

Smartphone-app — Handleiding

Volledige gids voor de mobiele app: bellen, contacten, instellingen en referentie.

Smartphone-app

De app maakt van je telefoon een volwaardige softphone die verbonden is met de PBX van je bedrijf. Voer zakelijke gesprekken en ontvang ze via het internet (VoIP/SIP), beheer contacten en gespreksgeschiedenis, en beheer je beschikbaarheid, oproeprouting en PBX-instellingen — allemaal vanuit één app.

Bellen

Bel, ontvang, zet in wacht, verbind door en houd conferentiegesprekken met HD-audio via WiFi of mobiele data.

Personen

Persoonlijke en zakelijke contacten, favorieten en volledige gespreksgeschiedenis.

Beheer

Aanwezigheid, Niet storen, Follow Me, oproepschema's, wachtrijen en nummerweergave.

Aanmelden

1

Open de app. Het **opstartscherm** verschijnt terwijl je account registreert.

2

Voer je **gebruikersnaam** en **wachtwoord** in, of meld je aan met  .

3

Als tweefactorauthenticatie is ingeschakeld, voer je de **PIN / activatiecode** in die naar je is verzonden.

4

Als je login meerdere SIP-accounts heeft, kies je een standaardaccount in de **Accountkiezer**.

Tik op het oogpictogram om de zichtbaarheid van je wachtwoord te wisselen. Wachtwoord vergeten? Gebruik de resetlink om het via het web te herstellen.

Navigatie

De app heeft vijf tabbladen onderaan:

TABBLAD	DOEL
Favorieten	Snelkiezen van vastgezette nummers
Recent	Gespreksgeschiedenis (inkomend, uitgaand, gemist)
Toetsenblok	Kiezer — het standaard startscherf
Contacten	Persoonlijke & zakelijke contacten
Instellingen	Account, beschikbaarheid & PBX-instellingen

Toetsenblok / Kiezer

Bel een willekeurig nummer met het cijferblok (0–9, *, #) en druk vervolgens op de belknop.

- Het nummer dat je typt verschijnt bovenaan; als het overeenkomt met een contact, verschijnt de **naam** ervan.
- Tik op **backspace** om een cijfer te wissen; houd ingedrukt om alles te wissen.
- Bewaar een onbekend nummer met **Toevoegen aan contacten** of **Toevoegen aan bestaand contact**.

Account & aanwezigheid

- De bovenbalk toont je **actieve SIP-account** en de registratiestatus ervan.
- Je **aanwezigheidsindicator** toont Beschikbaar / Niet beschikbaar / Offline.
- Tik op het accountgedeelte om van account te wisselen.

Tijdens een gesprek

Het gespreksscherm toont de naam/het nummer van de beller, de avatar, de gespreksduur en de status.



Dempen

Zet je microfoon aan/uit.



Luidspreker

Wissel de audioroute (zie Audiorouting).



In wacht

Pauzeer het gesprek; tik opnieuw om te hervatten.



Toetsenblok

Verstuur DTMF-tonen (bijv. IVR-menu's).



Oproep toevoegen

Start een tweede gesprek terwijl je het eerste behoudt.



Doorverbinden

Blind of begeleid doorverbinden.



AI-assistent

Start de AI-gespreksassistent (indien ingeschakeld).



Beëindigen

Hang op.

Inkomende oproepen

- **Accepteren** om op te nemen.
- **Weigeren** om te weigeren.

Je kunt het toetsenblok niet gebruiken terwijl een gesprek in wacht staat — hervat het eerst. Een banner laat je weten wanneer de andere partij je in wacht zet.

Een oproep doorverbinden

TYPE	HOE HET WERKT
Blind	Stuur het gesprek rechtstreeks door naar een ander contact — zonder overleg.
Begeleid	Bel eerst de bestemming, praat, en voltooi vervolgens het doorverbinden. Het oorspronkelijke gesprek gaat in wacht; annuleer om ernaar terug te keren.

Conferentiegesprekken

- Met twee actieve gesprekken kun je ze **samenvoegen** tot een conferentie.
- **Oproep toevoegen** om meer deelnemers toe te voegen (tot de maximumlimiet).
- **Splitsen** om een deelnemer van de conferentie te scheiden.
- Het scherm toont het huidige **aantal deelnemers**.

Als het maximaal aantal gesprekken is bereikt, verbreek dan een gesprek voordat je er een ander toevoegt. Sommige gesprekken kunnen niet worden samengevoegd in een bestaande conferentie.

Audiorouting

Tik op de luidsprekerknop om te wisselen tussen:

Oorstuk

Luidspreker

Headset

Bluetooth

Gespreksbewaking (Info)

Tik tijdens een gesprek op de knop **Info** om live kwaliteitsstatistieken te bekijken:

- Signaalsterktemeter & gespreksstatus
- Netwerktipe & audiocodec
- Jitter, pakketverlies en latentie (ms)

Contacten

- Wissel tussen **Persoonlijke** (toestel) en **Zakelijke** (PBX-collega's) contacten.
- Zoek op naam of nummer; trek naar beneden om te vernieuwen.
- Zakelijke contacten tonen een **aanwezigheidsindicator**.

Contactdetail

- Bekijk avatar, naam, alle nummers (met labels) en groepen.
- Tik op een nummer om te bellen; zet er een ster bij om het aan Favorieten toe te voegen.
- Voor collega's kun je een **oproep aannemen** op hun toestelnummer.
- Houd een nummer ingedrukt om het te kopiëren.

De app heeft toestemming nodig om toegang te krijgen tot de contacten op je toestel. Contactgegevens blijven lokaal op je telefoon en worden niet gedeeld.

Favorieten

- Zet veelgebelde nummers vast om met één tik te bellen.
- Toevoegen: kies een contact en nummer. Verwijderen: verwijder de ster.
- Zoek en vernieuw; een leeg-statusbericht verschijnt wanneer er geen zijn ingesteld.

Recent / Gespreksgeschiedenis

- Bekijk alle gesprekken gegroepeerd per datum (Vandaag, Gisteren, weekdag).
- Inkomende, uitgaande en **gemiste** gesprekken hebben elk een indicator.
- De badge voor gemiste oproepen verschijnt op het tabblad en het app-pictogram; verdwijnt wanneer bekeken.
- Zoek, vernieuw of wis de volledige geschiedenis.

Geschiedenisdetail

- Bekijk datum, tijd, gesprekstype en duur.
- Bel terug of voeg het nummer toe aan contacten.

Account

- Bekijk je geregistreerde SIP-account(s) en hun status (Geregistreerd / Registreren / Niet geregistreerd / Fout).
- Bekijk of je op afstand bent aangemeld op andere toestellen, en forceer indien nodig een afmelding op afstand.
- Trek naar beneden om de laatste status te vernieuwen.
- **Afmelden** (bevestiging vereist) wist je sessie en keert terug naar het aanmeldscherm.

Je kunt automatisch worden afgemeld bij een ongeautoriseerde aanvraag, of wanneer je je elders aanmeldt.

Belmodus

MODUS	BESCHRIJVING
Softphone	Volledige VoIP-ervaring via het internet. Vereist een actief SIP-account.
Callback / Legacy	Failover via het GSM-netwerk wanneer er geen data beschikbaar is.

Wanneer WiFi / 4G / 5G niet beschikbaar is, biedt de app aan om over te schakelen naar de Legacy-modus. Je kunt de melding permanent negeren.

Niet storen

- **Beschikbaar** — ontvang alle oproepen.
- **Bezet** — bellers krijgen mogelijk een bezettoon.
- **Geactiveerd** — geen gerinkel meer in de app (alle toestellen, of alleen dit toestel). Je blijft zichtbaar als beschikbaar in contacten.

Trek naar beneden om te vernieuwen en de laatste status over toestellen te synchroniseren.

Follow Me

- **Geactiveerd** — stuur inkomende oproepen door naar een telefoonnummer dat je instelt.
- **Gedeactiveerd** — geen doorschakeling.
- Bewerk het doorschakelnummer en bewaar; trek naar beneden om te synchroniseren.

Uitgaand nummer (Nummerweergave)

- Kies welk van je PBX-nummers als nummerweergave verschijnt bij uitgaande oproepen.
- Selecteer en bewaar; een melding bevestigt de wijziging. Trek naar beneden om te vernieuwen voor de laatste lijst.

Oproepschema's

Bepaal hoe inkomende oproepen naar elk van je nummers worden gerouteerd.

- Selecteer / activeer een oproepschema per nummer; bewerk het doorschakelnummer inline.
- Kies wanneer een wijziging van kracht wordt:
 - Activeren wanneer er geen actieve gesprekken zijn
 - Forceren na 1 uur wachten
 - Onmiddellijk activeren
- Zoek en trek naar beneden om te vernieuwen.

PBX-status & locatie

- Bekijk je PBX-stand-by **locaties** en selecteer je actieve locatie.
- Stel het **inkomende** / **stand-by** nummer per locatie in.
- Configureer **doorschakeling** ("Oproepen doorschakelen naar [nummer]").
- Wijzig de PBX-status; trek naar beneden om te synchroniseren.

Wachtrijen

- Bekijk de wachtrijen waartoe je behoort en je aanmeldstatus in elke.
- **Aanmelden** om wachtrijgesprekken aan te nemen; **afmelden** om te stoppen.
- Trek naar beneden om te vernieuwen; een bevestiging verschijnt wanneer de status wijzigt.

Taal

Kies je interfacetaal — wijzigingen worden onmiddellijk toegepast:

English

Français

Nederlands

Geluid

- Kies een aangepaste **beltoon** voor inkomende oproepen, of gebruik de systeemstandaard.
- Beluister een beltoon voordat je hem bewaart.
- Schakel het geluid voor inkomende oproepen in / uit.

Over & ondersteuning

- Bekijk de **versie** van de app (en het buildnummer in debug-builds).
- Open de sociale links: Twitter/X, Instagram, Facebook, LinkedIn.

Probleemoplossing & ondersteuning

- **SIP-logs** — genereer en deel gesprekslogs met het supportteam.
- **Helpdeskgegevens** — stuur diagnostische gegevens naar support.

Vereiste toestemmingen: Contacten, Microfoon, Meldingen en Lokaal netwerk (voor pushdetectie). Bij weigering verwijst de app je naar Instellingen om ze te verlenen.

Referentie — Gespreksstatussen

STATUS	BETEKENIS
Poging	Gesprekspoging wordt gestart
Rinkelt	Rinkelt aan de andere kant
Verbonden	Gesprek bezig
In wacht	Gesprek gepauzeerd (door jou of de andere partij)
Bezet	Andere partij bezet
Beëindigd / Gemist	Gesprek beëindigd of gemist

Referentie — Veelvoorkomende meldingen

MELDING	WAT HET BETEKENT
Internet lijkt offline te zijn...	Controleer je verbinding en probeer opnieuw.
Het doorverbinden is mislukt.	Het doorverbinden kon niet worden voltooid; je behoudt het oorspronkelijke gesprek.
Het maximaal aantal gesprekken is bereikt...	Verbreek een gesprek voordat je er een ander toevoegt.
Kan dit gesprek niet opnemen in de bestaande conferentie.	Dat gesprek kan niet worden samengevoegd.
Het account is nog niet geregistreerd...	Wacht op registratie en probeer daarna opnieuw.
Voer een nummer in om te bellen.	Het belveld is leeg.