



# SmartEcho Phone

Gebruikershandleiding — In-gespreksfuncties, Kiestoets, Contacten & Oproep  
overnemen

# Inhoudsopgave

---

|                                                |  |
|------------------------------------------------|--|
| 1. Inleiding                                   |  |
| 2. De kiestoets                                |  |
| 3. Een oproep plaatsen                         |  |
| 4. Binnenkomende oproepen beantwoorden         |  |
| 5. Bedieningsknoppen tijdens gesprek           |  |
| 6. DTMF-tonen versturen                        |  |
| 7. Dempen                                      |  |
| 8. In wacht zetten                             |  |
| 9. Audioapparaten (Luidspreker & Microfoon)    |  |
| 10. Ophangen                                   |  |
| 11. Een oproep doorverbinden                   |  |
| 12. Blind doorverbinden                        |  |
| 13. Aangekondigd doorverbinden (warm transfer) |  |
| 14. Conferentiegesprekken (3-weg)              |  |
| 15. Contactenpagina                            |  |
| 16. Op een contact klikken tijdens een gesprek |  |
| 17. Gespreksgeschiedenis                       |  |
| 18. Oproep overnemen (rinkelende pickup-groep) |  |
| 19. Meerdere gesprekken beheren                |  |

## 20. Jouw status & statusbericht

---

## 21. Aanwezigheidsindicatoren

---

## 22. Gesprekstatusletters

---

# Handleiding In-gespreksfuncties

Volledige handleiding voor in-gespreksfuncties, de kiestoets, contacten, doorverbinden, conferenties en oproep overnemen.

## Inleiding

---

SmartEcho Phone is a browser-based SIP softphone. All telephony — making calls, answering, transferring, conferencing — happens directly in your browser. This manual covers everything you can do while in a call and how to use the dialpad and contacts to drive those actions.

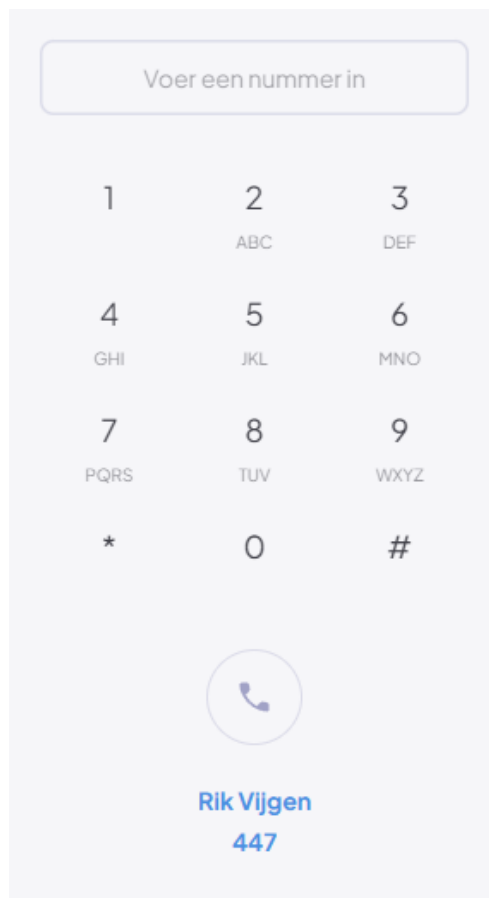
### **Snelle oriëntatie**

De hoofdinterface is opgesplitst tussen een *kiestoetspaneel* (waar oproepen worden geplaatst en bediend) en de pagina's *Contacten*, *Gespreksgeschiedenis* en *Instellingen*. Wanneer een gesprek actief is, verandert het kiestoetspaneel in een bedieningspaneel met knoppen voor dempen, in wacht zetten, doorverbinden, conferentie en meer.

## De kiestoets

---

The dialpad is the numeric keypad used to type phone numbers and to send DTMF tones (the "beeps" used to navigate IVR menus during a call).



### SPECIALE TOETSFUNCTIES

- **Lang ingedrukt houden van 0** — Voegt een **+**-teken in voor internationaal bellen (bijv. **+32...**).
- **Invoerveld** — Typ of plak maximaal 28 tekens. Alleen cijfers, **\***, **#** en **+** worden geaccepteerd; de rest wordt automatisch verwijderd.
- **Enter** — Als er een nummer is ingevoerd en je bent inactief, plaatst Enter de oproep.

## Een oproep plaatsen

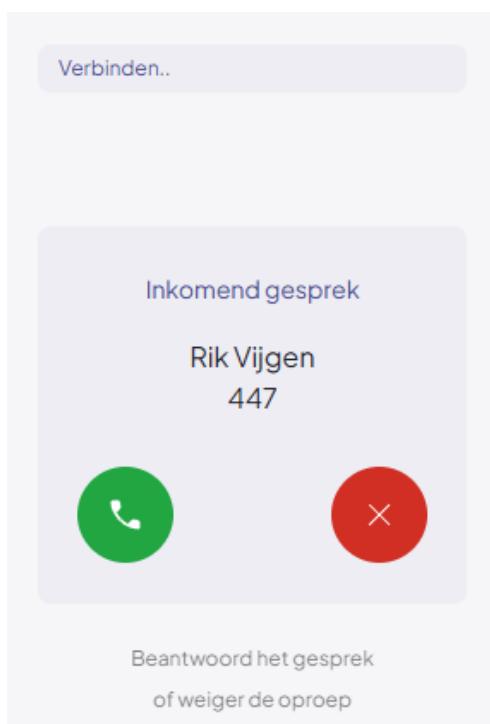
---

- 1 Typ of plak een nummer in het kiestoetsinvoerveld, **of** klik op een nummer op de Contactenpagina of Gespreksgeschiedenis.
- 2 Klik op de groene **Bellen**-knop onderaan de kiestoets (of druk op Enter).
- 3 De kiestoets schakelt over naar de **in-gesprek-weergave**. De status toont *Verbinden* met geanimeerde puntjes, dan *Gesprek actief* zodra de andere partij opneemt.

## Binnenkomende oproepen beantwoorden

Wanneer iemand je belt, toont de kiestoets een paneel **Binnenkomend gesprek** met de naam van de beller (als bekend uit contacten) en het nummer.

| KNOP         | KLEUR | ACTIE                                                                                              |
|--------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beantwoorden | Groen | Neemt de oproep aan en schakelt over naar de in-gesprek-weergave.                                  |
| Afwijzen     | Rood  | Wijst de oproep af. De beller wordt verbroken (of doorgestuurd door de PBX, bijv. naar voicemail). |



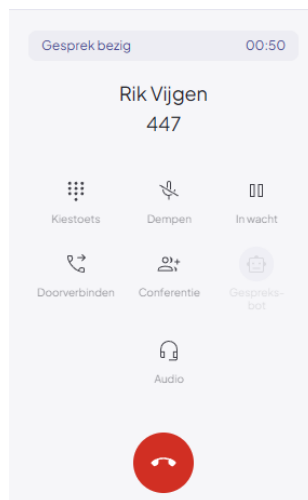
### Al in gesprek?

Als er een tweede oproep binnenkomt terwijl je aan het bellen bent, verschijnt een compacte *doorlopende oproepbalk* met dezelfde groene Beantwoorden / rode Afwijzen-knoppen. Het beantwoorden van de tweede oproep zet de eerste oproep automatisch in de wacht.

## Bedieningsknoppen tijdens gesprek

Zodra een gesprek tot stand is gebracht, toont de kiestoets een raster van actieknoppen. Elke knop hieronder beschrijft wat hij doet, wanneer hij beschikbaar is en welke visuele toestand hij heeft.

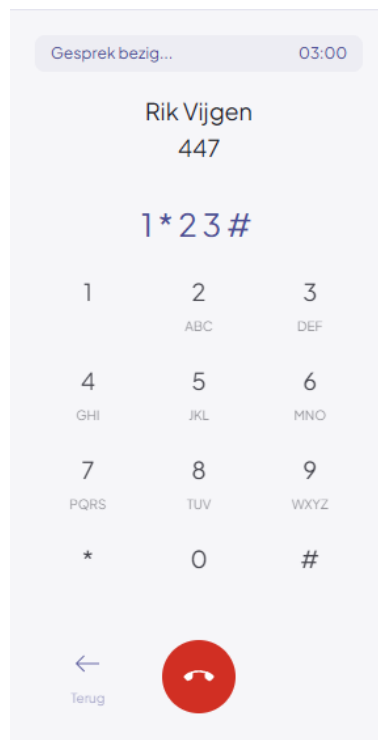
| KNOP          | WAT HET DOET                                                                                                                                                                                       |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kiestoets     | Opent het numerieke toetsenblok voor het versturen van DTMF-tonen tijdens het gesprek (zie <a href="#">DTMF</a> ).                                                                                 |
| Dempen        | Dempt je microfoon. Gemarkeerd terwijl actief. De andere partij hoort je niet; jij hoort hen wel.                                                                                                  |
| In wacht      | Zet het huidige gesprek in de wacht. De andere partij hoort wachtmuziek (of stilte, afhankelijk van je PBX). Uitgeschakeld terwijl een aangekondigd doorverbinden actief is.                       |
| Doorverbinden | Start een aangekondigd doorverbinden: het gesprek wordt in de wacht gezet en een directory verschijnt zodat je een doorverbindingsdoel kan kiezen (zie <a href="#">Een oproep doorverbinden</a> ). |
| Conferentie   | Start het conferentie-instellen: je kan een tweede deelnemer bellen en samenvoegen (zie <a href="#">Conferentiegesprekken</a> ).                                                                   |
| Gespreksbot   | Schakelt de AI-gespreksassistent aan/uit, indien ingeschakeld voor jouw account. Uitgeschakeld terwijl de bot verbindt.                                                                            |
| Audioapparaat | Opent het apparaatinstellingenpaneel om microfoon of luidspreker te wisselen tijdens het gesprek (zie <a href="#">Audioapparaten</a> ).                                                            |
| Ophangen      | Rode knop in de voettekst. Beëindigt het actieve gesprek onmiddellijk.                                                                                                                             |



## DTMF-tonen versturen

To navigate phone menus ("Press 1 for sales..."), tap **Dialpad** while in a call. The numeric keypad replaces the action grid. Each digit you press sends an immediate DTMF tone to the other side and is appended to the display area at the top.

Tik op **Terug** in de voettekst om terug te keren naar het actierooster. De verzonden cijfers worden gewist van het scherm.



## Dempen

---

Tik op **Dempen** in het actierooster. De knop markeert dat je gedempt bent. Tik nogmaals om het dempen op te heffen. De gespreksstatusbalk bovenaan verandert om de gedempt toestand te weerspiegelen.

## In wacht zetten

---

Tik op **In wacht** om het gesprek te pauzeren. Het statuslabel verandert naar *Gesprek in wacht* en de knop is gemarkeerd. Tik nogmaals om te hervatten.

Bij meerdere gesprekken verschijnt elk gesprek in de wacht als een **balk in wacht** onder het hoofdgesprekgebied. Elke balk heeft:

- **Hervatten** (links, cirkelpijlicoon) — keert terug naar dat gesprek en maakt het actief.
- **Ophangen** (rechts, rood telefoonpictogram) — beëindigt het gesprek in de wacht.

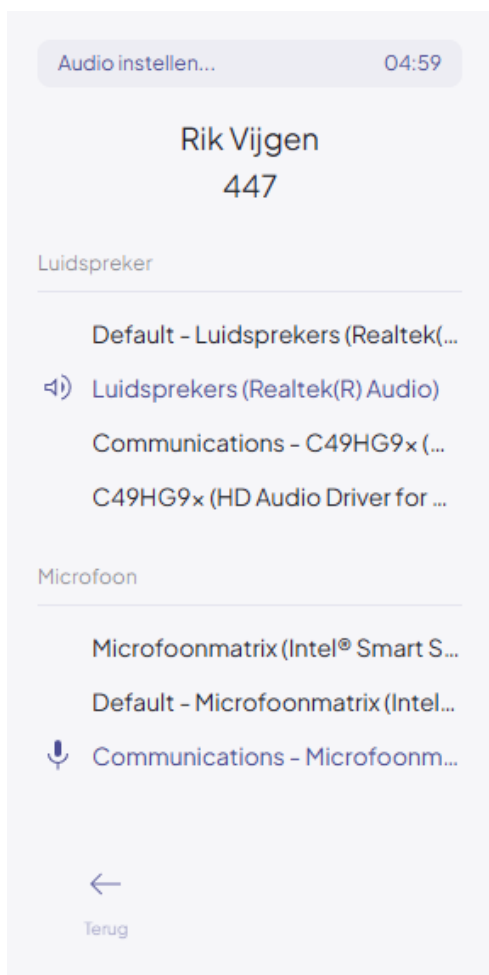
## Audioapparaten (Luidspreker & Microfoon)

Tik op **Audioapparaat** tijdens een gesprek om het apparaatinstellingenpaneel te openen. Je ziet twee secties:

- **Luidspreker** — Een lijst van alle uitvoerapparaten die je browser detecteert. Klik op een apparaat om het gesprekgeluid er onmiddellijk naartoe te sturen.
- **Microfoon** — Een lijst van alle invoerapparaten. Klik op een apparaat om de microfoon te wisselen die voor het gesprek wordt gebruikt.

If no devices are listed, the manual will read "*No speaker devices found*" or "*No microphone devices found*"; check your OS permissions for the browser.

Tik op **Terug** in de voettekst om terug te keren naar het gesprek. Je dempstatus blijft behouden.



## Ophangen

De rode **Ophangen**-knop bevindt zich in de voettekst en is altijd zichtbaar tijdens een gesprek. Het beëindigt het actieve gesprek onmiddellijk. Als je gesprekken in de wacht hebt, laat ophangen van het actieve gesprek de gesprekken in de wacht onveranderd — kies er een en tik op *Hervatten* om door te gaan.

# Een oproep doorverbinden

SmartEcho Phone ondersteunt twee soorten doorverbinden:

- **Blind Transfer** — immediately hand the call off to another extension without speaking to them first.
- **Attended Transfer** — call the destination first, announce the caller, then complete the handoff.

## Blind doorverbinden

- 1 Tik tijdens een gesprek op **Doorverbinden**. De oorspronkelijke beller wordt in wacht gezet en er verschijnt een directory/zoekveld.
- 2 Zoek een collega of typ een nummer. Kies het doel.
- 3 Tik op **Blind** in de voettekst. Het gesprek wordt onmiddellijk doorverbonden en je keert terug naar de inactieve toestand.

### Let op

Blind doorverbinden wacht niet tot de bestemming opneemt. Als de bestemming bezet is of niet opneemt, kan je beller naar de voicemail van dat toestel gaan of verbroken worden, afhankelijk van de PBX-configuratie.

## Aangekondigd doorverbinden (warm transfer)

- 1 Tik tijdens een gesprek op **Doorverbinden**. De oorspronkelijke beller wordt in wacht gezet.
- 2 Zoek en kies een doorverbindingsdoel uit de directory (of typ een nummer).
- 3 Tik op **Aangekondigd** in de voettekst. Het systeem belt het doel. De status toont "Gesprek aankondigen bij ..." terwijl het rinkelt, dan "Doorverbinden" zodra het doel opneemt.
- 4 Spreek met het doel om de beller aan te kondigen.
- 5 Wanneer je klaar bent, tik op **Doorverbinden** om de doorverbinding te voltooien. De beller en het doel worden samengevoegd en jij valt weg uit het gesprek. Of tik op **Doorverbinding annuleren** om terug te keren naar de oorspronkelijke beller en te annuleren.

### Pijl terug tijdens aangekondigd doorverbinden

Op de terug-pijl tikken brengt je terug naar de kiestoetsweergave (bijv. om DTMF-tonen te sturen). Dit beëindigt de verbinding met het doorverbindingsdoel *niet* — beide gesprekken blijven verbonden. Om de doorverbinding volledig te annuleren, gebruik **Doorverbinding annuleren**.

Gesprek in wacht

08:31

Rik Vijgen  
447

← Doorverbinden

Frédéric Van Aken  
448



Verbind de oproep door, of ga  
terug naar het vorige gesprek.

## Conferentiegesprekken (3-weg)

Een conferentie verbindt je met twee andere partijen zodat alle drie elkaar kunnen horen.

- 1 Tik tijdens een gesprek op **Conferentie**. Er verschijnt een zoekpaneel.
- 2 Zoek of typ het nummer van de tweede deelnemer en tik dan op **Bellen**. Je oorspronkelijke gesprek blijft verbonden — het wordt niet automatisch in de wacht gezet.
- 3 Het systeem belt de tweede deelnemer. De status doorloopt "Conferentie instellen" → "Conferentiedoel bellen" → "Conferentiedoel verbonden".
- 4 Zodra de tweede deelnemer opneemt, tik op **Conferentie samenvoegen**. Alle drie zijn nu verbonden.

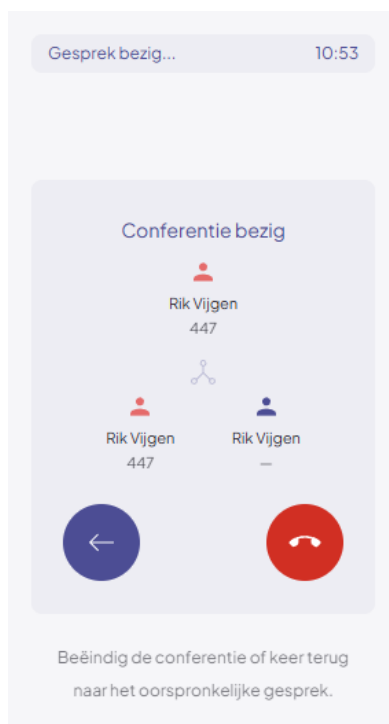
### TIJDENS EEN ACTIEVE CONFERENTIE

De conferentieweergave toont een driehoek met drie knooppunten: jij bovenaan, de twee deelnemers onderaan. Namen en nummers worden getoond met aanwezigheidskleuren indien beschikbaar. Knoppen:

- **Terug naar origineel gesprek** — Verbreekt de verbinding met de tweede deelnemer en keert terug naar het originele 2-weg-gesprek.
- **Ophangen** — Beëindigt de volledige conferentie (verbreekt beide deelnemers).

#### Annuleren tijdens instellen

Als de tweede deelnemer niet opneemt of je van gedachten verandert, tik op **Annuleren** in de voettekst. Je keert terug naar je oorspronkelijke gesprek.



## Contactenpagina

---

De contactenpagina heeft drie tabbladen:

- **Persoonlijk** — Contacten die je zelf hebt toegevoegd.
- **Bedrijf** — Alleen-lezen bedrijfsdirectory met live aanwezigheid.
- **Favorieten** — Herordenen via sleepgreep. Stericoon voegt een contact toe aan favorieten of verwijdert het.

### FILTEREN EN ZOEKEN

Filter op **status** (Beschikbaar, Rinkelen, Bezet, Afwezig, Lunch, Niet storen, Buiten kantoor, Doorgestuurd, Niet beschikbaar, Extern contact), op **afdeling**, of met een vrije-tekstzoekopdracht op naam, nummer en afdeling.

### Op een contact klikken als je inactief bent

Klik op het telefoonnummer van een contact. Er wordt onmiddellijk een oproep geplaatst naar dat nummer. De naam en afdeling van het contact worden doorgegeven aan de kiestoets zodat ze in de gespreksheader verschijnen.

## Op een contact klikken *tijdens* een gesprek

Wanneer een gesprek actief is en je op een contactnummer klikt, verschijnt een kleine vervolgkeuzelijst met drie opties:

| OPTIE                             | WAT ER GEBEURT                                                                  |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Blind doorverbinden</b>        | Verbindt je huidige gesprek onmiddellijk door naar dat contact. Jij valt weg.   |
| <b>Aangekondigd doorverbinden</b> | Start het aangekondigd doorverbinden met dat contact voorgeselecteerd als doel. |
| <b>Conferentie</b>                | Voegt dat contact toe aan een conferentie met je huidige gesprek.               |

### Snelkoppeling

Je hoeft niet eerst het in-gesprek **Doorverbinden** of **Conferentie**-paneel te openen — direct springen vanuit de Contactenpagina is sneller als je weet naar wie je wil.

## Gespreksgeschiedenis

---

Het tabblad Gespreksgeschiedenis toont vorige gesprekken met deze pictogrammen:

- **Uitgaand** — uitgaand gesprek dat jij geplaatst hebt.
- **Inkomend** — binnenkomend gesprek dat jij beantwoord hebt.
- **Gemist** (rood) — binnenkomend gesprek dat jij niet beantwoord hebt.
- **Al beantwoord** (grijs) — binnenkomend gesprek dat een collega voor jou opgenomen heeft.

Vouw een item uit om het volledige gespreksdetailrecord te zien: SIP-gespreks-ID, richting, datum/tijd, beltijd, gesprekstijd, totale duur, vlagstatus, activiteitentijdslijn en eventuele opnames.

**Klik op een nummer als je inactief bent** om terug te bellen. **Klik op een nummer tijdens een gesprek** voor dezelfde Blind doorverbinden / Aangekondigd doorverbinden / Conferentie-vervolgkeuzelijst als op de Contactenpagina.

# Oproep overnemen (rinkelende pickup-groep)

Als de telefoon van een collega rinkelt en hij/zij in jouw **pickup-groep** zit, kan je de oproep beantwoorden via je eigen webphone zonder je werkplek te verlaten.

## HOE TE GEBRUIKEN

- 1 Open de **Contactenpagina** (tabblad Bedrijf).
- 2 Zoek een collega met status  **Rinkelen**. Als hij/zij tot je pickup-groep behoort, verschijnt een klein **Oproep overnemen**-pictogram naast de status.
- 3 Klik op **Oproep overnemen**. De webphone belt een pickup-functiecode ( **\*\*<extensie>** ) die de rinkelende oproep naar jouw toestel doorschakelt.
- 4 Je bent nu verbonden met de oorspronkelijke beller. De telefoon van de collega stopt met rinkelen.

### Wat is een pickup-groep?

Pickup-groepen worden geconfigureerd door je beheerder op de PBX. Elk lid van een groep kan rinkelende oproepen van elk ander lid beantwoorden. SmartEcho Phone toont de knop Oproep overnemen alleen als de extensie van de collega tot jouw groep behoort *en* de telefoon op dat moment rinkelt.

### Enkel wanneer inactief

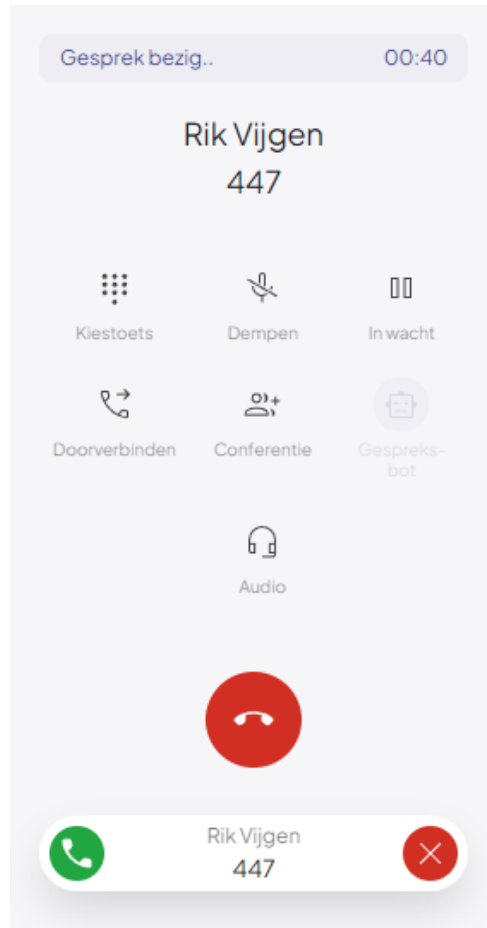
Oproep overnemen is alleen beschikbaar wanneer je niet in gesprek bent. Als je al in gesprek bent, beëindig of pauzeer dat gesprek eerst.

Klik op 'Rinkelen' om de oproep over te nemen

| Persoonlijk       | Bedrijf                                                                                        | Favorieten | X Status: Rinkelen v + Afdeling v Zoeken... |            |            |                 |                                                                                       |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------|------------|------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Naam              | Status                                                                                         | Afdeling   | Nummer 1                                    | Nummer 2   | Extra 1    | Extra 2         | Acties                                                                                |
| Frédéric Van Aken |  Rinkelen ✓ | Tech       | 448                                         | +32-██████ | +32-██████ | frederic-██████ |  |

## Meerdere gesprekken beheren

Je kan meer dan één gesprek tegelijk voeren. Slechts één gesprek is "actief" (het gesprek dat je kan horen en waarop je kan spreken); alle andere zijn in de wacht.



- Zet het huidige gesprek op **In wacht**, beantwoord dan een andere oproep of plaats er een. Het eerste gesprek verschijnt als een *balk in wacht*.
- Tik op de **Hervatten**-knop op een balk in wacht om ernaar te wisselen; het vorige actieve gesprek wordt automatisch in de wacht gezet.
- Tik op het rode telefoonpictogram op een balk in wacht om alleen dat gesprek te beëindigen.
- Om meerdere partijen samen te brengen in één gesprek, gebruik [Conferentie](#).

## Jouw status & statusbericht

De bovenbalk toont je avatar en naam met een gekleurde stip die je huidige aanwezigheid aangeeft. Klik op de vervolgkeuzepijl naast je naam om het aanwezigheidsmenu te openen, waar je je eigen status kan wijzigen en een aangepast bericht kan instellen dat je collega's te zien krijgen.

### Je status wijzigen

- 1 Klik op de vervolgkeuzepijl naast je naam in de bovenbalk.
- 2 Kies een status uit de lijst:
  -  **Beschikbaar**
  -  **Afwezig of Lunch**
  -  **Niet storen**
  -  **Buiten kantoor**
  -  **Offline lijken**
  -  Alle **aangepaste statussen** die door je beheerder zijn ingesteld
- 3 De nieuwe status wordt onmiddellijk doorgegeven aan al je collega's.

#### Automatische status tijdens gesprekken

Statuswijzigingen zijn uitgeschakeld terwijl je een actief gesprek hebt. De webphone toont je automatisch als  *In gesprek* (of  *Rinkelen* terwijl een oproep binnenkomt). Je vorige status wordt automatisch hersteld wanneer het gesprek eindigt.

### Een statusbericht instellen

Onder de statuslijst in hetzelfde vervolgkeuzemenu bevindt zich een tekstvak **Statusbericht**.

- 1 Typ je bericht (bijv. "Terug om 14:00", "In vergadering tot 16:00", "Werkt van thuis").
- 2 Druk op **Enter** of klik op de **vinkjes**knop om op te slaan.
- 3 Klik op de **X**-knop om het bericht te wissen wanneer je het niet meer nodig hebt.

#### Geen automatische vervaldatum

Statusberichten blijven staan tot je ze handmatig verwijdert. Vergeet niet het bericht te verwijderen wanneer het niet meer klopt.

## Waar collega's je bericht zien

Op de **Contactenpagina** verschijnt een klein tekstballonpictogram naast je status. Eroverheen bewegen toont je volledige statusbericht. Het bericht is zichtbaar in de tabbladen Persoonlijk, Bedrijf en Favorieten.

## Doorgestuurde status & Oproepen doorsturen

De  **Doorgestuurd**-status is gekoppeld aan de functie Oproepen doorsturen in Voorkeuren. Het kan niet rechtstreeks worden ingesteld via het vervolgkeuzemenu in de bovenbalk.

- 1 Het selecteren van **Doorgestuurd** in het vervolgkeuzemenu van de bovenbalk brengt je naar de **Voorkeuren**-pagina.
- 2 Vul het **doorstuurnummer** in (de bestemming waarnaar gesprekken moeten gaan).
- 3 Activeer de schakelaar Oproepen doorsturen. Pas na beide stappen schakelt je status over naar  *Doorgestuurd*.

### Doorsturen uitschakelen

- Het uitschakelen van Oproepen doorsturen in Voorkeuren herstelt je status naar  *Beschikbaar*.
- Het selecteren van een andere status via het vervolgkeuzemenu van de bovenbalk (bijv. Beschikbaar, Afwezig) schakelt Oproepen doorsturen ook automatisch uit — beide gaan samen uit.

## Andere gerelateerde instellingen

- **Zacht Niet storen** — alleen beltoon dempen in de app; wijzigt de status die collega's zien *niet*.
- **Volg mij** — onafhankelijke Voorkeuren-functie (belt een doorgestuurd nummer na een vertraging); heeft geen invloed op aanwezigheid.

## Aanwezigheidsindicatoren

Collega's worden getoond met een gekleurde stip die hun huidige status aangeeft:

| STIP                                                                                | STATUS                           | ONTVANGT OPROEP | BETEKENIS                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------|
|    | Beschikbaar                      | ✓               | Vrij en beschikbaar voor oproepen.                                           |
|    | Rinkelen                         | ✓               | Telefoon rinkelt momenteel — in aanmerking voor overnemen als in jouw groep. |
|    | Afwezig / Lunch                  | ✓               | Weg van bureau.                                                              |
|    | Bezet / In gesprek / Niet storen | ✗               | In gesprek of heeft Niet storen ingesteld.                                   |
|    | Buiten kantoor / Doorgestuurd    | ✗               | Gesprekken worden doorgestuurd of afwezig.                                   |
|  | Offline lijken                   | ✓               | Wordt weergegeven als niet beschikbaar, maar ontvangt nog steeds oproepen.   |
|  | Niet beschikbaar / Extern        | ✗               | Status onbekend of extern contact.                                           |
|  | Aangepaste statussen             | ✓               | Aangepaste statussen geconfigureerd door je beheerder.                       |

## Gesprekstatusletters

Het label bovenaan de kiestoets weerspiegelt altijd wat er aan de hand is. De meest voorkomende waarden:

- **Verbinden** — Oproep wordt ingesteld; geanimeerde puntjes worden getoond.
- **Binnenkomend gesprek** — Iemand belt jou.
- **Gesprek actief** — Audio stroomt in beide richtingen.
- **Gesprek in wacht** — Het actieve gesprek is in de wacht gezet.
- **Conferentiegesprek gestart** — Conferentie wordt ingesteld of is actief.
- **Audio instellen** — Apparaatinstellingen worden gewijzigd.

Een gesprekstimer (MM:SS, of H:MM:SS voor langere gesprekken) wordt onder de status getoond tijdens actieve gesprekken.

---

SmartEcho Phone — Handleiding In-gespreksfuncties  
**[smartecho.com/support](https://smartecho.com/support)**