

Handleiding Vcare Softphone Apple



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 |



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



1. Installatie

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

1.1 Downloaden

Voorafgaand aan de installatie kunt u de applicatie downloaden in de App Store via de volgende link: <https://itunes.apple.com/nl/app/vcare-softphone/id1456251308?mt=8>

Of door handmatig in de App Store 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 de knop 'Scan QR':



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

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

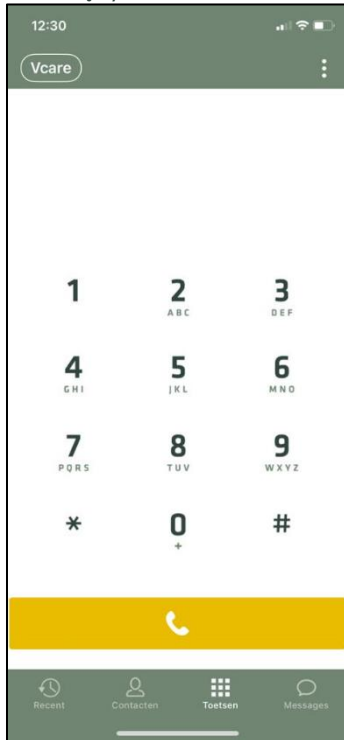
- Algemene voorwaarden: klik op 'Ik ga akkoord' om deze te accepteren
- Toegang tot contactpersonen: akkoord
- Toegang tot microfoon: akkoord

Verdere instellingen hoeven niet te worden gewijzigd.

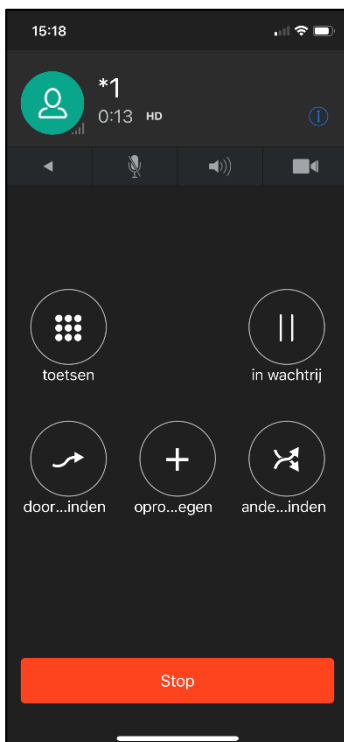


1.2 Aanmelden

De gebruiker meldt zich op het Vcare platform aan met de eigen extensie, net als op een vast toestel: door *1 in te toetsen gevolgd door het belicoon (gele balk onderin met hoortje):



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



Toetsen



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

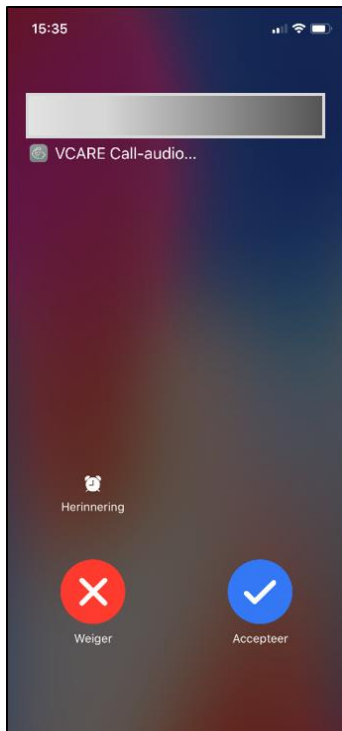


2. Gesprekken

Zodra u met de 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, met de tekst "VCARE Call-audio":



Van hieruit kunt u de oproep weigeren of accepteren. Door op het wekkericoontje 'herinnering' te klikken, weigert u de oproep en kunt u een herinnering maken in uw iPhone om de beller later terug te bellen.

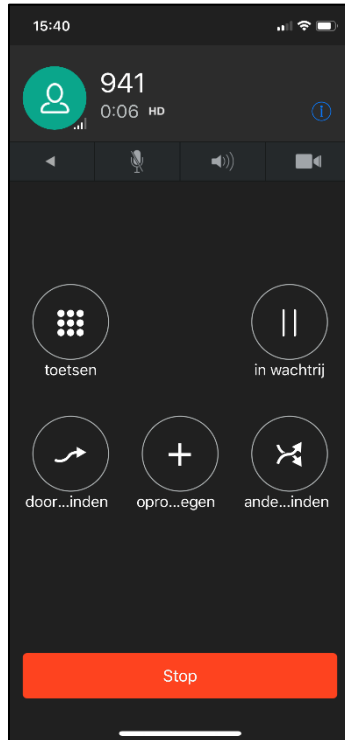
2.2 Uitgaande oproepen

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, onaangekondigd doorverbinden, aangekondigd doorverbinden en eventueel een conference call initiëren.



In de wacht zetten



Onaangekondigd doorverbinden
'doorverbinden' of 'transfer'



Aangekondigd doorverbinden
'anders doorverbinden' of 'warm xfer'



Conference call
'oproep toevoegen' of 'toevoegen'

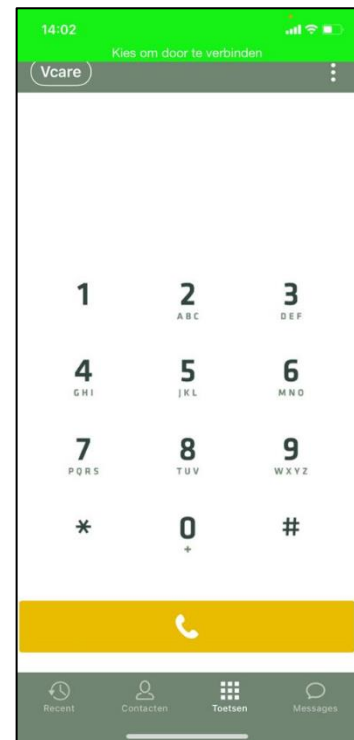
3.1 Onaangekondigd doorverbinden

U kunt een oproep onaangekondigd doorverbinden, door op 'doorverbinden' of 'transfer' te klikken en vervolgens het nummer te kiezen waarnaar u de oproep wilt doorverbinden en op het belicoon te klikken:



Onaangekondigd doorverbinden
'doorverbinden' of 'transfer'

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

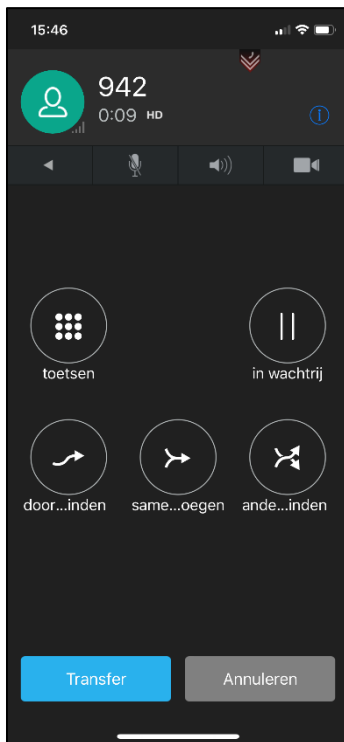
088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL8057.85.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



3.2 Aangekondigd doorverbinden

U kunt een oproep aangekondigd doorverbinden, door op "anders doorverbinden" te klikken en vervolgens het nummer te bellen waarnaar u de oproep wilt doorverbinden.



Aangekondigd doorverbinden
'anders doorverbinden' of 'warm xfer'

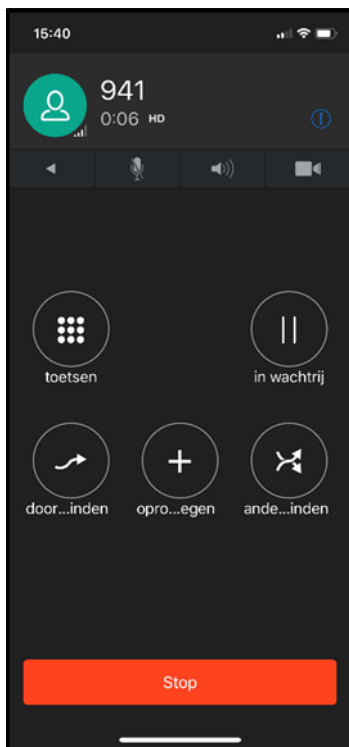
Aangekondigd doorverbinden houdt in dat u degene aan wie u de oproep doorverbindt eerst spreekt voordat de doorverbindactie voltooid wordt. Indien de oproep beantwoord wordt, dient u de doorverbindactie handmatig te voltooien door linksonder op de blauwe knop 'Transfer' te klikken:

Het gesprek is nu doorverbonden.



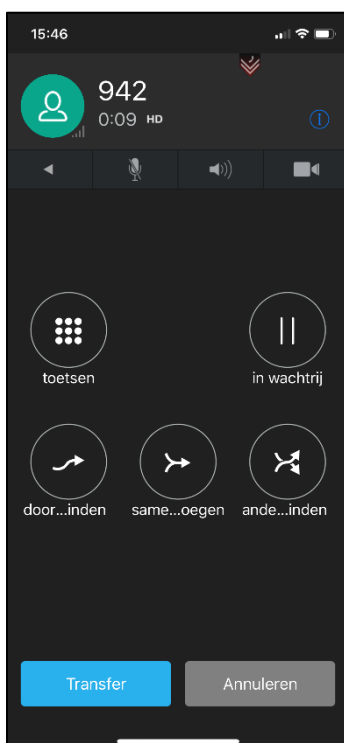
4. Conference call

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 'oproep toevoegen':



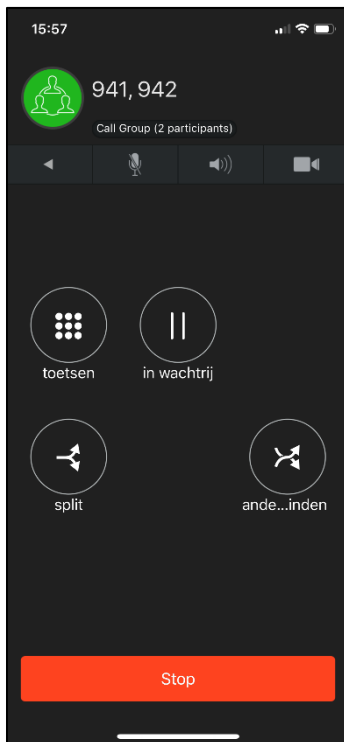
Conference call
'oproep toevoegen' of 'toevoegen'

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 "samenvoegen" te klikken:



Samenvoegen

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

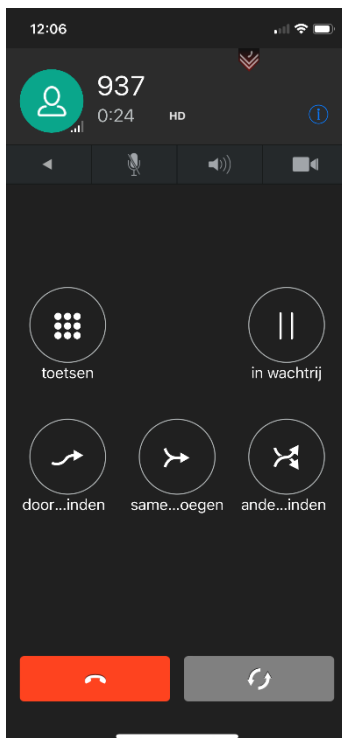


Van hieruit kunt u de oproep weer splitsen middels het icoon 'split', waarna u slechts met één iemand tegelijk het gesprek voert.



Oproep splitsen
'split'

U heeft dan twee actieve gesprekken, waartussen u kunt wisselen door op het grijze icoon rechts onderin te klikken:



Post
Bezoek

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

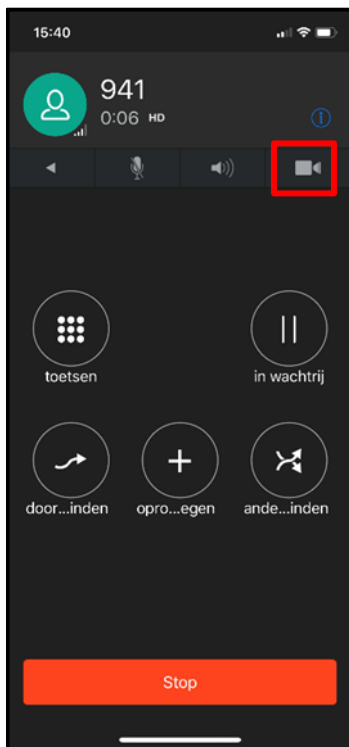
088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL8057.85.231.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 Vcare is op basis van best effort tijdens kantooruren.

