

# Handleiding

# **Telefooncentrale - 3CX**



Auteur: Sarah De Deckere

# INHOUD

Inlei	ding		5			
Tł	Thuiswerk					
DEC	T – telefo	oon	6			
1.	In ee	n notendop	6			
2.	Inko	mende oproep	8			
	2.1.	In wacht zetten	8			
	2.2.	Doorschakelen	9			
	2.3.	Inkomende oproep op telefoon van collega	. 12			
	2.4.	Een gesprek parkeren	. 13			
3.	Uitga	aande oproep	. 14			
	3.1.	Sneltoets toevoegen	. 15			
4.	Statu	ıs veranderen	. 15			
Web	oclient (v	vebsite)	. 16			
1.	Bove	nbalk	. 17			
	1.1.	Status	. 17			
	1.2.	Opties met betrekking tot je profiel	. 18			
2.	Men	u	. 18			
	2.1.	Mensen	. 18			
	2.2.	Contacten	. 18			
	2.3.	Chat	. 19			
	2.4.	Oproepgeschiedenis	. 19			
	2.5.	Voicemail	. 19			
	2.6.	Conferentie inplannen	. 19			
	2.7.	Switchboard	. 19			
	2.8.	Instellingen	. 20			
3.	Inko	mende oproep	. 21			
4.	Uitga	aande oproep	. 21			
Win	dows-ap	p	. 22			
1.	Inko	mende oproep	. 22			
	1.1.	Doorschakelen	. 23			
	1.2.	Mensen toevoegen in een gesprek	. 24			
	1.3.	Nieuwe lijn openen	. 25			
2.	Uitga	aande oproep	. 25			
3.	Aanv	ullende opties	. 26			
	3.1.	Sneltoetsen (blf)	. 26			

3.	2.	Weergaves	26
3.	3.	handleidingen	26
4.	head	lset connecteren	26
Smartp	ohone	-app	27
1.	Inko	mende oproep	27
1.	1.	Doorschakelen	27
1.	2.	Mensen toevoegen in een gesprek	28
1.	3.	Nieuwe lijn openen	28
2.	Uitga	aande oproep	29
3.	Statu	ussen	29
4.	Ond	erbalk	30
5.	Aanv	vullende opties	30

De telefooncentrale maakt gebruik van een **PBX (Private Branch Exchange) systeem**. Dit is een telefoonnetwerk dat **interne telefoons met elkaar verbindt** en ervoor zorgt dat er een aantal **buitenlijnen gedeeld** kunnen worden om uitgaande gesprekken te voeren. De software die we hiervoor gebruiken is **3CX**.

3CX is compatibel op **drie kanalen**, namelijk DECT, smartphone en computer. Binnen onze centrale wordt er gebruik gemaakt van volgende **media**:

SNOM D385	SNOM M70 Office handset		SNOM M80 Ruggedized handset	
		Din 12:40 with and with		
<ul><li>Onthaalfuncties</li><li>Bevolking</li><li>Bestuur</li></ul>	• Administr	atieve functies	<ul><li>Gemeentewerken</li><li>Containerpark</li><li>Schoonmaak</li></ul>	
Smartphone app – 3CX Communication Syste	im	ЗСХ	Windows app — Phone for Windows	
3CX Communications 3CX Communicate PEGI 3 • Deze app is geschikt voor al je apparaten.	System **** 3211 ± Geïnstalleerd	G d Availa On Hoo Line	Microsoft 151 ble Robert James 300000 k t Line 2 Line 3 Line 4 Line 5	
<ul> <li>Installeren via Play Store (Android (iOS)</li> </ul>	) of App Store	Installeren via <u>https</u> system/3cxphone/	s://www.3cx.com/phone- of de knop in de welkomstmail.	

#### THUISWERK

Wanneer je thuis werkt, raden we aan de **Windows-app** te gebruiken via jouw laptop. Deze is heel gebruiksvriendelijk en makkelijk te installeren. Doordat oproepen nu via drie kanalen binnen komen (smartphone, PC en DECT), vragen we om de **DECT op kantoor op stil** te zetten (# lang indrukken) zodat collega's niet gestoord worden.

Er worden **headsets** voorzien zodat het bellen via de computer vlot kan verlopen.

# DECT - TELEFOON

# 1. IN EEN NOTENDOP





# 2. INKOMENDE OPROEP

Wanneer een oproep binnenkomt op jouw DECT-toestel heb je verschillende opties:

- De oproep weigeren: 🐢 of 'Reject'
- De oproep aannemen:  $\checkmark$  of  $\P$  wanneer je het gesprek op luidspreker wilt voeren
- Het telefoonsignaal dempen: 'Stil' (de oproep wordt hierbij niet geweigerd)
- De oproep rechtstreeks doorschakelen: 'Doorsch.' → nummer invoeren → 'Doorsch.' (meer uitleg over deze optie vind je onder punt 2.2.1.)



# 2.1. IN WACHT ZETTEN

Tijdens een oproep kan je de beller **in wacht zetten**. Deze functie wordt gehanteerd wanneer je bijvoorbeeld overleg moet plegen met een collega. In 'wacht' zal de beller een wachttoon te horen krijgen en het overleg niet kunnen meevolgen.



Beller in wacht plaatsen

#### Gesprek terughalen

#### 2.2. DOORSCHAKELEN

Wanneer er een oproep binnenkomt, heb je de mogelijkheid om deze te beantwoorden, rechtstreeks door te schakelen of door te schakelen na opnemen.

Er wordt vanuit de organisatie sterk aangeraden om de **oproep altijd te beantwoorden** en **door te schakelen na opnemen** in functie van **vlotte communicatie**. Anders bestaat het risico dat de oproep verloren gaat.

Bij onderstaande uitleg worden volgende termen gebruikt:

- Beller: de persoon die opbelt
- Centrale ontvanger: de eerste persoon die de oproep ontvangt
- Finale ontvanger: de persoon naar wie er doorgeschakeld moet worden

# 2.2.1. DOORSCHAKELEN ZONDER OPNEMEN

Wanneer er een oproep binnenkomt, heb je de keuze om de oproep **rechtstreeks door te schakelen** zonder op te nemen. Deze functie wordt gebruikt in volgende situaties:

- Je weet dat de oproep niet voor jou bedoeld is en schakelt door naar de desbetreffende collega.
- Je hebt geen tijd om de oproep te beantwoorden en schakelt door naar een collega.

Je zal de collega in kwestie **niet aan de lijn** krijgen. Wanneer de collega niet opneemt, is er het risico dat de **oproep verloren gaat**. We raden daarom af om deze methode te gebruiken en de **beller altijd te woord** te staan.



#### 2.2.2. DOORSCHAKELEN NA OPNEMEN

In dit systeem neem je eerst de telefoon op om te horen wie er aan de lijn is. Daarna heb je de keuze om **blind** door te schakelen of **aangekondigd** door te schakelen.

# BLIND DOORSCHAKELEN

Bij blind doorschakelen krijg je de **finale ontvanger niet aan de lijn**. Je kan hen dus **niet inlichten** over wie aan de lijn is en waarom. De oproep zal met andere woorden '**blindelings' overgedragen** worden.



Wanneer de finale ontvanger opneemt, wordt de oproep beëindigd op jouw telefoon.

Wanneer de finale ontvanger **niet opneemt**, zal de oproep ook **beëindigd** worden. De beller wordt van de telefoonlijn gehaald en krijgt bijgevolg **geen uitleg over de status van de oproep**. (bijv. 'XX is momenteel niet bereikbaar, kan ik uw telefoonnummer doorgeven zodat hij/zij zelf kan terugbellen?).

**Blind doorschakelen** wordt wegens bovenstaand feit **afgeraden** aangezien dit niet bijdraagt tot **klantvriendelijkheid en efficiënte communicatie**. Wanneer de finale ontvanger de oproep niet beantwoordt, zal het gesprek namelijk verloren gaan; er is geen mogelijkheid om het gesprek terug te halen (Fig. 1). Daarom wordt er **geopteerd om** <u>aangekondigd door te schakelen</u>.

Enkel om oproepen te parkeren mag je deze functie gebruiken (zie 2.4.).



Figuur 1: Lijnverbinding bij 'blind' doorschakelen

#### AANGEKONDIGD DOORSCHAKELEN

Bij **aangekondigd doorschakelen** zal je **de finale ontvanger aan de lijn** krijgen; de beller staat in wacht. Op die manier kan er al verduidelijkt worden **wie** er aan de lijn is en om **welke reden**. Je hebt ook de mogelijkheid om **de lijn terug te halen** indien de finale ontvanger de oproep niet beantwoordt (Fig. 2).



Wanneer je **niet wilt doorschakelen** of de finale ontvanger **niet opneemt**, dan druk je op ••. De beller kan je terug aan de lijn krijgen door op de knop **'Terugh.'** te klikken. Op die manier kan je de boodschap doorgeven dat ze op een ander moment kunnen terugbellen.



#### Figuur 2: Lijnverbinding bij 'aangekondigd' doorschakelen



# 2.3. INKOMENDE OPROEP OP TELEFOON VAN COLLEGA

Wanneer een collega een oproep ontvangt en **niet aanwezig is op zijn bureau**, kun je het **gesprek naar je toetrekken**. Toets **\*20\*** met daarna de extensie van de collega.

<u>Voorbeeld</u>: Intern nummer 219 ontvangt een telefoon maar is niet aanwezig op zijn werkplaats. Een collega met het intern nummer 157 is wel aanwezig en wil het gesprek naar zich toe trekken. Hiervoor typt hij \*20\*219 in en vervolgens op het groene telefoontje.

#### 2.4. EEN GESPREK PARKEREN

Een gesprek parkeren is **niet hetzelfde** als iemand **in wacht** plaatsen. Wanneer je iemand in wacht plaatst, blijft je **telefoon bezet**. Als je iemand parkeert, zal die zich in de **'parking' bevinden** en zal je telefoon weer **vrij zijn** om je werk verder te zetten.

De parking heeft **cijfers van 0 tot 9.** Als je iemand wilt parkeren, **schakel je door** naar het nummer \*0X. Met het **cijfer 0** plaats je iemand **in de parking** en de **X** is het nummer van de **parkeerplaats**. Wanneer je bijvoorbeeld \*08 intypt, zet je iemand in parkeerplaats 8. Om iemand uit de parking te halen en het gesprek dus terug op te nemen, typ je \*1X. Met het **cijfer 1** haal je dus iemand **uit de parking** en met het nummer beslis je **uit welke parkeerplaats** je iemand haalt. Om bijvoorbeeld de persoon uit parkeerplaats 8 te halen, typ je \*18. Om gebruik te maken van de parkeerfunctie <u>moet je 'blindelings' doorschakelen</u>.

lemand in parking zetten en er terug uithalen, moet **niet van eenzelfde toestel** gebeuren. Als het onthaal een gesprek in parking zet voor jou, kan jij vanop je eigen toestel in jouw bureau de persoon uit de parking halen.

<u>Voorbeeld</u>: Er is intervisie voor de maatschappelijk werksters in het OCMW. Hierdoor staat hun toestel op afwezig en is het niet mogelijk om door te schakelen. Het onthaal krijgt toch een zeer belangrijke telefoon binnen die beantwoord moet worden door een van de maatschappelijk werksters. De receptioniste kan het gesprek parkeren door de beller door te schakelen naar het nummer \*03. Hierna kan ze de persoon in kwestie opzoeken en laten weten dat er een belangrijke telefoon geparkeerd staat op nummer 3. De maatschappelijk werkster neemt haar toestel en typt \*13 in om het gesprek met de beller te openen (Fig. 3).



#### Figuur 3: Voorbeeld van parkingfunctie

#### 2.4.1. OVERSCHAKELEN TUSSEN TOESTELLEN

Door de parkeerfunctie is het mogelijk om te wisselen tussen jouw toestellen (PC, smartphone en DECT).

<u>Voorbeeld</u>: Ik accepteer een **inkomende oproep op mijn computer**. Ik moet in een andere ruimte documenten halen ter ondersteuning van mijn gesprek dus wil ik overschakelen naar mijn **DECT-telefoon**. Op mijn computer klik ik op **doorverbinden** en typ **\*02** in en klik op enter. De **beller** krijgt op zijn scherm de melding dat hij **verbonden** is met **\*02**. Vervolgens neem ik mijn **DECT-toestel** en **bel ik naar \*12** (nummer invoeren en op <sup>S</sup> duwen). De lijn is overgeschakeld naar mijn DECT-toestel. (Fig. 4)

**BELANGRIJK**: Schakel hier ook **'blindelings'** door. Enkel bij het parkeren van gesprekken mag deze manier van doorschakelen gebruikt worden.



#### Figuur 4: Gesprek overschakelen van computer naar DECT

#### 3. UITGAANDE OPROEP

Iemand opbellen kan op verschillende manieren:

- Een **nummer invoeren** en op **\$** klikken.
- Een nummer kiezen via het **centraal adresboek** door op 🗷 te klikken.
- Een **contact** selecteren door III te selecteren.
- Een **sneltoets** drie seconden indrukken.

#### **3.1. SNELTOETS TOEVOEGEN**

Wanneer je een contactpersoon regelmatig moet opbellen, kun je sneltoetsen toevoegen. Een sneltoets kun je opbellen door 3 seconden op de desbetreffende toets te drukken.

```
<u>Stap 1</u>: Voeg een contact toe via 🕮.
                                                                                   <u>Stap 3</u>: Wanneer het contact
                                                Stap 2: Selecteer
   Klik vervolgens op 'Meer'
                                               'Contact toevoegen'
                                                                                 toegevoegd is, selecteer 'Meer'.
                                                                                      All X
      × In.
                            Contacten
              Contacten
                                                        Opties
                                                                                     Test
      Leeg
                                               Bericht verzenden
                                                                                     da 217
                                               Contact toevoegen
                                               Bewerk voor gespr.
                                               Contact bewerken
                                               Verwijder contact
                                               Alle contact, verw.
                                               Sneitoets
                                               Select.
                                                                                                Edit
                          Me
                                                                                      Bellen
  Stap 4: Selecteer 'Sneltoets'
                                             Stap 5: Selecteer 'Toev.'
                                                                                      Stap 6: De sneltoets zal
                                              en kies een contact.
                                                                                       verschijnen in de lijst.
                                             × IIII.
     × IIII
                                                                                     × IIII.
                             Sneltoets
               Opties
                                                                                              Sneltoets
                                             2:
     Bericht verzenden
                                                                                     2: Test
                                             3:
     Contact toevoegen
                                                                                     3:
                                             4:
    Bewerk voor gespr.
                                                                                     4:
                                             5:
     Contact bewerken
                                                                                     5:
                                             6:
     Verwijder contact
                                                                                     6:
     Alle contact. verw.
                                             7:
     Sneltoets
                                             8
                                                                                     8:
                                                                                     9:
     Select.
                                             Toev
```

#### 4. STATUS VERANDEREN

Op je telefoon kan je kiezen of je beschikbaar of afwezig bent. We vragen om enkel deze statussen te gebruiken op de DECT.

Om in te stellen dat je **beschikbaar** bent, typ je **\*30** in en druk je vervolgens op het groene telefoontje. Om in te stellen dat je afwezig bent, typ je \*31 in en druk je vervolgens op het groene telefoontje. Je zal telkens horen of de status is ingesteld.

De status van je DECT verandert mee indien je dit via de smartphone- of Windows-app aanpast. We raden aan om je status via deze kanalen te beheren in de plaats van via het DECT-toestel.

Delete

# WEBCLIENT (WEBSITE)

Je kan **via de computer** ook gebruik maken van de telefooncentrale. De website kan je openen via een **weblink** die je ontvangen hebt **via mail:** 

- Afzender: noreply@3cx.net
- Onderwerp: Your User Account on your New 3CX System

In de mail vind je **volgende gegevens** terug:

Your Extension Details	
Your extension number is XXX	
Your extension's PIN is XXXX	
Check your voicemail by dialing 999 and entering your PIN	
Web client for your extension:	
• Inside the office: https://10.120.0.250:3351/webclient	Deze link openen
<ul> <li>Outside the office: https://jabbekepbx.my3cx.be:3351/webclie</li> </ul>	nt
◦ Login using XXX and password XXXXXXXXXXX	Username en Password

Wanneer je de **link opent**, kom je op de **aanmeldpagina** waar je je extensienummer en wachtwoord invoert vanuit de mail.

Het is mogelijk dat je er eerst een **waarschuwingspagina** verschijnt. Klik op '**Details'** en vervolgens op '**Ga verder naar de webpagina (niet aanbevolen)**'.

Deze site is niet veilig		Deze site
Dit betekent mogelijk dat iemand probeert u te misleiden of gegevens te stelen die u naar de server verzendt. U moet deze site onmiddellijk sluiten.		Dit betekent n misleiden of g server verzenc sluiten.
🗖 Ga naar uw Start-pagina		🗖 Ga naar uv
Details		Details
		Het hostnaam website versch openen.
		Foutcode: DLG_FLAGS_S
		Ga verder naar d



Wanneer je aangemeld bent, zal onderstaande pagina verschijnen. De twee belangrijkste elementen zijn de **bovenbalk en het menu.** 



## 1. BOVENBALK



#### 1.1. STATUS

Bij het selecteren van je status zie je dat er **verschillende opties** zijn. Als je een status aanklikt, kan een **informerende boodschap** instellen om collega's te informeren (vb. "Ik ben afwezig tot 14u").

Wanneer je op 'Tijdelijke status instellen' klikt, kun je een status instellen voor een specifieke tijdsduur.



#### 1.2. OPTIES MET BETREKKING TOT JE PROFIEL

- **Wachtwoord wijzigen**: Om te voorkomen dat je telkens jouw moeilijk wachtwoord moet terugzoeken in de mailbox, kun je het hier wijzigen.
- **Credentials opnieuw verzenden**: Als je de welkomstmail met inloggegevens kwijt bent, kun je via deze knop deze opnieuw verzenden.
- **3CX-app downloaden**: Via deze optie kun je de Windows-app van 3CX installeren.
- **QR-code scannen**: Hier verschijnt de QR-code die je nodig hebt om de 3CX-app op een smartphone te installeren.
- **3CX for iPhone/Android**: Hier kun je de smartphone-apps installeren.
- **3CX-extensie installeren**: Door de extensie te installeren, zal je een inkomende oproep altijd ontvangen via de computer. Zelfs wanneer de browser niet openstaat, zal je de oproep ontvangen.

# 2. MENU

#### 2.1. MENSEN

Bij mensen zie je alle **contactpersonen** in een bepaalde groep. Alle personeelsleden binnen de gemeente en OCMW zitten in de groep 'Jabbeke'. Iedereen binnen deze groep heeft **toegang tot die nummers**.



# 2.2. CONTACTEN

Hier kun je bijkomende **persoonlijke of professionele contacten** toevoegen.

Wachtwoord wijzigen

3CX-app downloaden

QR-code scannen

3CX for iPhone

3CX for Android

Instellingen

3CX-extensie installeren

Profielafbeelding wijzigen

Credentials opnieuw verzenden

#### 2.3. CHAT

In deze functie kun je **chatberichten** naar elkaar versturen. Een **nieuwe chat** kan je openen door op 🛒 te klikken en een contactpersoon te selecteren.

Wanneer het chatvenster geopend is, kun je berichten versturen. Met de @ - knop kan je **bestanden delen**. Indien het gevoerde gesprek niet verloren mag gaan, kun je op  $\blacksquare$  klikken om het te archiveren.

#### 2.4. OPROEPGESCHIEDENIS

Hier vind je jouw inkomende, uitgaande, gemiste en afgebroken oproepen.

# 2.5. VOICEMAIL

Jouw voicemailberichten kun je hier herbeluisteren en downloaden. Volgende functies zijn beschikbaar:

- Level Voicemailbericht downloaden
- Voicemailbericht afspelen
- 📞 Terugbellen
- Voicemailbericht verwijderen
- + De beller toevoegen aan contactpersonen

#### 2.6. CONFERENTIE INPLANNEN

Via de Webclient kan je ook **conferenties inplannen**. Dit is vergelijkbaar met **Microsoft Teams**. Aangezien de functies in 3CX veel beperkter zijn, opteren we nog steeds om Microsoft Teams te gebruiken om **online vergaderingen, meetings** en dergelijke te organiseren.

De **handleiding** van 3CX om conferenties te plannen vind je terug via <u>https://www.3cx.com/user-manual/video-conference/</u>

#### 2.7. SWITCHBOARD

Op je **switchboard** krijg je bij '**Wallboard**' een overzicht van jouw telefoonverkeer. Wanneer je bijvoorbeeld in gesprek bent en er komt een tweede oproep binnen, zal je hiervan een overzicht zien bij '**Oproepen in de wachtrij**'.

#### 2.8. INSTELLINGEN

#### 2.8.1. DOORSCHAKELINGEN

**Per status** werd er ingesteld wat het **gevolg** zal zijn bij een **inkomende oproep**. Dit werd op voorhand afgesproken en vastgelegd dus dit mag **niet aangepast worden** door de personeelsleden.

Bij uitzonderingen kan je wel nummers toevoegen die je niet mogen opbellen.

#### 2.8.2. BEGROETING

Bij begroeting werd een universeel voicemailbericht ingesteld. Je hoeft dit dus niet aan te passen.

#### 2.8.3. QR-CODE SCANNEN

De **QR-code** die hier verschijnt heb je nodig om **in te loggen** via de **app op je smartphone**.

#### 3. INKOMENDE OPROEP

Wanneer een oproep binnenkomt, zal een scherm verschijnen indien je de extensie hebt geïnstalleerd. Je kan opnemen, afleggen of doorsturen naar voicemail via <sup>QO</sup>. Wanneer je opneemt, verschijnen volgende opties:



 Wachtstand	De beller <b>in wacht zetten</b> . Het gesprek <b>hervatten</b> met de knop <sup>Hervatten</sup> .			
<b>Q</b> Dempen	Microfoon in- en uitschakelen			
+	Tweede lijn openen om eventueel een kort overleg te plegen			
I Nieuwe opr	➔ Je kan tussen de lijnen wisselen door deze aan te klikken. De andere beller wordt in wachtstand geplaatst.			
도망 문문 Conference	Mensen <b>toevoegen</b> in het gesprek			
$\neg \gamma$	Blind doorschakelen: finale ontvanger niet aan de lijn.			
Doorverbin	De lijn wordt doorgegeven naar een volgende ontvanger. Wanneer deze niet opneemt wordt het gesprek beëindigd. Er is dus geen mogelijkheid om de lijn terug te halen (dit is te vermijden)			
$\supset \langle$	Aangekondigd doorschakelen: finale ontvanger <b>aan de lijn</b> .			
Aangek. do	<ul> <li>→ Er wordt een tweede lijn geopend met de finale ontvanger. Deze kan je inlichten over wie de beller is en de reden voor de oproep.</li> <li>→ Wanneer de finale ontvanger niet opneemt of het druk heeft, kun je de eerste lijn terug openen door 'Hervatten'.</li> <li>→ Wanneer de finale ontvanger wel opneemt, kun je effectief doorschakelen. Hiervoor klik je op 'Toetreden tot' waardoor jouw lijn afgesloten zal</li> </ul>			
	worden en doorgegeven wordt aan de finale ontvanger.			
Toetreden tot .	Het gesprek <b>opnemen</b>			
Opnemen	(niet te gebruiken wegens de GDPR-wetgeving)			
Toetsenblok	Toetsenblok <b>openen</b> en sluiten door 🥱 aan te klikken.			
ြာပါ Video	Camera opstarten			

#### 4. UITGAANDE OPROEP

Je kunt een **intern nummer** opbellen door op het telefoontje te klikken naast de naam. Om een **extern nummer** op te bellen, kun je het **toetsenblok** openen met **met** rechts bovenaan.

# WINDOWS-APP

De functies op de Windows-app zijn gelijklopend met de **Webclient.** Raadpleeg dit deel van de handleiding voor een uitgebreide uitleg.



# 1. INKOMENDE OPROEP

CX _ X iarah De Deckere II teschikbaar ▼ C C Verbonden	Een beller <b>in wacht</b> plaatsen
Doorver	Blind doorschakelen ( = je krijgt de finale ontvanger niet aan de lijn)
XXXX XX XX XX Toetsen	Toetsenbord openen
Dempe	Microfoon dempen
00:00:05 Lijn 1 Lijn 2 Lijn 3 Lijn 4 Lijn 5 Video	Camera inschakelen
II     →→     IIII     IIIII     IIIIII     IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	Aangekondigd doorschakelen (= je krijgt de finale ontvanger wel aan de lijn)
Video Aangek Conferen Opnemen	Met <b>meerdere personen</b> tegelijk bellen
Beëindigen 🦰 🕐 🚱 🗭 🏟 🕞 🗢 Opnem	Het <b>gesprek opnemen</b> (deze knop mag NIET gebruikt worden wegens GDPR)

3CX						х
Sarah De De Boschikhaar	ckere					
					Verbor	• Iden
+ ·						
217						
Gabrie	el Ac	:ke	(te	est v	ast)	
			(			
					00:00:	04
Lijn 1	Lijn 2	Liji	n 3	Lijn 4	Lijn	
11	<b>`</b>	•			<u>ě</u>	
Wachtsta	Doorv	er	Toet	senb	Dempe	n
		•		TA.		
		► 1.				
Video	Aange	:K	Con	eren		
Beëindigen						
<u>\$</u>	0		7	* *	) 🗆 K	\$ <sup>0</sup>

Stap 1: Klik op 'Aangek...'

#### Stap 3: Klik op 'Bellen'



Stap 4: Klik op 'Doorver...'





#### Stap 2: Toets een nummer in

#### **1.2. MENSEN TOEVOEGEN IN EEN GESPREK**



<u>Stap 4</u>: Selecteer het nummer en klik op het pijltje onderaan







#### 1.3. NIEUWE LIJN OPENEN



#### 2. UITGAANDE OPROEP



Om **een collega op te bellen**, kan je dubbelklikken op de naam in kwestie. Om een **extern nummer** op te bellen, klik je op **m** om het toetsenbord te openen.

Wanneer je op '>' klikt naast een naam, zal je zien dat er nog **bijkomende opties** zijn om de persoon te contacteren.

- Extensie bellen: Oproep beginnen
  - Voicemail achterlaten: Wanneer je ziet dat de persoon afwezig is, kan je hier rechtstreeks contact maken met de voicemail-inbox om toch een boodschap door te geven
- Intercom: Oproep beginnen
- Conference: Groepsgesprek opstarten
- Chat: Chatbericht versturen

#### 3. AANVULLENDE OPTIES

Wanneer je rechtsboven 💈 aanklikt, zullen er nog **aanvullende opties** tevoorschijn komen.

#### 3.1. SNELTOETSEN (BLF)

Het BLF-zijpaneel zijn sneltoetsen die je zelf kan instellen via de Webclient:

- 1. Ga naar de online omgeving en log in.
- 2. Ga naar 'Instellingen'
- 3. Ga naar 'BLF-instellingen'
- 4. Selecteer 'BLF' en vervolgens het intern nummer die je als sneltoets wilt instellen.
- 5. Wanneer je dan in de app klikt op 'BLF-zijpaneel weergeven', zal je de sneltoetsen terugvinden.

#### 3.2. WEERGAVES

Enkel de gebruikersweergave en receptionistweergave zijn relevant als gebruiker:

- Gebruikersweergave: Dit zijn de telefoonnummers uit het centraal adresboek. Wanneer je rechts klikt op een naam, verschijnen er aanvullende opties:
  - o Extensie bellen: Intern bellen
  - Mobiel bellen: Bellen naar GSM (buitennummer)
  - Voicemail achterlaten: Rechstreeks contact maken met de voicemail-inbox om toch een boodschap door te geven bij afwezigheid.
  - Intercom: je belt de persoon op.
  - *Conference*: Je kunt een groepsgesprek starten. Om een persoon toe te voegen klik je opnieuw op 'Conference' en voeg je het nummer in dat je wilt toevoegen.
- **Receptionistweergave**: Je ziet met wie je een gesprek aan het voeren bent en hoe lang het gesprek al aan de gang is. Wanneer er een tweede lijn binnenkomt, zal je dit hier ook zien.

#### 3.3. HANDLEIDINGEN

Dit zijn de **handleidingen** van **3CX zelf** die je kan terugvinden op hun website. De algemene handleiding kun je terugvinden via **https://www.3cx.com/user-manual/** waar je dan kan doorklikken naar de specifieke hoofdstukken. 3CX installeren en configureren

Bellen, gebeld worden en oproepen doorverbinden

Conference calls en online vergaderingen organiseren

Aanwezigheid en switchboard

Telefoonboek, opnemen, belcodes

# 4. HEADSET CONNECTEREN

Bij de aanvullende opties vind je ook 'Audio opties' terug. Hier kan je bij 'Audio apparaten' instellen welke **microfoon** en **luidspreker** je wilt inschakelen tijdens het gebruik van de app. Bij **draadloze headsets** moet je ervoor zorgen dat ze hier **correct zijn geselecteerd**. Ook in de geluidinstellingen van de computer moet de headset te zien zijn.

Gebruikersweergave Receptionistweergave Q-Managerweergave Managerweergave Wallboard-weergave

Contactpersoon toevoegen

BLF-zijpaneel weergeven

Webmeeting starten

# SMARTPHONE-APP

De functies op de smartphone-app zijn gelijklopend met de **Webclient**. Raadpleeg dit deel van de handleiding voor een uitgebreide uitleg.

# 1. INKOMENDE OPROEP

Bij een inkomende oproep, krijg je bij het accepteren dezelfde opties als bij de Windows-app of Webclient.

# 1.1. DOORSCHAKELEN



Stap 3: Toets het nummer in





X

Aangekondigd



rb...' <u>Stap 2:</u> Selecteer 'Aangekondigd' 217

Y

Blind

# 1.2. MENSEN TOEVOEGEN IN EEN GESPREK

Met de **conferentiefunctie** kun je een extra persoon betrekken in het gesprek.



# 1.3. NIEUWE LIJN OPENEN

Tijdens een gesprek kan je een tweede lijn openen om bijvoorbeeld een kort overleg te plegen.

```
Stap 1: Klik op 'Nieuwe...'
```

Stap 2: Klik op 'OK'



<u>Stap 3</u>: Zoek een nummer en klik op het groene telefoontje



#### 2. UITGAANDE OPROEP

Om **een collega te bellen**, kan je klikken op de naam in kwestie of S. Wanneer je aanklikt, kom je rechtstreeks op de voicemail-inbox. Om een **extern nummer** te bellen, klik je op som het toetsenbord te openen.

$\equiv$ 3CX	
으, Zoeken	Alle 🔻
De Deckere Sarah 227 Beschikbaar	3
Acke Gabriel 124	8 :
Bataillie Sofia 150	3
Bevolking-Loket 1 112	99 19
Bevolking-Loket 2 113	8
Bib Jabbeke 160	8 <b>.</b>
Bib Snellegem 165	3
Bib Varsenare 210	<u>6</u>
Bib Zerkegem 213	3
Bonny Benedikte 191	
Brouckaert Goele 220	:
Bruynooghe Ineke 204 > Mo	89 <b>:</b>
Status Contacten Toetsenblok Recent Chat	O_O Voicemail

Wanneer je op klikt naast een naam, zal je zien dat er nog **bijkomende opties** zijn om de persoon te contacteren.

- Call Mobile: Bellen naar GSM (= buitennummer)
- Chat: Chatbericht versturen
- Send Email: Een mail opstellen en verzenden
- **Toevoegen/verwijderen uit favorieten**: Bij <sup>Alle</sup>▼ kan je de favorieten terugvinden.

#### 3. STATUSSEN

Om je status aan te passen, klik je op het **gekleurde vierkant** rechts bovenaan. Hier kan je een **status selecteren.** Hier vragen we opnieuw om de instellingen onderliggend aan elke status niet aan te passen. Dit werd op voorhand vastgelegd om een **vlotte communicatiestroom** op te zetten.

$\equiv$ 3CX		
⊂ Zoeken	А	lle ▼
De Deckere Sarah 227 Beschikbaar		:
Acke Gabriel 124 &		:
Bataillie Sofia 150 C		:
Bevolking-Loket 1 112		:
Bevolking-Loket 2 113 Beschikbaar		:
Bib Jabbeke 160 Beschikbaar		:
Bib Snellegem 165 Beschikbaar		:
Bib Varsenare 210		:
Bib Zerkegem 213		:
Bonny Benedikte 191		:
Brouckaert Goele 220		:
Bruynooghe Ineke 204 > Mo		:
Status Contacton Toetsenblok Recent Chat	C	2O cemail



# 4. ONDERBALK



# 5. AANVULLENDE OPTIES

Wanneer je linksboven aanklikt, verschijnen er **aanvullende opties**.

