

Gebruikershandleiding Coligo Desktop



Contents

1. Van UC naar teamsamenwerking	4
2. Coligo DESKTOP	4
2.1 Inloggen	5
2.2 Dashboard en softphone	9
2.3 Instellingen	10
2.3.1 Profiel	11
2.3.2 Inkomend toestellen overschrijving:	11
2.3.3 Aanwezigheid tonen	11
2.3.4 Doorschakeling	12
2.3.5 Wachtrij-tools:	14
2.3.6 Mijn vergaderruimte	16
2.3.7 Instellingen	16
2.3.8 Audio-instellingen	17
2.3.9 Video-instellingen	18
2.3.10 Notificatie instellingen	18
2.3.11 Integratie instellingen	20
2.3.12 Uitloggen	23
2.4 Device selection	24
2.5 Telefoon	25
2.6 Contactenlijst	26
2.7 Telefoonboek	29
2.8 Oproepgeschiedenis en Voicemail	31
2.9 Chat	33
2.9.1 Groepschat	35
3. Functionaliteiten	37

3.1	Oproepbeheer	37
3.1.1	Inkomend gesprek	37
3.1.2	In gesprek.....	39
3.1.3	Doorverbinden	39
3.1.4	Schakelen tussen apparaten tijdens een gesprek.....	44
4.	Software update.....	45
5.	Netwerkvereisten	47

1. Van UC naar teamsamenwerking

Verbetering van de efficiëntie van de werkruimte is niet langer beperkt tot naadloze communicatie. Integratie van instant messaging, spraak, videobellen en -vergaderingen in één product is een eerste vereiste. Zonder de mogelijkheid om de volledige geschiedenis van gesprekken en alle uitgewisselde gegevens te bewaren en de discussies buiten de vergadering uit te breiden, zijn de voordelen van traditionele Unified Communications beperkt tot een efficiëntere manier van communiceren met elkaar. De populariteit van samenwerkingssoftware toont aan dat de beschikbare communicatiesoftware er niet in slaagt de noodzaak aan te pakken om na het *bespreken* van een onderwerp er verder aan te *werken*.

Coligo DESKTOP lost dit op omdat het een clientoplossing is die functies voor teamsamenwerking integreert met webcommunicatie (voice-/videogroepbellen).

2. Coligo DESKTOP

Coligo DESKTOP breidt je PBX-functies uit naar de desktop voor een naadloze integratie met teamsamenwerking.

De applicatie is beschikbaar voor Windows (Windows 64 hardware) en Mac OSX.

Gebruikers kunnen telefoongesprekken starten en ontvangen, alle oproepen beheren en de aanwezigheid van collega's zien of dit nu via de geïntegreerde softphone of een vast of mobiel apparaat is.

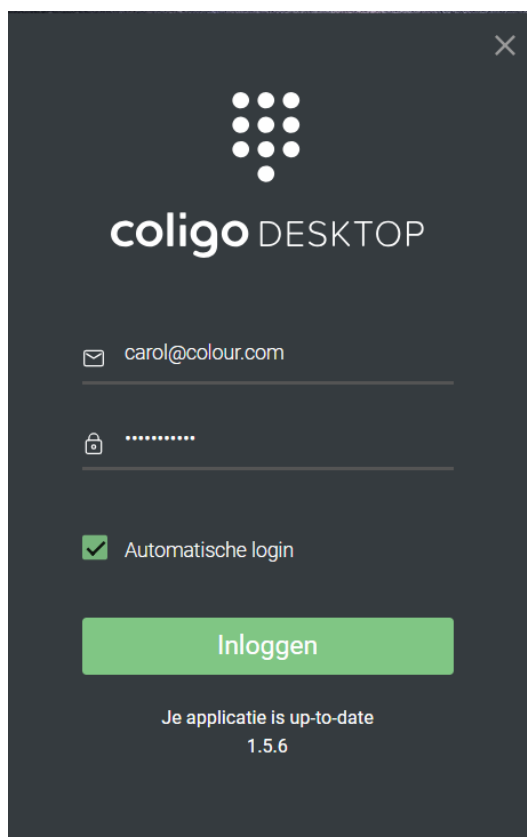
Na het downloaden wordt de bureaubladapplicatie toegevoegd aan de werkbalk onder aan het bureaublad en de applicatie wordt automatisch gestart via het inlogscherf van Coligo.

Als het Coligo-pictogram wit is , wordt de beschikbaarheidsstatus aan derden weergegeven. Het pictogram is rood wanneer er geen verbinding is.

Opmerking 1: Sommige screenshots in dit document kunnen verschillen van de daadwerkelijke (huidige) implementatie van Coligo DESKTOP.

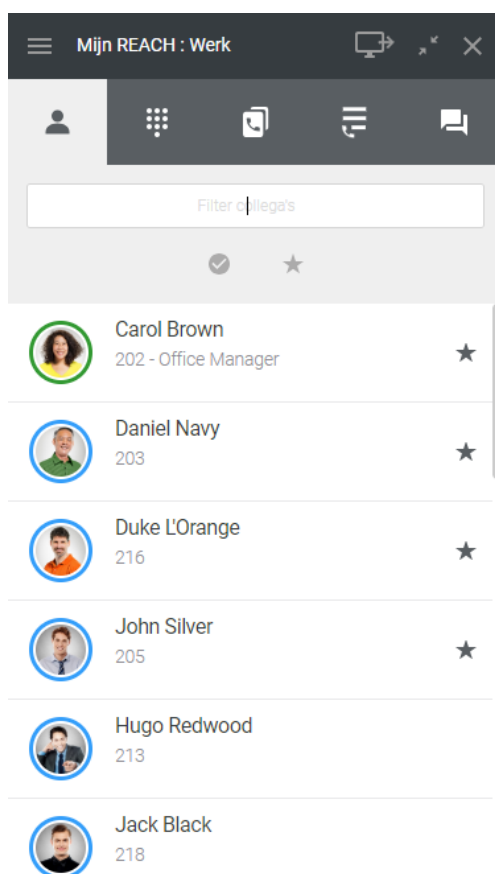
2.1 Inloggen

Om in te loggen bij Coligo DESKTOP moeten gebruikers de opgegeven gebruikersnaam en het wachtwoord invoeren. Klik op het aanvinkhokje “automatic login” om bij het opstarten van de computer automatisch in te loggen bij Coligo Desktop.



Afbeelding 1. Inloggen bij Coligo DESKTOP

Na het inloggen wordt de complete lijst met collega's automatisch geopend. Om een lijst uit te breiden, klik je op de pijl aan de rechterkant van de lijst die je wilt openen. Klik op dezelfde pijl om de lijst te minimaliseren.

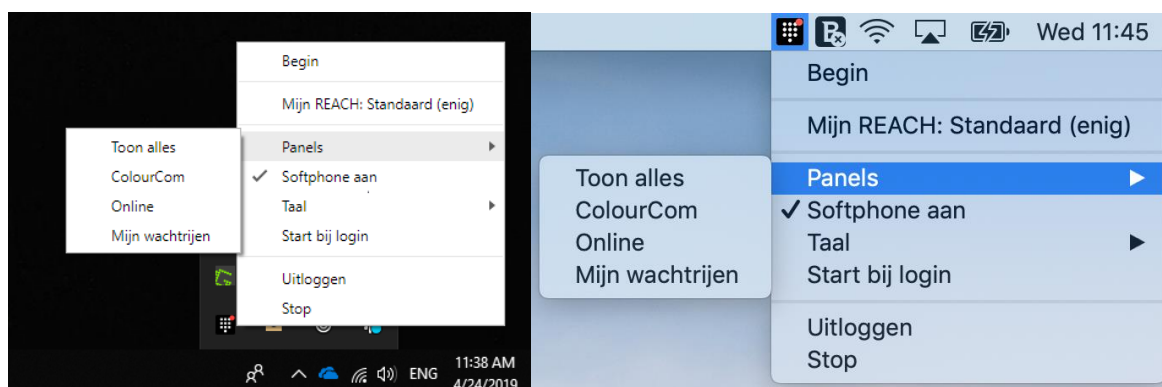


Afbeelding 2. Lijst met collega's

Het systeemvak-pictogram wordt weergegeven op de desктоptоааkbalk, waar gebruikers op elk moment toegang hebben tot alle functies.

- *Voor Windows-gebruikers:* Gebruikers kunnen met de rechtermuisknop klikken wanneer ze het Coligo-pictogram aanwijzen om de functionaliteit te gebruiken.
- *Voor Mac-gebruikers:* Gebruikers kunnen klikken op de Coligo-icon boven aan het scherm.

Er verschijnt een menu waarin gebruikers verschillende statusinformatie kunnen bekijken, instellingen kunnen wijzigen en de softphone kunnen inschakelen.

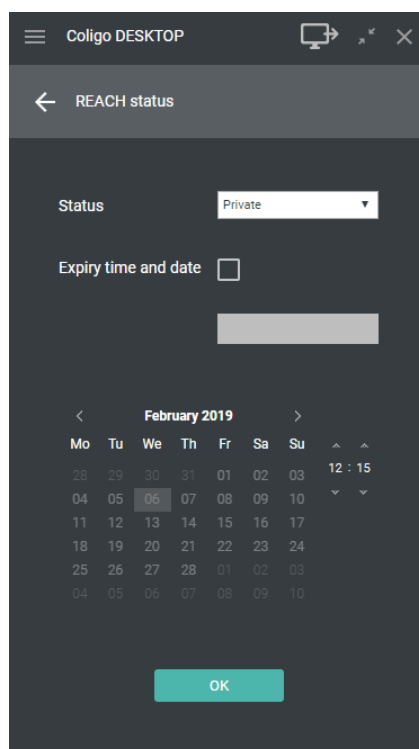


Afbeelding 3. **Stelsenvakpictogram - Windows-gebruikers (links) Mac-gebruikers (rechts)**

Begin: klik hierop om de applicatie te starten. De werkbalk wordt rechtsboven op het bureaublad weergegeven.

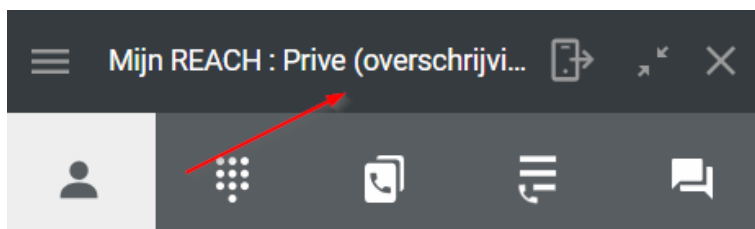
Mijn Reach: Dit geeft de status van Reach aan. 'Standaard' betekent dat het standaardprofiel actief is.

Door op de opties te klikken, kunnen gebruikers een "overschrijving" instellen in Coligo DESKTOP die een andere status gedurende een bepaalde tijdsduur activeert.



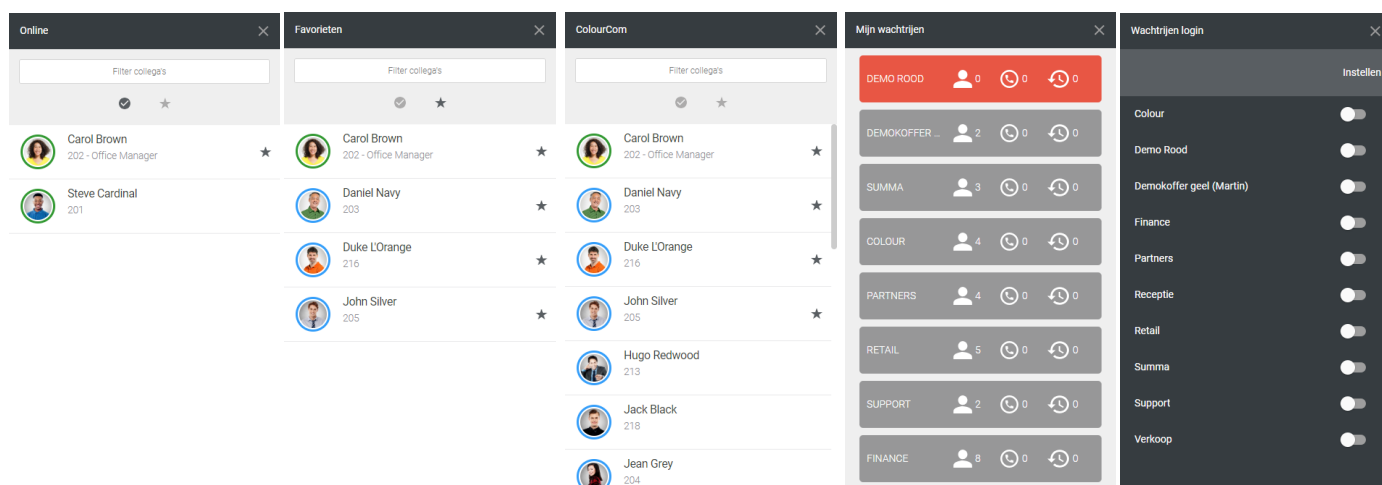
Afbeelding 4. **Reach-status overschrijving**

De zojuist ingestelde / actieve overschrijving is vervolgens ook te zien bovenaan de het Coligo Client window.



Afbeelding 5. Reach-status in beeld bij het algemene overzicht

Panelen: Hier heb je de mogelijkheid om je contacten en wachtrij opties afzonderlijk te openen.



Afbeelding 6. Alle mogelijke opties afzonderlijk geopend (panelen)

Taal: Hier kunnen gebruikers de taal van de applicatie selecteren. Momenteel is applicatie beschikbaar in het Engels, Nederlands en Duits

Softphone aan: deze functie is standaard geselecteerd, omdat deze wordt ingeschakeld om de softphone te openen bij het starten van de applicatie. Als deze niet is geselecteerd, ontvangt de

gebruiker geen meldingen voor inkomende gesprekken en gaan de uitgaande gesprekken niet via de softphone.

Start bij login: wanneer deze functie is geselecteerd, wordt de applicatie gestart vanaf het moment dat gebruikers op hun laptop/pc inloggen. Wanneer deze functie niet is geselecteerd, moeten gebruikers handmatig starten en inloggen bij de applicatie om de applicatie te kunnen gebruiken.

Help: dit is een link naar de website van de provider.

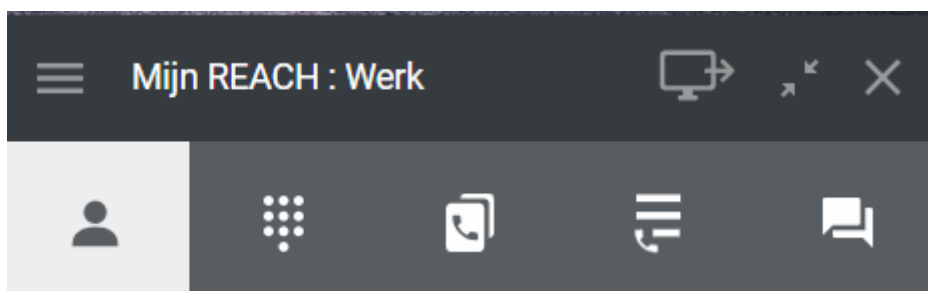
Uitloggen: met deze functie word je uitgelogd bij de applicatie.

Stop: met deze functie wordt het Coligo-pictogram uit de werkbalk verwijderd en de gebruiker uitgelogd van de applicatie.

2.2 Dashboard en softphone

Gebruikers kunnen oproepen via de softphone initiëren en ontvangen indien de softphone in het menu in afbeelding 3 is ingeschakeld.

Na het starten van de applicatie zijn de gebruikers klaar om Coligo DESKTOP te gaan gebruiken. Op de werkbalk worden de volgende pictogrammen weergegeven: Menu, apparaat selectie, minimaliseren/maximaliseren van functies, applicatie sluiten. Daaronder vind je softphone en bedrijfstelefoonboek, telefoonboek en chat.

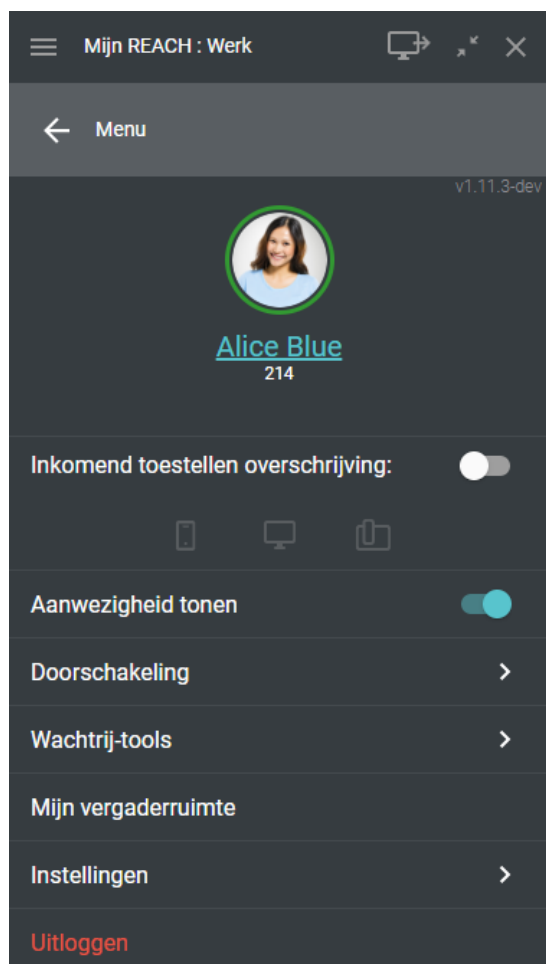


Afbeelding 7. Coligo DESKTOP-werkbalk

Bij het minimaliseren van de werkbalk zal deze altijd op de voorgrond aanwezig zijn, je hebt dan de drag and drop optie om de werkbalk op een willekeurige plek te laten staan.

2.3 Instellingen

Als je op het menupictogram klikt, wordt het menu instellingen geopend.

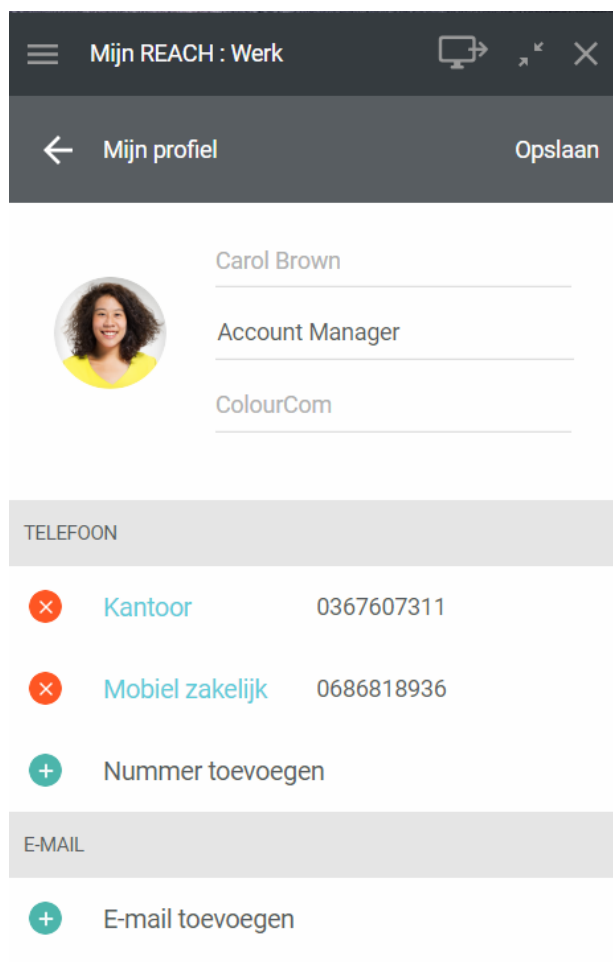


Afbeelding 8. Menu Instellingen

Van boven naar beneden vind je.

2.3.1 Profiel

Klik op de naam van de gebruiker (in dit voorbeeld Alice Blue) om je profiel te bewerken.



Mijn REACH : Werk

←

Mijn profiel

Opslaan



Carol Brown

Account Manager

ColourCom

TELEFOON

×

Kantoor

0367607311

×

Mobiel zakelijk

0686818936

+

Nummer toevoegen

E-MAIL

+

E-mail toevoegen

2.3.2 Inkomend toestellen overschrijving:

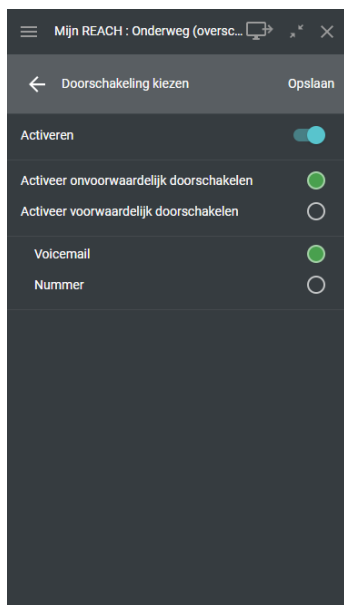
Stel in op welke toestellen inkomende gesprekken worden aangeboden

2.3.3 Aanwezigheid tonen

Stel in of je je beschikbaarheid in het rooster wilt delen. Indien uitgeschakeld word je grijs/offline weergegeven in het rooster.

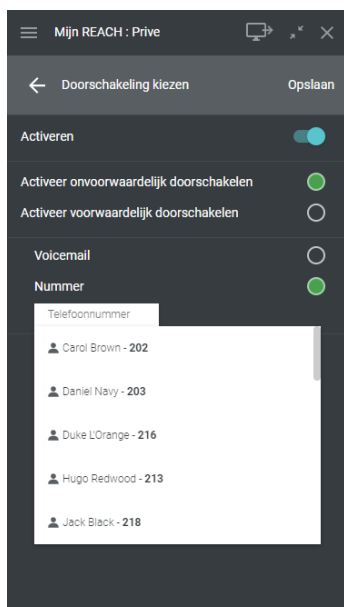
2.3.4 Doorschakeling

Stel hier onvoorwaardelijke- of voorwaardelijke doorschakeling in.



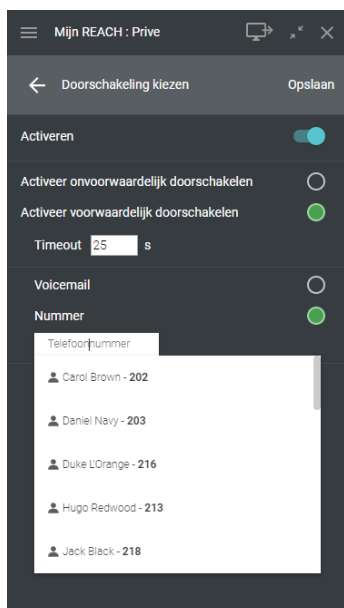
Selecteer de schakelaar **Activeren**. Selecteer vervolgens een onvoorwaardelijke- of voorwaardelijke doorschakeling.

Onvoorwaardelijke doorschakeling



Je kunt een onvoorwaardelijke doorschakeling activeren naar je voicemail of naar een nummer. Selecteer je nummer, dan worden je collega's uit de contactenlijst op alfabetische volgorde getoond. Je kunt een collega uit de lijst selecteren of handmatig een nummer invoeren. Je kunt hier ook zoeken op een contact uit je persoonlijke- of bedrijfstelefoonboek. Selecteer **Opslaan** om de doorschakeling op te slaan.

Voorwaardelijke doorschakeling



Je kunt een voorwaardelijke doorschakeling activeren naar je voicemail of naar een nummer. Stel eerst een timeout in seconden in (tussen 1- en 90 sec). Na deze timeout wordt de doorschakeling naar keuze toegepast.

Selecteer je nummer, dan worden je collega's uit de contactenlijst op alfabetische volgorde getoond. Je kunt een collega uit de lijst selecteren of handmatig een nummer invoeren. Je kunt hier ook zoeken op een contact uit je persoonlijke- of bedrijfstelefoonboek. Selecteer **Opslaan** om de doorschakeling op te slaan.

2.3.5 Wachtrij-tools:



Afbeelding 9. Wachtrij-tools

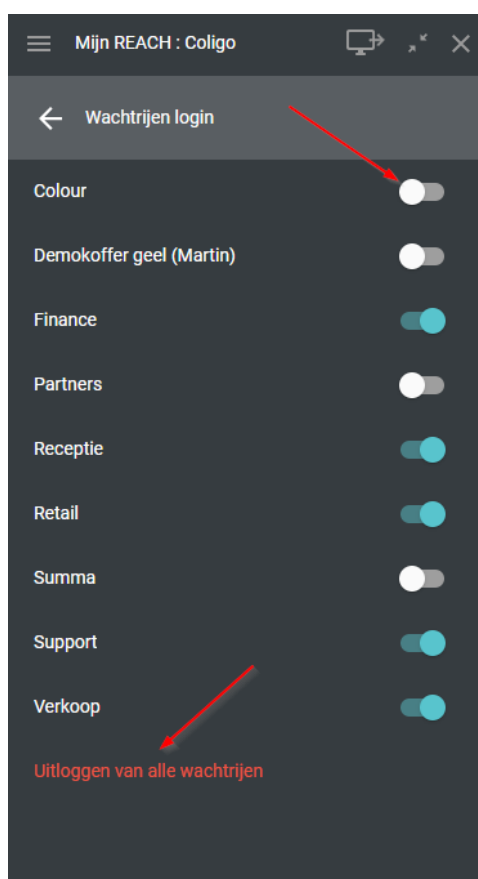
QBOARD

Dit is de single sign on voor Coligo QBOARD, die ook te bereiken is via de link <https://qboard.coligo.com/>. Raadpleeg op Intouch de handleiding voor meer achtergrondinformatie over deze dienst.

SWITCHBOARD

Is de ultieme uitbreiding op Coligo DESKTOP voor het efficiënt en met plezier afhandelen van gesprekken binnen een veeleisende omgeving. Deze bedienpost is bedoeld voor receptionisten, telefonisten en contact center teams die veel direct klantcontact hebben. Raadpleeg op Intouch de handleiding voor meer achtergrondinformatie over deze dienst.

Wachtrijen login



Afbeelding 10. Wachtrijen login / logout

Hier kunnen gebruikers in en uitloggen van een wachtrij. Dit is makkelijk te doen door bij de naam van de desbetreffende wachtrij de toggle functie te gebruiken.

Terug naar de vorige wachtrijen

Terug inloggen op de wachtrijen waar je eerder op was aangemeld? Dat is met één klik mogelijk met deze optie.

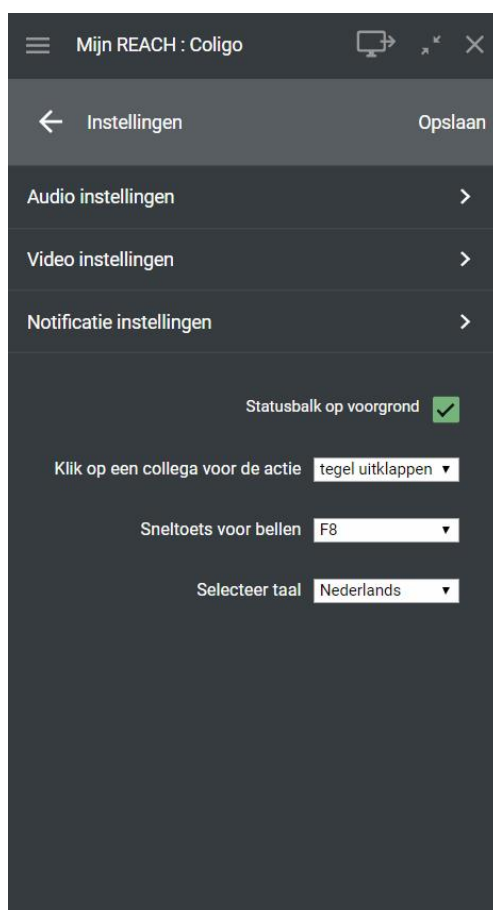
Uitloggen van alle wachtrijen

Meld je af van alle wachtrijen.

2.3.6 Mijn vergaderruimte

Navigeer eenvoudig in het menu naar Mijn vergaderruimte om een MEETINGS-sessie te starten met de nieuwste functies van Coligo MEETINGS.

2.3.7 Instellingen

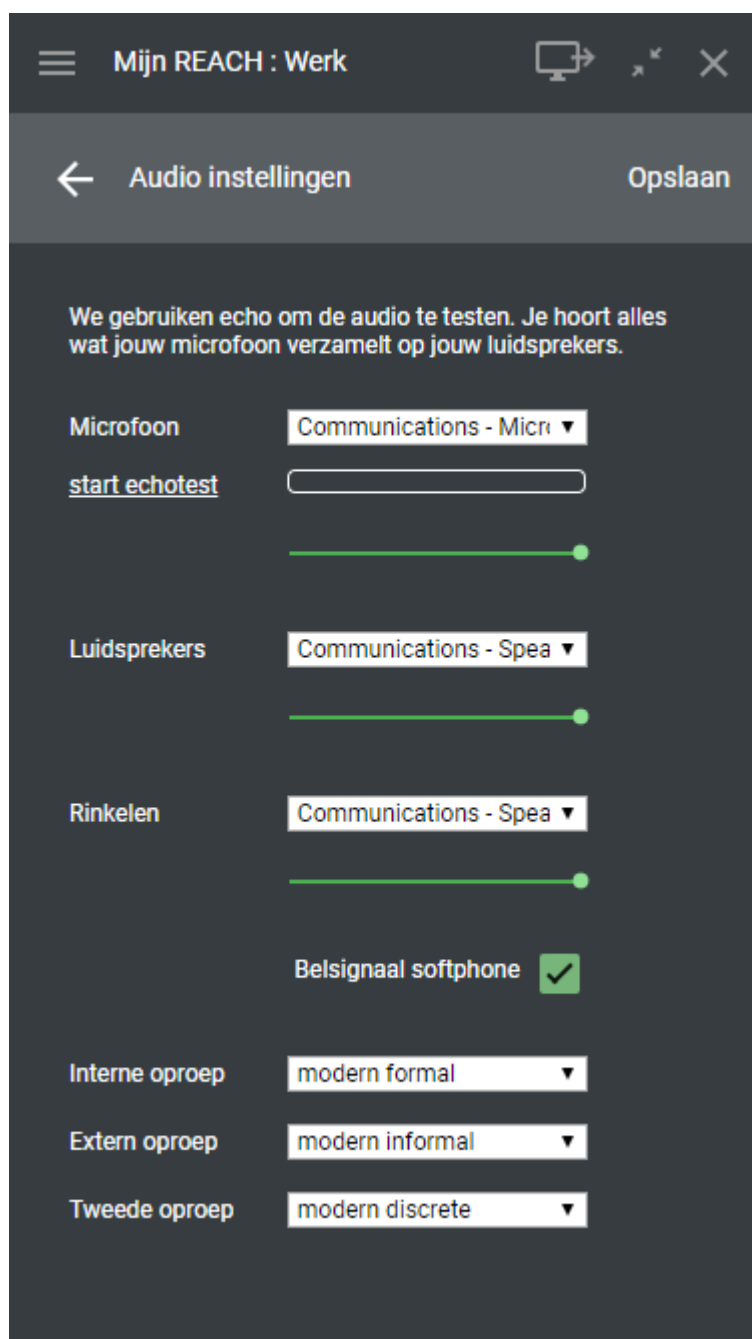


Afbeelding 11. Instellingen voor gedrag

Van boven naar beneden vind je:

2.3.8 Audio-instellingen

Hier kunnen gebruikers de microfoon, luidsprekers, rinkelen en ringtone instellen.



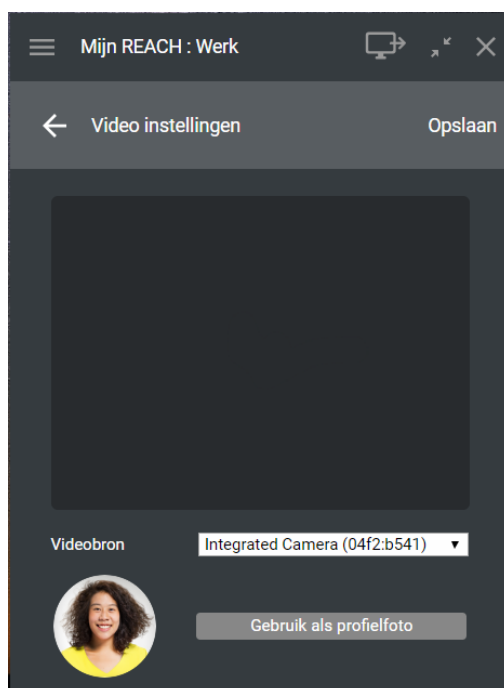
Afbeelding 12. Desktopbalk audio-instellingen



Gebruik je een headset? Dan wordt het aanbevolen om 'Communications - <Headset type>' te selecteren bij Microfoon en Luidspreker (en evt ook bij Overgaan als je de ringtone ook op je headset wilt horen).

2.3.9 Video-instellingen

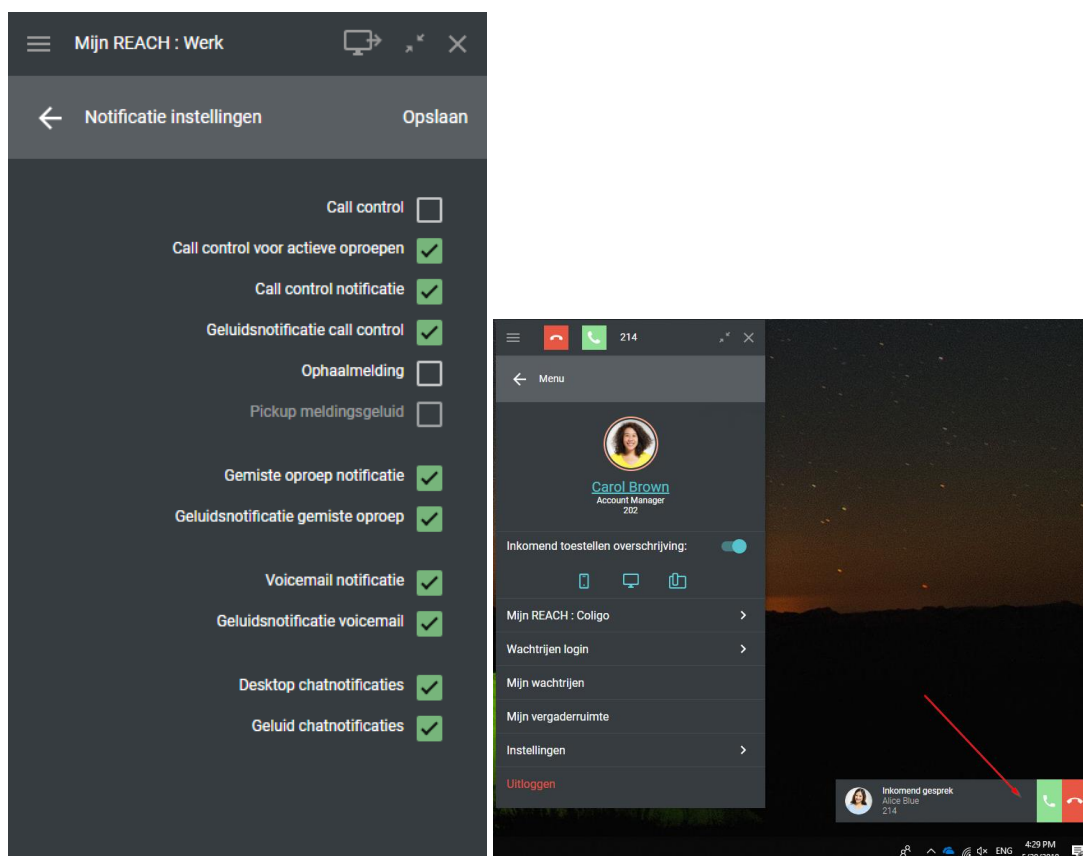
Hier kan de gebruiker de videobron selecteren en een profielfoto maken voor gebruik in de app.



Afbeelding 13. Menu video-instellingen

2.3.10 Notificatie instellingen

Hier kan de gebruiker alle mogelijke opties bekijken voor het instellen van de notificaties. In de onderstaande afbeelding zijn de notificatie instellingen te bekijken met daarnaast een afbeelding van hoe het eruit zal zien bij het ontvangen van een gesprek als deze opties zijn aangevinkt.



Afbeelding 14. Notificatie instellingen

2.3.11 Integratie instellingen

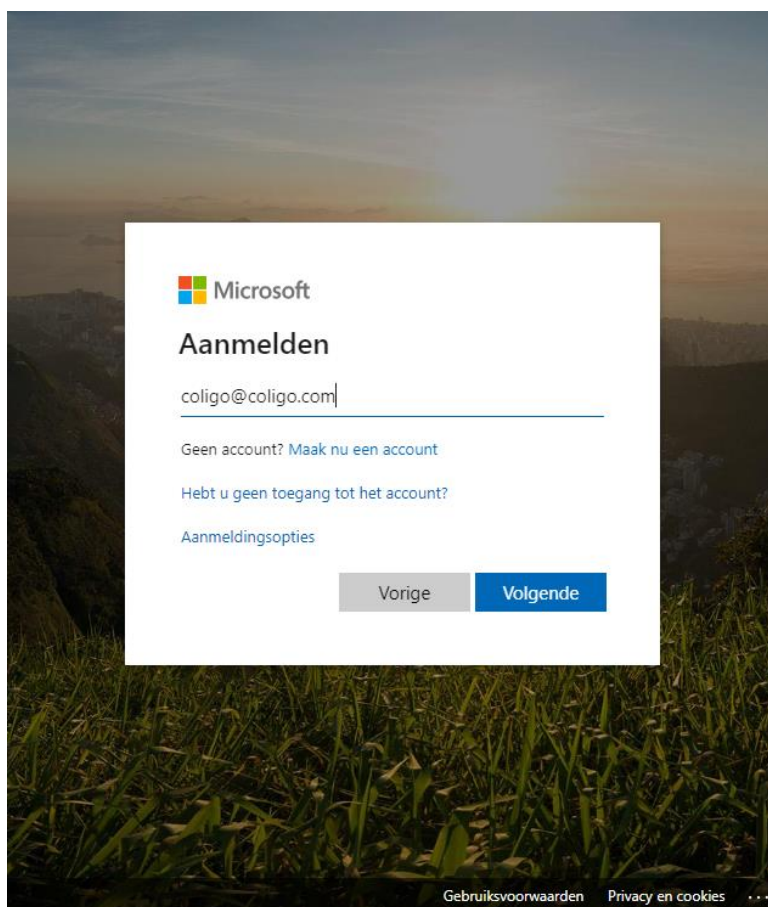
Onder integratie instellingen vind je een overzicht van mogelijke integraties. Gebruik de schakelaar om deze te activeren of te deactiveren.

Coligo Connect: maakt het mogelijk je bereikbaarheid via voice diensten en Coligo DESKTOP te integreren met je CRM- of ERP-pakket of contactendatabase. Deze functionaliteit is via de add-on Coligo CONNECT beschikbaar.

Integratie met Microsoft: maakt het mogelijk je contacten binnen Outlook te integreren binnen Coligo DESKTOP. Inkomende oproep van één van je Outlook contacten? Dan wordt de naam van je contact weergegeven binnen Coligo DESKTOP. Daarnaast kun je onder Telefoonboek binnen Coligo DESKTOP al je Outlook contacten vinden. Deze functionaliteit is via de add-on Coligo ENGAGE beschikbaar.

Om de integratie met Microsoft te activeren, dien je eenmalig in te loggen op het Microsoft portal.

1. Activeer de schakelaar bij **Integratie met Microsoft**. Het volgende scherm verschijnt:

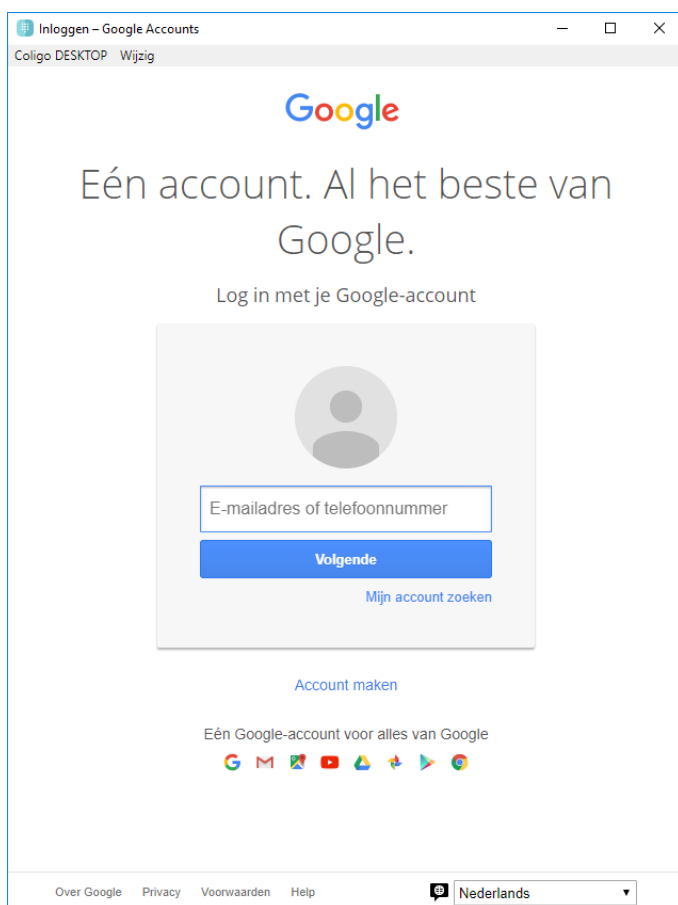


2. Vul je Outlook e-mailadres in.
3. Selecteer **Volgende**.
4. Vul je wachtwoord in.
5. Selecteer **Aanmelden**.
6. Aanbevolen wordt om **Dit niet opnieuw weergegeven** aan te vinken, zodat je niet elke keer opnieuw moet inloggen bij gebruik van de **Integratie met Microsoft**.
7. Selecteer **Ja**. De koppeling wordt tot stand gebracht.

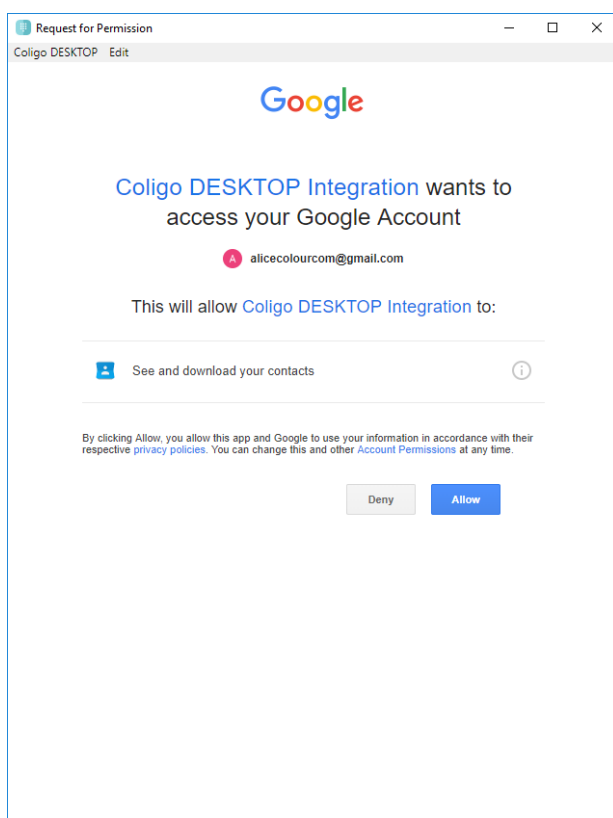
Integratie met Google: maakt het mogelijk je contacten binnen Google te integreren binnen Coligo DESKTOP. Inkomende oproep van één van je Google contacten? Dan wordt de naam van je contact weergegeven binnen Coligo DESKTOP. Daarnaast kun je onder Telefoonboek binnen Coligo DESKTOP al je Google contacten vinden. Deze functionaliteit is via de addon Coligo ENGAGE beschikbaar.

Om de integratie met Google te activeren, dien je eenmalig in te loggen op het Google portal.

1. Activeer de schakelaar bij **Integratie met Google**. Het volgende scherm verschijnt:



2. Vul je Google e-mailadres in.
3. Selecteer **Volgende**.
4. Vul je wachtwoord in.
5. Aanbevolen wordt om **Ingeleid blijven** aan te vinken, zodat je niet elke keer opnieuw moet inloggen bij gebruik van de **Integratie met Google**.
6. Selecteer **Inloggen**. Het volgende scherm verschijnt:



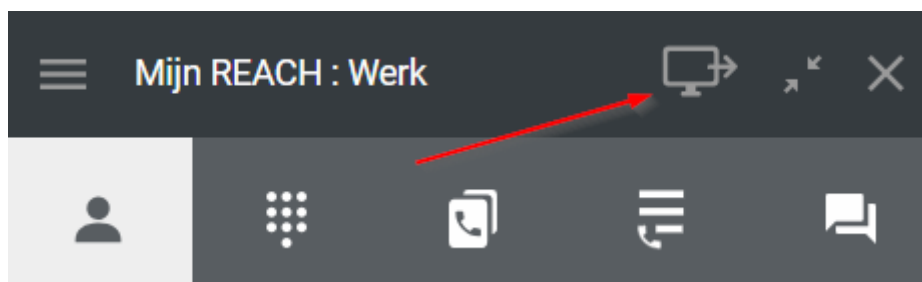
7. Selecteer **Toestaan (Allow)**. De koppeling wordt tot stand gebracht.

2.3.12 Uitloggen

Hier kunnen gebruikers van de applicatie uitloggen.

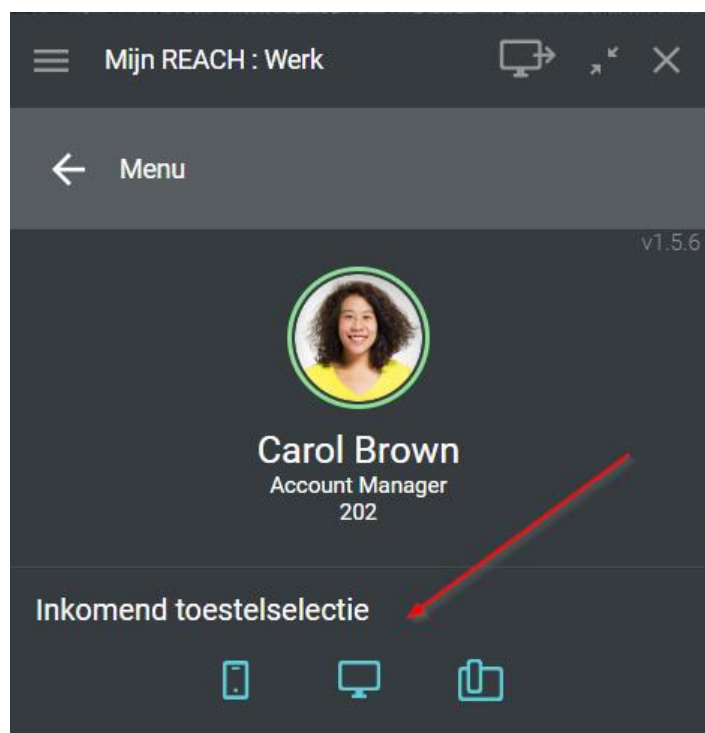
2.4 Device selection

Met het apparaatselectie icoon kan de gebruiker het toestel selecteren vanaf welk apparaat je een gesprek kan starten (mobiel, vast of desktop). Het gesprek wordt eerst op de geselecteerde toestel doorgezet en word pas geïnitieerd als het opgenomen wordt.



Afbeelding 15. Device selection

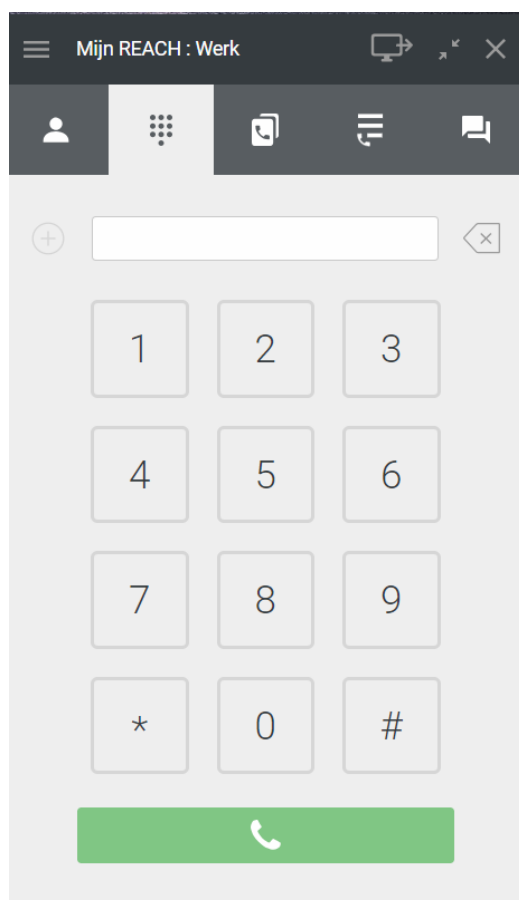
Het is ook mogelijk om voor inkomende gesprekken het apparaat te selecteren waarmee je wilt opnemen.



Afbeelding 16. Inkomend toestelselectie

2.5 Telefoon

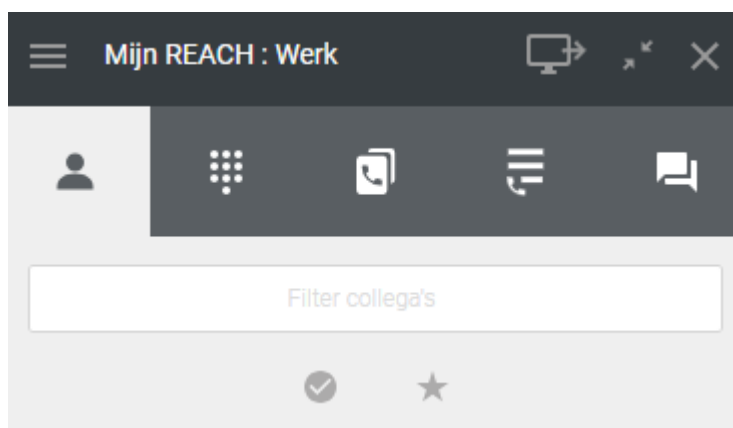
Om de telefoonkiezer ook wel “telefoon” genoemd en de oproeplijst te openen, kunnen gebruikers op het pictogram  klikken. Er wordt een venster geopend met de telefoonkiezer. Je kan de kiezer gebruiken zoals op een smartphone en gesprekken initiëren naar vaste - en mobiele nummers en naar bijvoorbeeld interne bedrijfstoestelnummers. Tevens kan je tijdens het gesprek het audio- en microfoonvolume aanpassen.



Afbeelding 17. Weergave telefoonkiezer

2.6 Contactenlijst

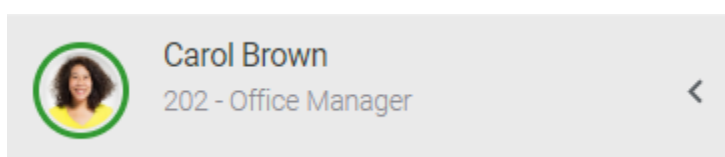
Om een overzicht te krijgen van de collega's van de gebruiker en hun beschikbaarheid, kunnen gebruikers klikken op het contactenpictogram .



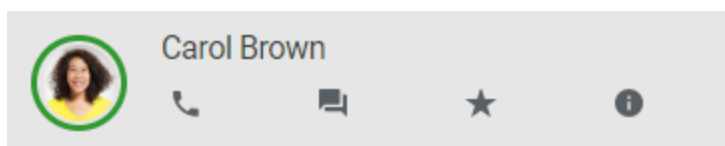
Afbeelding 18. Contactenlijst

Je kan ook op naam en nummer zoeken door in de balk te typen. De zoekopdracht wordt onthouden als je tussen de tabs navigeert. Daarnaast kun je filters instellen op Online en Favorieten.

Wanneer je de muisaanwijzer op een contact plaatst, wordt het pictogram '<' weergegeven.

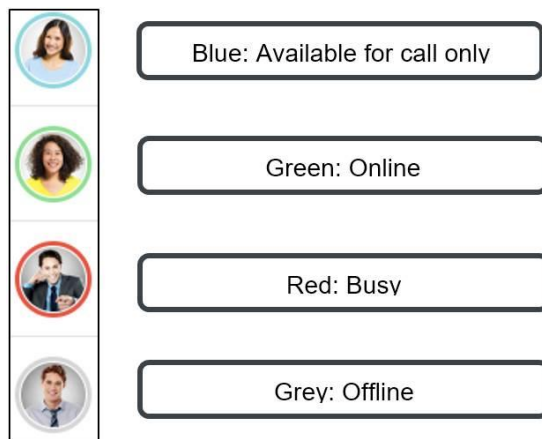


Als je hierop klikt, worden de acties getoond die je met de contactpersoon kunt initiëren. Van links naar rechts: een oproep starten, een bericht verzenden, maak favoriet, contactgegevens bekijken.



Afbeelding 19. Overzicht collega's

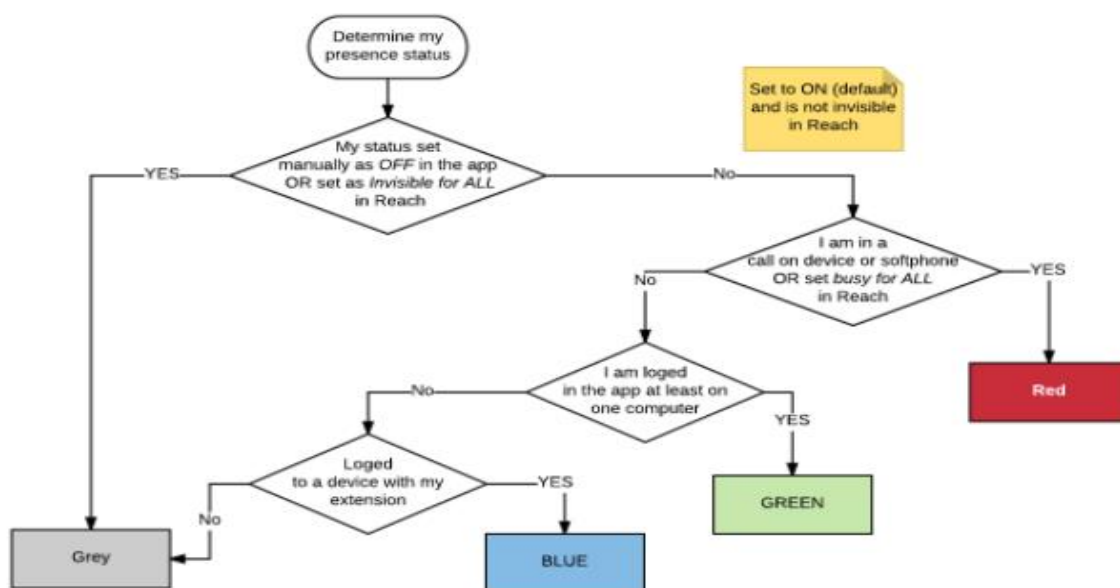
De aanwezigheid van de gebruiker wordt weergegeven door de kleurenrand rond de profielfoto:



Afbeelding 20. Aanwezigheidsstatus

De aanwezigheid wordt automatisch ingesteld en kan in deze versie niet handmatig worden gewijzigd. Wanneer gebruikers niet online zijn in DESKTOP, maar bereikbaar zijn op een vaste of mobiele telefoon met hun toestelnummer, is de aanwezigheid blauw. Wanneer een gebruiker in gesprek is, verandert de aanwezigheid in rood.

Online collega's worden automatisch in het Online menu geplaatst.



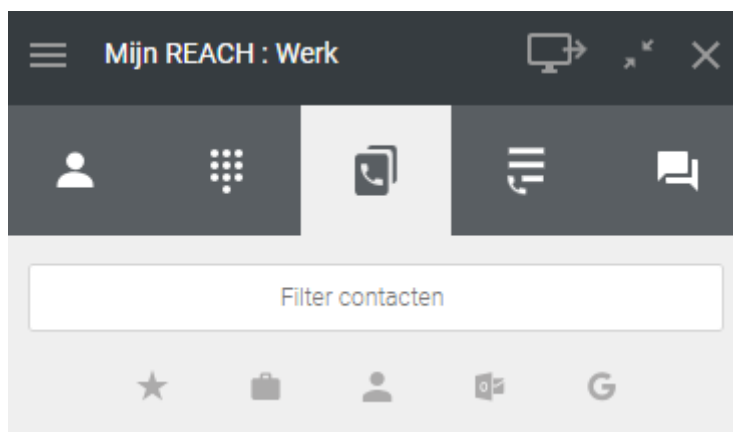
Afbeelding 21. Aanwezigheidsoverzicht en doorloop

2.7 Telefoonboek

Het telefoonboek bevat de lijst met externe contacten van de organisatie, die de gebruiker handmatig heeft ingevuld. Het werkt op dezelfde manier de Contactenlijst (zie 2.6.) behalve dat de gebruiker niet kan chatten met de contactpersoon in het telefoonboek. Het "persoonlijke" telefoonboek is privé voor de gebruiker en kan vrij worden bewerkt of bijgewerkt. Het "Bedrijfs" telefoonboek kan alleen worden gewijzigd als je over beheerdersrechten beschikt en toegankelijk is voor alle gebruikers in je bedrijf.

Gebruik de filters om (van links naar rechts) om Favorieten, Bedrijfstelefoonboek, Persoonlijk telefoonboek, Outlook en/of Google te tonen. De logica in weergave is:

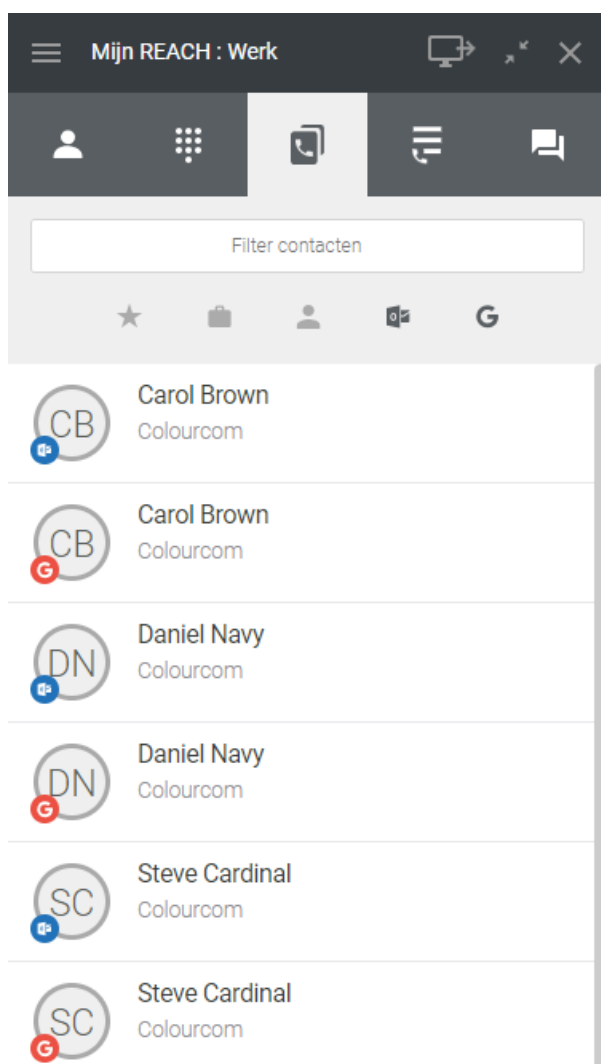
- Indien je favorieten voor één van de bronnen hebt ingesteld, dan worden bovenin eerst je favorieten getoond;
- Vervolgens worden de overige (niet favoriete) contacten in alfabetische volgorde getoond.



Afbeelding 22. **Overzicht telefoonboek**

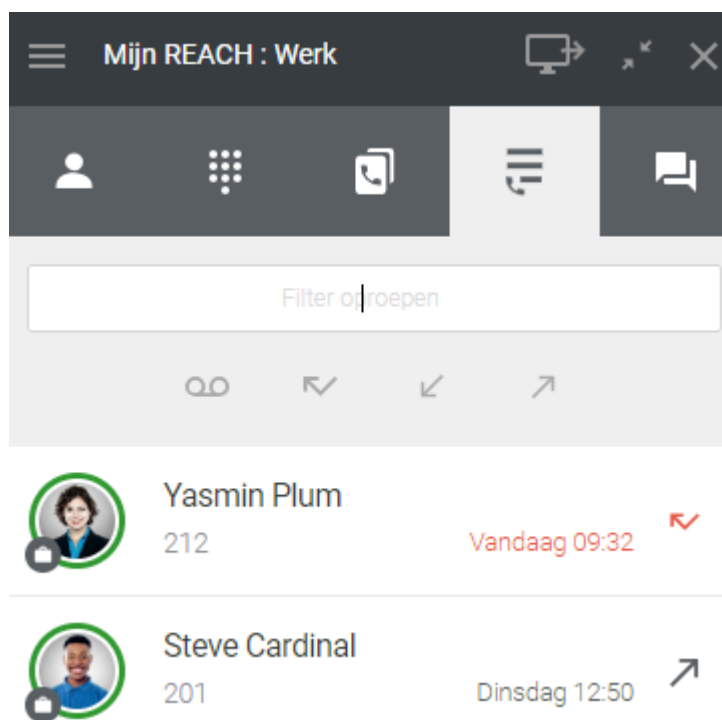


Integratie met Microsoft of Google actief? Dan vind je je Outlook en Google contacten ook binnen het Telefoonboek.



2.8 Oproepgeschiedenis en Voicemail

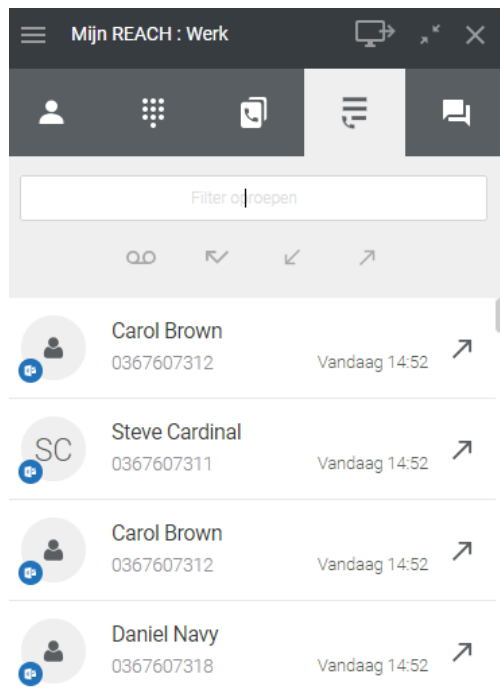
Onder het tab oproepgeschiedenis heb je de mogelijkheid om door alle inkomende / uitgaande gesprekken te filteren, gemiste oproepen te bekijken en je voicemail te beheren. Als je op de avatar klikt en vervolgens op het onderliggende telefoonnummer wordt er een gesprek opgezet richting de desbetreffende gebruiker / contact.



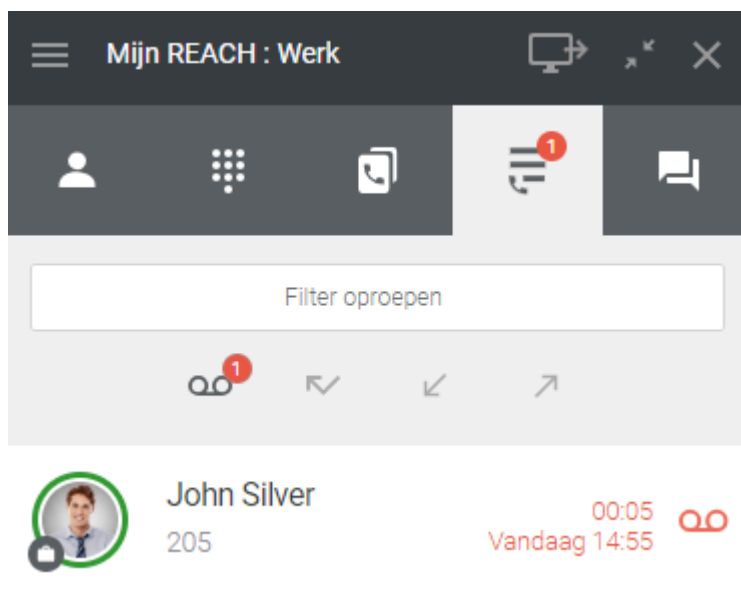
Afbeelding 23. Oproepgeschiedenis



Integratie met Microsoft of Google actief? Dan vind je je Outlook en Google contacten ook binnen oproepgeschiedenis.



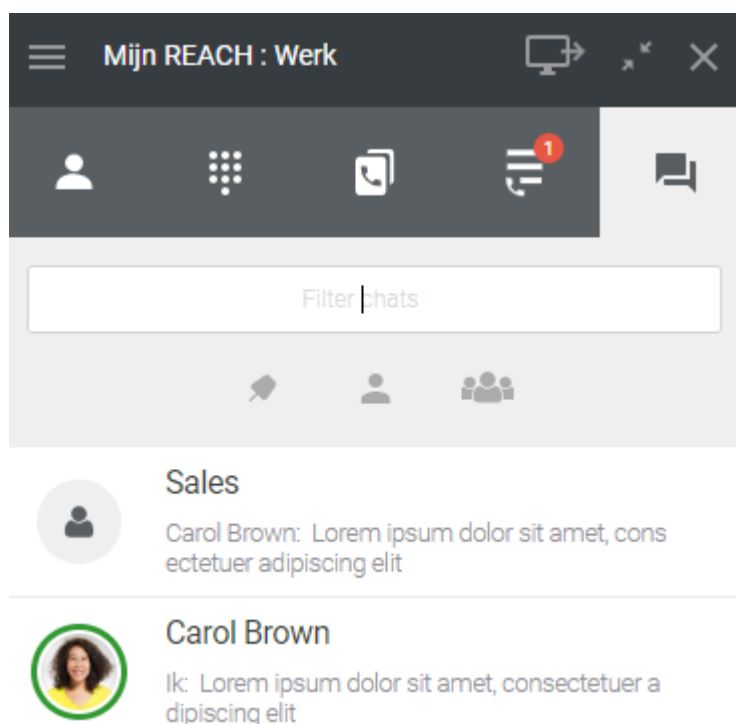
Onder hetzelfde tab heb je ook de optie om je voicemail berichten te beluisteren, verwijderen en of terug te bellen als je op de avatar en / of contactenpictogram  onder het dropdown menu klikt en vervolgens op het onderliggende telefoonnummer.



Afbeelding 24. Voicemail berichten

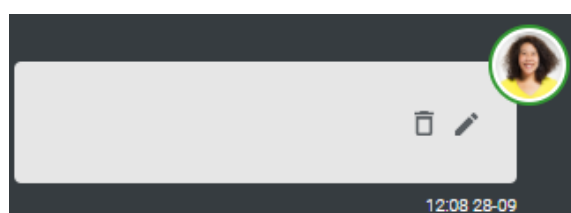
2.9 Chat

Het chat-tabblad onthult de chatgeschiedenis met individuele collega's. Als je op een chat klikt, worden dezelfde functies als bij contactpersonen uitgebreid. In de chat kun je berichten delen, met herkenning van URL's en Google maps plaatsen, afbeeldingen, audio- en videobestanden delen.



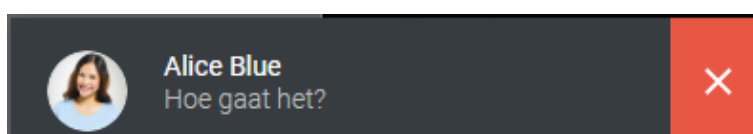
Afbeelding 25. Overzicht van chat (links) -overzicht chat met notificatie (rechts)

Berichten in de chat kunnen ook aangepast en verwijderd worden.



Afbeelding 26. Bericht aanpassen of verwijderen

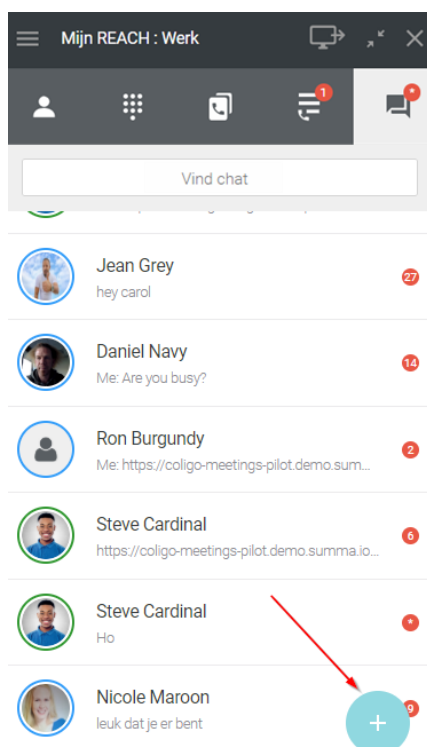
Een chatbericht wordt via een pop-up gemeld en wordt tevens naast het chatpictogram van het chat-tabbladesignaleerd.



Afbeelding 27. Pop-up van de notificatie

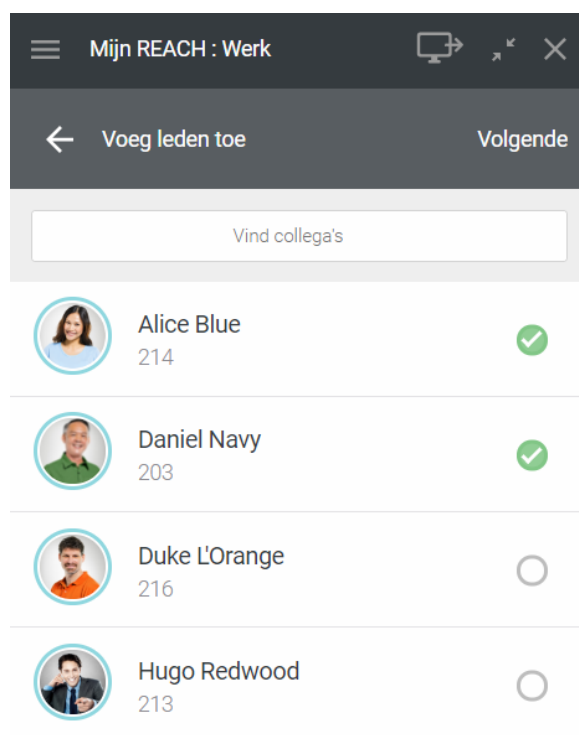
2.9.1 Groepschat

Naast 1:1 chat is het ook mogelijk om groepschats te starten. Klik op het '+' icon in het chatoverzicht om een groep te creëren.



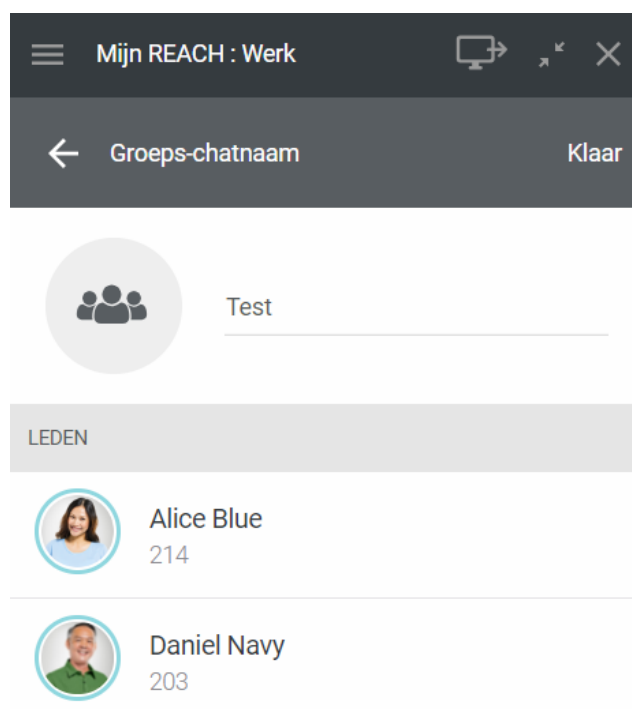
Afbeelding 28. Creëer een groepschat

Selecteer vervolgens de collega's die je wilt uitnodigen en klik op 'Volgende'.



Afbeelding 29. Selecteer deelnemers

Geef vervolgens een naam aan de chat en klik op 'Next



Afbeelding 30. Groepschat naam

3. Functionaliteiten

Hieronder volgt een lijst met functionaliteiten die momenteel beschikbaar zijn in Coligo DESKTOP.

3.1 Oproepbeheer

Omdat Coligo DESKTOP een softphone heeft, kunnen gebruikers oproepen ontvangen en initiëren via de desktop en verschillende opties voor oproepbeheer gebruiken. Hieronder volgt een uitleg van de basisscenario's.

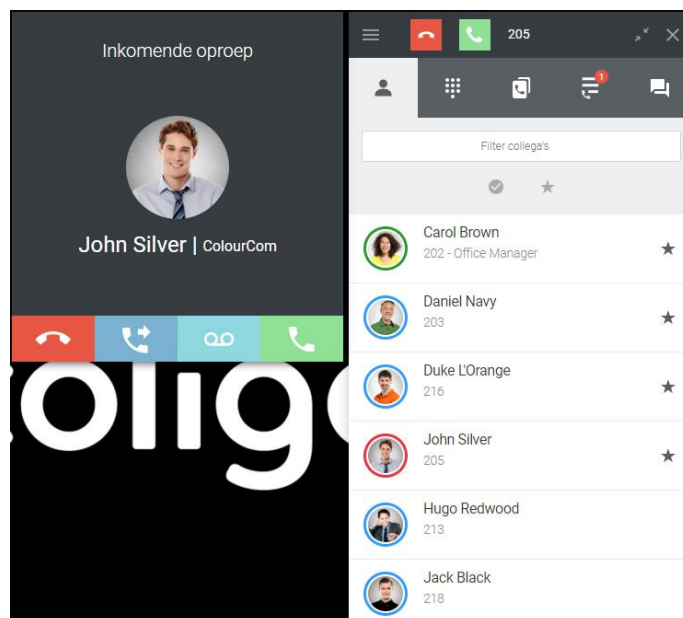
Oproepen en apparaten die zijn verbonden met een account, worden beheerd via de softphone. Als de gebruiker bij een vast apparaat is ingelogd, wordt er een venster geopend wanneer een oproep wordt ontvangen op een van de verbonden apparaten. De oproep kan worden beheerd met: direct doorschakelen, door te verbinden of op te hangen. Gebruikers kunnen zelfs overschakelen van en naar apparaten zonder onderbreking van het gesprek.

3.1.1 Inkomend gesprek

In de onderstaande afbeelding wordt de pop-up melding voor inkomende oproepen weergegeven.

De contactgegevens worden bovenaan in het pop-up-venster weergegeven, als de gegevens herkend worden vanuit een van de telefoonboeken (contactpersonen, privé- of bedrijfstelefoonboek).

De oproep kan worden beantwoord en opgehangen zowel vanuit de kiezer als vanuit de pop-up.



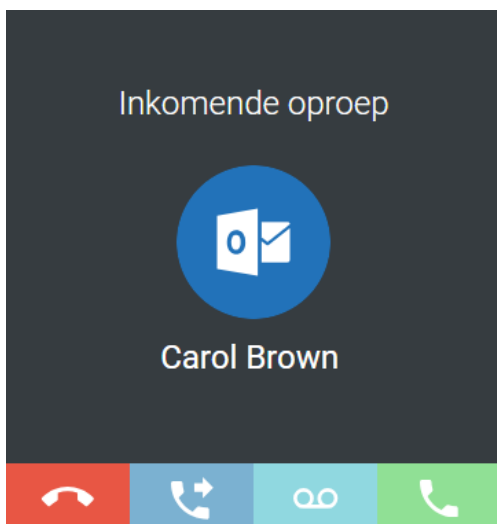
Afbeelding 31. Overzicht inkomende beller

Afbeelding 32.  **Gesprek beantwoorden**

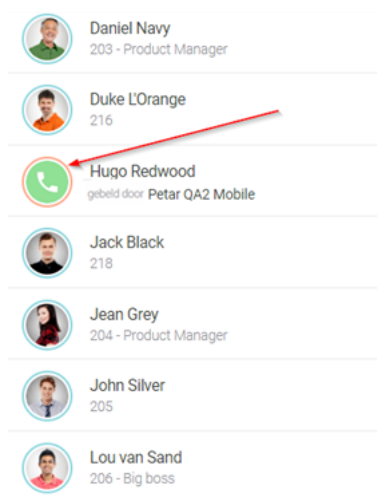
Afbeelding 33.  **Gesprek beëindigen**



Inkomende oproep van één van je Outlook of Google contacten? Dan wordt de naam van je contact weergegeven binnen Coligo DESKTOP.



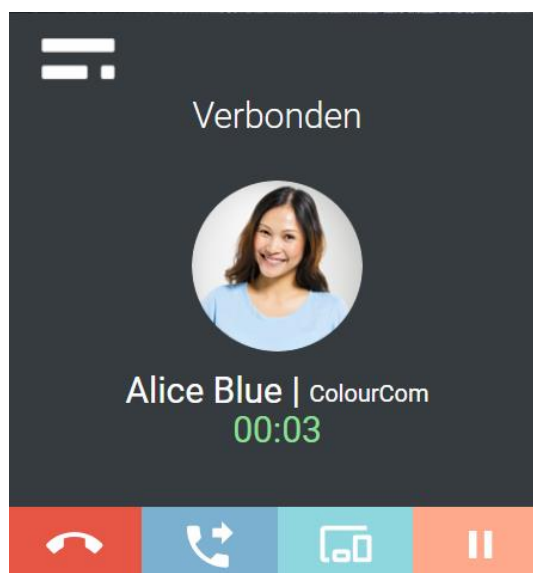
In het geval er privacy group instellingen zijn vastgelegd is het ook mogelijk dat de leden van de desbetreffende privacy group de beschikbaarheid van de andere leden kunnen bekijken en om het gesprek te kunnen overnemen.



Afbeelding 34. **Call Pickup notificatie binnen de contactenlijst**

3.1.2 In gesprek

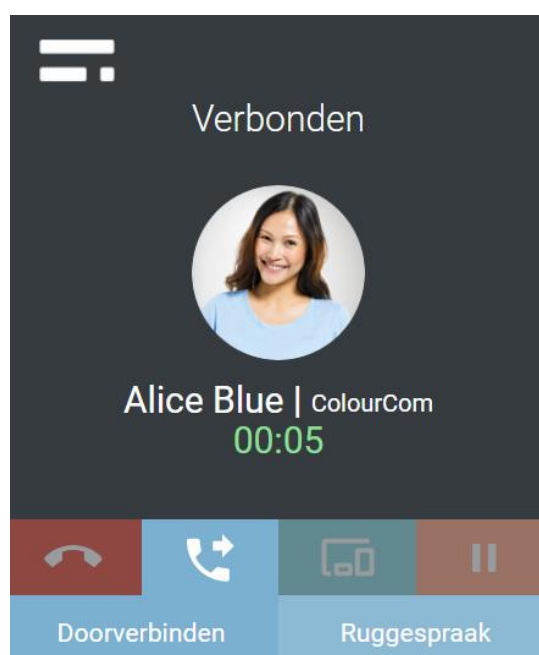
Wanneer er een gesprek is aangenomen, zal er een venster worden weergegeven met de volgende opties: ophangen, doorverbinden, toestel wijzigen, in de wachtstand plaatsen.



Afbeelding 35. Opties tijdens gesprek

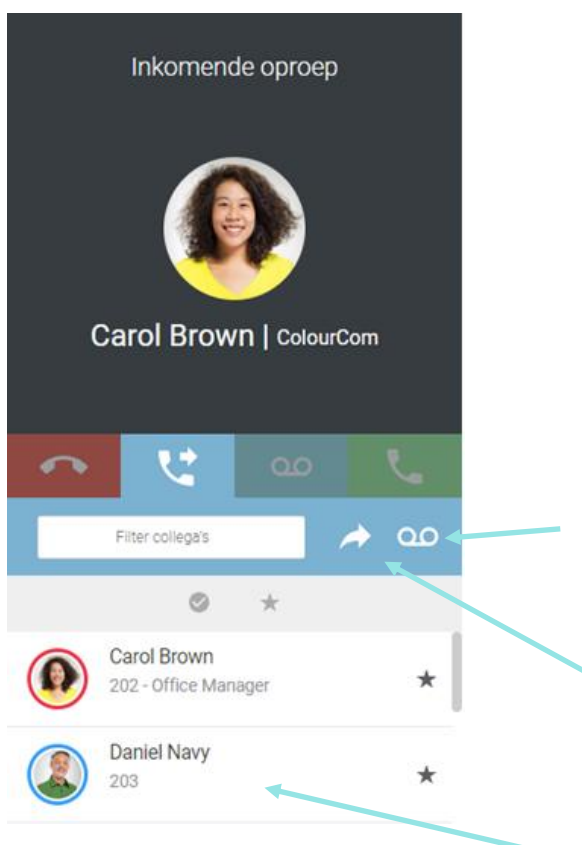
3.1.3 Doorverbinden

Tijdens een actief gesprek (elk apparaat) kan een gesprek eenvoudig worden doorverbonden naar een collega of extern nummer. Er verschijnt een venster en als je op het tweede/blauwe tabblad klikt, worden twee opties weergegeven: Blind (om het gesprek direct door te schakelen naar een ander nummer zonder voorafgaand raadplegen) en met Ruggespraak (om de ontvanger te raadplegen voordat het gesprek wordt doorverbonden).



Afbeelding 36. Doorverbinden

Wanneer je op een van beide klikt, verschijnt een volgend scherm met verschillende opties om het gesprek door te verbinden.



Afbeelding 37. Opties voor doorverbinden

Doorverbinden naar voicemail:

Wanneer je deze optie selecteert, wordt het gesprek direct doorgeschakeld naar je voicemail.

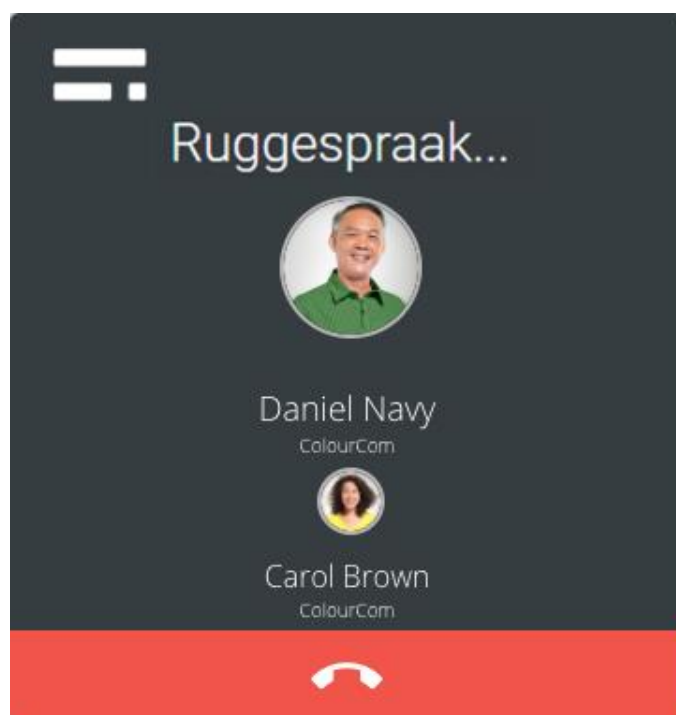
Doorverbinden naar een nummer:

Wanneer je deze optie selecteert, kun je het nummer waarnaar je het gesprek wilt doorverbinden, invoeren en opnieuw klikken op het doorverbindingspictogram om het gesprek door te verbinden.

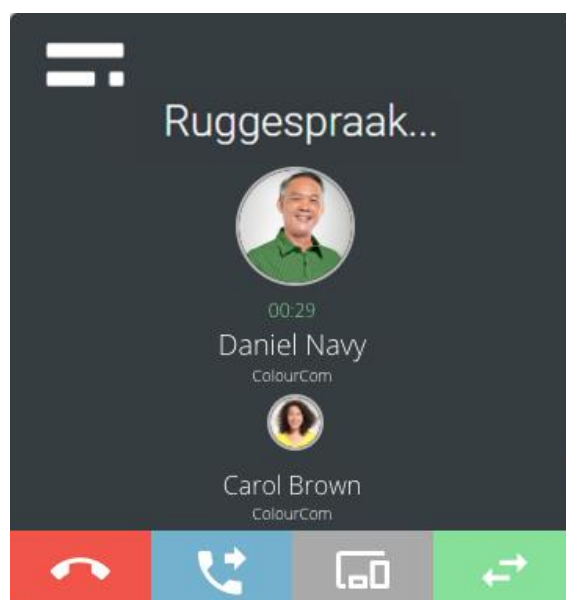
Doorverbinden naar een collega in het telefoonboek:

Door op het groene pictogram, naast het profiel van de collega te klikken, activeer je doorverbinden. Je kan de status van de collega bekijken aan de hand van de kleur van de cirkel rondom de profielfoto.

Als je hebt gekozen voor een ruggespraak-gesprek, wordt de eerste beller/gebelde in de wacht gezet en kun je de persoon die je hebt doorverbonden, raadplegen met:



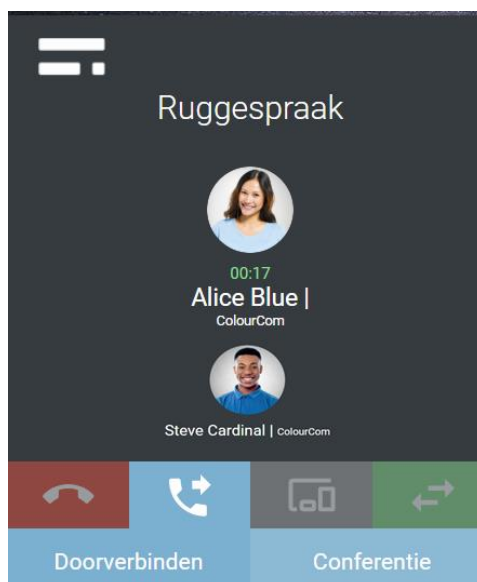
Afbeelding 38. **Ruggespraak-gesprek – gesprek dat wacht om te worden beantwoord**



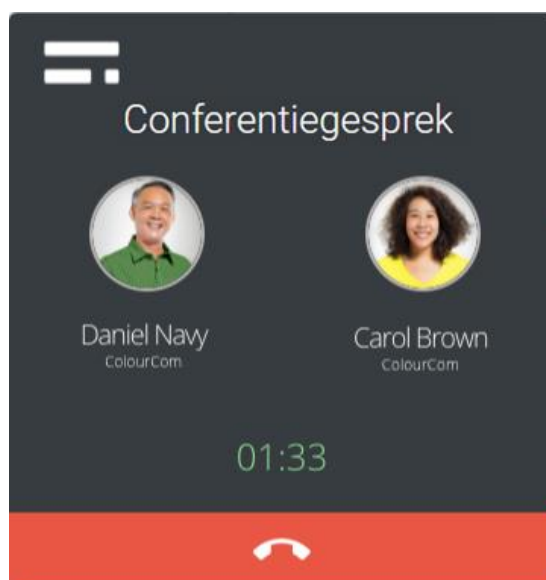
Afbeelding 39. **Ruggespraak-gesprek - beantwoord gesprek en verdere belopties**

Nadat het gesprek is beantwoord, krijg je de volgende opties te zien (van links naar rechts):

- Ophangpictogram: met deze knop wordt het gesprek beëindigd.
- Doorverbindpictogram: met deze knop kun je het gesprek tussen alle deelnemers samenvoegen voor een drieweggesprek (samenvoegen) of het gesprek doorverbinden met de tweede deelnemer (doorverbinden).



Afbeelding 40. Opties tijdens een ruggespraak-gesprek



Afbeelding 41. Ruggespraak-gesprek met drie personen (beller en twee gebelden)

- Toestel wisselen: met deze knop kun je het apparaat selecteren waarnaar je het gesprek wilt doorverbinden, zonder onderbreking van het gesprek (zie sectie 3.1.4).
- Pictogram wisselgesprek: deze knop biedt de mogelijkheid om het gesprek van de ene naar de andere deelnemer te schakelen.

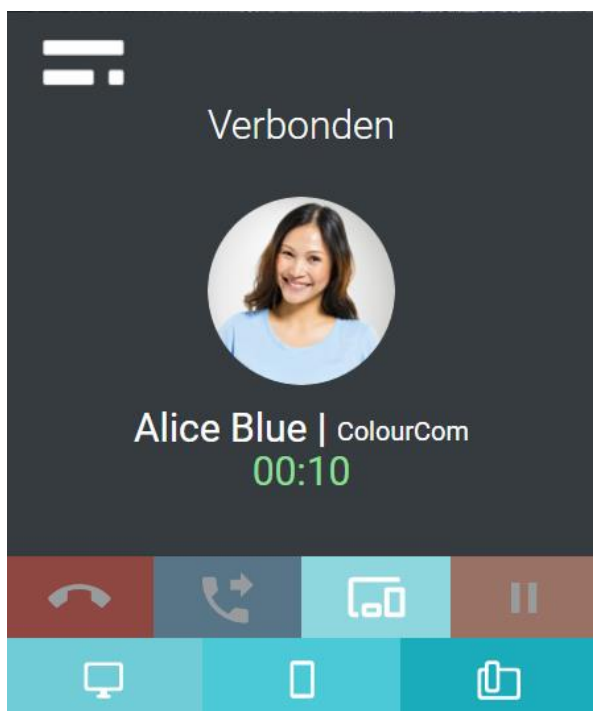
Coligo DESKTOP kan meerdere gesprekken afhandelen. Gesprekken kunnen tegelijkertijd op verschillende apparaten worden beantwoord. Alle gesprekken worden weergegeven in het gespreksbeheervenster. Omdat deze apparaten zijn verbonden met de Coligo-backend, kunnen gebruikers wisselen tussen de oproepen met behulp van het pictogram . Andere gesprekken worden automatisch in de wacht geplaatst en alles blijft zichtbaar in Coligo DESKTOP.

3.1.4 Schakelen tussen apparaten tijdens een gesprek

Actieve gesprekken op elk apparaat dat met de gebruiker is verbonden, kunnen tijdens het gesprek zonder onderbreking worden omgeschakeld naar een ander apparaat. Tijdens het gesprek wordt een gespreksbeheervenster met meerdere opties weergegeven.

Als je op het pictogram  klikt, wordt de optie weergegeven om het gesprek om te schakelen naar een apparaat dat op dat moment actief is.

Door op het pictogram van een ander apparaat (web, mobiel, vast) te klikken, kan het gesprek op dat geselecteerde apparaat worden opgepakt. Hiermee wordt het gesprek op het eerste apparaat verbroken, zonder onderbreking van de communicatie.



Afbeelding 42. Toestel wijzigen

4. Software update

Wanneer er een nieuwe versie van Coligo DESKTOP beschikbaar is, verschijnt dit onderin op de login pagina. Vanuit hier kun je de release notes bekijken en op de 'Upgrade' link klikken om de update uit te voeren. Als je al aangemeld bent bij de app, zie je een rode stip-melding op het pictogram in het systeemvak en een update-opmerking in de drop down menu.



Afbeelding 43. Automatische updates bij inloggen (links) en pictogram in het systeemvak (rechts)

5. Netwerkvereisten

Om Coligo DESKTOP te gebruiken moet je aan onderstaande netwerkvereisten voldoen. Zorg ervoor dat deze vereisten bekend zijn bij jouw IT beheerder, zodat hieraan kan worden voldaan. Indien hier niet aan wordt voldaan, werkt Coligo DESKTOP niet of gedeeltelijk.

Beschrijving	IP-adres/domein	Protocol	Poort
TURN/STUN	stun.voipoperator.tel	UDP, TCP	80, 443
STUN Google One	stun.l.google.com	UDP	19302
Auto update processen	desktop.coligo.com	TCP	443
WebSocket API verbindingen	iam.voipoperator.eu	TCP	443
Reach API	reachapi.ispworks.nl	TCP	443
Media	89.184.190.0/24	UDP	16384 - 32768
Signalering	iam.voipoperator.eu	TCP	443, 4006
Bestand upload	iamfile1.voipoperator.eu iamfile2.voipoperator.eu iamfile3.voipoperator.eu	TCP	4006
Coligo Connect Login-, Download- en Recognition service (uitsluitend nodig bij Coligo Connect addon)	40.68.112.237 40.118.63.133 137.135.129.175 52.239.140.202 52.239.142.100	TCP	443
Coligo Connect Log service (uitsluitend nodig bij Coligo Connect addon)	137.117.182.212	TCP	1339
Microsoft integratie	login.microsoftonline.com graph.microsoft.com	TCP	443
Google integratie	accounts.google.com content-people.googleapis.com	TCP	443



**Reflectiestraat 55
2631 RV Nootdorp
www.haagcom.nl
info@haagcom.nl
0800-4224266**