

HAAGCOM

Handleiding Haagcom Mobiel Reach

Inhoud

1. Inleiding	2
2. Algemeen	3
3. Reach instellen	4
Eerste keer opstarten.....	4
Stap 1: Contacten creëren	5
Stap 2: Agenda configureren.....	6
Stap 3: Bereikbaarheid instellen.....	7
4. Aanpassen en uitbreiden van opties	9
Contactpersoon toevoegen	9
Stap 1: Naar uw mobiele instellingen	9
Stap 2: Contactgroep kiezen	9
Stap 3: Contacten aanmaken of toevoegen	10
Stap 4: Telefoonnummers toevoegen aan contactpersoon	11
Stap 5: Contactpersoon toevoegen aan contactgroep.....	12
Contactgroep aanmaken.....	13
Status toevoegen	14
Stap 1: Nieuwe status creëren	14
Stap 2: Tijdsconfiguratie instellen	15
Profiel aanmaken	16
5. Status en afzendernummer aanpassen via SMS naar 1212	17
SMS-codes in het Nederlands:	17
SMS-codes in het Engels:.....	17

1. Inleiding

Voor u ligt de gebruikershandleiding voor het opzetten en configureren van u eigen persoonlijke Haagcom Mobiel Reach omgeving.

Reach verzorgt uw routing (individueel) op basis van een aantal variabelen:

- Contactgroepen
- Status
- Profielen

Het stelt u in staat om controle uit te oefenen op uw eigen bereikbaarheid. Vanaf nu kunt u zelf instellen wie u bereikt en op welke manier.

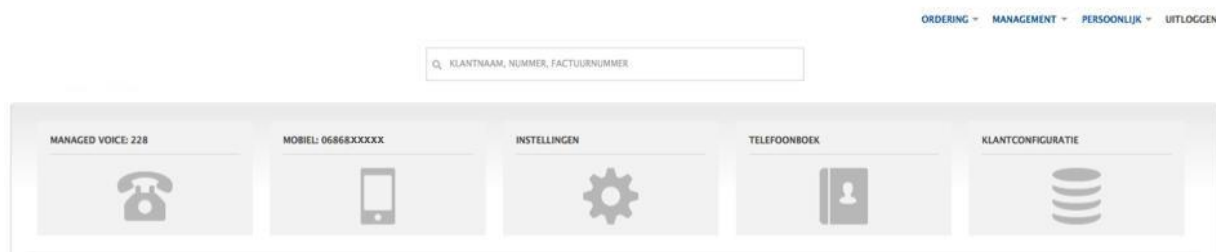
Reach biedt u intelligente routing voor uw bel- en sms verkeer.

2. Algemeen

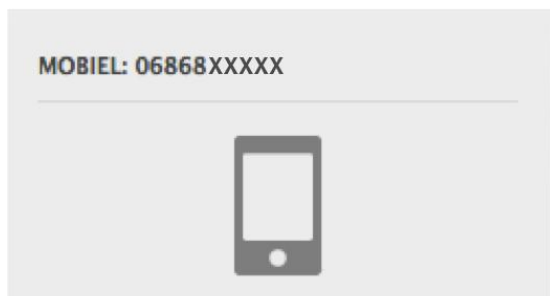
Wanneer u inlogt als webgebruiker via de Klanten Login op de Haagcom website komt u terecht in uw eigen klantomgeving.

De inloggegevens zijn u eerder door Haagcom verstrekt. Mocht u niet in kunnen loggen of heeft u deze gegevens niet gekregen, neemt u dan contact op met de Haagcom Servicedesk.

Zodra u ingelogd bent, krijgt u uw persoonlijke startpagina te zien (ook wel dashboard genoemd), zie onderstaande afbeelding.



Vervolgens kunt u klikken op uw mobiele nummer.



U bent nu aangekomen op startpagina van Reach.

3. Reach instellen

Eerste keer opstarten

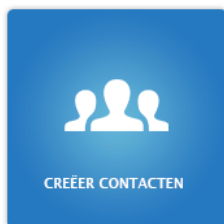
Als u nog niet eerder met Reach gewerkt heeft, krijgt u een wizard aangeboden om u door de eerste stappen te loodsen.

De wizard is in 3 stappen opgedeeld:

1. Contacten creëren
2. Agenda configureren
3. Bereikbaarheid instellen

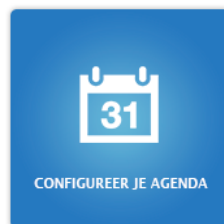
Aan de slag in drie stappen.

Met behulp van onderstaande stappen kunt u eenvoudig een begin maken met de reach.



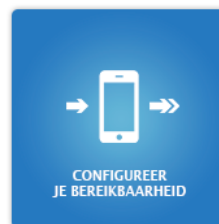
STAP 1.

Met behulp van contactgroepen kunt u per type contact bepalen hoe u voor deze groep bereikbaar wilt zijn. Zo kunt u bijvoorbeeld uw prive bereikbaarheid apart instellen ten opzichte van uw zakelijke bereikbaarheid.



STAP 2.

Met behulp van statussen kunt bepalen hoe u op specifieke momenten bereikbaar wilt zijn. Zo kunt u bijvoorbeeld wanneer u aan het werk bent of in een vergadering zit, een afwijkende bereikbaarheid hebben.



STAP 3.

Met behulp van profielen kunt uw bereikbaarheid daadwerkelijk inregelen. Een profiel kan toegepast worden op een contactgroep en/of status. Hiermee kunt u uw bereikbaarheid tot in de puntjes inregelen.

STAPPEN OVERSLAAN

U kunt op de afbeeldingen klikken, waar u vervolgens geholpen wordt met invullen of u kunt kiezen om de wizard over te slaan.

Tip: Als u nog niet eerder met Reach hebt gewerkt, adviseren wij niet om de stappen over te slaan.

Stap 1: Contacten creëren

Met behulp van contactgroepen kunt u per type contact bepalen hoe u voor deze groep bereikbaar wilt zijn. Zo kunt u voorbeeld uw privé bereikbaarheid apart instellen ten opzichte van uw zakelijke bereikbaarheid. Als u op de eerste stap klikt, krijgt een overzicht van mogelijkheden die u kunt geven.

Het overzicht biedt u de meest voorkomende functies. U kunt hier de basis instellen. Als u extra groepen wilt toevoegen dan is dat mogelijk in een latere fase (zie hoofdstuk: aanpassen en uitbreiden opties in Reach).

STAP 1: CONTACTGROEPEN

Met behulp van contactgroepen kunt u per type contact bepalen hoe u voor deze groep bereikbaar wilt zijn. Zo kunt u voorbeeld uw prive bereikbaarheid apart instellen ten opzichte van uw zakelijke bereikbaarheid.

CONTACTGROEP PER INKOMEND TELEFOONNUMMER

Om te beginnen kunt u contactgroepen vaststellen aan de hand van uw inkomende telefoonnummer(s). Indien u meerdere inkomende telefoonnummers heeft kunt u deze vaak categoriseren. Voorbeelden hiervan zijn "Zakelijk", "Prive", etc.

0686845657

WILT U EEN EXTRA CONTACTGROEP AANMAKEN?

Een contactgroep is niet per definitie gebonden aan een inkomend telefoonnummer. Zo kunt u bijvoorbeeld voor zowel familie als vrienden bereikbaar zijn op uw "Prive" telefoonnummer, maar wenst u toch op een afwijkende manier bereikbaar te zijn voor deze contacten. Een contactgroep heeft wel altijd een afzendernummer nodig.

NAAM

AFZENDERNUMMER

WILT U EEN CONTACTGROEP TEN BEHOEVE VAN ANONIEME BELLERS?

Met behulp van deze contactgroep kunt u inkomende oproepen zonder afzendernummer als afzonderlijk groep behandelen

JA NEE

- Contactgroep per inkomend telefoonnummer: Geef hier uw primaire contactgroep aan. Bijvoorbeeld zakelijk als het uw zakelijke telefoonnummer betreft.
- Extra contactgroep: Geef hier uw extra contactgroepen aan. Bijvoorbeeld privé.
- Een anonieme contactgroep: Als u voor onbekende inkomende nummers een aparte routing wil maken, dan dient u een anonieme contactgroep maken.

Stap 2: Agenda configureren

Met behulp van statussen kunt u bepalen hoe u op specifieke momenten op de dag bereikbaar wilt zijn. Zo kunt u wanneer u aan het werk bent of in een vergadering zit, een afwijkende bereikbaarheid instellen.

STAP 2: STATUSSEN

Met behulp van statussen kunt bepalen hoe u op specifieke momenten bereikbaar wilt zijn. Zo kunt u bijvoorbeeld wanneer u aan het werk bent of in een vergadering zit, een afwijkende bereikbaarheid hebben.

WILT U TIJDENS KANTOORTIJDEN ANDERS BEREIKBAAR ZIJN?

JA NEE

WAT ZIJN UW KANTOORTIJDEN?

START TIJDSTIP	<input type="text" value="08:30"/>
EIND TIJDSTIP	<input type="text" value="17:00"/>

WILT U TIJDENS VERGADERINGEN ANDERS BEREIKBAAR ZIJN?

U kunt deze status op twee manieren activeren. Dat kan door uw Outlook agenda te synchroniseren met de bereikbaarheidsmatrix. U kunt deze status ook met de hand activeren door een sms 'status meeting aan' te sturen naar 1212.

JA NEE

WILT U IN HET BUITENLAND ANDERS BEREIKBAAR ZIJN?

Deze status wordt automatisch geactiveerd als u in het buitenland zit. Met behulp van deze status kunt u een afwijkende bereikbaarheid inregelen wanneer u zich in het buitenland bevindt.

JA NEE

- Anders bereikbaar tijdens kantoortijden: U geeft hier aan of u een aparte status voor kantoortijden wilt aanmaken. In de meeste gevallen is dit wenselijk. Bij twijfel kies dan voor ja.
- Kantoortijden: Geef hier uw start en eindtijd van uw kantoortijdenstatus in.
- Anders bereikbaar tijdens vergadering: U geeft hier aan of uw beschikbaarheid moet veranderen tijdens vergaderingen. Indien u ja klikt, maakt u een aparte status aan, wat later in te stellen is.
- Anders bereikbaar in het buitenland: U geeft hier aan of uw beschikbaarheid moet veranderen tijdens bezoek in het buitenland. Als u ja klikt, maakt u een aparte status aan, wat later in te stellen is.

Stap 3: Bereikbaarheid instellen

Met behulp van profielen kunt u uw bereikbaarheid daadwerkelijk inregelen. Een profiel kan toegepast worden op een contactgroep en/of status. Hiermee kunt u uw bereikbaarheid tot in detail inregelen. Aanpassen of extra profielen toevoegen is ook hier mogelijk.

STAP 3: PROFIELEN

Met behulp van profielen kunt uw bereikbaarheid daadwerkelijk inregelen. Een profiel kan toegepast worden op een contactgroep en/of status. Hiermee kunt u uw bereikbaarheid tot in de puntjes inregelen.

WILT U EEN DIRECT-NAAR-VOICEMAIL PROFIEL?

Bij het 'direct-naar-voicemail' profielen zullen alle inkomende gesprekken direct naar Voicemail gestuurd worden. Inkomende SMS berichten worden wel gewoon afgeleverd.

JA NEE

WILT U EEN NIET-STOREN PROFIEL?

Bij 'niet-storen' profielen zullen alle inkomende gesprekken direct naar Voicemail gestuurd worden en alle inkomend SMS berichten zullen doorgezet worden naar het opgegeven emailadres.

JA NEE

EMAILBESTEMMING SMS BERICHTEN

WILT U EEN DOORSCHAKELEN-NAAR-COLLEGA PROFIEL?

Bij 'doorschakelen-naar-collega' profielen zullen alle inkomende gesprekken doorgezet worden naar de opgegeven collega.

JA NEE

DIRECT DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Er zijn geen opties beschikbaar"/>	▼
BIJ INGESPREEK DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Er zijn geen opties beschikbaar"/>	▼
BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Er zijn geen opties beschikbaar"/>	▼

OPSLAAN **ANNULEREN**

- Direct-naar-voicemail profiel: Dit profiel kunt u activeren in Reach en zorgt dat al uw inkomend belverkeer direct naar voicemail gestuurd. SMS-berichten worden wel doorgestuurd.
- Niet storen profiel: Dit profiel kunt u activeren in Reach en zorgt ervoor dat al uw inkomend belverkeer direct naar uw voicemail wordt gestuurd en SMS-berichten worden doorgezet naar uw emailadres wat u invult bij emailbestemming.

- Doorschakelen naar collega profiel: Dit profiel kunt u activeren en zorgt ervoor dat u verschillende doorschakelingen kunt instellen.

Klik vervolgens op Opslaan. U heeft stap 3 afgerond en u gaat naar de overzichtspagina van Reach.

The screenshot displays the 'REACH' configuration page. At the top, there are navigation tabs for 'REACH', 'CONFIGURATIE', and 'NUMMERS'. A status message indicates 'Abonnee bevindt zich momenteel in Netherlands'. The main interface is divided into several sections:

- PROFIELEN:** A section for managing profiles. It includes a 'CREER PROFIEL' button and a list of profile types: 'STANDAARD', 'DOORSCHAKELEN', 'NIET STOREN', and 'BEREIKBAAR'. A 'VOICEMAIL' option is also present.
- CONTACTGROEPEN:** A section for managing contact groups. It includes a 'CREER CONTACTGROEP' button and three groups: 'Zakelijk' (0 CONTACTEN), 'Prive' (1 CONTACT), and 'Anoniem' (0 CONTACTEN). Each group has a 'Bereikbaar' (Available) status indicator and a 'Voicemail' option.
- PROFIELEN (Detailed View):** A section showing a list of profiles. The first profile is '01. WERKEN' (08:30 - 17:00) with a 'Bereikbaar' status. The second profile is '02. VERGADEREN' with a 'SLEEP JE PROFIEL HIERHEEN' (Drag your profile here) instruction. The third profile is partially visible.

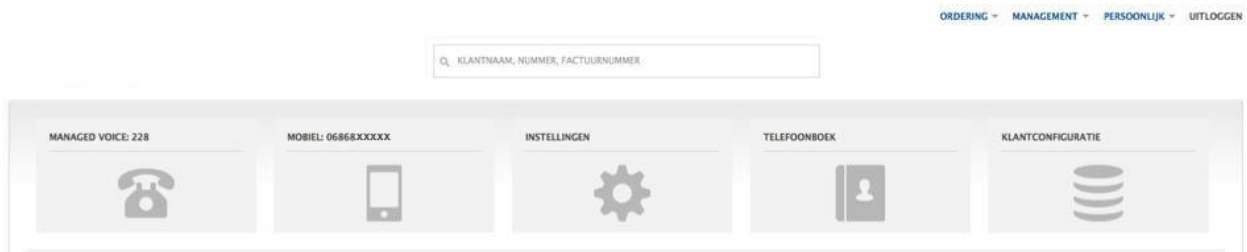
4. Aanpassen en uitbreiden van opties

Contactpersoon toevoegen

Het is binnen uw persoonlijke webgebruiker-omgeving mogelijk om extra contactpersonen toe te voegen aan een contactgroep. Onderstaande stappen geven aan hoe u dit kunt doen.

Stap 1: Naar uw mobiele instellingen

In uw dashboardomgeving klikt u op de knop van uw mobiele nummer. Hier vindt u de instellingen van uw mobiele nummer zoals o.a. Reach.



Indien u de wizard nog niet doorlopen had, krijgt u deze alsnog aangeboden. In dat geval verwijzen wij u naar hoofdstuk 3.

Stap 2: Contactgroep kiezen

Klik bij de gewenste contactgroep op de detailknop. Deze knop verschijnt wanneer u de cursor boven de betreffende contactgroep houdt, zie onderstaand voorbeeld.



Stap 3: Contacten aanmaken of toevoegen

Als u in de detailpagina van de contactgroep bent, kunt u kiezen voor een bestaand contact of kunt u een nieuwe contactpersoon toevoegen. Klik op de knop Contacten. Zie onderstaande afbeelding.

CONTACTGROEP DETAILS REACH CONTACTEN

CONFIGURATIE WIJZIG

NAAM Zakelijk

STANDAARD AFZENDERNUMMER 0686862634

CONTACTPERSONEN

NAAM BEDRIJF TYPE NUMMER BESCHRIJVING TOEVOEGEN

Geen resultaten

PREFIXES

PREFIX BESCHRIJVING

U komt nu in het contactbeheer-overzicht. Rechtsboven vindt u de actieknop. Klik op de optie Contact aanmaken, U kunt deze vinden door uw cursor over Acties te bewegen.

ACTIES

CONTACT AANMAKEN

CSV IMPORTEREN

TELEFOONBOEK IMPORTEREN

U krijgt nu een overzicht waar u de basisgegevens van uw contact in kan voeren. U kunt hier nog geen nummer ingeven. Dat volgt een stap later. Zie onderstaande afbeelding.

CONTACTPERSOON TOEVOEGEN

CONTACTGEGEVENS

INITIALEN

VOORNAAM

VOORVOEGSEL

ACHTERNAAM

BEDRIJFSNAAM

E-MAIL ADRES

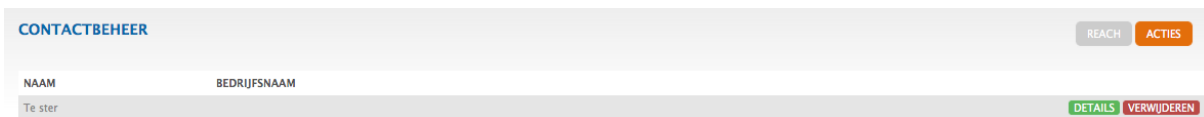
OPSLAAN ANNULEREN

- Initialen: Hier geeft u uw initialen in
- Voornaam: Hier geeft u uw voornaam in. Dit is een verplicht veld
- Voorvoegsel: Hier geeft u uw voorvoegsel. Dit is een optioneel veld
- Achternaam: Hier geeft u uw achternaam. Dit is een verplicht veld
- Bedrijfsnaam: Hier geeft uw bedrijfsnaam op. Dit is een optioneel veld
- Email adres: Hier geeft u uw emailadres. Dit is een optioneel veld

Klik vervolgens op Opslaan. U keert terug in het contactbeheeroverzicht

Stap 4: Telefoonnummers toevoegen aan contactpersoon

Kies in het contactbeheeroverzicht voor Details bij de betreffende contactpersoon.



Klik op de knop Toevoegen. Hier kunt u verschillende telefoonnummers aan de contactpersoon toevoegen.



Vul vervolgens de gewenste gegevens in, en klik op Opslaan.

- Nummer: Voer hier uw gewenste telefoonnummer in
- Snelkeuze: Dit is de eventuele snelkeuze die u intern wellicht gebruikt
- Omschrijving: Geef hier een omschrijving voor uw contact
- Type: Geef hier het type telefoonnummer in

Stap 5: Contactpersoon toevoegen aan contactgroep

Ga terug naar het Reach hoofdmenu, en klik opnieuw op Details van de gewenste groep. Bovenstaande contactpersoon en telefoonnummer(s) zijn nu toegevoegd en kunnen met het privénummer aan de privégroep worden gekoppeld en met het zakelijke nummer aan de zakelijke groep.

CONTACTGROEP DETAILS

CONFIGURATIE [WIJZIG](#)

NAAM	Zakelijk
STANDAARD AFZENDERNUMMER	0686862634

CONTACTPERSONEN

NAAM	BEDRIJF	TYPE	NUMMER	BESCHRIJVING	TOEVOEGEN
Geen resultaten					

PREFIXES

PREFIX	BESCHRIJVING
--------	--------------

Kies uw contactpersoon, daarna verschijnen in de onderste regels de telefoonnummers welke u heeft toegevoegd aan de contactpersoon.

CONTACTPERSOON KOPPELEN

CONTACTPERSOON	<input type="text" value="Te ster"/>
TELEFOONNUMMER	<input type="text" value="0623345678 (Mobiel Zakelijk)"/>

[OPSLAAN](#) [ANNULEREN](#)

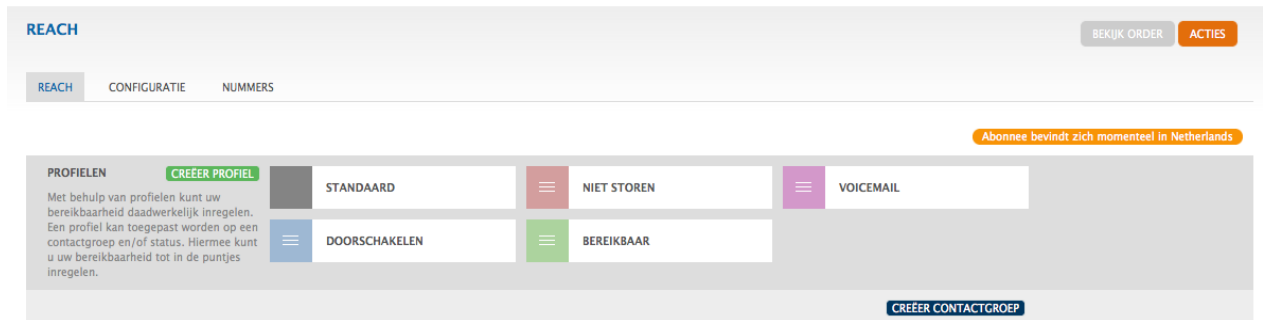
Nadat u uw wijzigingen heeft opgeslagen gaat u terug naar het hoofdmenu. In het Reach hoofdmenu kunt u zien dat uw contactpersoon is toegevoegd.

☰ **Zakelijk**
CONTACTGROEP
Afzendernummer:
0686862634

1 CONTACT

Contactgroep aanmaken

Naast extra contacten, kunt u ook extra contactgroepen aanmaken. Als u in het overzicht van Reach zit dan kunt u de optie creëer contactgroep aanklikken.



Vervolgens krijgt u een pop-up Contactgroep aanmaken. Hier geeft de gewenste naam voor de contactgroep in, welk telefoonnummer u standaard mee naar buiten wil bellen naar personen in de contactgroep en hoe u de uitgaande routering wenst*.

* Haagcom Managed Mobiel gebruikers kunnen bij uitgaande routering kiezen om gesprekken via hun mobiel of via de telefooncentrale te laten verlopen. Standaard staat hij op mobiel. Indien u dit wil veranderen klik dan eerst op de checkbox voor de dropdown opties.

U kunt ook per contactgroep een aparte voicemailbericht instellen. Als u de gegevens hebt ingevoerd, klik dan op Opslaan.

The screenshot shows the 'CONTACTGROEP AANMAKEN' pop-up form. It is divided into two main sections: 'CONFIGURATIE' and 'VOICEMAIL'. Under 'CONFIGURATIE', there is a 'NAAM' field, a 'STANDAARD AFZENDERNUMMER' dropdown menu set to '0686829890', and an 'UITGAANDE ROUTERING' section with a checkbox and a dropdown menu set to 'Mobiel'. Under 'VOICEMAIL', there is a 'WELKOMSTBERICHT' field with a 'Kies bestand' button and the text 'geen bestand geselecteerd'. At the bottom, there are two buttons: 'OPSLAAN' and 'ANNULEREN'.

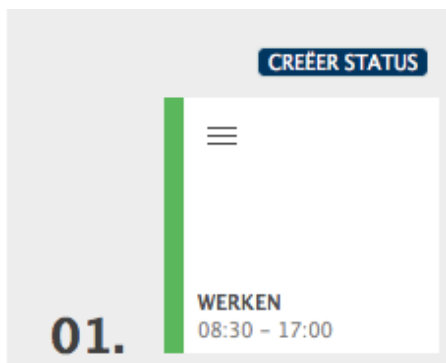
- Naam: Geef de naam van uw contactgroep in
- Standaard afzendernummer: Geef hier in met welk nummer u standaard uitbelt naar contactpersonen in deze contactgroep
- Uitgaande routing: Geef hier aan of het gesprek direct via uw mobiel of via de pbx moet verlopen
- Voicemail: Geef hier specifieke welkomstbericht voor deze contactgroep

Status toevoegen

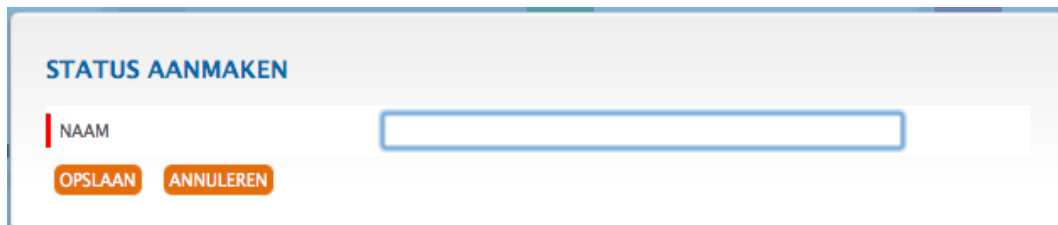
Naast de standaard gegenereerde statussen is het mogelijk om ook nog eigen statussen te creëren.

Stap 1: Nieuwe status creëren

Klik op de knop Creëer status.



Vervolgens krijgt een pop-upscherf waarin u de naam van de status aan kunt geven.



- Naam: Geef hier de naam van uw status

Stap 2: Tijdsconfiguratie instellen

Als u nieuwe status is aangemaakt, kunt u klikken op Detail.



U krijgt nu een overzicht waarin u de tijdsconfiguratie kunt instellen voor deze status. Klik op Toevoegen.



U krijgt nu een pop-up met mogelijkheden. U kunt per dag of meerdere dagen in één keer configureren.

A screenshot of a configuration pop-up form titled 'TIJDSCONFIGURATIE'. The form contains the following fields:

- 'START DAG': A dropdown menu with 'Maandag' selected.
- 'EIND DAG': A dropdown menu with 'Maandag' selected.
- 'START TIJD': An empty text input field.
- 'EIND TIJD': An empty text input field.
- 'OVERSCHRIJVEN MOGELIJK': A checkbox that is checked.

At the bottom of the form, there are two orange buttons: 'OPSLAAN' and 'ANNULEREN'.

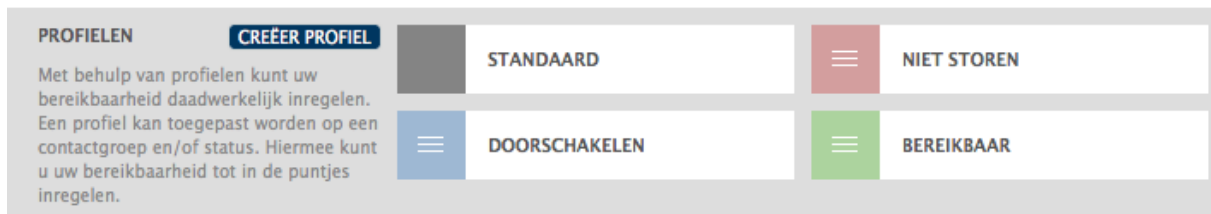
- Start dag: Geef hier aan op welke dag uw tijdsconfiguratie van start gaat
- Eind dag: Geef hier aan op welke dag uw tijdsconfiguratie eindigt
- Start tijd: Geef hier aan op welk tijdstip uw tijdsconfiguratie van start gaat

- Eind tijd: Geef hier aan op welk tijdstip uw tijdsconfiguratie eindigt
- Overschrijven mogelijk: Als u deze optie aanvinkt dan is het mogelijk om de tijdsconfiguratie te kunnen overschrijven.

Klik na uw invoer op Opslaan.

Profiel aanmaken

Naast de standaard aangemaakte profielen is het mogelijk om ook zelf nieuwe profielen te creëren. Dit kan door op de knop Creëer profiel te klikken.



U krijgt vervolgens een pop-up die uw de gelegenheid geeft hoe u de bereikbaarheid wil inregelen binnen dit profiel. Als u gebruik wil maken van een drop-down optie, vergeet dan niet om eerst de betreffende selectiebox aan te vinken.

PROFIEL TOEVOEGEN

ALGEMEEN

NAAM

KLEUR

INKOMEND

DIRECT DOORSCHAKELEN Voicemail

BIJ INGESPREEK DOORSCHAKELEN Voicemail

BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELEN Voicemail

TIMEOUT IN SECONDEN

UITGAAND

AFZENDERNUMMER 0686829890

UITGAANDE ROUTERING Mobiel

SMS

SMS AFHANDELING Doorsturen naar emailadres

BESTEMMING

VOICEMAIL

WELKOMSTBERICHT

EMAILADRES

OPSLAAN **ANNULEREN**

Kies vervolgens op Opslaan en uw profiel is gereed.

5. Status en afzendernummer aanpassen via SMS naar 1212

Het is mogelijk om uw status en/of uw afzendernummer dynamisch aan te passen via een SMS. U kunt dit doen door een code te SMS'en naar het nummer 1212. De beschikbare codes staan hieronder vermeld.

SMS-codes in het Nederlands:

Gewenste instelling:	SMS-bericht:
Status activeren	Status [naam] aan
Status deactiveren	Status [naam] uit
Naar standaard tijdconfiguratie	Status standaard
Opvragen actieve status	Status info
Afzendernummer aanpassen	Clip [prefix van afzendnummer]
Afzendernummer aanpassen	Clip [afzendernummer]

SMS-codes in het Engels:

Gewenste instelling:	SMS-bericht:
Status activeren	State [naam] on
Status deactiveren	State [naam] off
Naar standaard tijdconfiguratie	State clear
Opvragen actieve status	State info
Afzendernummer aanpassen	Clip [prefix van afzendnummer]
Afzendernummer aanpassen	Clip [afzendernummer]