



jouw partner in verbinding

MTsip VoIP App

Gebruikershandleiding - iOS & Android

Inhoud

01	Aan de slag	03
	Benodigdheden, installatie en toestemmingen	
02	App-account aanmaken	05
	Een persoonlijke aansluiting via uw beheerder	
03	Inloggen met QR-code	06
	Veilig aanmelden en bereikbaarheid testen	
04	Dagelijks gebruik	07
	Bellen, doorverbinden en gespreksopname	
05	Internet of GSM	09
	Verbinding, call-through, kosten en pushmeldingen	
06	Voicemail & telefoonboek	10
	MP3-berichten, contacten en uw bureautoestel	
07	Instellingen in het portal	11
	Accountbeheer, nummerweergave en doorschakelen	
08	Problemen oplossen	12
	Gerichte controles voor gebruiker en beheerder	
09	Hulp nodig?	13
	Procedure vraag of storing melden en contactgegevens	

Uw zakelijke nummer, ook mobiel



Met de MTsip VoIP App belt u zakelijk op uw iPhone of Android-telefoon via wifi of 4G/5G. Uitgaand bellen kan ook via GSM (call-through). Bereikbaarheid, nummerweergave en functies hangen af van uw account, verbinding en instellingen. Menu's kunnen per appversie verschillen; de schermafbeeldingen zijn voorbeelden.

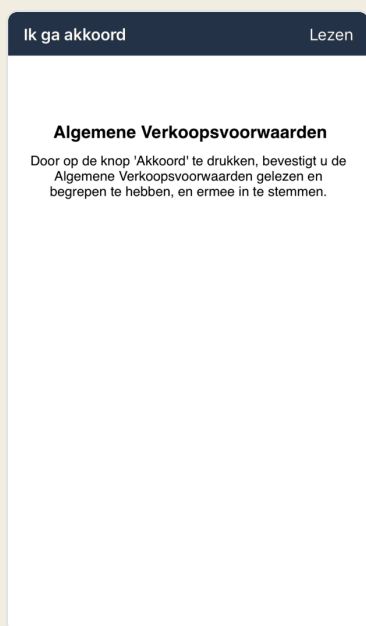
Ondersteuning op basis van best effort: Maxitel helpt bij de inrichting en onderzoekt gemelde problemen, maar kan de werking van pushnotificaties, mobiele dataverbindingen en gesprekskwaliteit niet garanderen. Die zijn ook afhankelijk van uw mobiele provider, wifi-netwerk, telefoon, besturingssysteem en batterij- of achtergrondinstellingen.

Wat u nodig heeft

Onderdeel	Toelichting
Een smartphone	Een iPhone (iOS) of Android-telefoon met de App Store respectievelijk Google Play.
Internetverbinding	Wifi of mobiele data (4G/5G) voor VoIP en push. Bij GSM loopt de spraak via de gewone mobiele verbinding; appfuncties kunnen nog data gebruiken.
Een app-account	Een eigen, door uw beheerder toegestaan VoIP App account (hoofdstuk 02). Hergebruik geen SIP-inloggegevens van een bureautoestel zonder beheerderscontrole: registraties op meerdere apparaten kunnen elkaar verstoren.
De QR-code	Uw persoonlijke inlogcode uit het portal. Hiermee logt u in zonder gebruikersnaam of wachtwoord te typen.
Uw mobiele nummer	Alleen nodig als u ook via het mobiele netwerk wilt bellen (call-through, zie hoofdstuk 05).

App installeren

- 1 Open de app-winkel op uw telefoon**
Op een iPhone de App Store, op Android de Google Play Store.
- 2 Zoek op 'MTsip'**
MTsip is gratis te downloaden. Account-, bel- en datakosten hangen af van uw afspraken en abonnementen. Gebruik bij twijfel de verwijzing naar de app op de website van Maxitel.
iPhone: App Store
Android: Google Play Store
- 3 Installeer de app en open deze**
Bij de eerste start toont de app de Algemene Verkoopsvoorwaarden. Tik op **Ik ga akkoord** om verder te gaan.
- 4 Sta toestemmingen toe**
De app vraagt om microfoon en notificaties voor bellen en inkomende oproepen. De camera is alleen nodig om de QR-code te scannen; toegang tot contacten is optioneel. U kunt toestemmingen in de telefooninstellingen controleren.



Eerste start

Accepteer de voorwaarden met 'Ik ga akkoord'.



Inlogscherm

Inloggen doet u met 'Scan QR'; de velden User en Pass hoeft u niet te gebruiken.

Toestemmingen die de app vraagt

Toestemming	Waarvoor de app deze gebruikt
Microfoon	Nodig om te kunnen bellen. Zonder deze toestemming hoort de ander u niet.
Notificaties	Nodig voor inkomende oproepen via push, samen met internet. Controleer ook Focus/niet storen en batterij- of achtergrondbeperkingen van iOS/Android.
Camera	Alleen voor het eenmalig scannen van de QR-code bij het inloggen.
Contacten	Optioneel: om uw telefooncontacten te bellen en namen te tonen. Geef alleen toegang als dit past bij uw privacy- en organisatieafspraken.

Noodoproepen: bel 112 met de normale telefoonkiezer, niet via MTsip. Bel 112 nooit om te testen. Laat uw beheerder de juiste 112-locatiegegevens controleren. Gebruik bij internet- of stroomuitval de normale mobiele belfunctie, mits mobiel bereik beschikbaar is.

App-account aanmaken

Een persoonlijk app-account voor iedere gebruiker.

Gratis downloaden betekent niet gratis bellen. Controleer de accountvoorwaarden en beltarieven die voor uw aansluiting gelden.

- 1 Log in op het portal**
Ga naar *portal.maxitel.nl* en meld u aan met uw beheerdersaccount.
- 2 Ga naar de mobiele app**
Kies in het menu **Beheer centrale (vPBX) / Applicaties / Mobile App (iOS/Andr)**. Selecteer bovenaan rechts eventueel eerst de juiste centrale bij **Kies vPBX account**.
- 3 Maak een app-account aan**
Klik op **Nieuw gratis VoIP App account**. Vul meteen de omschrijving, extensie, naam en uitgaande nummerweergave (CLI) in; deze gegevens zijn nodig om correct te kunnen bellen en gebeld worden. Deze accounts zijn alleen voor de VoIP App. Controleer vóór hergebruik van een bestaande SIP-aansluiting de rechten en registratie op andere apparaten; neem niet zomaar toestelgegevens over.
- 4 Wacht tot het account actief is**
Het aanmaken kan enkele minuten duren. Wacht tot in de kolom **Status** de waarde *Active* staat; daarna verschijnt de knop **Beheer**.
- 5 Stel het account in**
Klik achter het account op **Beheer**. Hier vult u de omschrijving, extensie, naam en nummerweergave in (zie hoofdstuk 07) en vindt u onder **Softphone** de QR-code voor de gebruiker.

The screenshot shows the Maxitel vPBX portal interface. The sidebar on the left contains a menu with options like 'Dashboard', 'Beheer centrale (vPBX)', 'Overzicht vPBX', 'Telefoonnummers', 'Endpoints', 'Hutgroepen', 'Tijdgroepen', 'Geluiden', 'Telefoonboek', 'Verkort kiezen', 'Gespreksoptie', 'CDR', 'Extern Dashboard', 'Schakelaars', 'Mobile App (iOS/Android)', 'Chrome extensie', 'vPBX gebruikers', 'Tarief opzoeken', 'Beheer Mobiel', 'Beheer Applicaties', 'Beheer SMS/Fax gateway', 'Beheer Datacenter', 'Beheer Ethernet', 'Facturatie', and 'Abonnementen'. The main content area is titled 'vPBX virtuele telefooncentrale' and shows the 'Mobile App (iOS/Android)' section. It includes a 'Download' button for the MTsip VoIP App, a 'Functie overzicht' (Function overview) section, and a 'Gratis App accounts' section. The 'Gratis App accounts' section contains a table with columns for 'SIP account', 'Status', and 'Omschrijving'. A 'Nieuw gratis VoIP App account' button is also visible.

SIP account	Status	Omschrijving
777055	Active	

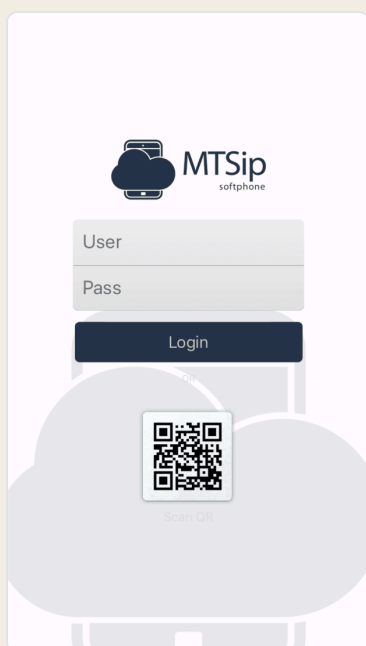
Let op: de gebruiker kan pas inloggen als het account actief is. Geef ieder account een herkenbare omschrijving. Ontbreekt het menu voor de mobiele app of kunt u geen account aanmaken? Laat uw beheerder of Maxitel de rechten en inrichting van uw centrale controleren.

Inloggen met de QR-code

Scan uw persoonlijke QR-code om de app in te stellen.

De app haalt de instellingen automatisch op. Wijzig SIP- of registratie-instellingen niet zelf.

- 1 **Beheerder: open de persoonlijke QR-code**
De beheerder gaat naar het app-account (**Beheer centrale (vPBX) / Applicaties / Mobiele App (iOS/Andr) / Beheer**) en opent het blok **Softphone**. Daar staat de QR-code van deze gebruiker.
- 2 **Gebruiker: tik in de app op 'Scan QR'**
Onder de knop Login staat het QR-symbool met de tekst *Scan QR*. Geef toestemming voor de camera als daarom gevraagd wordt.
- 3 **Houd de camera boven de QR-code**
De app vult gebruikersnaam en wachtwoord automatisch in en meldt zich aan op de centrale.
- 4 **Test de bereikbaarheid**
Bel uit en controleer uw zakelijke nummerweergave en geluid in beide richtingen. Laat daarna uw zakelijke nummer bellen terwijl uw telefoon vergrendeld is. Controleer bij problemen niet storen en de routing met uw beheerder.



Stap 2

Tik op het QR-symbool onder 'Scan QR'.



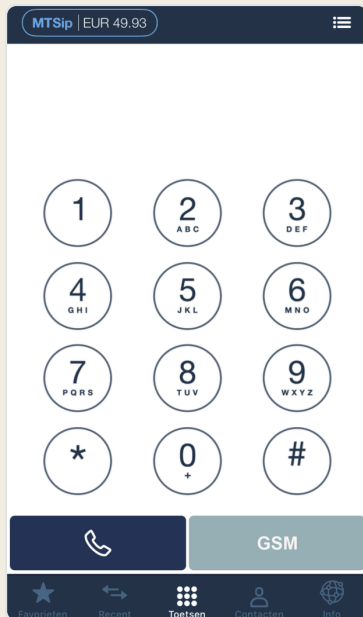
Stap 3

Gebruikersnaam en wachtwoord worden automatisch ingevuld en de app logt in.

Geheim: deel uw QR-code niet via e-mail, chat of screenshots. Een nieuwe code tonen meldt eerder ingelogde apparaten niet noodzakelijk af. Laat bij verlies of misbruik de beheerder toegang en sessies controleren; gewijzigde inloggegevens kunnen ook andere apparaten raken.

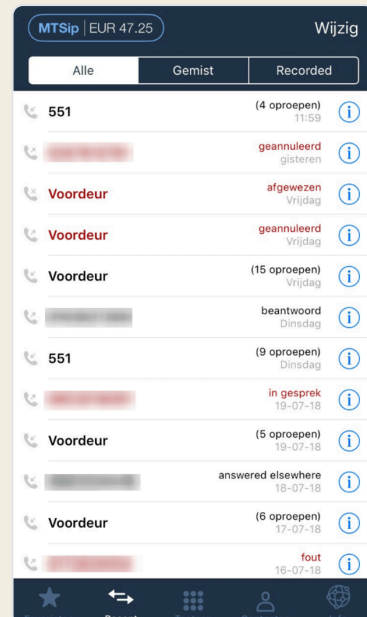
Bellen met de app

De app heeft onderin vijf tabbladen. Daarmee bereikt u alles wat u dagelijks nodig heeft.



Toetsen

Toets het nummer en kies links bellen via internet of rechts via GSM.

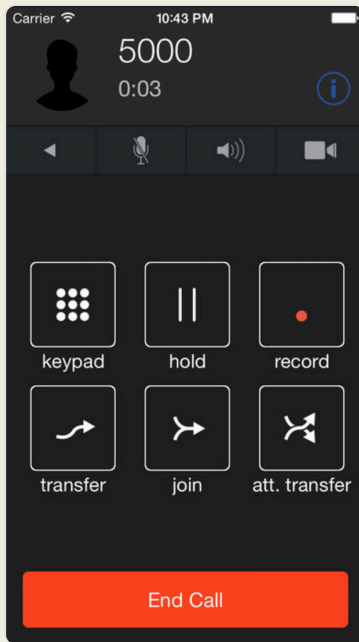


Recent

Alle, gemiste en opgenomen gesprekken; tik op een regel om terug te bellen.

Tabblad	Waarvoor u het gebruikt
Favorieten	Uw vaste nummers en collega's als verkort kiezen (speed-dial).
Recent	Gespreksgeschiedenis, met tabs voor <i>Alle</i> , <i>Gemist</i> en opgenomen gesprekken. Via het <i>i</i> -icoon ziet u de details van een gesprek.
Toetsen	Het toetsenbord om een nummer te bellen. Voor een collega toetst u gewoon de extensie.
Contacten	De contacten van uw telefoon en, als uw beheerder dat gekoppeld heeft, het centrale telefoonboek van de centrale.
Info	Status van de verbinding en informatie over uw account.

Tijdens een gesprek



In gesprek

Doorverbinden, ruggespraak en opnemen doet u vanuit dit scherm.

Knop	Functie
keypad	Toetsen tijdens het gesprek, bijvoorbeeld voor een keuzemenu.
hold	Gesprek in de wachtstand zetten.
record	Start een opname als deze functie beschikbaar is. Controleer in de app waar deze wordt opgeslagen; ga niet uit van bewaring in het centrale archief. Informeer deelnemers en volg de afspraken over opname en bewaartermijn.
transfer	Direct doorverbinden zonder aankondiging.
join	Twee gesprekken samenvoegen tot een conferentie.
att. transfer	Ruggespraak: eerst uw collega spreken en daarna doorverbinden.

Niet storen (DND) Zet **Do Not Disturb** aan in het MTsip-menu rechtsboven. De app weigert inkomende gesprekken alsof u in gesprek bent. De centrale volgt daarna de routing bij bezet. Het gesprek gaat bijvoorbeeld door naar de volgende persoon of de voicemail, of de beller hoort een bezettoon.

Via internet of via GSM

Kies bellen via internet of via het mobiele netwerk.



Bellen via internet (VoIP)

Blauwe knop met de telefoonhoorn

- Gebruikt wifi of mobiele data
- Geen mobiele belminuten; wel toepasselijke bel- en datakosten
- Functies afhankelijk van account en instellingen
- Ook via geschikte wifi in het buitenland



Bellen via GSM (call-through)

Grijze knop met 'GSM'

- Alternatief bij slecht internet en voldoende mobiel bereik
- Spraak via de gewone mobiele verbinding
- Doorverbinding via de centrale; functies kunnen verschillen
- Zakelijke nummerweergave volgens uw accountinstelling

Bij GSM belt uw telefoon eerst het toegangsnummer; de centrale verbindt door naar uw bestemming. Het mobiele deel verbruikt mogelijk belminuten of leidt tot mobiele/roamingkosten; voor het uitgaande deel gelden uw Maxitel-tarieven. Dit is niet automatisch gratis en appfuncties kunnen data blijven gebruiken.

Werkt de GSM-knop niet? Laat uw beheerder in het portal bij **Softphone** uw mobiele nummer invullen. Dit nummer is nodig om via GSM te bellen.

Inkomende gesprekken

Inkomende app-oproepen gebruiken push en vereisen internet, notificaties en passende iOS/Android-instellingen. De app kan op de achtergrond werken; na geforceerd afsluiten is bereikbaarheid niet gegarandeerd. Open de app dan opnieuw en test een oproep met vergrendeld scherm. Op iPhone kan het normale belscherm MTsip vermelden.

Voicemail & telefoonboek

Voicemail

Heeft uw beheerder voicemail ingeschakeld (accountinstelling *Account met voicemail*), dan ziet u in de app een melding bij een nieuw bericht.

Wat u wilt doen	Hoe
Berichten afluisteren	Bel vanuit de app het interne voicemailnummer 1233 .
Berichten per e-mail	Uw beheerder kan voicemailberichten als MP3-bijlage per e-mail laten versturen. Behandel berichten vertrouwelijk.
Doorschakelen naar voicemail	Laat uw beheerder bij Doorschakel instelling voicemail instellen voor geen antwoord of bezet. Do Not Disturb geeft bezet terug en volgt dus de routing bij bezet.

Telefoonboek

Met uw toestemming gebruikt de app uw telefooncontacten. Uw beheerder kan ook een **centraal telefoonboek** koppelen. Contactgegevens zijn persoonsgegevens: deel een persoonlijke telefoonboek-URL niet via e-mail, chat of screenshots en beperk toegang tot bevoegde gebruikers.

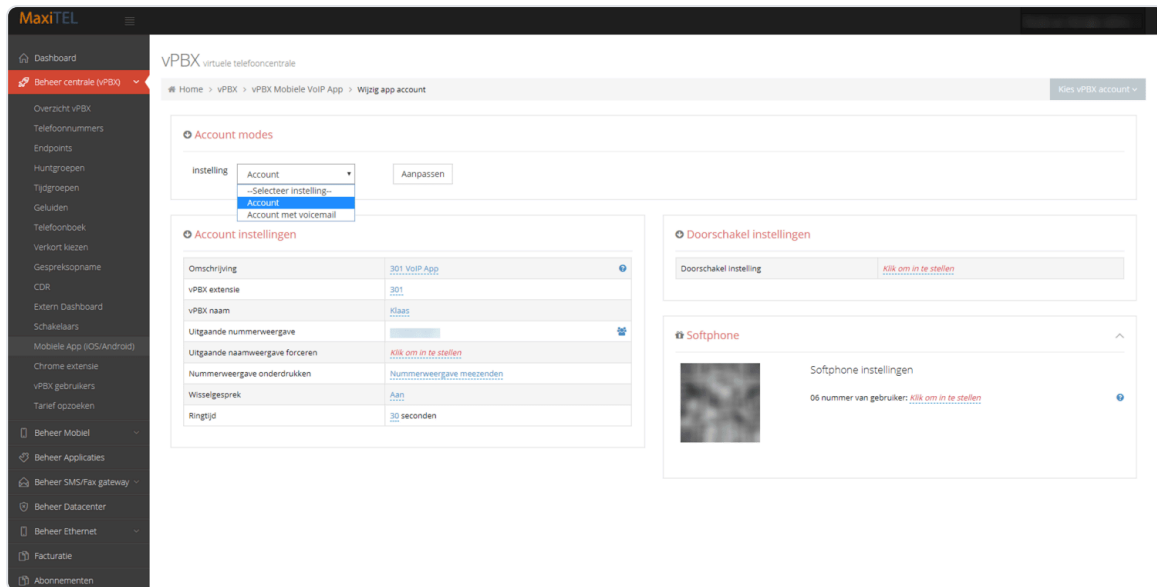
- 1 Telefoonboek koppelen (beheerder)**
Ga naar het app-account, open **Telefoonboek koppeling** en kies het telefoonboek dat deze gebruiker mag gebruiken.
- 2 Contacten vinden (gebruiker)**
Open het tabblad **Contacten** en zoek op naam. Tik op een contact om te bellen.
- 3 Favorieten instellen**
Zet nummers die u vaak belt in **Favorieten**, zodat u ze met één tik belt.

Samen met uw bureautoestel

Naast een vast toestel kan uw beheerder uw eigen app-account als extra bestemming instellen via **Naar Mobiele App aansluiting** in de doorschakelinstellingen van de hoofdaansluiting. Of toestellen tegelijk of na elkaar overgaan, hangt af van de routing. Laat dit testen; deel hiervoor geen SIP-inloggegevens.

Instellingen in het portal

Beheer de instellingen van uw app-account op één plek.



Instelling	Toelichting
Account modes	Kies <i>Account</i> of <i>Account met voicemail</i> . Met voicemail krijgt de gebruiker een eigen mailbox.
Omschrijving	De naam waaronder u het account terugvindt in de lijst, bijvoorbeeld '301 Daan - VoIP app'.
vPBX extensie	Het interne nummer waarop collega's de gebruiker bellen.
vPBX naam	De naam die collega's in het display zien.
Uitgaande nummerweergave	Het toegestane zakelijke nummer voor externe oproepen. Controleer de weergave met een testgesprek.
Nummerweergave onderdrukken	Bepaalt of het nummer wordt meegestuurd of anoniem wordt gebeld.
Wisselgesprek	Staat een tweede gesprek toe tijdens een lopend gesprek.
Ringtijd	Hoe lang de app overgaat voordat de doorschakeling in werking treedt.
Doorschakel instelling	De vervolgactie bij geen antwoord of bezet. Do Not Disturb wordt afgehandeld als bezet.
Softphone - QR-code	Geheime inlogcode. Een nieuwe code tonen garandeert geen afmelding van bestaande apparaten. Controleer bij misbruik toegang en sessies; wijzig inloggegevens alleen gecoördineerd.
Softphone - Mobiel nummer	Het eigen mobiele nummer van de gebruiker voor GSM (call-through). Behandel dit als persoonsgegevens; gebruik geen gedeeld nummer.
Telefoonboek koppeling	Koppelt een centraal telefoonboek aan de app van deze gebruiker.

Controle: ga naar **Beheer centrale (vPBX) / Belplan / Aansluitingen**, tabblad **Mobiele App Aansluitingen**. Vernieuw met **Haal alle SIP statuses op**. De status is een momentopname, geen controle van pushmeldingen. Test daarom ook een inkomend gesprek met vergrendeld scherm.

Problemen oplossen

Gerichte controles als iets niet werkt.

Wijzig één instelling tegelijk en test opnieuw. Verwijder de app of uw account niet zonder overleg. U kunt instellingen en lokaal opgeslagen gegevens verliezen.

Situatie	Wat u kunt doen
Ik word niet gebeld in de app	Controleer internet, notificaties, Focus/niet storen en batterij-/achtergrondbeperkingen voor MTsip. Open de app opnieuw na geforceerd afsluiten. Test vergrendeld; laat uw beheerder de routing controleren. SIP-status alleen is geen bereikbaarheidstest.
De QR-code werkt niet	Controleer internet, accountstatus <i>Active</i> , de juiste persoonlijke QR-code en cameratoestemming. Zorg dat de code goed leesbaar is. Vraag daarna uw beheerder om hulp; reset niet direct en stuur geen QR-screenshot mee.
De app vraagt opnieuw om inloggen	Controleer internet en vraag uw beheerder of account of inloggegevens zijn gewijzigd. Scan alleen de door uw beheerder bevestigde code. Een wijziging kan andere apparaten raken; opnieuw inloggen is niet altijd een QR-probleem.
Ik kan niet bellen via GSM	Laat uw beheerder het mobiele nummer van de gebruiker invullen bij Softphone . Zonder dit nummer kan de centrale het gesprek niet opzetten.
Slechte spraakqualiteit of wegvallend geluid	Hang eerst op. Test daarna wifi en 4G/5G afzonderlijk; wissel niet tijdens het gesprek. Test zo nodig GSM bij voldoende mobiel bereik en houd rekening met de kosten.
De ander hoort mij niet	Controleer microfoon-toestemming, dempen en de gekozen headset/Bluetooth-audio. Test geluid in beide richtingen; meld eenzijdig geluid aan uw beheerder als dit blijft.
Gesprekken komen niet aan bij mijn collega's	Laat uw beheerder doorschakeling, niet storen en ringtijd controleren. Test of de bedoelde collega of voicemail daadwerkelijk wordt bereikt.
Ik zie het centrale telefoonboek niet	De koppeling wordt per gebruiker ingesteld. Laat uw beheerder het telefoonboek koppelen en start daarna de app opnieuw.

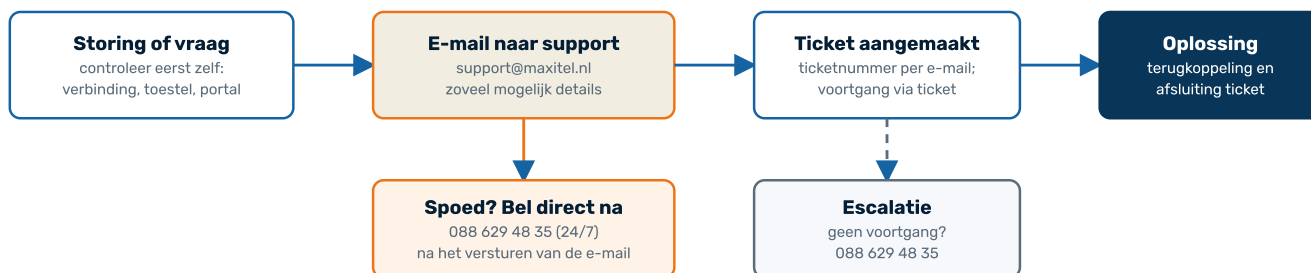
Voor uw melding: noteer bellend en gebeld nummer, datum/tijd, foutmelding, telefoonmodel, OS-/appversie en wifi, mobiele data of GSM. Vermeld of het scherm vergrendeld was. Deel dit alleen met beheerder/support; stuur geen wachtwoorden, QR-codes of telefoonboek-URL's mee.

Hulp nodig?

Procedure vraag of storing melden

- 1 **Stuur altijd eerst een e-mail naar support@maxitel.nl**
Dit opent een ticket. Vermeld zoveel mogelijk details: wat is er aan de hand, sinds wanneer, welke nummers, toestellen of medewerkers zijn betrokken en wat heeft u al geprobeerd? Binnen kantoortijden (ma t/m vr 09:00 - 17:00) pakken we dit snel op.
- 2 **Spoed? Bel na om de prioriteit te verhogen**
Bel **+31 (0)88 629 48 35** om de urgentie van uw ticket te verhogen. Dit nummer is 24/7 bereikbaar; buiten kantooruren uitsluitend voor urgente storingen waarbij uw bedrijf niet kan bellen of gebeld worden.
- 3 **Grote storing en niet bereikbaar?**
Is de storing groter en zijn wij niet bereikbaar via het normale nummer, dan kunt u opschalen naar de storingsdienst op **+31 (0)172 787 545**. Controleer ook maxitelstatus.nl voor bekende storingen en gepland onderhoud.

Melding door uw beheerder



Planned maintenance en storingen: maxitelstatus.nl. Reactietijden en prioriteiten staan in de SLA.

Supportprocedure: altijd eerst een e-mail (ticket), bij spoed direct nabellen om de prioriteit te verhogen, en escalatie als u geen voortgang ziet.

Contactoverzicht

Support support@maxitel.nl Eerste stap bij vragen of storingen (ticket). Ma t/m vr 09:00 - 17:00.	Storingsdienst (spoed) +31 (0)88 629 48 35 24/7 voor urgente storingen. Escalatie bij onbereikbaarheid: +31 (0)172 787 545.
Verkoop, administratie en bestellingen info@maxitel.nl Offertes, uitbreidingen, toestellen, nummeraansvragen en facturen.	Online portal.maxitel.nl Klantportal en handleidingen • v3.api.wlsp.net/docs/vpbx • maxitelstatus.nl

Meer lezen

Op onze website vindt u aanvullende documentatie en handleidingen over het instellen en gebruiken van de MTsip VoIP App en uw telefooncentrale.



jouw partner in verbinding

Uw telefooncentrale in uw broekzak. Bellen met uw zakelijke nummer, waar u ook bent

Vragen over de app of uw instellingen? We helpen u graag verder.