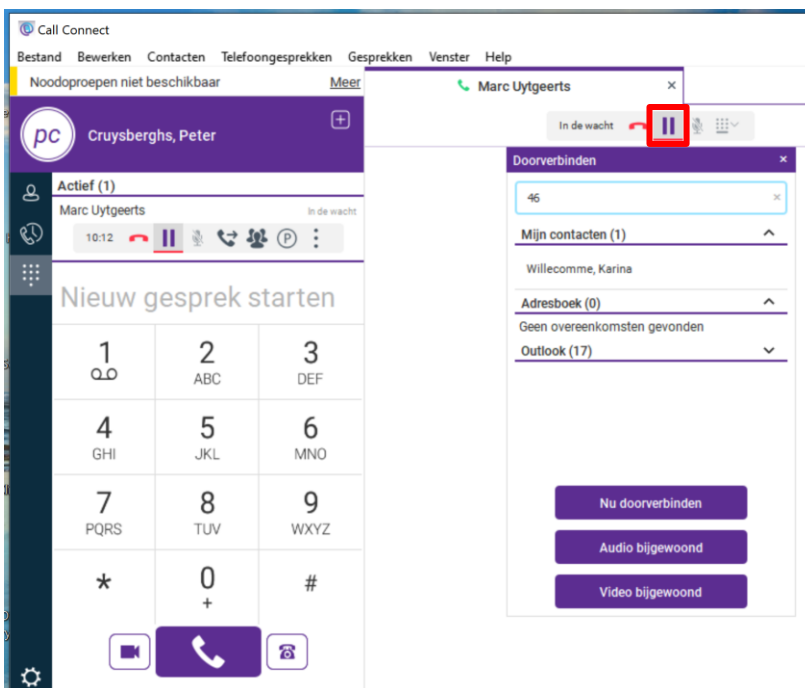
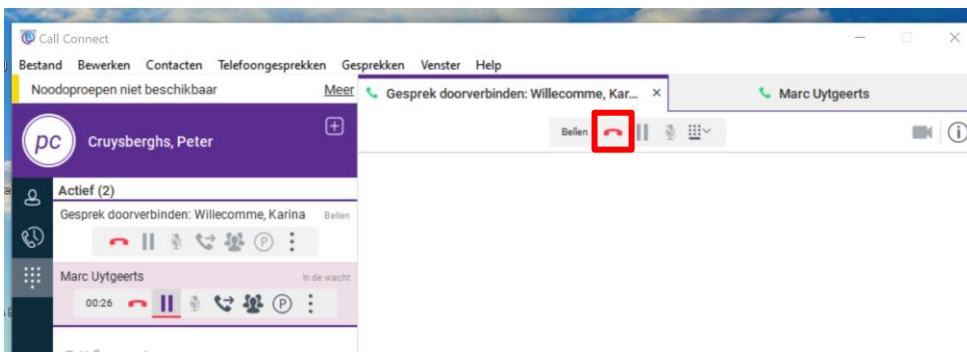
of



Doorschakelen van een oproep kan op 2 manieren:

1. **Nu doorverbinden** = Blind transfer of direct doorverbinden. Oproep wordt dan direct doorgeschakeld naar 2^{de} partij.
2. **Audio bijgewoond** -> in dit geval wordt de 1^{ste} oproep in de wacht gezet en een 2^{de} oproep tot stand gebracht met de 2^{de} partij en krijg je deze persoon eerst aan de lijn, waarna je de effectieve doorschakeling kan uitvoeren door op "overdracht voltooiën" te klikken.

Als de tweede partij niet antwoordt, is het mogelijk om de oproep terug op te halen via de ophangknop en vervolgens op de knop "oproep in de wacht" te klikken. Zie schermafdrucken hier beneden.

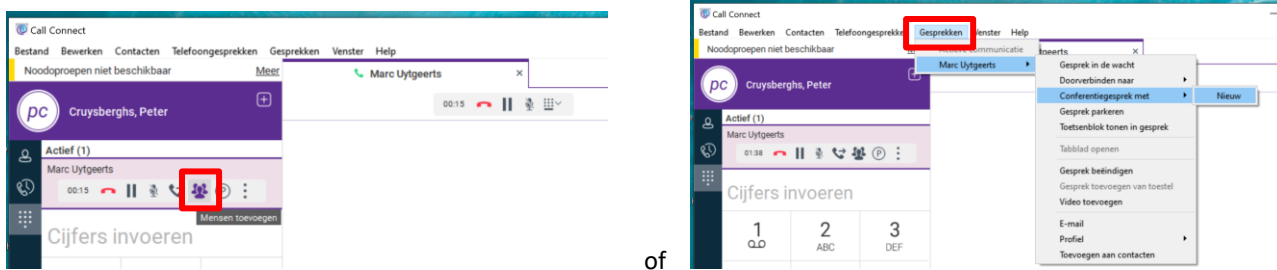


9.3 Conferentiegesprek

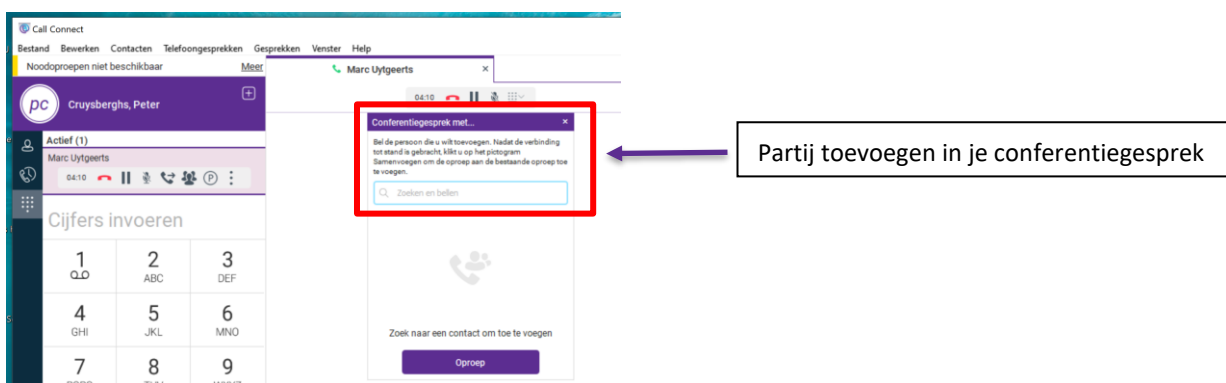
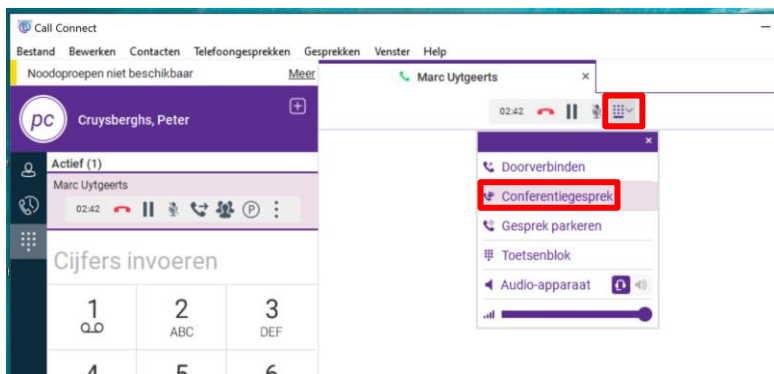
Afhankelijk over welk type Call Connect Licentie men beschikt kan men een conferentiegesprek starten:

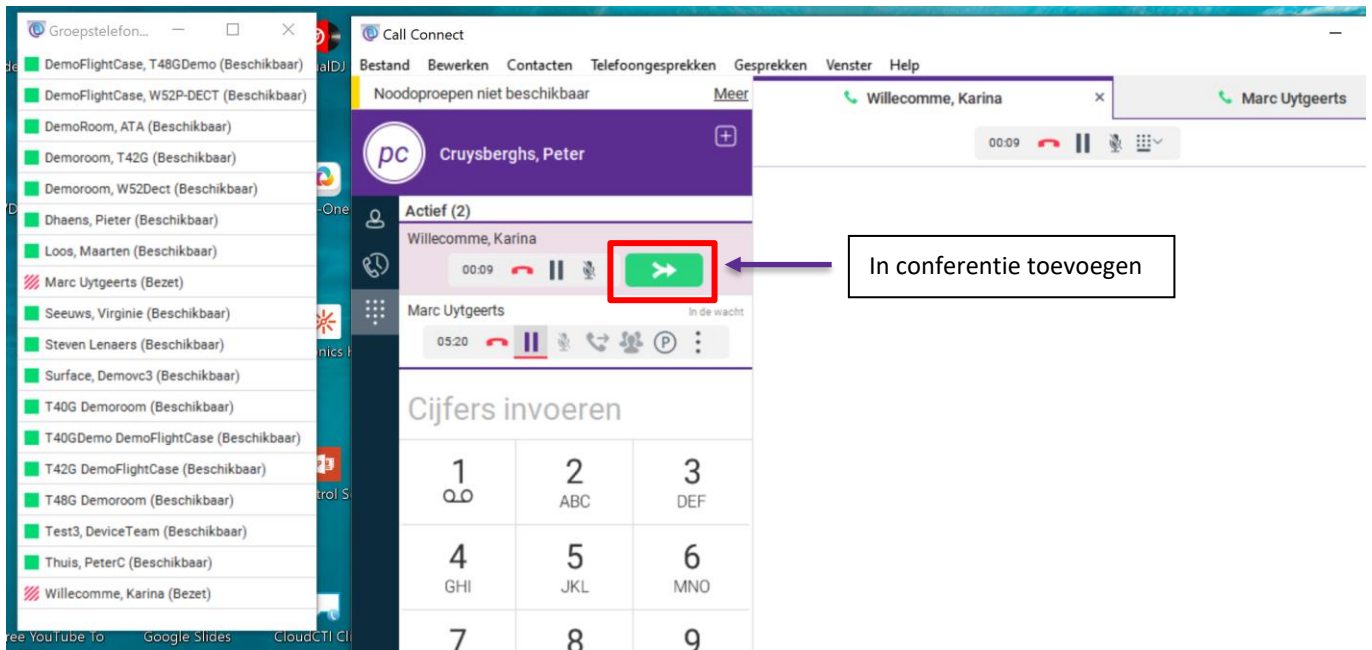
1. Standaard gebruikerslicentie -> conferentiegesprek met 3 partijen, intern of extern.
2. Advanced gebruikerslicentie -> conferentiegesprek tot 8 partijen, intern of extern.

Hieronder enkele schermafdrucken hoe je kan een conferentiegesprek kan starten met telkens de te volgen stappen



of

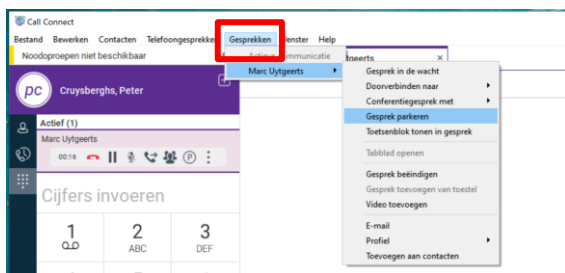




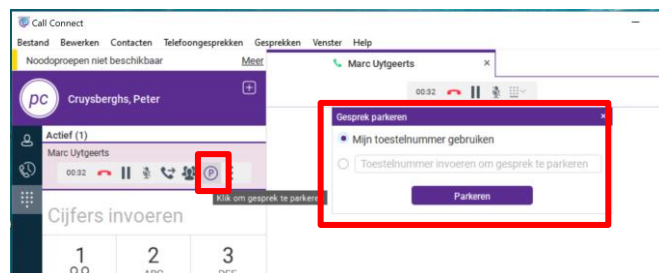
9.4 Oproep parkeren

2 mogelijkheden om een oproep te parkeren -> ofwel op je eigen telefoonnummer ofwel onder een andere Call Connect gebruiker.

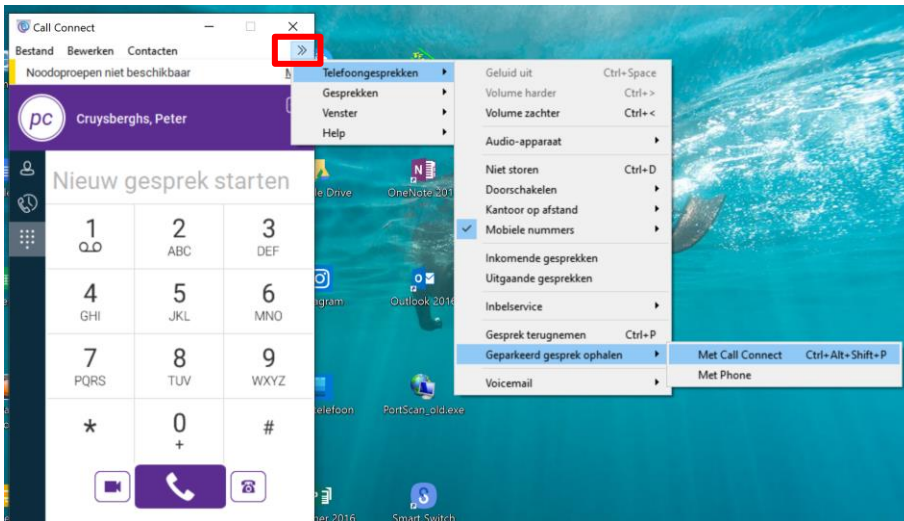
Hieronder enkele schermafdrucken hoe je deze functie kan gebruiken met telkens de te volgen stappen



of



Om een gearpakte oproep terug op te halen via de Softphone-APP, via de menubalk: **telefoongesprekken** → **gearpakt gesprek ophalen**. Hier heb je de keuze om de oproep op te halen via je softphone-APP (hier Call Connect) ofwel via je telefoontoestel (indien je over een telefoontoestel beschikt natuurlijk)



10. Gebruik van headsets

De beschrijving hierna is toegespitst op het gebruik van headsets van het merk Poly (het vroegere Plantronics). Proximus heeft uit het Poly gamma-headsets een reeks modellen geselecteerd die dan ook volledig getest en gecertificeerd zijn op Call Connect.

10.1 Gebruik van Plantronics HUB

Om een perfecte werking te garanderen wordt er steeds aangeraden om de Plantronics HUB applicatie te installeren en te gebruiken. Plantronics Hub voor Windows / Mac, onderdeel van de Plantronics-softwareportfolio, is een client-applicatie waarmee eindgebruikers hun Plantronics-audioapparaat kunnen beheren voor een softphone-gebruik, firmware-updates, aanpassingsopties en meer. Eindgebruikers kunnen het apparaat eenvoudig controleren, op mute zetten en batterijstatus controleren etc. vanaf hun desktop.

Installatie: Laad **Plantronics Hub** voor Windows/Mac door naar <https://plantronics.com/software> te gaan.

Een uitgebreide handleiding mbt Plantronics Hub kan je terug vinden via deze link -> <https://www.plantronics.com/content/dam/plantronics/documents-and-guides/user-guides/PLTHubWindowsMacUserGuide.pdf>

Voor bluetooth headsets kan je best de meegeleverde bluetooth USB-dongle gebruiken om de perfecte werking te kunnen garanderen.

In Plantronics Hub zie je dan het volgende -> hier het voorbeeld met een bluetooth Voyager 5200 headset + BT600 USB-dongle

Plantronics Hub

Device: Voyager 5200 Series | About | Settings | Notifications | Help

Voyager 5200 Series

Headset: BT600

Firmware: v.246

Talk Time Remaining: 6hr 48min

Connections: PC, BT600

Product ID: 0130

Serial #: S/N14YW0J

Build Code: M/C905BA1

Reference: [Overview](#) | [User Guide](#)

plantronics.

Plantronics Hub

Device: Voyager 5200 Series | About | Settings | Notifications | Help

Voyager 5200 Series

Headset: BT600

Firmware: v.1615

Connections: PC, Voyager 5200 Series

Product ID: 02F7

Serial #: 9ACAE39E3910144F8B35F23527B8F687

Reference: [Overview](#) | [User Guide](#)

Best ook altijd controleren of je de laatste software/firmware versies gebruikt. Via tab “Notifications” kan je deze updaten.

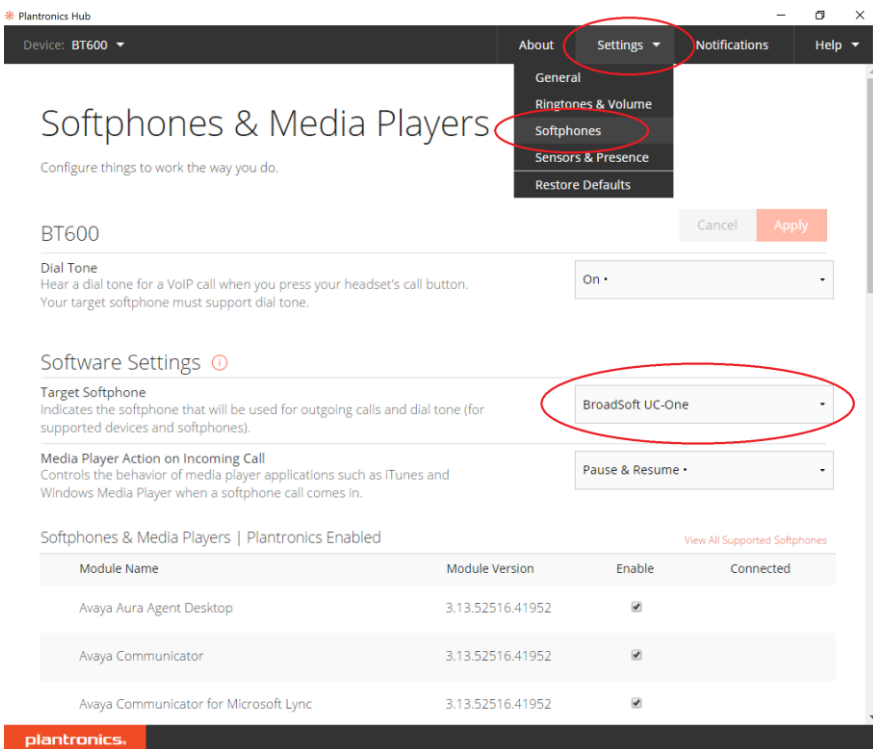


Notifications

Your software and firmware (for all connected devices) are up to date. | [Check for Updates](#)



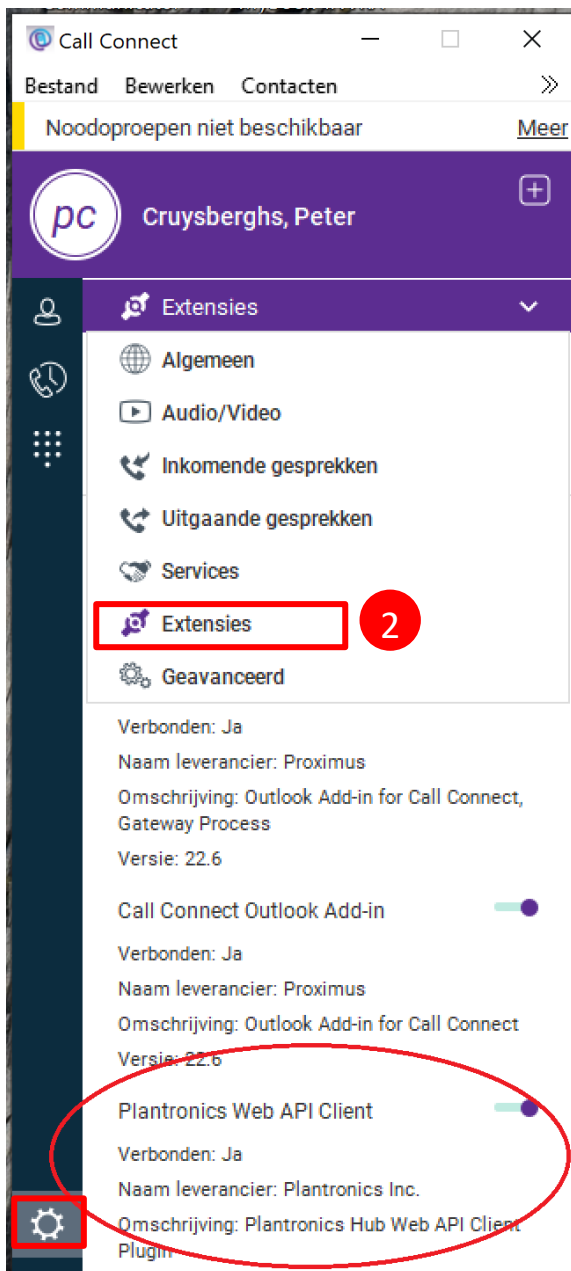
Via de TAB “Settings” en “Softphone” moet je nu de Call Connect softphone kiezen -> **BroadSoft UC-One**



Zorg nu ook dat Plantronics HUB applicatie automatisch wordt uitgevoerd bij opstart van je PC/Laptop.

10.2 Extensie activeren in de Call Connect Softphone

Na correct installatie en opstart van je PC/Laptop zal nu in de Call Connect softphone de "Plantronics Web API client" automatisch geactiveerd worden zodat alle headset functies kunnen gebruikt worden. Dit kan je controleren via "settings" en "extensies".



Vanaf nu kan je bijvoorbeeld ook een binnenkomend oproep opnemen via een toets op je headset (indien ermee uitgerust) -> raadpleeg handleiding van je type headset.