

# Business Communications Today and tomorrow •



dstiny

# Beginnen met 3CX

## Welkomst e-mail

Als gebruiker ontvang je een welkomst e-mail met de URL naar de Web Client en een link om een wachtwoord in te stellen (of resetten).

Welkom bij Dstny Hosted Expert!



Dstny B.V. <noreply@fluxcloud.eu>  
Aan [redacted]

## WELKOM BIJ DSTNY Jouw persoonlijke welkomstmail



Beste [redacted],

In deze email informeren we je over je telefoniegegevens en hoe je snel kunt starten met het communicatiesysteem "Dstny Hosted Expert".

Meer informatie? Bekijk onze [handleidingen](#).

### Jouw gegevens:

Nummer van je extensie (interne nummer): 1 [redacted]

De voicemail is te bereiken via nummer: 9 [redacted]

Pincode van de voicemail: [redacted]

### Je persoonlijk communicatieplatform - de web client

De web client is jouw persoonlijk communicatieplatform. Vanuit hier kun je bellen, chatten, videogesprekken voeren, en nog veel meer.

Link van jouw web client: [https://\[redacted\].fluxcloud.eu:5001](https://[redacted].fluxcloud.eu:5001)

Je toestelnummer: 1 [redacted]

Stel je wachtwoord in via [deze](#) link

### App voor mobiel toestel

Met deze app kun je zowel op kantoor als buiten kantoor direct communiceren met collega's of klanten en heb je toegang tot de functies van het systeem.

1. Download de [iOS \(Apple\)](#) of [Android](#) app.
2. Na het openen van de app zul je gevraagd worden om een QR code te scannen. Deze vind je terug in de Webclient onder Instellingen (Settings).

Dstny wenst je veel communicatieplezier!

## Verschillende Clients/Apps

Er kan op 4 verschillende manieren gebruik worden gemaakt van 3CX:

- Web Client
- Progressive Web App
- Windows Softphone
- Mobile App (smartphone)

### Web Client

De Web Client biedt de volledige gebruikersfunctionaliteiten van 3CX in jouw browser en zal standaard door Dstny gedistribueerd worden in jouw organisatie.

Stappenplan om de Web Client te activeren en te gebruiken

1. Open de welkomstmail van 3CX
2. Click op de Web Client URL in de mail
3. Log in met de inloggegevens die je hebt ontvangen in de mail, met Microsoft 365 of Google

Belangrijk bij de Web Client is dat je het 'bel' symbool aanklikt om bekend te maken aan de browser dat je actieve notificaties wil ontvangen vanuit 3CX. Je dient daarbij aan te geven om notificaties in de browser altijd toe te staan.

### Progressive Web App (PWA)

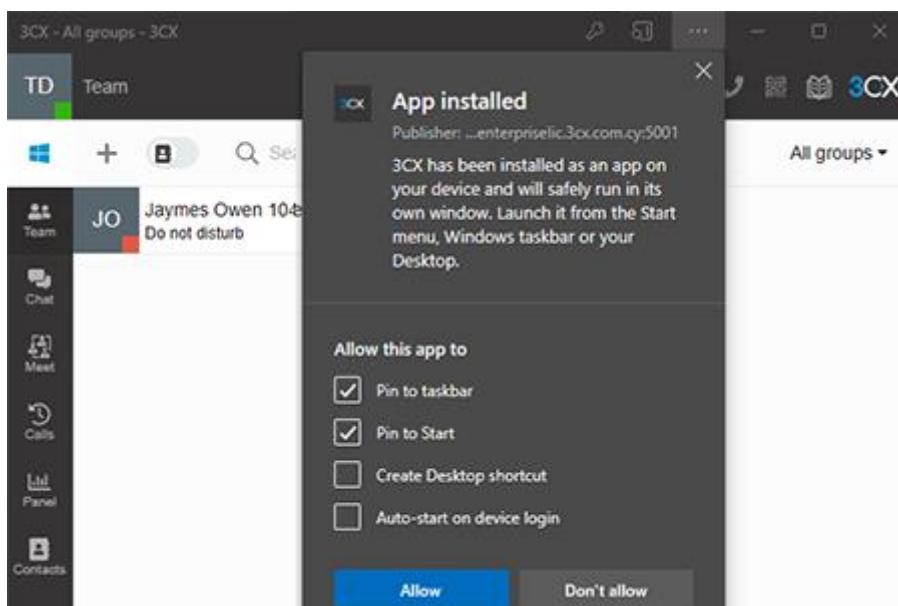
De PWA lijkt op een Desktop App, maar is het niet. Het opereert als zijnde stand-alone, wat het overbodig maakt om het geopend te hebben in een browser tab. De Web Client voldoet voor de meeste gebruikers, maar de PWA biedt nog een aantal extra voordelen:

- Geen login meer nodig of openstaande tabs in jouw browser
- Krijg een notificatie voor inkomende gesprekken en chats
- Automatische updates
- Altijd beveiligd binnen jouw browser

Mocht je het als gebruiker wel willen gebruiken, dan kan je de PWA downloaden via de Web Client. In de verticale menubalk links vind je bovenaan het Chrome of Edge icoontje (de PWA is alleen beschikbaar op Chrome en Edge). Als je daarop klikt dan krijg je een Pop-up met de melding om 3CX te installeren als native web-app.

Je krijgt een bevestiging als je de PWA hebt gedownload. Standaard worden de bovenste 2 van de 4 vakjes aangevinkt ('Pin to taskbar' en 'Pin to Start'). Het is aanbevolen om de onderste 2 vakjes ook aan te vinden ('Create Desktop shortcut' en 'Auto-start on device login').

De PWA start dan op. Sluit de PWA niet zomaar, maar minimaliseer het. Door het te sluiten krijg je namelijk geen meldingen meer van inkomende gesprekken en chats.



## Windows Softphone (Microsoft Store)

De Windows-app is een native softphone voor Microsoft Windows. Gedistribueerd via de Windows Store biedt het meer veiligheid, aangezien alle apps door Microsoft worden gecontroleerd op strenge beveiligingseisen voordat ze worden gepubliceerd.

De softphone stelt je in staat om je status in te stellen, oproepen te beheren, toegang te krijgen tot CRM- en telefoonboekvermeldingen en je BLF-paneel te bekijken voor eenvoudig bellen.

De Windows Softphone is niet hetzelfde als de Desktop App die je van voorgaande versies bekend bent. Het biedt alleen de communicatiefuncties en is daarmee dus beperkt. De Web Client of PWA zijn alternatieven om de volledige functionaliteiten te gebruiken.

Stappenplan om de Windows Softphone te activeren en te gebruiken

1. Download de softphone uit de Microsoft Store.
2. Voer je 3CX-URL in - te vinden in de welkomst e-mail 'Je 3CX Accountgegevens'.
3. Voer je e-mailadres of extensienummer in, samen met je wachtwoord en klik op 'Inloggen'. De softphone wordt automatisch geconfigureerd. Opmerking: Als 2FA is ingeschakeld voor je extensie, word je gevraagd je beveiligingscode in te voeren.



## Mobile App

De Mobile App biedt de mogelijkheid om 3CX te gebruiken op jouw smartphone. Zo ben je overal en altijd bereikbaar. Het biedt net als de Windows Softphone alleen de communicatiefuncties. Stappenplan om de mobile app te activeren en te gebruiken

1. Download de app via [Google Play](#) of de [Apple App Store](#)
2. Open de welkomstmail van 3CX
3. Met de mobile app scan je de QR-code die bovenaan de mail getoond wordt (dezelfde QR-code kan je ook vinden in de Web Client/PWA rechtsboven)
4. Binnen enkele seconde is de mobile app te gebruiken

## Instellingen

De functie Instellingen is alleen in de Web Client en de PWA toegankelijk. Door in de verticale menubalk te navigeren naar de drie puntjes '...' kan je klikken op 'Instellingen'. De belangrijkste opties worden in dit document behandeld. De meeste instellingen kan je alleen doorvoeren via de Web Client of de PWA.

### Algemeen

Bij algemeen wordt er wat standaard informatie getoond. Je kan hier wat zaken wijzigen zoals jouw afbeelding, jouw mobiele nummer, Taal en Thema.

### Doorschakelingen

Voor elke status kan je een doorschakeling instellen. Kies voor 'Doorschakelingen'. Standaard staat ingesteld dat oproepen die niet beantwoord worden doorgeschakeld worden naar jouw voicemail. Andere keuzes voor interne en externe oproepen die je kan maken zijn:

- Extension Number: een andere gebruiker binnen de telefooncentrale
- Mijn mobiel: jouw mobiele nummer
- External Number: een extern nummer buiten de telefooncentrale
- System Extension: een algemeen nummer binnen de telefooncentrale (bijv. van een afdeling)
- Geef bezetton: Er wordt dan niet doorgeschakeld of een voicemail aangeboden

Bij de status 'Beschikbaar' kan je opgeven na hoeveel seconden een inkomend gesprek wordt doorgeschakeld naar de door jouw opgegeven optie.

Bij de status 'Afwezig', 'Do Not Disturb' en 'Vakantie' kan je standaard instellen dat buiten kantoortijden een gesprek altijd doorgeschakeld wordt naar de voicemail.

Ook zijn er wat algemene opties:

- Bel mijn mobiel tegelijkertijd
- Meerdere oproepen accepteren
- Push-meldingen accepteren (staat standaard aangevinkt)

### Audio/video

Je kan bij Audio/video kiezen voor apparaten die door 3CX worden herkend zoals een externe webcam, microfoon en headset.

### BLF

BLF staat voor 'Busy Lamp Field' en geeft aan of een collega beschikbaar is of niet. Met 3CX kan je BLF voor diverse toepassingen gebruiken. De belangrijkste worden hier toegelicht:

- BLF: het aannemen van een oproep van een collega, bijvoorbeeld als een collega niet op zijn of haar bureau
- (Aangepaste) Sneltoets: hiermee kan je een contact opgeven waar je direct mee een gesprek start als je op die toets klikt
- Status wijzigen: Wijzig met een handeling je status

## Algemeen

### Presence

Verander je status door op je profiel te klikken (in de Mobile App op het groene icoontje rechtsboven) en een van de 5 opties te kiezen:

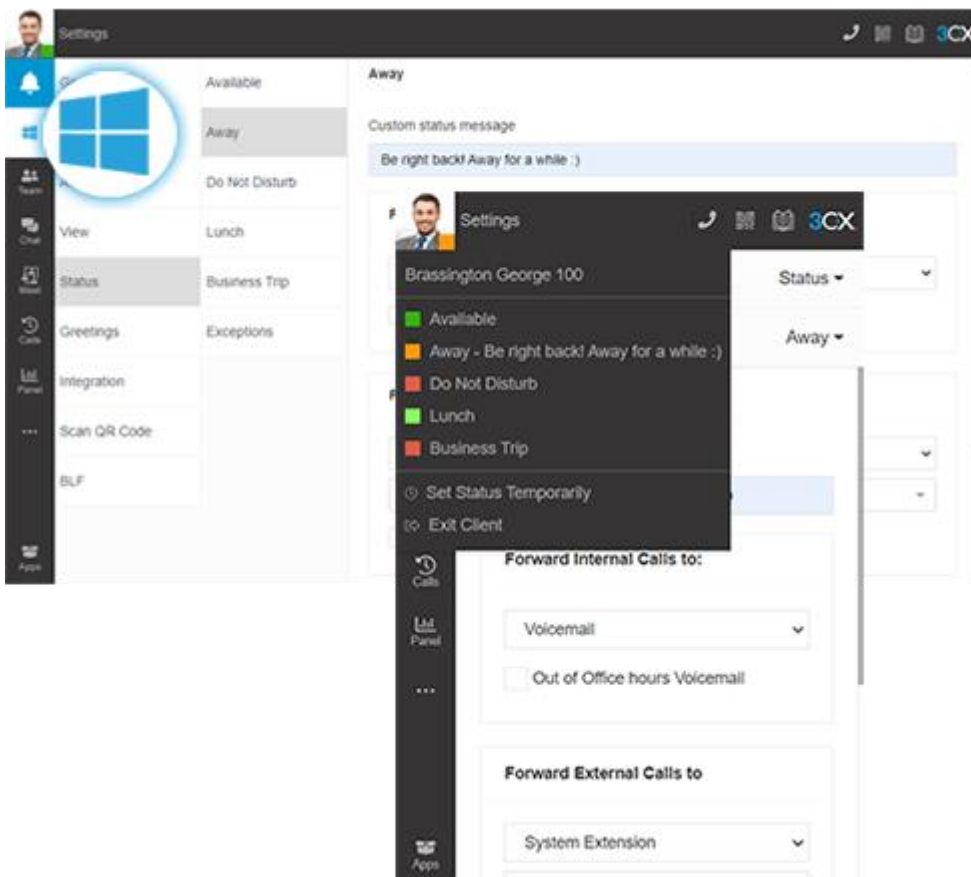
- Beschikbaar (Groen)
- Afwezig (Oranje)
- Niet storen (Rood)
- Lunch (Lichtgroen)
- Vakantie (Lichtrood)

Bij elke status, anders dan bereikbaar, ben je ook daadwerkelijk niet bereikbaar. Naast het veranderen van jouw status kan je bij je profiel ook andere zaken regelen, zoals:

- Een status tijdelijk instellen. Na het verloop van de eindtijd, schakelt jouw status automatisch terug naar Beschikbaar.
- Werktijden aanpassen als die verschillen van de kantoortijden.
- Netwerkconnectie monitoren
- Uitloggen van de wachtrij
- Belsignaal uitzetten
- Naar instellingen gaan
- Uitloggen

Jouw status wijzigt automatisch naar 'geel' op het moment dat je in gesprek bent.

Je kan tevens statussen en doorverbind opties aanpassen door bij je profiel te klikken op jouw naam en te kiezen voor 'Status'.

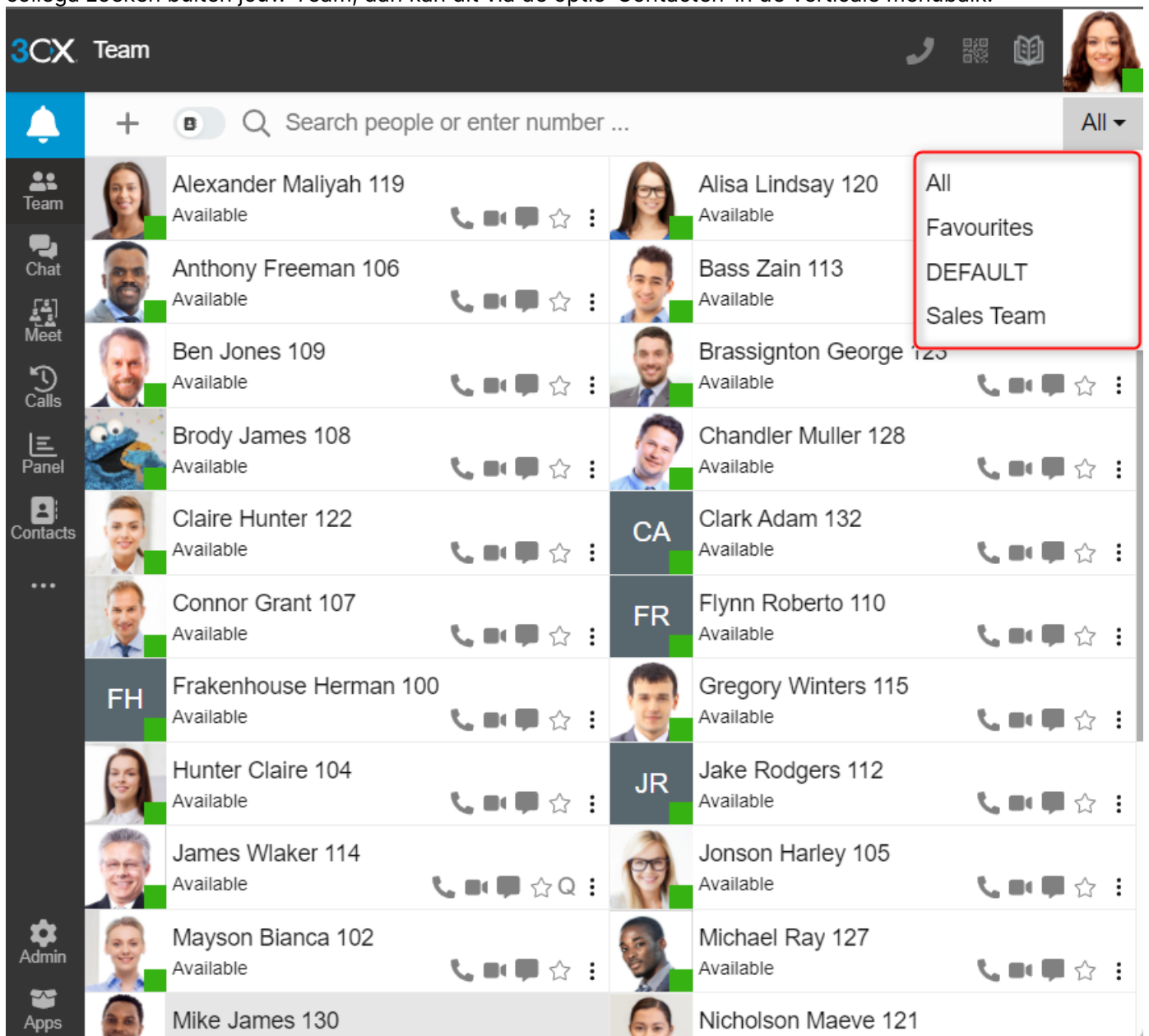


### Team

Alle personen binnen jouw team worden hier weergegeven met status.

Als je over een collega zijn profiel 'hovert' met je muis, dan heb je 3 verschillende mogelijkheden om contact op te nemen met je collega: Bellen, Chatten of Videobellen. TIP: voeg een collega toe aan jouw lijst met favorieten door op het sterretje te klikken.

Binnen Team kan je de 'lokale' zoekbalk gebruiken om te zoeken naar een lid binnen jouw Team. Mocht je een collega zoeken buiten jouw Team, dan kan dit via de optie 'Contacten' in de verticale menubalk.



## Contacts

Hier vind je het telefoonboek van de telefooncentrale, onderverdeeld in de opties:

- Alle contactpersonen
- Bedrijf
- Persoonlijk
- Microsoft 365
- CRM

Deze laatste twee zijn afhankelijk van de inrichting van de 3CX centrale en kunnen hierdoor leeg zijn.

Vanuit hier kan je een contact (opzoeken met de zoekbalk en) direct bellen. In het persoonlijke telefoonboek kun je zelf ook contacten toevoegen die alleen voor jouw gebruiker gelden. Klik hiervoor op '+'. Vul minimaal een naam en nummer in en druk vervolgens op Opslaan. Persoonlijke contacten zullen alleen voor jou herkend worden en niet bij andere gebruikers van de telefooncentrale.

## Wachtrijen

Wachtrijen zijn voor de oplevering al ingesteld. Je hebt als gebruiker alleen de mogelijkheid om in- en uit te loggen als je op jouw profiel klikt rechtsboven. Op je vaste toestel wordt een sneltoets geconfigureerd (vaak aangegeven met 'Q: IN' en 'Q: OUT' als je een geschikt display hebt).

## Paneel

De functie 'Paneel' gebruik je om wachtrijen te managen. Je kan zelf opgeven in welke wachtrijen je wil zitten. Hier kan je in- en uitloggen voor elke wachtrij. Rechtsboven kan je kiezen tussen de bestaande wachtrijen.

Je kan hier gelijk zien welke collega's er ook in de wachtrij zitten, wat hun status is, of ze in een actief gesprek zitten en hoeveel gesprekken jouw collega's en jij gemist hebben.

Onderin het venster zie je statistieken van de wachtrij.

The screenshot shows the 3CX Panel interface for the 'Marketing Team'. At the top, there's a header with the 3CX logo, the word 'Panel', and a user profile picture. Below the header, there's a navigation bar with icons for Team, Chat, Meet, Calls, Panel, Contacts, Admin, and Apps. The main content area is divided into two sections. The top section is a call log table with columns for Caller, Callee, Time, and Details. The bottom section is a statistics table with columns for Waiting calls, Serviced calls, Abandoned calls, Longest Waiting, Average waiting, and Average talking.

Caller	Callee	Time	Details
Bass Zain 113	Williams Leah 131	00:26	

Waiting calls	Serviced calls	Abandoned calls	Longest Waiting	Average waiting	Average talking
3	10	2	00:05:00	00:01:20	00:03:50

## Hot-desking

Als jouw organisatie voor Hot-desking heeft gekozen, dan is dit van tevoren al ingeregeld. Met Hot-desking kan je van elk vaste toestel gebruik maken met jouw persoonlijke extensie. Ideaal voor bijvoorbeeld flexwerkplekken.

Om gebruik te kunnen maken van Hot-desking dien je het volgende te doen:

### Inloggen

Om in te loggen op een hot-desking apparaat draait de gebruiker 77[Extensienummer]\* (bijv. 77100\*). De IVR-service neemt op en vraagt de gebruiker om hun voicemail-pincode in te voeren. Na voltooiing wordt er een bevestigingsbericht afgespeeld en wordt het apparaat opnieuw geconfigureerd voor de extensie van de gebruiker.

### Uitloggen

Om uit te loggen van een apparaat moet de gebruiker op de eerste beschikbare BLF-knop op het apparaat drukken, die op alle hot-desking apparaten is toegewezen. Als alternatief kan de gebruiker op een apparaat zonder BLF-knoppen 775\* draaien om uit te loggen.

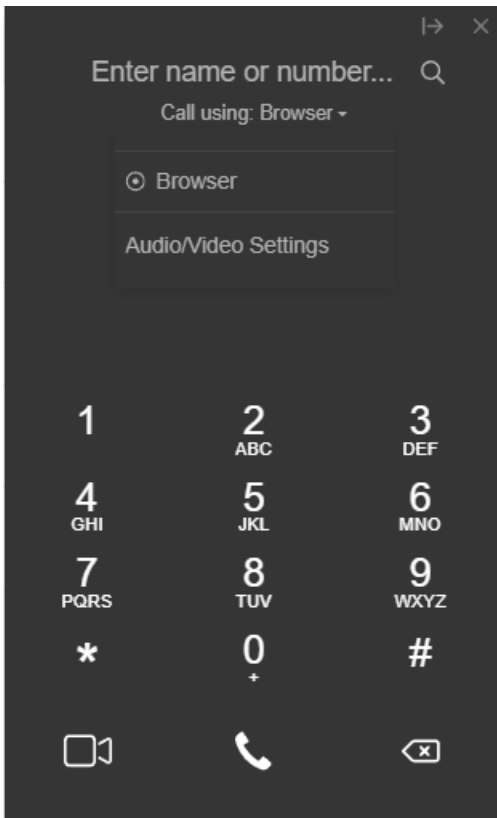


## Communicatie functionaliteiten

### Bellen/gebeld worden

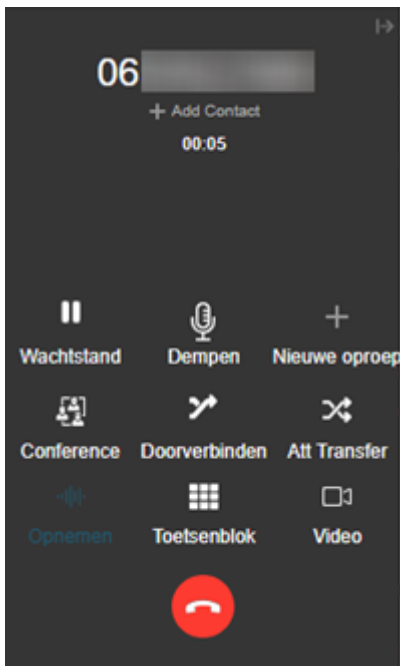
#### Een gesprek starten

Vanuit de Web Client en de PWA kan je vanuit het hoofdscherm rechtsboven het scherm klikken op het telefoon symbool. Je kan op een nummer of naam zoeken binnen de centrale of een nummer handmatig invoeren en vervolgens op het telefoon of video symbool klikken. Voor videobellen dient de persoon die je belt zelf ook 3CX te gebruiken. Je kan hier ook aangeven of je via de Browser of via je smartphone wenst te bellen.



Je vaste toestel gebruik je zoals gewend bent. Voor je vaste telefoon kan je sneltoetsen gebruiken. Die kan je vinden in dit document onder 'BLF'.

Bij een lopend gesprek wordt er zoveel informatie getoond als mogelijk is van de beller in de Webclient/PWA, op je smartphone of in de Desktop App. Na het opnemen van het gesprek krijg je verschillende functies die je kan gebruiken:



### Gesprek in de wacht zetten

Zet een gesprek in de wacht door te klikken op 'Wachtstand'. Vervolg het gesprek door wederom op dezelfde knop te klikken.

### Gesprek opnemen (recording)

Tijdens een gesprek heb je de mogelijkheid om het gesprek op te nemen. Klik dan op het 'Opnemen' symbool. Afhankelijk van jouw rechten, kan je in de Web Client/PWA de opname terugluisteren.

### Doorverbinden

Standaard geldt dat bij het zoeken naar een collega, je ook gelijk de status van die persoon ziet. Zo weet je gelijk of die persoon bereikbaar is. Je kan het gesprek vervolgens op 2 manieren doorverbinden:

- Blind (Doorverbinden): Blind doorverbinden houdt in dat het gesprek direct doorverbonden wordt naar de door jou opgegeven collega.
- Aangekondigd (Att Transfer): Een andere optie is om aangekondigd een gesprek door te verbinden. Kies dan voor 'Att Transfer'. Je krijgt dan eerst jouw collega te spreken om bijvoorbeeld informatie te delen. Verbind vervolgens gesprek door door op 'Doorverbinden' te klikken.

### Dempen

Hiermee zet je jouw microfoon op stil, zodat de persoon waar je mee belt jou niet hoort.

### Nieuwe oproep

Begin een parallel nieuw gesprek met een ander contact. Het huidige gesprek wordt dan automatisch in de wachtstand gezet. Je kan schakelen tussen de gesprekken door de wachtstand knop te bedienen.

## Vergaderen

Met vergaderen heb je de mogelijkheid om video- of audioconferentie op te zetten met interne en/of externe contacten. Als je in het verticale menu klikt op de optie 'Vergaderen', dan krijg je meteen een venster vanuit waar je direct een vergadering op kan zetten.

Organiseer direct een conference meeting

1. Geef toestemming aan 3CX om je camera en microfoon te gebruiken en kies voor 'Join Now'
2. Klik op 'Start Now' om de vergadering te starten
3. Om andere gebruikers uit te nodigen kan je de link kopiëren en te delen via een medium naar wens of je kan ze toevoegen door op 'invite Participants' te klikken
4. Om externe contacten uit te nodigen dien je de link te kopiëren en te delen via een medium naar wens
5. De andere gebruikers of externe contacten verschijnen vanzelf in beeld als ze de link in de uitnodiging volgen.

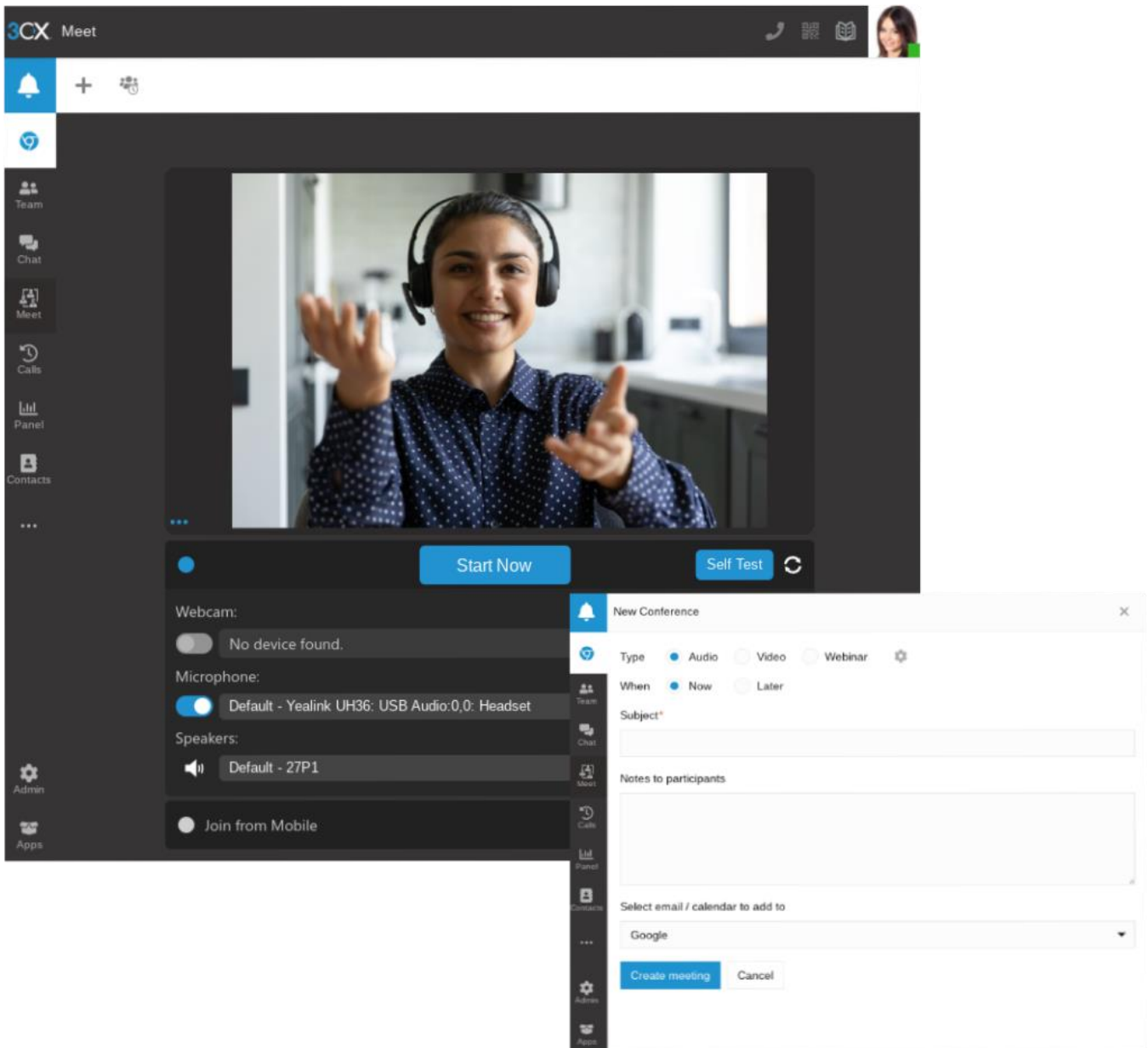
Plan een conference meeting

1. Klik op de plus '+' bovenaan het menu en kies voor het type vergadering

- a. Audio
  - b. Video
  - c. Webinar; biedt de optie om deelnemers alleen te laten luisteren en geen chat te kunnen gebruiken
2. Vul het onderwerp in en een eventuele notitie voor de deelnemers en klik op 'Vergadering opzetten'
  3. Klik op 'Scheduled conferences' om ingeplande vergaderingen te bekijken.

Zet een gesprek om in een conferentie

1. Selecteer tijdens het gesprek 'Conferentie' in de telefoon.
2. Zoek op naam of extensie, of voeg een telefoonnummer toe.
3. Selecteer je deelnemer(s) en deze worden automatisch gebeld.



## Oproepen

Bij oproepen heb je een totaaloverzicht van alle inkomende (blauw pijltje), uitgaande (groen pijltje) en gemiste gesprekken (rood pijltje) van jouw als gebruikers en ook van de gemiste gesprekken in eventuele wachtrijen. Je ziet hier informatie zoals de datum waarop het gesprek plaatsgevonden heeft, het tijdstip waarop het gesprek begon en de duur van het gesprek. Per oproep heb je de mogelijkheid om:

- Terug te bellen
- Het nummer op te slaan in contacten
- De oproep te verwijderen uit jouw oproepenlijst
- Te chatten (alleen voor andere gebruikers)

Mocht je een gemist gesprek uit een wachtrij in behandeling nemen, dan kun je de opties zandloper of het vinkje gebruiken. Zo laat je jouw collega's weten dat zij hier verder geen actie meer op hoeven te ondernemen.

## Voicemail

### Instellen van de voicemail

Stel je voicemail in via Web Client / Desktop App

1. Klik op jouw gebruikersfoto/icoon en ga vervolgens naar 'Instellingen' en 'Begroetingen'
2. Neem een nieuwe begroeting op of upload een vooraf opgenomen bericht.
3. Je kunt verschillende begroetingen per status hebben.

Stel je voicemail begroeting in via Bureau-telefoon

1. Kies het voicemailnummer dat in je welkomst e-mail staat.
2. Voer je PIN in en druk op '#'.
3. Selecteer optie '9', dan '8' en dan '0' om op te nemen.
4. Druk op '#' om de opname te beëindigen en op '0' om op te slaan.

### Gebruik van de voicemail

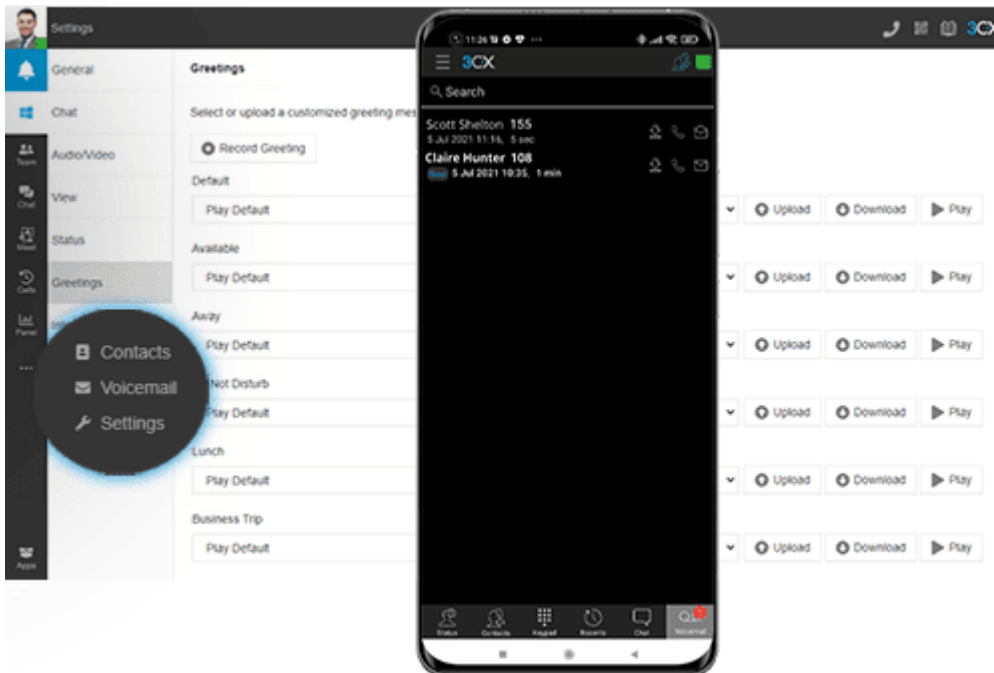
Je voicemail berichten beluisteren

1. Vanaf smartphone: Tik op 'Voicemail'.
2. Vanaf Web Client / Desktop App: Klik op '...' > 'Voicemail'.
3. Vanaf Bureau-telefoon: Kies je voicemailnummer of druk op 'Voicemail / Bericht', voer je PIN in, druk op '#' en dan op '\*' om berichten af te spelen.

Onder voicemail vind je alle ingesproken voicemails met informatie wie de voicemail heeft ingesproken, op welke datum en tijdstip, duur van de voicemail en een aantal opties om de voicemail op te volgen:

- Download de voicemail door op het download symbool te klikken
- Afspelen van de voicemail door op het afspeel symbool te klikken
- Direct het contact bellen door op het bellen symbool te klikken
- Verwijderen door het op het prullenbak symbool te klikken

Voicemails worden standaard 30 dagen bewaard en daarna automatisch verwijderd. 3CX biedt de optie om een voicemail te downloaden.



## Chatten

Een chat begin je door bij het profiel van een andere gebruiker op de tekstballon te klikken. Er opent zich dan een chat venster. Binnen dat venster kan je:

- Andere gebruikers toevoegen door op de plus '+' te klikken
- Direct telefonisch contact opnemen door op het telefoon symbool te klikken
- De chat omzetten in videobellen door te klikken op het camera symbool
- Het gesprek te archiveren door op het archiveren symbool te klikken
- De chat verwijderen door op het prullenbak symbool te klikken
- Een bijlage toevoegen door onderin op het paperclip symbool te klikken

The background is a blurred photograph of an interior space. On the left, a window is partially visible with light-colored curtains. Below the window, there is a wooden bookshelf with several shelves. The overall lighting is soft and warm, creating a cozy atmosphere. The text 'www.dstny.nl' is centered in the middle of the image in a white, sans-serif font.

[www.dstny.nl](http://www.dstny.nl)