

Handleiding Vcare Softphone Android

Uw communicatie
is **onze zorg**



Datum : december 2019
Versie : 2.0



Post
Bezoek

Postbus 176, 7500 AD Enschede
Pantheon 2, 7521 PR Enschede
Beechavenue 2, 1119 PT Schiphol - Rijk

088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL805785.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



Inhoud

1.	Installatie.....	3
1.1	Downloaden	3
1.2	Aanmelden	4
2.	Gesprekken	5
2.1	Inkomende oproepen	5
2.2	Uitgaande oproepen	5
3.	Doorverbinden	6
3.1	Onaangekondigd doorverbinden	6
3.2	Aangekondigd doorverbinden	7
4.	Conference call	8
5.	Video	10
6.	Contactpersonen.....	10
7.	Service en support	10



1. Installatie

Vcare Softphone is een applicatie die geïnstalleerd dient te worden op uw smartphone. Deze applicatie is te downloaden in de Google Playstore.

1.1 Downloaden

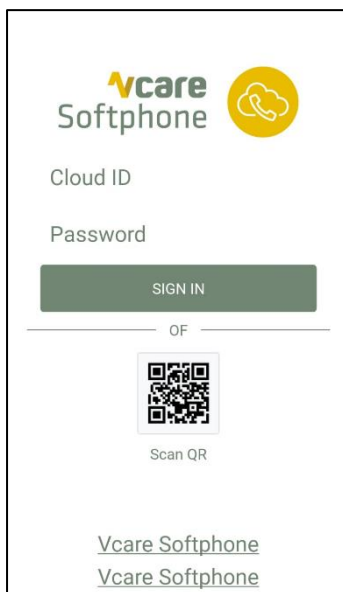
Voorafgaand aan de installatie kunt u de applicatie downloaden in de Google Playstore via de volgende link:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=vcaresoftphone.android&hl=nl>

Of door handmatig in de Playstore te zoeken op 'Vcare Softphone'. U herkent de applicatie aan het volgende icoon:



Vcare voorziet u van een QR-code, die u vervolgens met de camera van uw smartphone kunt scannen. Klik, zodra u onderstaand beeld ziet, op 'Scan QR':



Hierna wordt de camera geopend en kunt u de door Vcare aangeleverde code scannen. De app vraagt hiervoor toestemming tot het gebruik van de camera.

De installatie geschiedt vervolgens volledig automatisch. U dient gedurende de installatie een aantal meldingen te bevestigen:

- Algemene voorwaarden: klik op 'Ik ga akkoord' om deze te accepteren
- Toegang tot contactpersonen: akkoord
- Toegang tot microfoon: akkoord

Verdere instellingen hoeven niet te worden gewijzigd.

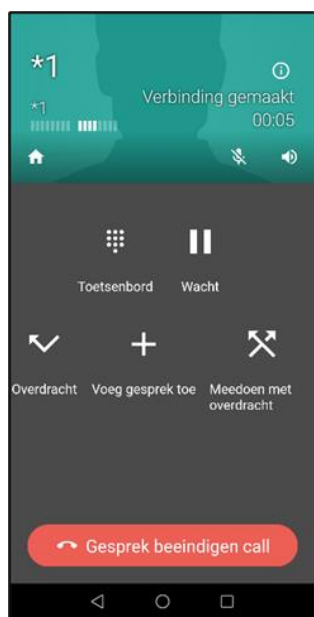


1.2 Aanmelden

Om u als gebruiker aan te melden, gebruikt u uw eigen extensie, net als op een vast toestel: door *1 in te toetsen gevolgd door het belicoon (groen, rond icoon met hoorntje):



Vervolgens klikt u op 'Toetsenbord' of 'Keypad' om het toetsenbord te openen en toetst u uw persoonlijke extensie in, doorgaans een driecijfercombinatie, gevolgd door een hekje (#):



Toetsen
'Toetsenbord' of 'Keypad'



Post
Bezoek

Postbus 176, 7500 AD Enschede
Pantheon 2, 7521 PR Enschede
Beechavenue 2, 1119 PT Schiphol - Rijk

088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL8057.85.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949

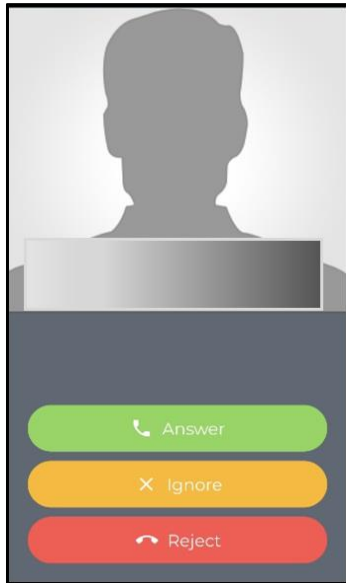


2. Gesprekken

Zodra u in Vcare Softphone bent aangemeld onder uw persoonlijke extensie, belt u net als op het vaste toestel door het Vcare platform eenvoudig naar interne en externe nummers.

2.1 Inkomende oproepen

Alle via Vcare Softphone inkomende gesprekken komen als volgt binnen:



Van hieruit kunt u de oproep beantwoorden (Answer), negeren (Ignore) of weigeren (Reject).

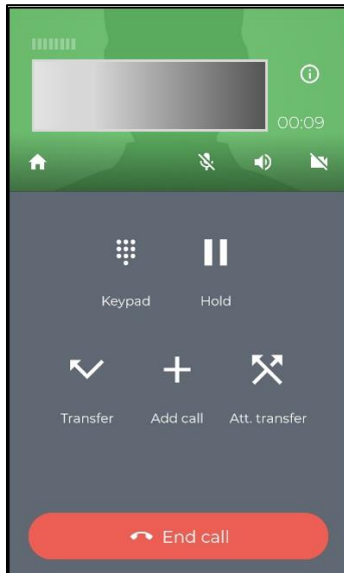
2.2 Uitgaande oproepen

Om uitgaande gesprekken via het Vcare platform te laten verlopen, initieert u een uitgaande oproep vanuit de Softphone-app zoals u dat normaal gesproken ook doet vanuit uw mobiele telefoon. U kunt dan naar externe nummers bellen zoals u dat gewend bent op elk toestel of een collega bellen door het interne nummer (extensie) te kiezen.



3. Doorverbinden

Voor doorverbinden of het opzetten van een conference call opent u de Softphone-applicatie op uw telefoon. Hier kunt u actieve gesprekken in de wacht zetten door op 'Hold' te klikken, aangekondigd en onaangekondigd doorverbinden door op 'Transfer' of 'Att. Transfer' te klikken, en eventueel een conference call initiëren door op 'Join' te klikken.



In de wacht zetten
'Hold' of 'wacht'



Onaangekondigd doorverbinden
'Transfer' of 'Overdracht'



Aangekondigd doorverbinden
'Att. transfer' of 'meedoen met overdracht'



Conference call
'add call' of 'voeg gesprek toe'

3.1 Onaangekondigd doorverbinden

U kunt een oproep onaangekondigd doorverbinden, door op 'Transfer' of 'Overdracht' te klikken en vervolgens het nummer te bellen waarnaar u de oproep wilt doorverbinden.



Onaangekondigd doorverbinden
'Transfer' of 'Overdracht'

Onaangekondigd doorverbinden houdt in dat u degene aan wie u de oproep doorverbindt niet spreekt voordat de doorverbindactie voltooid wordt. Bij het bellen naar degene aan wie u de oproep wilt doorverbinden, wordt het oorspronkelijke gesprek automatisch beëindigd.



Post
Bezoek

Postbus 176, 7500 AD Enschede
Pantheon 2, 7521 PR Enschede
Beechavenue 2, 1119 PT Schiphol - Rijk

088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL805785.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



3.2 Aangekondigd doorverbinden

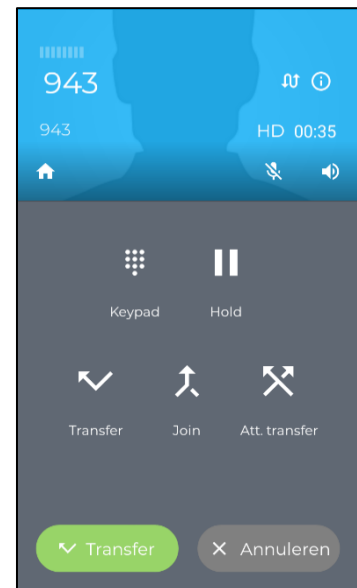
U kunt een oproep aangekondigd doorverbinden, door op 'Att. Transfer' (afkorting van 'attended transfer') of 'Meedoen met overdracht' te klikken en vervolgens het nummer te bellen waarnaar u de oproep wilt doorverbinden.



Aangekondigd doorverbinden
'Att. transfer' of 'Meedoen met overdracht'

Aangekondigd doorverbinden houdt in dat u degene aan wie u de oproep doorverbindt eerst spreekt voordat de doorverbindactie voltooid wordt. Indien de oproep beantwoord wordt, dient u de doorverbindactie handmatig te voltooien door linksonder op de groene 'Transfer'- knop te klikken:

Het gesprek is nu doorverbonden.



Post
Bezoek

Postbus 176, 7500 AD Enschede
Pantheon 2, 7521 PR Enschede
Beechavenue 2, 1119 PT Schiphol - Rijk

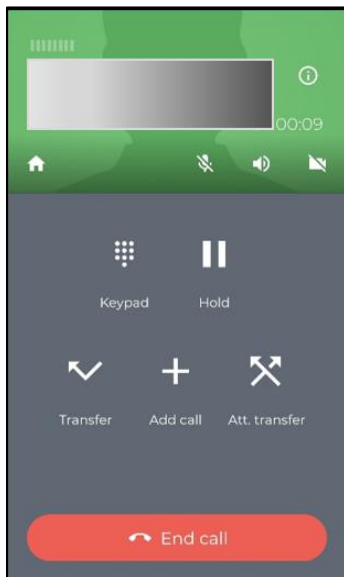
088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL805785.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



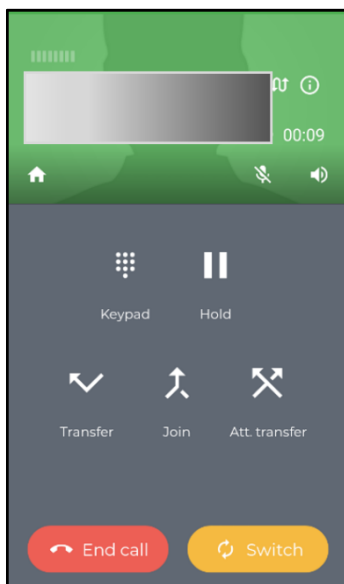
4. Conference call

Voor het initiëren van een conference call, belt u eerst één deelnemer middels de Softphone-applicatie en klikt u vervolgens bij het actieve gesprek op het icoontje 'Add call' of 'Voeg gesprek toe':



Conference call
'Add call' of 'Voeg gesprek toe'

Vervolgens toetst u het nummer in van degene die u wilt toevoegen aan het gesprek. Zodra die oproep beantwoord wordt, voegt u de gesprekken samen door op het icoontje 'Join' of 'Meedoen' te klikken:



Samenvoegen
'Join' of 'Meedoen'



Post
Bezoek

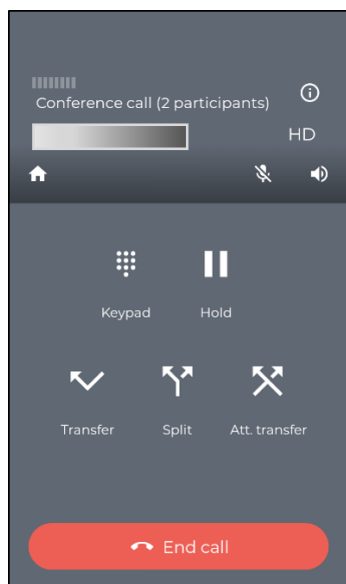
Postbus 176, 7500 AD Enschede
Pantheon 2, 7521 PR Enschede
Beechavenue 2, 1119 PT Schiphol - Rijk

088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL8057.85.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



Zodra u een conference call voert, ziet u volgend scherm:

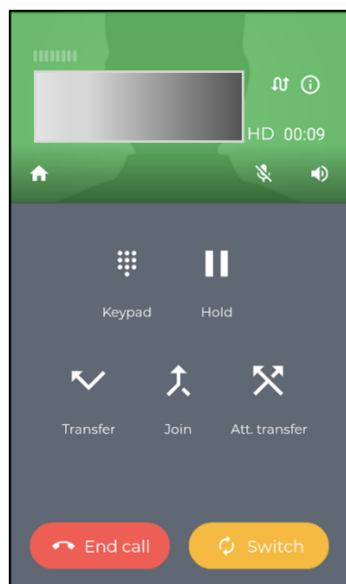


Van hieruit kunt u de oproep weer splitsen middels het icoon 'Split' of ' ', waarna u slechts met één iemand tegelijk een gesprek voert.



Oproep splitsen
'Split'

U heeft dan twee actieve gesprekken, waartussen u kunt wisselen door rechtsonder op de oranje knop 'Switch' of 'Verwissel' te klikken:



Post
Bezoek

Postbus 176, 7500 AD Enschede
Pantheon 2, 7521 PR Enschede
Beechavenue 2, 1119 PT Schiphol - Rijk

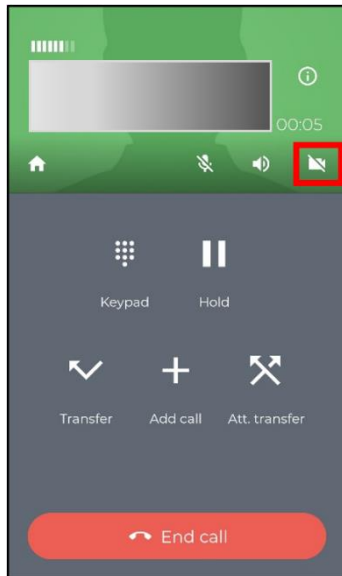
088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL805785.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



5. Video

Tijdens een gesprek kunt u de videofunctie activeren voor een videogesprek. Hiervoor klikt u op het camerasymbool (roodomrand in het screenshot):



Hierna kan de ander u zien.
Uw gesprekspartner dient ook handmatig de camera te activeren voor videobellen.

6. Contactpersonen

Vcare Softphone gebruikt de contactpersonenlijst van uw mobiele telefoon. U kunt vervolgens zowel de 10-cijferige nummers als ook de interne verkorte nummers van collega's kiezen.

7. Service en support

Er worden geen garanties gegeven op de gesprekskwaliteit. Service en support van Vtel is op basis van best effort tijdens kantooruren.



Post
Bezoek

Postbus 176, 7500 AD Enschede
Pantheon 2, 7521 PR Enschede
Beechavenue 2, 1119 PT Schiphol - Rijk

088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL805785.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949

