

ENREACH CONTACT DESKTOP

GEBRUIKERSHANDLEIDING

Versie: januari 2026

INHOUDSOPGAVE

Van Unified Communications naar optimale samenwerking..... 4

Enreach Contact Desktop 5

2.1	Mogelijkheden	5
2.2	Inloggen	5
2.3	Wachtwoord opnieuw instellen.....	7
2.4	Ondersteuning voor HTTP/HTTPS proxy	7
2.5	Gebruikersinterface	8
2.5.1	Intern telefoonboek	9
2.5.2	Kiezer	11
2.5.3	Telefoonboek	12
2.5.4	Oproepgeschiedenis.....	15
2.5.5	Chat.....	16
2.6	Statusbalk	20
2.6.1	Menu	20
2.6.2	Mijn REACH overschrijving	20
2.6.3	Toestel selectie	22
2.6.4	Minimaliseren/Maximaliseren	22
2.6.5	Sluiten.....	22
2.7	Softphone-ondersteuning in een terminal server-omgeving.....	22
2.8	Opties voor het contextmenu	23
2.9	Sneltoetsen	24

Enreach Contact Desktop Configureren 26

3.1	Profiel.....	26
3.2	Inkomend toestellen overschrijving	27
3.3	Aanwezigheid overschrijving	27
3.4	Mijn nummer	28
3.5	Doorschakeling.....	28
3.6	Wachtrijen & Tools.....	29

3.7 Meetings

3.8 Instellingen

3.8.1 Nummerplannen

3.8.2 Audio instellingen

3.8.3 Video instellingen.....

3.8.4 Notificatie instellingen

3.8.5 Integratie instellingen

3.8.6 Collega lijst instellingen

3.8.7 Shomi instellingen.....

3.8.8 Verdere instellingen.....

3.9 Over.....

3.10 Afmelden

Telefoneren met Enreach Contact Desktop..... 39

4.1 Inkomende oproep

4.2 Doorverbinden van oproepen.....

4.3 Gebruik van twee gelijktijdige softphone gesprekken

4.4 Een headset gebruiken

Shomi - Je persoonlijke assistent 47

5.1 Features

5.2 Chat

5.3 Gespreksgegevens verwijderen

5.4 Voorbeelden

5.4.1 Gespreksscreening.....

5.4.2 Gespreksanalyse.....

5.4.3 Een vergadering opnemen

5.4.4 Smart Voice-to-Text

5.5 Gegevensbescherming & AI-modelgebruik.....

Enreach Meetings

6.1 Een vergadering starten

6.2	Deelnemen aan vergaderingen	57
Software-update		59
7.1	Wat is er nieuw	59
7.1.1	Versie 1.37	59
7.1.2	Versie 1.36	60
7.1.3	Versie 1.35	60
7.1.4	Versie 1.34	62
Vereisten		64

1 VAN UNIFIED COMMUNICATIONS NAAR OPTIMALE SAMENWERKING

Het verhogen van de efficiëntie op de werkplek gaat verder dan de grenzen van UC. De integratie van instant messaging, voice, video en conferencing is daarbij cruciaal. De samenwerking tussen de teams wordt naar een nieuw niveau getild door gesprekken en alle uitgewisselde gegevens te registreren. De besprekingen gaan verder dan de grenzen van de vergaderingen. De populariteit van collaboratiesoftware met extra webcommunicatiefuncties toont aan dat de momenteel beschikbare communicatieoplossingen niet aan de eisen voldoen.

Enreach Contact Desktop voldoet aan deze eisen - een klantoplossing die samenwerkingsfuncties van het team combineert met webcommunicatie (voice/videogroepoproepen).

Verdere documentatie

Product	Link
Enreach Contact	https://help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/nl-NL
Enreach Contact iOS	https://help.enreach.com/umc/1.00/iOS/Enreach/nl-NL/
Enreach Contact Android	https://help.enreach.com/umc/1.00/Android/Enreach/nl-NL/
Enreach Contact Connect	https://help.enreach.com/contactconnect/1.00/web/Enreach/nl-NL/

2 ENREACH CONTACT DESKTOP

Enreach Contact Desktop breidt jouw telefonie functionaliteiten op het bureaublad uit door een naadloze integratie en zorgt voor optimale samenwerking met collega's.

Het programma is beschikbaar om te downloaden voor Windows en macOS.

Je kan gesprekken initiëren, ontvangen en beheren, ongeacht of je de geïntegreerde softphone, een bureautelefoon of een mobiel apparaat gebruikt. Je kan ook de aanwezigheidsstatus van jouw collega's zien.

Na het downloaden verschijnt het pictogram Enreach Contact Desktop in de taakbalk.

De applicatie wordt automatisch gestart vanuit het Enreach login scherm. Als het Enreach-icoontje wit is , geeft het de beschikbaarheidsstatus weer. Als het symbool rood oplicht, is er geen verbinding.



Sommige screenshots in dit document kunnen afwijken van de daadwerkelijke (huidige) implementatie van Enreach Contact Desktop.

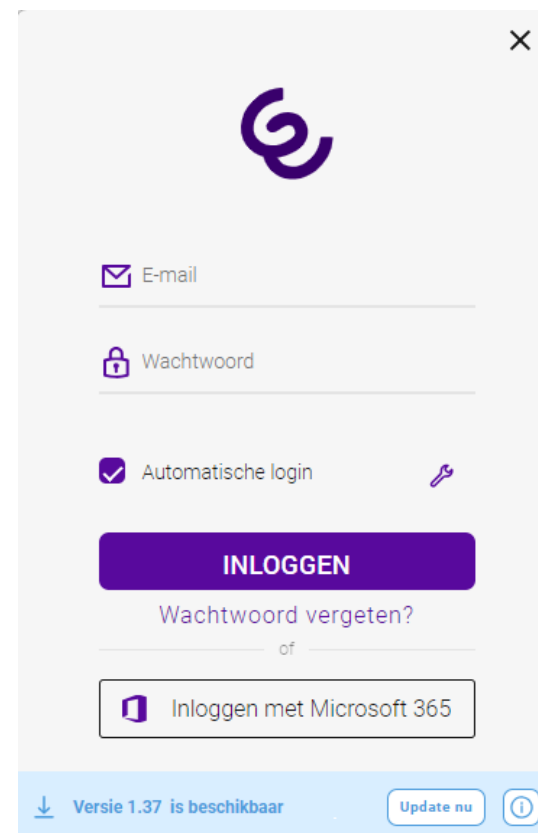
2.1 MOGELIJKHEDEN

Enreach Contact Desktop beschikt onder meer over de volgende functies:

- Chat, zie 2.5.5 *Chat*, pagina 16
- Beheer van wachtrijen, zie 3.6 *Wachtrijen & Tools*, pagina 29
- Call control, zie 4 *Telefoneren met Enreach Contact Desktop*, pagina 39
- AI-assistent Shomi, zie 5 *Shomi - Je persoonlijke assistent*, pagina 47
- Enreach Meetings integratie, zie 6 *Enreach Meetings*, pagina 55
- Outlook- en Google-integratie, zie 3.8.5 *Integratie instellingen*, pagina 33

2.2 INLOGGEN

Je kunt in Enreach Contact Desktop inloggen met de gegevens van je beheerder of met je Microsoft-account.



Inloggen met Enreach Contact-inloggegevens

Om in te loggen op Enreach Contact Desktop heb je de inloggegevens nodig die de beheerder heeft verstrekt.

Je logt als volgt in met je Enreach Contact-inloggegevens

- 1 Start Enreach Contact Desktop door te klikken op het Enreach Contact Desktop icoon op jouw bureaublad of scherm (Mac).
- 2 Voer de e-mail en wachtwoord in en klik op **Inloggen**.
 - ✓ Je wordt ingelogd op Enreach Contact Desktop.



Selecteer het selectievakje **Automatische login** om automatisch in te loggen op Enreach Contact Desktop wanneer je de computer opstart.

Inloggen met Microsoft 365-inloggegevens

Log direct in met je Microsoft-account voor een naadloze integratie met de Microsoft-diensten. Als je al een keer hebt ingelogd met je Microsoft-account, hoef je je niet opnieuw te verifiëren wanneer je de Microsoft-integratie inschakelt zoals beschreven in *3.8.5.2 Microsoft integratie*, pagina 34.

Je logt als volgt in met je Microsoft 365-inloggegevens

- 1 Start Enreach Contact Desktop door te klikken op het Enreach Contact Desktop icoon op jouw bureaublad of scherm (Mac).
- 2 Klik op **Inloggen met Microsoft 365**.
 - ✓ De standaardbrowser van je systeem wordt geopend.
- 3 Voer je Microsoft-inloggegevens in.
 - ✓ Het volgende dialoogvenster verschijnt:



Als het bericht **Je verificatie is verlopen** verschijnt, moet je je opnieuw verifiëren met je Microsoft-account. Microsoft kan je vragen vaker in te loggen totdat de applicatie als een vertrouwde app wordt herkend.



Bijna klaar, er is nog één stap nodig

Klik op Doorgaan om **Enreach Contact** te openen en de Microsoft-aanmelding te voltooien.

Zorg ervoor dat u de app hebt gedownload van de officiële pagina of winkel.

DOORGAAN

Als u dit proces niet zelf hebt gestart, [klik hier om te annuleren](#).

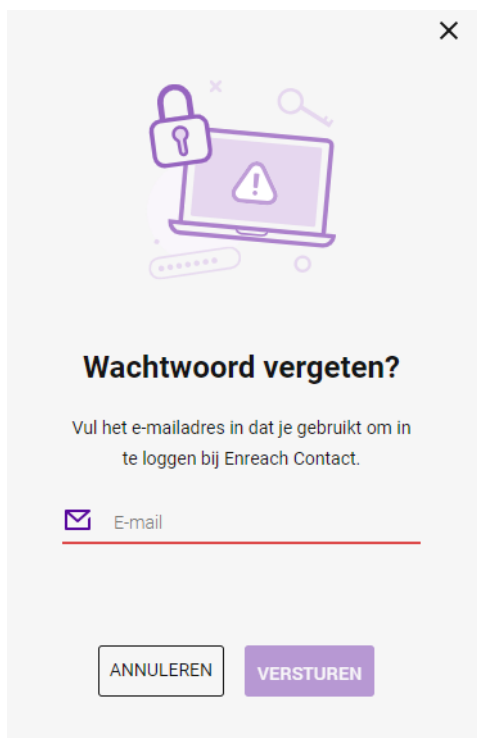
- 4 Klik op Doorgaan.
 - ✓ Je wordt aangemeld bij Enreach Contact Desktop.
- 5 Je moet je browser mogelijk toestemming geven om Enreach Contact Desktop te openen; in dat geval vraagt je browser om toestemming. Klik op Enreach Contact **openen**.
- 6 Je kunt het venster sluiten.
 - ✓ Enreach Contact Desktop wordt geopend en je bent aangemeld met je Microsoft-inloggegevens.

2.3 WACHTWOORD OPNIEUW INSTELLEN

Als je je wachtwoord bent vergeten, kun je de functie **Wachtwoord vergeten** gebruiken om het veilig opnieuw in te stellen en weer toegang tot je account te krijgen.

Je stelt je wachtwoord als volgt opnieuw in

- 1 Klik op **Wachtwoord vergeten?** in het inlogvenster van Enreach Contact Desktop.
 - ✓ Het volgende venster verschijnt:



- 2 Voer het e-mailadres in dat aan je Enreach Contact account is gekoppeld.
- 3 Klik op **Versturen**.
 - ✓ Er wordt een e-mail voor het opnieuw instellen van het wachtwoord naar het opgegeven adres gestuurd.



Als de e-mail voor het opnieuw instellen van het wachtwoord niet in je inbox verschijnt, controleer dan je spam- of ongewenste-mailmap voordat je een nieuwe resetlink aanvraagt.

- 4 Klik op de link in de e-mail.
- 5 Voer een nieuw wachtwoord in.
- 6 Bevestig het nieuwe wachtwoord door het opnieuw in te voeren.



Kies bij het aanmaken van een nieuw wachtwoord een sterk en veilig wachtwoord dat een combinatie bevat van hoofdletters, kleine letters, cijfers en speciale tekens.

- 7 Klik op **Send**.
 - ✓ Je wachtwoord is gewijzigd en je kunt met je nieuwe wachtwoord inloggen op Enreach Contact-toepassingen.

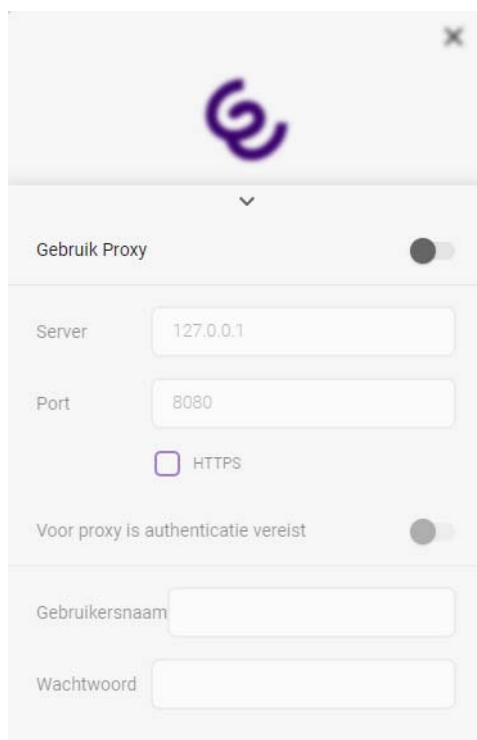
2.4 ONDERSTEUNING VOOR HTTP/HTTPS PROXY

Enreach Contact Desktop wordt ook ondersteund in http/https proxy omgevingen.

Je stelt als volgt Enreach Contact Desktop in http/https proxy-omgevingen in

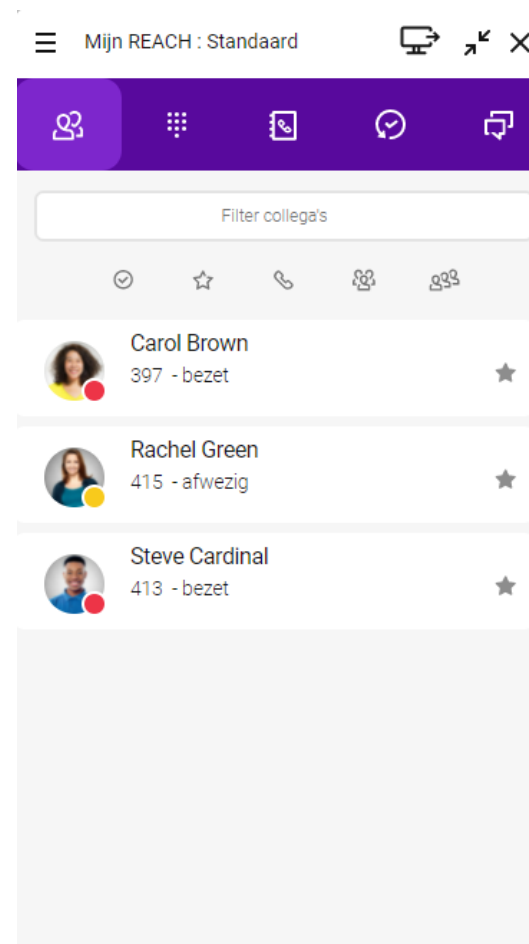
- 1 Klik op  in het Enreach Contact Desktop aanmeldingsvenster.
 - ✓ Het volgende venster verschijnt:

2.5 GEBRUIKERSINTERFACE



The screenshot shows a configuration window for the Enreach Contact Desktop application. At the top is the Enreach logo. Below it is a section titled 'Gebruik Proxy' with a toggle switch that is currently turned on. Under this section, there are input fields for 'Server' (containing '127.0.0.1') and 'Port' (containing '8080'). There is also a checkbox for 'HTTPS' which is currently unchecked. Below these fields is a toggle switch for 'Voor proxy is authenticatie vereist' (Proxy authentication required), which is also turned on. At the bottom of the window are two more input fields: 'Gebruikersnaam' (Username) and 'Wachtwoord' (Password), both of which are currently empty.

- 2 Activeer **Gebruik Proxy**.
- 3 Voer de server en de poort in en activeer indien nodig HTTPS voor de HTTPS proxy.
- 4 Als de betreffende proxy authenticatie vereist, activeer dan de onderste schakelaar en voer je gebruikersnaam en wachtwoord in.



De Enreach Contact Desktop gebruikersinterface is verdeeld in vijf secties die het mogelijk maken om verschillende acties uit te voeren:

- *Intern telefoonboek*
- *Kiezer*
- *Telefoonboek*
- *Oproepgeschiedenis*
- *Chat*

2.5.1 INTERN TELEFOONBOEK

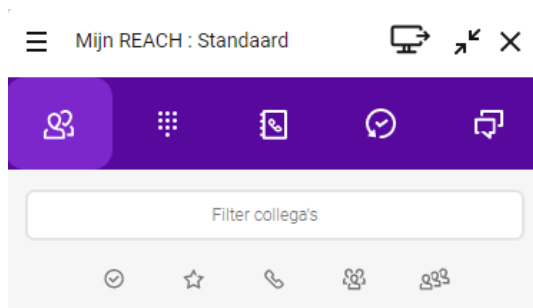
Om een overzicht te krijgen van jouw collega's en hun beschikbaarheid, klik op .



Het interne telefoonboek kan alleen worden bewerkt met beheerdersrechten en is beschikbaar voor alle gebruikers in het bedrijf.

Zoekbalk

In de zoekbalk kan je zoeken op naam en telefoonnummer. De zoekopdracht wordt onthouden wanneer je tussen de tabbladen navigeert.



Je kan de gegevens ook filteren op verschillende criteria.

- Activeer  om collega's te tonen die online zijn.
- Activeer  om favorieten te tonen.
- Activeer  om collega's te tonen die beschikbaar zijn voor oproepen.
- Activeer  om te filteren op groepen.



Als je de optie **Groepen tonen** in de collega lijst instellingen uitschakelt, wordt het pictogram  om groepen te filteren in het telefoonboek niet weergegeven. Zie 3.8.6 *Collega lijst instellingen*, pagina 36.

- Activeer  om te filteren op wachtrijen.



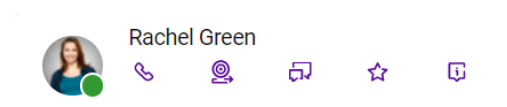
Als je de optie **Wachtrijen weergeven** in de collega lijst instellingen uitschakelt, wordt het pictogram  om wachtrijen te filteren in het telefoonboek niet weergegeven. Zie 3.8.6 *Collega lijst instellingen*, pagina 36.



Als contacten in het telefoonboek als favoriet zijn ingesteld, worden deze bovenaan weergegeven. De overige contactpersonen staan hieronder in alfabetische volgorde.

Je breidt als volgt de opties voor een contactpersoon uit

- 1 Beweeg de muis over een contactpersoon.
- 2 Klik op .
✓ De opties voor het contact worden geopend.



- 3 Klik op een pictogram om een actie uit te voeren.
 - Klik op  om de contactpersoon te bellen.
 - Klik op  om een Enreach Meetings uitnodiging te sturen.
 - Klik op  om de chat te openen.
 - Klik op  om een contactpersoon toe te voegen aan de favorieten of klik op  om een contactpersoon te verwijderen.

uit de favorieten.

- Klik op  om toegang te krijgen tot de contactgegevens.

Je kan het gedrag instellen wanneer je op een collega in de contactlijst klikt, zie *Je stelt als volgt de optie "Klik op een collega voor de actie" in*, pagina 36.

Statusinformatie

De status van je contacten wordt aangegeven door een gekleurde stip op de profielfoto.

Je kan instellen of jouw status zichtbaar is, zie *3.3 Aanwezigheid overschrijving*, pagina 27.

Symbol	Status	Uitleg
	Beschikbaar voor oproepen	Contacten die niet zijn ingelogd op Enreach Contact Desktop maar wel bereikbaar zijn via de telefoon of mobiel
	Online	Contacten die zijn ingelogd op Enreach Contact Desktop
	Afwezig	Contactpersonen die hun aanwezigheid handmatig hebben ingesteld op afwezig .
	In gesprek	Contacten die in gesprek zijn, in een Enreach Meetings-sessie, in een MS Teams-gesprek of waarvan de aanwezigheidsstatus is ingesteld op Niet storen
	Afgemeld	Contacten die niet zijn ingelogd op Enreach Contact Desktop of een apparaat; contacten die de overdracht van hun aanwezigheidsstatus hebben uitgeschakeld of hun status handmatig hebben ingesteld op Offline verschijnen via client



Zie *Microsoft Teams-aanwezigheidssynchronisatie*, pagina 35 om te bekijken hoe je status in Enreach Contact wordt gesynchroniseerd met je status in Microsoft Teams, en omgekeerd.

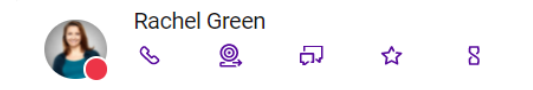
Melding wanneer een contact beschikbaar is

Je kunt instellen dat je een melding krijgt als een collega in jouw contactenlijst weer beschikbaar wordt na een gesprek of vergadering.

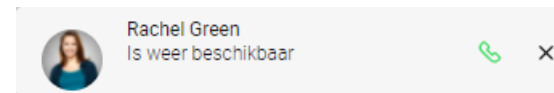
Je stelt als volgt een melding over de beschikbaarheid van een contact in

Jouw gewenste gesprekspartner is momenteel aan de telefoon of in een vergadering en heeft de status Bezet (rood).

- 1 Ga met de muis over het contact in jouw contactlijst.
- 2 Klik op  .
✓ De opties voor het contact worden geopend.



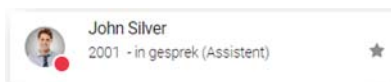
- 3 Klik op  .
✓ Je hebt de melding over de beschikbaarheid van het contact ingesteld.
De andere deelnemer beëindigt het gesprek en de status verandert in online (groen).
✓ Je krijgt een melding over de beschikbaarheid van het contact.



- 4 Klik op  om het contact rechtstreeks te bellen.

Aanwezigheidsstatus voor Manager

Er is een aanwezigheidsstatus voor managers in het geval dat een assistent een oproep behandelt namens de manager. In plaats van te worden weergegeven als **bezet** of **in gesprek** wordt de manager weergegeven als **in gesprek (assistent)**.



De assistent stelt vast dat de manager (John Silver) daadwerkelijk beschikbaar is omdat hij een telefoontje namens de manager aan het afhandelen is. Zo kan hij indien nodig een gesprek doorschakelen naar de manager.

Als de manager (John Silver) zelf in gesprek is, merkt de assistent op dat hij bezig is.

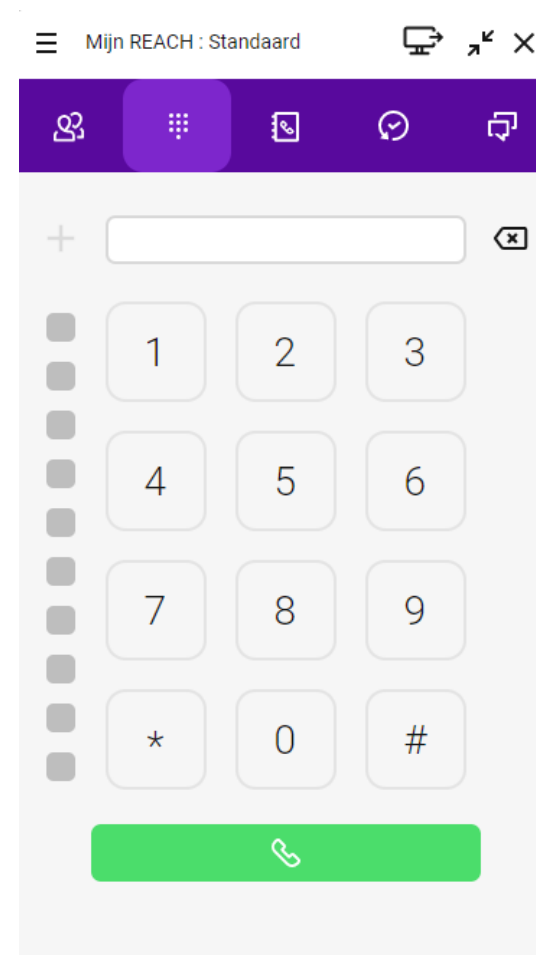


In dit scenario zal de assistent geen gesprek doorverbinden naar de manager omdat de manager al in gesprek is.

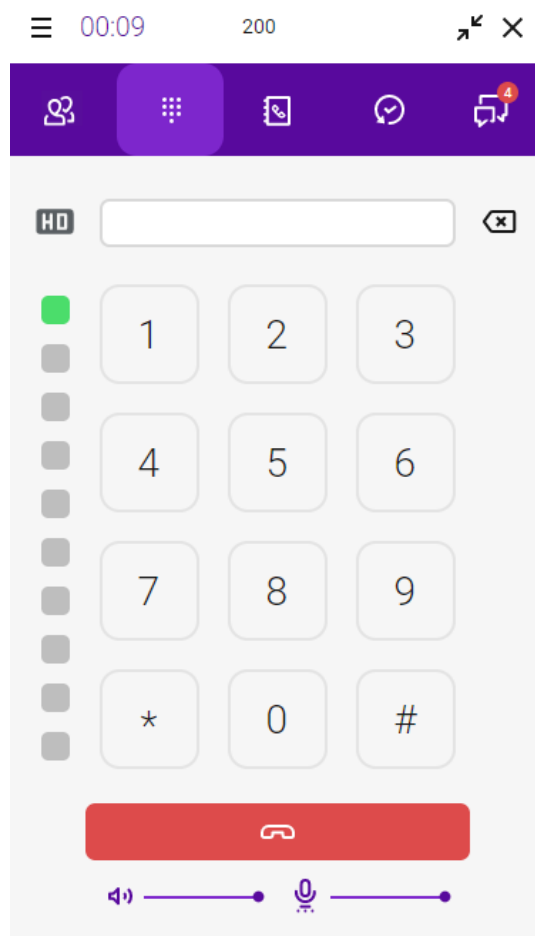
2.5.2 KIEZER

Om de dialer te openen, klik op .

Je kan de kiezer gebruiken zoals op een smartphone, waarbij je gesprekken voert naar vaste en mobiele nummers en bedrijfsextensies.

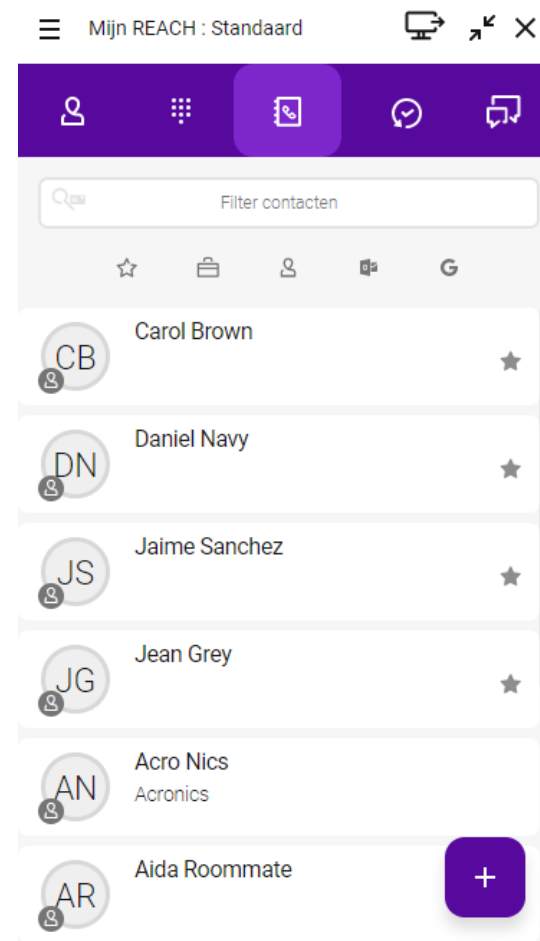


Tijdens een gesprek kan je het geluids- en microfoonvolume aanpassen en de lijntoetsen op de softphone gebruiken. Voor meer informatie zie [4.3 Gebruik van twee gelijktijdige softphone gesprekken](#), pagina 42.



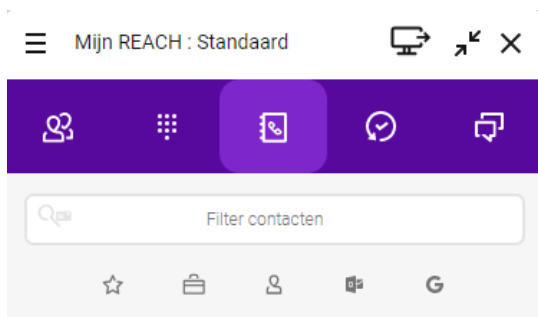
2.5.3 TELEFOONBOEK

Om het Telefoonboek te openen, klik op . Het telefoonboek bevat je externe en persoonlijke contacten. Je kunt vermeldingen toevoegen, bewerken en verwijderen.



Zoekbalk

In de zoekbalk kan je zoeken op naam en telefoonnummer. De zoekopdracht wordt onthouden wanneer je tussen de tabbladen navigeert.



Je kan de gegevens ook filteren op verschillende criteria.

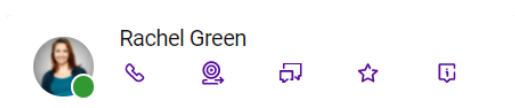
- Activeer  om favorieten te tonen.
- Activeer  om bedrijfscontacten te tonen.
- Activeer  om persoonlijke contacten te tonen.
- Activeer  om Outlook-contacten te tonen, indien van toepassing. Zie 3.8.5.2 *Microsoft integratie*, pagina 34.
- Activeer  om Google-contacten te tonen, indien van toepassing. Zie 3.8.5.3 *Google Integratie*, pagina 35.



Als contacten in het telefoonboek als favoriet zijn ingesteld, worden deze bovenaan weergegeven. De overige contactpersonen staan hieronder in alfabetische volgorde.

Je breidt als volgt de opties voor een contactpersoon uit

- 1 Beweeg de muis over een contactpersoon.
- 2 Klik op .
✓ De opties voor het contact worden geopend.



- 3 Klik op een pictogram om een actie uit te voeren.

- Klik op  om de contactpersoon te bellen.
- Klik op  om edit te krijgen tot de contactgegevens.
- Klik op  om het contact te verwijderen.
- Klik op  om een contactpersoon toe te voegen aan de favorieten of klik op  om een contactpersoon te verwijderen uit de favorieten.
- Als er een e-mailadres is opgegeven voor de contactpersoon, klik op  om een e-mail te sturen.
- Klik op  om toegang te krijgen tot de contactgegevens.

Persoonlijke contacten beheren

Je kunt een nieuw persoonlijk contact aan je telefoonboek toevoegen en een bestaand persoonlijk contact bewerken of verwijderen.

Je voegt als volgt een nieuw persoonlijk contact toe

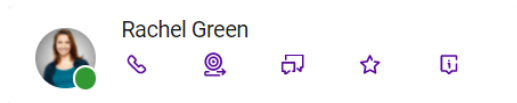
- 1 Klik in de gebruikersinterface op .
✓ Het Telefoonboek wordt geopend.
- 2 Klik op .
- 3 Voer de gewenste contactgegevens in.
- 4 Klik op **Nummer toevoegen**.
- 5 Selecteer het soort nummer dat je wilt toevoegen.
- 6 Klik op **OK**.
- 7 Klik in het veld **Voer nummer in** en voer het telefoonnummer van de contactpersoon in.
- 8 Klik op **OPSLAAN**.
✓ Het nieuw aangemaakte contact wordt toegevoegd aan je Persoonlijke Contacten.



De uitvoering van de actie kan enige tijd duren.

Je bewerkt als volgt een bestaand persoonlijk contact

- 1 Klik in de gebruikersinterface op .
 - ✓ Het Telefoonboek wordt geopend.
- 2 Beweeg de muis over een contactpersoon.
- 3 Klik op .
 - ✓ De opties voor het contact worden geopend.



- 4 Klik op .
- 5 Werk de gewenste velden bij.
- 6 Klik op **Opslaan**.
 - ✓ Het bestaande contact wordt bijgewerkt.



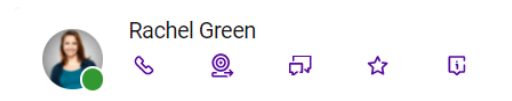
De uitvoering van de actie kan enige tijd duren.



Je kunt alleen persoonlijke contacten bewerken die zich binnen Operator bevinden. Persoonlijke contacten uit bronnen van derden, zoals Microsoft, Google of een CRM-systeem, kunnen niet worden bewerkt.

Je verwijdt als volgt een bestaand persoonlijk contact

- 1 Klik in de gebruikersinterface op .
 - ✓ Het Telefoonboek wordt geopend.
- 2 Beweeg de muis over een contactpersoon.
- 3 Klik op .
 - ✓ De opties voor het contact worden geopend.



- 4 Klik op .
- 5 Klik op **Ja**.
 - ✓ Het contact wordt verwijderd.

Zoeken naar contacten binnen CRM



Zorg ervoor dat Enreach Contact is geactiveerd en dat er een koppeling is met het CRM-systeem naar keuze. Voor meer informatie zie 3.8.5.1 *Contact Connect*, pagina 33.

Je zoekt als volgt naar contacten in het CRM-systeem, binnen Enreach Contact Desktop

- 1 Klik in de gebruikersinterface op .
 - ✓ Het Telefoonboek wordt geopend.
- 2 Voer de zoekopdracht in de zoekbalk in.
- 3 Klik op .
 - ✓ Zoekt binnen jouw CRM en er worden maximaal vijf best passende resultaten getoond.
 - ✓ Klik op de naam van de contactpersoon om direct te bellen.

2.5.4 OPROEPGESCHIEDENIS

Om de oproepgeschiedenis te openen, klik op . De oproeplijst geeft een overzicht van gesprekken. Alle gemiste, ontvangen, uitgaande gesprekken, ontvangen voicemails en doorschakelingen worden weergegeven.

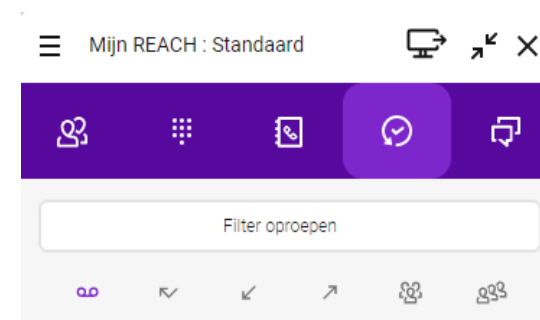
Symbol	Uitleg
	Gemiste oproep
	Ontvangen oproep
	Uitgaande oproep
	Nieuwe voicemail
	Voicemail
	Shomi-gesprekssamenvatting of transcriptie
	Beantwoorde oproep na doorschakeling
	Onbeantwoorde oproep na doorschakeling



Klik op de profielfoto van een item om het gebruikersprofiel van de contactpersoon te bekijken en een gesprek te starten.

Zoekbalk

In de zoekbalk kan je zoeken op naam en telefoonnummer. De zoekopdracht wordt onthouden wanneer je tussen de tabbladen navigeert.



Je kan de gegevens ook filteren op verschillende criteria.

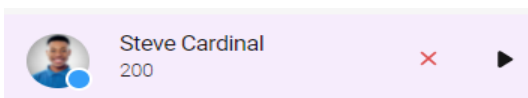
- Activeer  om alle Voicemails te tonen.
- Activeer  om alle gemiste oproepen te tonen.
- Activeer  om alle ontvangen oproepen te tonen.
- Activeer  om alle uitgaande oproepen te tonen.
- Activeer  om alle aangeboden oproepen aan een groep te tonen.
- Activeer  om alle aangeboden oproepen in een wachtrij te tonen.

Voicemails

De Oproepgeschiedenis geeft toegang tot voicemails. Je kan individuele berichten selecteren om te beluisteren of te verwijderen.

Je luistert als volgt naar voicemails

- 1 Klik op .
 - ✓ De oproepgeschiedenis opent.
- 2 Filter de gegevens in de oproepgeschiedenis door te klikken op .
 - ✓ Alle voicemails worden getoond.
- 3 Beweeg de muis over de ingang van de voicemail die je wil beluisteren.



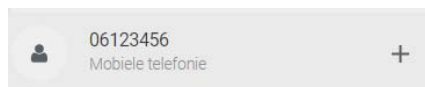
- 4 Klik op  om de voicemail te beluisteren of
Klik op  om de voicemail te verwijderen.

Onopgeloste telefoonnummers

Je kunt contactgegevens toevoegen aan een onopgelost telefoonnummer in je Oproepgeschiedenis en het contact toevoegen aan je Persoonlijke Contacten.

Je voegt als volgt contactgegevens toe aan een onopgelost telefoonnummer uit de Oproepgeschiedenis

- 1 Klik in de gebruikersinterface op .
 - ✓ De oproepgeschiedenis opent.
- 2 Beweeg de muis over de vermelding met het onopgeloste telefoonnummer.



- 3 Klik op +.

- 4 Selecteer het soort nummer dat je wilt toevoegen.

- 5 Klik op OK.
- 6 Voer de gewenste contactgegevens in.
- 7 Klik op **OPSLAAN**.
 - ✓ Het nieuw aangemaakte contact wordt toegevoegd aan je Persoonlijke Contacten.

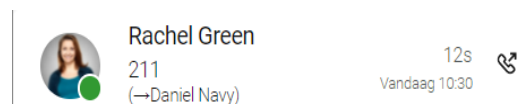


De uitvoering van de actie kan enige tijd duren.

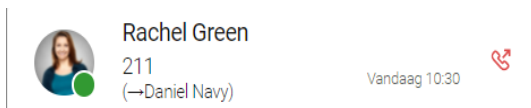
Doorgeschakelde oproepen

De oproepgeschiedenis geeft informatie over doorschakelingen weer. Als je de doorschakeling hebt geactiveerd en een inkomend gesprek wordt doorgeschakeld, verschijnt er een vermelding in de oproeplijst.

Voorbeeld: Rachel Green heeft je gebeld. Je hebt actief vooruitgeschoven naar Daniel Navy. De oproep wordt doorgeschakeld. Daniel Navy beantwoordde de oproep .



Voorbeeld: Rachel Green heeft je gebeld. Je hebt actief vooruitgeschoven naar Daniel Navy. De oproep wordt doorgeschakeld. Daniel Navy beantwoordde de oproep niet .



2.5.5 CHAT

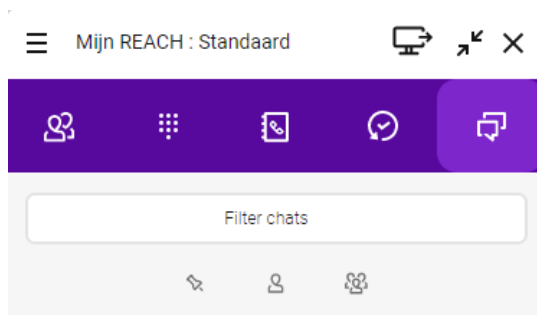
Om de chat te openen, klik op . In de chat kan je berichten versturen, gesprekken starten en Enreach Meetings uitnodigingen versturen. Webpagina's die worden gedeeld in Enreach Contact Desktop worden weergegeven als links, gedeelde locaties worden weergegeven met Google Maps herkenning.



Alle berichten zijn ook beschikbaar via Enreach Contact Mobile.

Zoekbalk

In de zoekbalk kan je zoeken naar chats met specifieke contacten. De zoekopdracht wordt onthouden wanneer je tussen de tabbladen navigeert.



Je kan de gegevens filteren op verschillende criteria.

- Activeer  om chats te tonen die je hebt vastgepind.
- Activeer  om 1:1 chats te tonen of activeer  om groepschats te tonen.

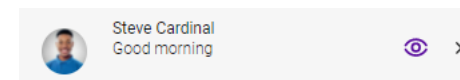


Wanneer je chats vastgepind worden ze bovenin weergegeven. De overige chats staan hieronder vermeld op basis van hun actualiteit.

1:1 Chats

In een 1:1 chat wissel je berichten uit met één deelnemer.

Wanneer je een chatbericht ontvangt, krijg je een melding.



Je start als volgt een 1:1 chat

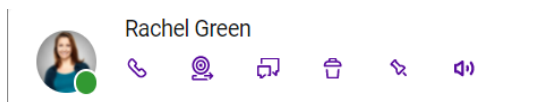
- 1 Klik op .
 - 2 Voer in de zoekbalk de naam in van de contactpersoon met wie je wil chatten.
 - 3 Klik op de betreffende contactpersoon.
✓ Het chatvenster wordt geopend.
 - 4 Voer het bericht in het berichtvak in.
 - 5 Klik op .
- ✓ Jouw bericht wordt naar de betreffende contactpersoon gestuurd.

Je begint als volgt een gesprek van een 1:1 chat

- 1 Klik op .
- ✓ De chat-deelnemer wordt gebeld.

Je breidt als volgt de opties voor een 1:1 chat uit

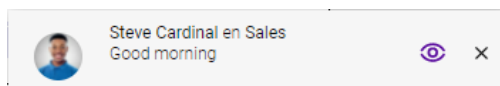
- 1 Beweeg de muis over een chat.
- 2 Klik op .
✓ De opties voor de chat openen zich.



- 3 Klik op een pictogram om een actie uit te voeren.
 - Klik op  om de contactpersoon te bellen.
 - Klik op  om een uitnodiging te sturen voor een Enreach Meetings.
 - Klik op  om de chat te openen.
 - Klik op  om de chat te verwijderen.
 - Klik op  om de chat vast te pinnen of op  om de chat los te lossen.
 - Klik op  om de chat te dempen of op  om meldingen te ontvangen in deze chat.

Groepschats

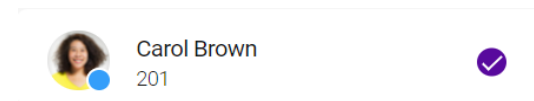
In een groepschat wissel je berichten uit met meerdere deelnemers. Wanneer je een chatbericht ontvangt, krijg je een melding.



Je start als volgt een groepschat

- 1 Klik op  en vervolgens op .

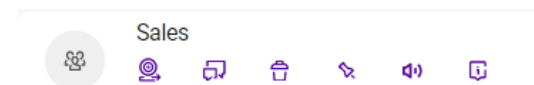
- 2 Gebruik de filterfunctie en selecteer de contactpersonen waarmee je een groepschat wil beginnen.



- 3 Klik op **OK**.
- 4 Voer de naam van de groepschats in.
- 5 Klik op **OK**.
✓ De groepschat wordt aangemaakt en je kan berichten sturen naar de deelnemers.

Je breidt als volgt de opties voor een groepschat

- 1 Beweeg de muis over een chat.
- 2 Klik op .
✓ De opties voor de chat openen zich.



- 3 Klik op een pictogram om een actie uit te voeren.
 - Klik op  om een Enreach Meetings uitnodiging te sturen naar de leden van de groepschat.
 - Klik op  om de chat te openen.
 - Klik op  om de chat te verwijderen, indien van toepassing. Je moet de beheerder van de groepschat zijn om deze te kunnen verwijderen.
 - Klik op  om de chat vast te pinnen of op  om de chat los te lossen.
 - Klik op  om de chat te dempen of op  om meldingen te ontvangen in deze chat.
 - Klik op  om de informatie van de groepschat te bekijken en de groepschat te bewerken, indien van toepassing.

Je bewerkt als volgt een groepschat

- 1 Klik in een groepschat op .
✓ De naam en de leden van de groepschat worden weergegeven.



Je kan de groepschat alleen bewerken als je de beheerder van de groepschat bent en de groep hebt aangemaakt.

- 2 Klik op **Bewerken**.
✓ Je kan de naam van de groepschat wijzigen, leden toevoegen  en leden verwijderen .
- 3 Klik op **OK**.
✓ Jouw instellingen worden opgeslagen.

Enreach Meetings uitnodigingen

Je kan uitnodigingen voor Enreach Meetings sturen naar deelnemers aan een 1:1- of groepschat.

Je nodigt als volgt de deelnemers via de chat uit voor Enreach Meetings

- 1 Klik in een 1:1- of groepschat op .
✓ Het vergaderverzoek is verzonden.



Een uitnodiging voor Enreach Meetings vervalt na 15 minuten.

Voor meer informatie over Enreach Meetings zie **6 Enreach Meetings**, pagina 55.

Bestanden delen

Je kunt foto's, video's en bestanden delen met jouw collega's.

Je deelt als volgt bestanden

- 1 Klik in een 1:1- of groepschat op .
- 2 Selecteer het bestand die je wil delen.
- 3 Klik op **Openen**.
✓ Het bestand wordt naar de betreffende contactpersonen gestuurd.

Berichten bewerken en verwijderen

Je kan eigen berichten bewerken of verwijderen.

Je bewerkt of verwijder als volgt een bericht

- 1 Beweeg de muis over een bericht in een 1:1 chat of een groepschat.
- 2 Klik op .
✓ Je kan eigen berichten bewerken  of verwijderen .



Verzonden bestanden kunnen ook op deze manier worden verwijderd.

2.6 STATUSBALK

Mijn REACH : Standaard

Via de functiebalk heb je snel toegang tot belangrijke functies.

- Menu
- Toestel selectie
- Minimaliseren/Maximaliseren
- Sluiten

2.6.1 MENU

Om het menu te openen klik op .

Je kan verschillende instellingen wijzigen in het menu, zie [3.8 Instellingen](#), pagina 31.

2.6.2 MIJN REACH OVERSCHRIJVING

Mijn REACH toont je huidige REACH status. Jouw REACH status is afhankelijk van jouw configuratie in REACH app of in de Operator.



Je kan een of meer statussen aanmaken in de REACH app (voor Android of iOS) of online (Operator). Voor meer informatie over REACH, zie de documentatie voor REACH.

Om de REACH status instellingen te openen, klik op jouw huidige Mijn REACH status.

Mijn REACH : Meeting (overschrijf...   

← REACH status

Actieve status: Meeting (overschrijving)

STOP OVERSCHRIJVING

Overschrijf met Kies overschrijving ▼

Geldig tot ☐

September 2025						
Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	01	02	03	04	05
06	07	08	09	10	11	12

 Tijdens Enreach MEETINGS of MS Teams gesprek

Stel status in op Meeting (overschrijv... ▼

OPSLAAN EN SLUITEN

Status overschrijven handmatig instellen

Je kan jouw huidige status overschrijven met een handmatig ingestelde status.

Je activeert als volgt het handmatig overschrijven van de status

- 1 Klik op jouw **Mijn REACH** status.
- 2 Kies de status die je handmatig wilt instellen uit de vervolgkeuzelijst **Overschrijf met**.

- 3 Kies zo nodig de dag en tijd waarop de handmatig ingestelde status moet vervallen.
- 4 Klik op **Opslaan and Sluiten**.
✓ Jouw handmatig ingestelde status overschrijving is actief.



Als de handmatig ingestelde status geactiveerd is, wordt de keuze van de status "Terwijl in Enreach Meetings" gedeactiveerd of overschreven. Om de status "Terwijl in Enreach Meetings" te gebruiken, moet de handmatig ingestelde status gedeactiveerd worden.

Je deactiveert als volgt het handmatig overschrijven van de status

Je hebt een handmatige status overschrijven ingesteld.

- 1 Klik op jouw **Mijn REACH** status.
- 2 Klik op **Stop overschrijving**.
- 3 Klik op **Opslaan and Sluiten**.
✓ Jouw handmatig ingestelde status overschrijving is gedeactiveerd.

Instellen van de status "Terwijl in Enreach Meetings of MS Teams bellen"

Als je kunt kiezen tussen een of meer REACH statussen, is het mogelijk jouw status te koppelen aan Enreach Meetings of MS Teams. De ingestelde status met bijbehorende instellingen voor doorschakelen wordt automatisch ingesteld zodra je in een Enreach Meetings sessie zit of in een MS Teams gesprek. Zo voorkom je dat je gestoord wordt door inkomende gesprekken tijdens een vergadering.



Om jouw status aan Enreach Meetings of MS Teams te koppelen, moet je of jouw beheerder ten minste één status aanmaken in de REACHapp (voor Android of iOS) of online (Operator). Voor meer informatie over REACH, zie de documentatie voor REACH.

Je linkt als volgt jouw status aan Enreach Meetings of MS Teams

- 1 Klik op jouw **Mijn REACH** status
of

- 1 Klik op **Meetings | Status tijdens vergadering** in het menu.
✓ Het REACH status menu opent.
- 2 Kies onder **Tijdens in Enreach Meetings** de status die je automatisch ingesteld wilt hebben als je in een Enreach Meetings sessie bent.
- 3 Klik op **Opslaan and Sluiten**.
✓ Jouw REACH instellingen worden opgeslagen.
✓ De gekozen status wordt actief zodra je in een Enreach Meetings sessie zit of in een MS Teams gesprek.



Als je als gast in een webbrowser aan een Enreach Meetings sessie deelneemt, moet je eerst als moderator in dezelfde webbrowser aanmelden om jouw beschikbaarheid en de bijbehorende REACH status **Tijdens in Enreach Meetings of MS Teams gesprek** te activeren.



Als je als moderator in jouw vergaderzaal bent ingelogd, worden jouw beschikbaarheid en de bijbehorende REACH status "Terwijl in Enreach Meetings" actief zodra ten minste één gast zich bij jouw Enreach Meetings sessie voegt.



Als een manuele REACH status ingesteld is, blijft die actief terwijl je in een Enreach Meetings sessie zit of in een MS Teams gesprek. Om jouw beschikbaarheid en de bijbehorende REACH status **Tijdens in Enreach Meetings or MS Teams gesprek** te activeren, moet je de manuele status overschrijving deactiveren, zie *Je deactiveert als volgt het handmatig overschrijven van de status*, pagina 21.

Je deactiveert als volgt de link tussen jouw status en Enreach Meetings en MS Teams

- 1 Klik op jouw **Mijn REACH** status
of
- 1 Klik op **Meetings | Status tijdens vergadering** in het menu.
✓ Het REACH status menu opent.
- 2 Kies onder **Tijdens in Enreach Meetings of MS Teams gesprek** de status **Inactief** uit de vervolgkeuzelijst.

- 3 Klik op **Opslaan and Sluiten**.
 - ✓ Jouw status is niet langer gekoppeld aan Enreach Meetings of MS Teams.

2.6.3 TOESTEL SELECTIE

Om te selecteren vanaf welk toestel je een gesprek wil starten (mobiele telefoon, bureautelefoon of desktop), klik op .

Je selecteert als volgt het toestel van waaruit je een gesprek begint

- 1 Klik in de werkbalk op „Toestel selectie”  om naar het toestel te gaan waarmee een oproep moet worden gestart.
 - ✓  Oproepen worden geïnitieerd via Enreach Contact Desktop.
 - ✓  Oproepen worden geïnitieerd via GSM.
 - ✓  Oproepen worden geïnitieerd via een bureautelefoon.

Het is ook mogelijk om het toestel te selecteren voor inkomende gesprekken, zie 3.2 *Inkomend toestellen overschrijving*, pagina 27.

2.6.4 MINIMALISEREN/MAXIMALISEREN

Om Enreach Contact Desktop te minimaliseren, klikt je op . De werkbalk blijft op de voorgrond als je de betreffende optie in de instellingen hebt geselecteerd.

Om Enreach Contact Desktop te vergroten tot de gehele gebruikersinterface, klikt je op .

2.6.5 SLUITEN

Om het venster van Enreach Contact Desktop te sluiten, klik je op . Enreach Contact Desktop zal blijven draaien.

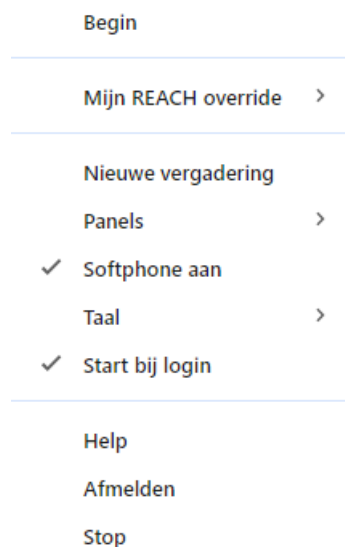
2.7 SOFTPHONE-ONDERSTEUNING IN EEN TERMINAL SERVER-OMGEVING

Enreach Contact Desktop kan ook worden gebruikt op een terminal server om een softphone op de computer van een gebruiker aan te sturen. Deze lokale softphone wordt voornamelijk gebruikt voor spraakuitvoer en opname via een handset of headset.

De oproepen op afstand via de app op de terminal server worden op dezelfde manier gedaan en ontvangen als wanneer de oproepen lokaal worden gedaan met Enreach Contact Desktop. Alle interacties vinden zowel lokaal als remote plaats. De softphone en de lokaal gebruikte audio-uitvoerapparaten, zoals een headset, worden afgehandeld door de lokale instantie Enreach Contact Desktop.

Je schakelt softphone-ondersteuning als volgt in op de terminal server

- 1 Installeer Enreach Contact Desktop op je lokale apparaat. Dit lokale apparaat is bijvoorbeeld verbonden met je headset of een ander audioapparaat dat je gebruikt in combinatie met Enreach Contact Desktop.
- 2 Installeer Enreach Contact Desktop op je terminal server (bijv. Windows Server of Citrix).
- 3 Log in met dezelfde referenties op beide Enreach Contact Desktop instanties (lokaal en remote).
- 4 Schakel de softphone op je remote Enreach Contact Desktop instantie uit. Je kunt dit doen via het contextmenu in de lade en het vinkje weghalen bij **Softphone aan**.



In het geval dat je terminal server geen audio stuurprogramma heeft, is de softphone op je remote Enreach Contact Desktop instantie al uitgeschakeld.

- ✓ Na elke aanmelding bij de remote instantie Enreach Contact Desktop of bij het wijzigen van het uitgaande apparaat naar **Softphone**, zal de applicatie herkennen dat het in een remote opstelling draait.

2.8 OPTIES VOOR HET CONTEXTMENU

Je kan het contextmenu openen door met de rechtermuisknop te klikken op het Enreach Contact Desktop-pictogram in het systeemvak van de Windows-pc of door te klikken op het Enreach Contact Desktop-pictogram in de menubalk van een Mac.

Optie	Uitleg
Begin	De applicatie wordt gelanceerd en Enreach Contact Desktop opent.
Mijn REACH overschrijving	Je kan je handmatige REACH status instellen of deactiveer het overschrijven van jouw status, zie Status overschrijven handmatig instellen , pagina 20.
SWITCHBOARD	De SWITCHBOARD interface opent, zie ook Je loggt als volgt bij SWITCHBOARD in , pagina 29.
Vergaderingen	De Enreach Meetings ruimte wordt geopend, zie ook 6 Enreach Meetings , pagina 55.
Panels	Je kan de Enreach Contact Desktop interface uitbreiden met extra vensters, zie Panels , pagina 24.
Softphone aan	Om gesprekken te starten en te ontvangen, moet de softphone ingeschakeld zijn. Je kan zien dat de softphone is ingeschakeld door het vinkje voor deze optie te zetten.
Taal	Selecteer de taal waarin Enreach Contact Desktop moet worden weergegeven.
Start bij login	Schakel deze optie in om Enreach Contact Desktop automatisch te starten wanneer je de PC opstart.
Hulp	De online-help voor Enreach Contact Desktop wordt geopend.
Afmelden	Logt de huidige gebruiker af van Enreach Contact Desktop.
Stop	Sluit de Enreach Contact Desktop toepassing af en verwijdert het pictogram van de werkbalk.

Panels

Je kan kiezen welke panelen je naast het Enreach Contact Desktop-venster wil openen. Sleep de vensters naar de gewenste positie op het scherm. Tevens kan je de vensters schalen.

- Toon alles
- Online (collega's weergeven die online zijn)
- Favorieten
- Collega's (alleen voor SWITCHBOARD gebruikers)
- Mijn wachtrijen
- Wachtrijen login



Om het paneel „Collega's" te openen heb je een geldige licentie nodig voor de optie SWITCHBOARD. SWITCHBOARD kan optioneel worden toegevoegd aan Enreach Contact Desktop als add-on.

Je opent als volgt de panelen

- 1 Klik met de rechtermuisknop op het Enreach Contact Desktop-pictogram  in het systeemvak van de Windows-pc of klik op het Enreach Contact Desktop-pictogram in de menubalk van de Mac.
✓ Het Enreach Contact Desktop context menu opent.
- 2 Selecteer **Panels**.
- 3 Klik op het paneel dat je wil openen.
✓ Het paneel wordt geopend.

2.9 SNELTOETSEN

Je kunt bepaalde functies met sneltoetsen uitvoeren.



Mac gebruikers moeten voor de sneltoetsen de Command toets (Cmd)  indrukken in plaats van "Ctrl".

Overkoepelende sneltoetsen (Enreach Contact Desktop is actief maar op de achtergrond)

Actie	Sneltoetsen
breng Enreach Contact Desktop naar de voorgrond	Ctrl + Alt + C
breng Enreach Contact Desktop naar de voorgrond en accepteer oproep	Ctrl + Alt + A
breng Enreach Contact Desktop naar de voorgrond en weiger oproep	Ctrl + Alt + H

Call control bij inkomende oproep (Enreach Contact Desktop in voorgrond)

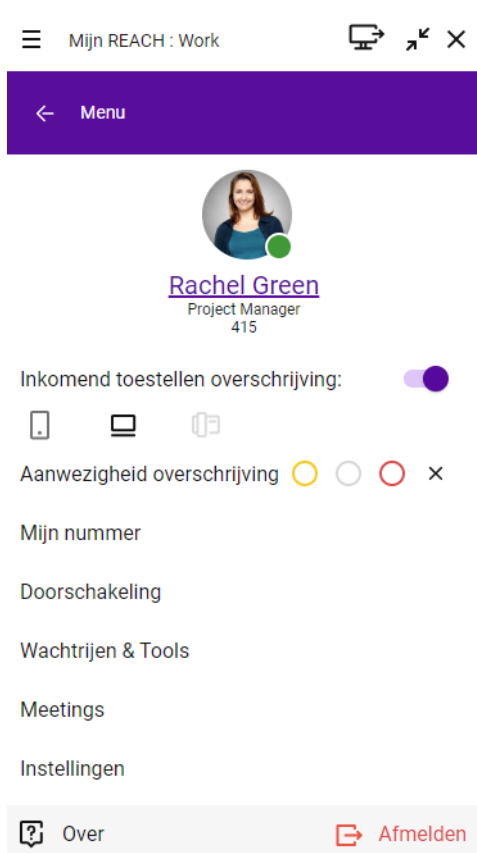
Actie	Sneltoetsen
Oproep accepteren	Ctrl + Alt + A
Oproep weigeren	Ctrl + Alt + H
Doorsturen naar contact (zonder ruggespraak)	Ctrl + Alt + F
Overdracht beginnen zonder ruggespraak	Ctrl + Alt + B
Doorsturen naar voicemail	Ctrl + Alt + V

Call control bij actief oproep (Enreach Contact Desktop in voorgrond)

Actie	Sneltoetsen
Oproep beëindigen	Alt + H
Wisselen van toestel	Alt + D
In de wacht zetten of uit de wacht halen	Alt + P
Doorverbinden naar contact (opent de opties om het type transfer te kiezen)	Alt + F
Doorverbinden met ruggespraak starten	Alt + C
Doorverbinden met ruggespraak finaliseren	Alt + T
Doorverbinden zonder ruggespraak starten	Alt + B
3 party audiogesprek starten (samenvoegen twee deelnemers)	Alt + M
Wisselen tussen oproepen bij doorverbinden met ruggespraak	Alt + Pijl omhoog of Alt + Pijl omlaag

3 ENREACH CONTACT DESKTOP CONFIGUREREN

Klik op  om het menu te openen.



Je kunt verschillende configuraties maken.

[Profiel](#)

[Inkomend toestellen overschrijving](#)

[Mijn nummer](#)

[Aanwezigheid overschrijving](#)

[Wachtrijen & Tools](#)

[Meetings](#)

[Instellingen](#)

3.1 PROFIEL

Het profiel bevat gebruikersspecifieke informatie. Je kunt je profielfoto en functie veranderen en telefoonnummers of e-mailadressen toevoegen.

Je bewerkt als volgt jouw profiel

- 1 Klik in het menu op jouw naam.
- 2 Klik op **BEWERK**.

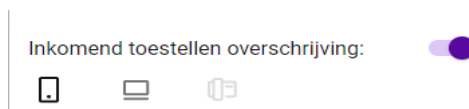
- 3 Je kan de functietitel, telefoonnummer(s) en e-mailadres aanpassen.
- 4 Klik op **OPSLAAN** om wijzigingen op te slaan.
 - ✓ Wijzigingen worden opgeslagen en zijn zichtbaar voor collega's.

3.2 INKOMEND TOESTELLEN OVERSCHRIJVING

Het is mogelijk te configureren op welk apparaat inkomende gesprekken worden aangeboden.

Je selecteert als volgt welk apparaat inkomende gesprekken signaleert

- 1 Activeer de optie **Inkomend toestellen overschrijving** in het menu.
- 2 Klik op het apparaat waarop je gesprekken wil ontvangen.



Symbol kleur	Uitleg
Grijs	Het apparaat is beschikbaar maar niet geselecteerd.
Zwart	Het eindapparaat is geselecteerd. Inkomende gesprekken worden op dit toestel gesignaleerd.
Lichtgrijs	Het apparaat is niet beschikbaar.

3.3 AANWEZIGHEID OVERSCHRIJVING

Je kan jouw aanwezigheidsstatus handmatig wijzigen via Enreach Contact Desktop. Als je je status handmatig instelt, wordt deze aan andere gebruikers in je organisatie weergegeven zoals gedefinieerd in *Status-informatie*, pagina 10.

Je stelt als volgt jouw aanwezigheidsstatus in

- 1 Selecteer in de regel **Aanwezigheid overschrijving** een van de volgende opties:

Icoon	Uitleg
	Klik op de gele cirkel om jouw status op Afwezig te zetten.

Icoon	Uitleg
	Klik op de grijze cirkel om jouw status op Offline verschijnen te zetten. Selecteer deze functie om jouw aanwezigheid te verbergen.
	Klik op de rode cirkel om jouw status op Bezet te zetten.
	Klik op het kruissymbool om het handmatig overschrijven van de aanwezigheidsstatus via Client te stoppen. Jouw aanwezigheid wordt automatisch weer bijgewerkt en valt terug naar de status Beschikbaar (groen) wanneer je beschikbaar bent in Enreach Contact Desktop. Jouw status verandert in Bezet (rood) wanneer je een telefoongesprek of een vergadering via Enreach Meetings hebt.



Zie *Invloed van Microsoft Teams-status op Enreach Contact-status*, pagina 35 en *Invloed van Enreach Contact-status op Microsoft Teams-status*, pagina 36 om te bekijken hoe je handmatig geselecteerde status in Enreach Contact wordt gesynchroniseerd met je status in Microsoft Teams, en omgekeerd.

3.4 MIJN NUMMER

Je kunt aangeven of je telefoonnummer standaard moet worden gesignaleerd voor externe oproepen. En zo ja, welk van je telefoonnummers wordt weergegeven aan je gesprekspartner.

Je verbergt als volgt je beller-ID

- 1 Klik op **Mijn nummer** in het menu.
- 2 Activeer de optie **Verborgen**.
- 3 Klik op **OPSLAAN**.
✓ Je telefoonnummer wordt niet meer weergegeven als je externe gesprekken voert.

Je definieert als volgt welke van je nummers standaard moet worden gesignaleerd

- 1 Klik op **Mijn nummer** in het menu.
- 2 Als je wilt dat je standaardnummer wordt weergegeven, activeer dan **Automatisch**.
Als je een specifiek nummer van jou wilt laten weergegeven, deactiveer dan de optie **Automatisch** en activeer de optie **Handmatig**.
- 3 Je kunt filteren op **Persoonlijke** of **Bedrijfs** nummers.
- 4 Selecteer het nummer dat je wilt weergegeven voor uitgaande externe oproepen door het keuzerondje voor het gewenste nummer te activeren.
- 5 Klik op **OPSLAAN**.
✓ Het nummer dat je hebt gekozen wordt nu weergegeven wanneer je externe gesprekken voert.

3.5 DOORSCHAKELING

Je kunt een vertraagde of onmiddellijke doorschakeling instellen naar je voicemail of een telefoonnummer.

Je stelt als volgt een Onvoorwaardelijke Doorschakeling in

- 1 Klik op **Doorschakeling** in het menu.
- 2 Schuif de schakelaar **Activeren** naar rechts.
- 3 Selecteer **Onmiddellijke doorgeschakeling**.
- 4 Selecteer **Voicemail** om oproepen door te schakelen naar voicemail of
- 4 Selecteer **Nummer** om naar een telefoonnummer of naar een collega van de contactlijst door te schakelen.
- 5 Selecteer een contactpersoon uit de vervolgkeuzelijst of voer een telefoonnummer in.
- 6 Klik op **OPSLAAN**.
✓ Oproepomleiding is actief.



Je kan zien dat het onvoorwaardelijk doorsturen actief is door de gewijzigde status op de gebruikersinterface. Dit geeft ook aan dat oproepen worden doorgestuurd naar de voicemail of naar een van je contact-

ten   Voicemail    .

Je stelt als volgt een voorwaardelijke doorschakeling in

- 1 Klik op **Doorschakeling** in het menu.
- 2 Schuif de schakelaar **Activeren** naar rechts.
- 3 Selecteer **Vertraagde doorgeschakeling**.
- 4 Voer een time-out in (tussen 1 en 90 seconden) welke bepaalt hoe lang het duurt voordat inkomende oproepen worden doorgeschakeld.
- 5 Selecteer **Voicemail** om oproepen door te schakelen naar voicemail of
- 5 Selecteer **Nummer** om naar een telefoonnummer of naar een collega van de contactlijst door te schakelen.
- 6 Selecteer een contactpersoon uit de vervolgkeuzelijst of voer een telefoonnummer in.
- 7 Klik op **OPSLAAN**.
✓ Oproepomleiding is actief.

3.6 WACHTRIEN & TOOLS

Queues & Tools geeft je een overzicht van alle Enreach Contact Wachtrijbeheertools. Je hebt vanaf hier direct toegang tot je DialoX Inbox, Qboard en Switchboard. Je kunt je ook aan- of afmelden bij wachtrijen.

De wachtrij-tools geven een grafisch overzicht van alle wachtvelden (wachtrijen) in het bedrijf voor een efficiënt en handig call management in een uitdagende omgeving.

Optie	Uitleg
Inbox	Opent het DialoX Inbox platform, als de benodigde licenties beschikbaar zijn. Zie voor meer informatie manuals.dialox.ai/inbox/inbox/
Qboard	Opent het Qboard-dashboard
Switchboard	Opent het Switchboard-dashboard
Wachtrijen login	Opent alle wachtrijen waarbij je kunt aan- of afmelden.
Terug naar de vorige wachttrijen	Logt je in bij de vorige wachtrijen waarvan je bent uitgelogd.
Afmelden van alle wachtrijen	Je wordt afgemeld van alle wachtrijen. Je moet het bevestigen.

Je loggt als volgt bij QBOARD in

- 1 Klik op **Wachtrijen & Tools** in het menu.
- 2 Klik op **QBOARD**.
✓ Je wordt automatisch ingelogd op QBOARD.

Voor meer informatie over QBOARD, zie de documentatie voor QBOARD.

Je loggt als volgt bij SWITCHBOARD in



Je hebt een geldige licentie nodig voor de SWITCHBOARD optie. SWITCHBOARD kan optioneel als add-on aan Enreach Contact Desktop worden toegevoegd.

- 1 Klik op **Wachtrijen & Tools** in het menu.
- 2 Klik op **Switchboard**.
✓ Je wordt automatisch ingelogd op SWITCHBOARD.

Voor meer informatie over SWITCHBOARD, zie de documentatie voor SWITCHBOARD.

Aan- en afmelden op wachtrijen

- 1 Klik op **Wachtrijen & Tools** in het menu.
- 2 Klik op **Wachtrijen login**.
✓ De lijst van alle wachtrijen verschijnt.
- 3 Schuif de schuifregelaar naast elke wachtrij naar rechts (geactiveerd) om in te loggen in een wachtrij of naar links (gedeactiveerd) om uit te loggen uit een wachtrij.
- 4 Klik op **OPSLAAN**.
✓ Je bent ingelogd in de wachtrij of afgemeld van de wachtrij.

In een keer afmelden van alle wachtrijen

- 1 Klik op **Wachtrijen & Tools** in het menu.
- 2 Klik op **Afmelden van alle wachtrijen**.
✓ Je bent uitgelogd van alle wachtrijen.



Wanneer je uit alle wachtrijen bent uitgelogd, kan je opnieuw inloggen op de wachtrijen waar je eerder op was ingelogd door te klikken op de knop "Terug naar de vorige wachtrijen". Het aantal betrokken wachtrijen staat tussen haakjes.

3.7 MEETINGS

Je kan een vergadering met Enreach Meetings starten gedurende of buiten een oproep. Voor meer informatie over het starten van vergaderingen, zie *6 Enreach Meetings*, pagina 55.

Je logt als volgt als voorzitter in

- 1 Klik op **Meetings** in het menu.
- 2 Selecteer **Nieuwe vergadering**.
✓ De vergaderzaal van de vergadering wordt geopend.

Je kopieert als volgt de link van een vergadering

- 1 Klik op **Meetings** in het menu.
- 2 Selecteer **Kopieer vergaderlink**.
✓ De link naar de vergaderzaal is gekopieerd naar het klembord en je kunt deze versturen door deze bijvoorbeeld in een e-mail te plakken.

Je neemt als volgt aan een vergadering deel

- 1 Klik op **Meetings** in het menu.
- 2 Selecteer **Naar vergadering**.
- 3 Voer de ID of naam van de vergadering in.
- 4 Klik op **OK**.
✓ De wachtkuimte voor de vergadering gaat open.

Voor meer informatie over Enreach Meetings, zie de documentatie voor Enreach Meetings.

Instellen van de status „Tijdens in Enreach Meetings"

Als je kunt kiezen tussen een of meer statussen, is het mogelijk jouw status te koppelen aan Enreach Meetings. De ingestelde status met bijbehorende instellingen voor doorschakelen wordt automatisch ingesteld zodra je in een Enreach Meetings-sessie bent. Zo voorkom je dat je gestoord wordt door inkomende gesprekken tijdens een vergadering.



Om jouw status aan Enreach Meetings of MS Teams te koppelen, moet je of jouw beheerder ten minste één status aanmaken in de REACHApp (voor Android of iOS) of online (Operator). Voor meer informatie over REACH, zie de documentatie voor REACH.

Je linkt als volgt jouw status aan Enreach Meetings

- 1 Klik op **Mijn REACH** status of
Klik op **Meetings | Status tijdens vergadering** in het menu.
✓ Het REACH status menu opent.

- 2 Kies onder **Tijdens in Enreach Meetings** de status die je automatisch ingesteld wilt hebben als je in een Enreach Meetings sessie bent.
- 3 Klik op **Opslaan and Sluiten**.
 - ✓ Jouw REACH instellingen worden opgeslagen.
 - ✓ De gekozen status wordt actief zodra je in een Enreach Meetings sessie bent.



Als je als gast in een webbrowser aan een Enreach Meetings sessie deelneemt, moet je eerst als moderator in dezelfde webbrowser aanmelden om jouw beschikbaarheid en de bijbehorende REACH status **Tijdens in Enreach Meetings** te activeren.



Als je als moderator in jouw vergaderzaal bent ingelogd, worden jouw beschikbaarheid en de bijbehorende REACH status **Tijdens in Enreach Meetings** actief zodra ten minste één gast zich bij jouw Enreach Meetings sessie voegt.



Als een manuele REACH status ingesteld is, blijft die actief terwijl je in een Enreach Meetings sessie bent. Om jouw beschikbaarheid en de bijbehorende REACH status **Tijdens in Enreach Meetings** te activeren, moet je de manuele status overschrijving deactiveren, zie *Je deactiveert als volgt het handmatig overschrijven van de status*, pagina 21.

Je deactiveert als volgt de link tussen jouw status en Enreach Meetings

- 1 Klik op **Mijn REACH** status of
- 1 Klik op **Meetings | Status tijdens vergadering** in het menu.
 - ✓ Het REACH status menu opent.
- 2 Kies onder **Tijdens Enreach Meetings** de status **Inactief** uit de vervolgkeuzelijst.
- 3 Klik op **Opslaan and Sluiten**.
 - ✓ Jestatus is niet langer gekoppeld aan Enreach Meetings.

3.8 INSTELLINGEN

Je kan verschillende instellingen configureren.

Nummerplannen

Audio instellingen

Video instellingen

Notificatie instellingen

Integratie instellingen

Collega lijst instellingen

Shomi instellingen

Verdere instellingen

3.8.1 NUMMERPLANNEN

Je kunt de bereikbaarheid in je bedrijf beheren met de optie nummerplannen. In een nummerplan kunnen de telefoonnummers van jouw organisatie worden gekoppeld aan jouw interne extensienummers om inkomende gesprekken op een gecontroleerde manier te routeren. Door tijdconfiguraties in te stellen en deze te koppelen aan nummerplannen, kunt je automatisch bepalen wanneer en hoe jouw organisatie bereikbaar is.

Je brengt als volgt wijzigingen in nummerplannen aan

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Selecteer **Nummerplannen**.
- 3 Selecteer, indien van toepassing, het nummerplan schema waarvoor je wijzigingen wilt aanbrengen.



Als jouw organisatie slechts één nummerplan schema aanbiedt, wordt deze stap overgeslagen.

- ✓ De beschikbare nummerplannen van het geselecteerde nummerplanschema worden weergegeven, evenals het type activering en het momenteel actieve nummerplan.
- 4 Selecteer een beschikbaar nummerplan of selecteer **Gebruik tijdsschema**.
- 5 Klik op **OPSLAAN**.
 - ✓ De wijzigingen in het nummerplan worden opgeslagen en het nummerplan schema wordt actief.



Om toegang te krijgen tot de nummerplanopties in Enreach Contact Desktop, moeten gebruikers de machtiging **Tijdsconfiguratie** hebben. Deze machtiging kan worden verleend door een beheerder in Operator web portal. Raadpleeg voor meer informatie de handleiding van Managed Voice 3.

Mogelijke vormen van activering

Afhankelijk van de keuze die je maakte, heb je verschillende mogelijkheden om wijzigingen in het nummerplan aan te brengen. Het type activering wordt groen weergegeven wanneer je een nummeringsschema selecteert.

Weergave	Uitleg
Plan is geactiveerd door het tijdschema	Het nummerplan wordt geactiveerd volgens een geconfigureerd tijdschema. Deactiveren door handmatig een ander nummerplan te kiezen.
Plan is handmatig geactiveerd	Het nummerplan werd handmatig geactiveerd. Je kunt een ander nummerplan kiezen of de optie 'Gebruik tijdsschema' gebruiken.
Plan is geactiveerd door de vakantietabel	Het nummerplan kan alleen in het Operator web portal geactiveerd en gedeactiveerd worden. Raadpleeg voor meer informatie de handleiding van Enreach Contact.

3.8.2 AUDIO INSTELLINGEN

Je kan instellen of je de luidspreker en microfoon van eindapparaat of een aangesloten headset wilt gebruiken om te bellen. Je kan kiezen hoe

een inkomend gesprek wordt gesignaleerd en ringtones voor gesprekken selecteren.

Je specificeert als volgt de audio-instellingen

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Selecteer **Audio instellingen**.
 - Microfoon
Geef aan welke microfoon je wil gebruiken voor het voeren van gesprekken.
 - Echo-test starten
Klik op **start echotest** om de audiouitgang te testen.
 - Luidsprekers
Geef aan welke luidspreker je wil gebruiken voor het voeren van gesprekken.
 - Headset bediening
Geef aan of je headset bediening wilt gebruiken en welke headset bediening je wilt gebruiken. Zie **4.4 Een headset gebruiken**, pagina 42 voor meer informatie over het gebruik van een headset.
 - Ringing
Geef het apparaat op voor de uitvoer van de beltoon.
- 3 Gebruik de schuifregelaar om het gewenste volume voor elk in te stellen.
- 4 Klik op **OPSLAAN**.
 - ✓ Jouw instellingen worden opgeslagen.



Als je een headset gebruikt, selecteer dan onder Rinkelen „Communications" | "<Headset type>" als je de beltoon via jouw headset wilt horen, zie ook **4.4 Een headset gebruiken**, pagina 42.

Je stelt als volgt ringtones in

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Selecteer **Audio instellingen**.
- 3 Activeer de beltoon door te kiezen voor **Belsignaal softphone**.

- 4 Specificeer de gewenste ringtone in de respectievelijke vervolgkeuzelijst.
 - Interne oproep
 - Externe oproep
 - Tweede oproep
- 5 Deactiveer desgewenst de optie **Toetsenblok geluid** als je het geluid van het toetsenblok wilt dempen.
- 6 Klik op **OPSLAAN**.
 - ✓ Jouw instellingen worden opgeslagen.

3.8.3 VIDEO INSTELLINGEN

Je kan de camera selecteren voor videogesprekken en een foto maken die je wil gebruiken als profielfoto.

Je bepaalt als volgt de video-instellingen voor de camera

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Selecteer **Video instellingen**.
- 3 Selecteer in de vervolgkeuzelijst de videobron die je wil gebruiken om videogesprekken te voeren.
- 4 Klik op **OPSLAAN**.
 - ✓ Jouw instellingen worden opgeslagen.

Je maakt en stelt een profielfoto in als volgt

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Selecteer **Video instellingen**.
- 3 Klik op .
 - ✓ De webcamera neemt een foto.
- 4 Klik nogmaals op de knop om een nieuwe foto te maken.
 - ✓ De webcamera neemt nog een foto. De vorige foto wordt gewist.
- 5 Klik op de knop **Gebruik als profielfoto**.
 - ✓ De foto wordt opgeslagen als profielfoto.

3.8.4 NOTIFICATIE INSTELLINGEN

Je kan aangeven hoe meldingen voor gebeurtenissen worden weergegeven of uitschakelen.

De volgende notificatie-instellingen kan je opgeven:

- Oproepbediening
- Kennisgevingen van vergaderingen
- Kennisgevingen van gemiste oproepen
- Voicemail meldingen
- Transcriptiemelding
- Desktop chatnotificaties

Schakel het selectievakje in naast de meldingen die je wilt ontvangen en klik op **OPSLAAN**.

3.8.5 INTEGRATIE INSTELLINGEN

Onder Integratie instellingen vind je een overzicht van de beschikbare geïntegreerde toepassingen. Schuif de schakelaar naar rechts om een toepassing te activeren of naar links om deze te deactiveren.

3.8.5.1 CONTACT CONNECT

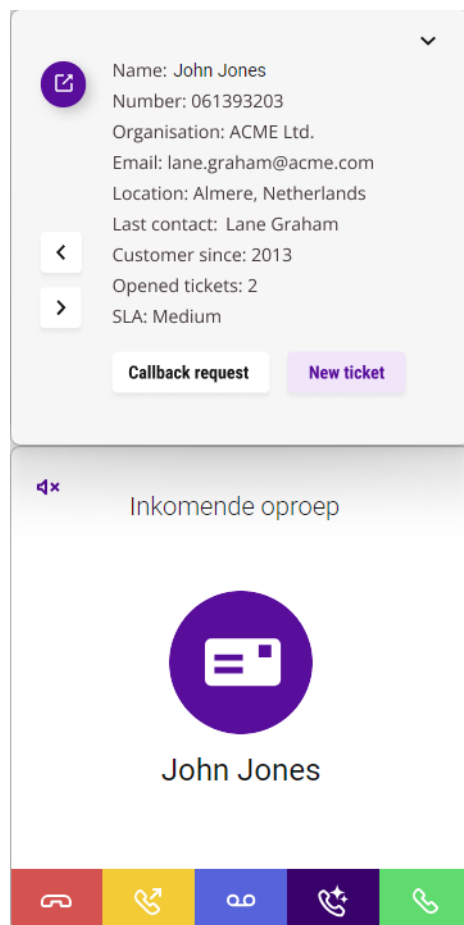
Contact Connect stelt je in staat om Enreach Contact Desktop te integreren met je Customer Relationship Management (CRM) of Enterprise Resource Package (ERP) of met je contactenbestand.



Om de Contact Connect-integratie in de Enreach Contact Desktop client te gebruiken, heb je de Contact Connect Tool nodig, die gedownload kan worden van <https://desktop.enreach.com/>, of je kunt alternatief de webconfigurator gebruiken, die beschikbaar is op <https://contactconnect.enreach.com/>.

Je kunt Contact Connect gebruiken om verschillende weergave-instellingen te configureren en tot twee actieknoppen. Voor meer informatie kun je de Contact Connect-documentatie raadplegen op <https://help.enreach.com/contactconnect/1.00/web/Enreach/nl-NL/>.

Wanneer geactiveerd, worden inkomende oproepen herkend en als het telefoonnummer van de beller bestaat in je CRM, ERP of contactenbestand, worden de naam en bedrijfsnaam, en indien van toepassing andere gegevens van het betreffende contact weergegeven in een melding.



Als je meerdere CRM- of ERP-systemen gekoppeld hebt aan Enreach Contact Desktop, klik dan op **<** of **>** om tussen de applicaties te schakelen.



Deze functionaliteit is beschikbaar met de Contact Connect add-on.

Je schakelt als volgt de Contact Connect-integratie in

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Selecteer **Integratie instellingen**.
- 3 Activeer de optie **Contact CONNECT**.
 - ✓ De integratie met je CRM- of ERP-systeem is actief.

3.8.5.2 MICROSOFT INTEGRATIE

Met Microsoft Integratie kan je Microsoft 365-contacten binnen Enreach Contact Desktop integreren. Inkomende gesprekken van jouw Outlook-contacten worden met de Microsoft-integratie in Enreach Contact Desktop weergegeven. Je kan ook Outlook-contacten vinden in het telefoonboek in Enreach Contact Desktop.

Bovendien kun je je aanwezigheidsstatus synchroniseren met Microsoft Teams. Statuswijzigingen in Enreach Contact Desktop worden weerspiegeld in Microsoft Teams, en omgekeerd. Zie *Microsoft Teams-aanwezigheidssynchronisatie*, pagina 35 en *Invloed van Enreach Contact-status op Microsoft Teams-status*, pagina 36.



Deze functionaliteit is beschikbaar met de add-on Enreach Engage of Contact Connect.

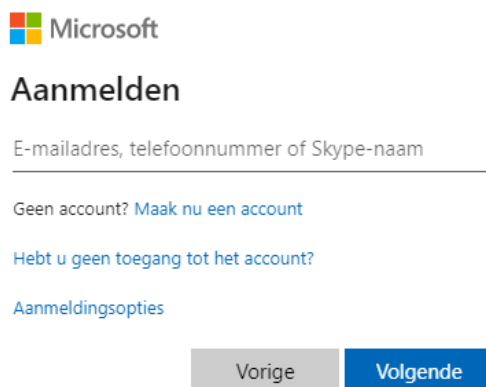


Als je al een keer hebt ingelogd met je Microsoft 365-account, zie *Inloggen met Microsoft 365-inloggegevens*, pagina 6, dan hoeft je je niet opnieuw te verifiëren bij het inschakelen van de Microsoft-integratie.

Je activeert als volgt de Microsoft-integratie

Om de integratie met Microsoft te activeren, moet je eenmalig inloggen op het Microsoft-portaal.

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Selecteer **Integratie instellingen**.
- 3 Activeer de optie **Integratie met Microsoft**.
✓ Het volgende dialoogvenster verschijnt:



- 4 Voer je Microsoft-e-mailadres in.
- 5 Selecteer **Volgende**.
- 6 Voer het wachtwoord in.
- 7 Klik op **Log in**.
- 8 Het wordt aanbevolen om de optie **Niet meer tonen** te gebruiken, zodat je niet telkens hoeft in te loggen wanneer je de integratie met Microsoft gebruikt.
- 9 Klik op **Ja**.
✓ De interface is ingesteld. Je Microsoft-contacten worden weergegeven in Enreach Contact Desktop.

Microsoft Teams-aanwezigheidssynchronisatie

De synchronisatie van de Microsoft Teams-aanwezigheid zorgt ervoor dat je huidige status consistent wordt afgestemd tussen Enreach Contact en Microsoft Teams. Dit omvat bezet, beschikbaar, afwezig en ingesprek, en werkt in beide richtingen zodat wijzigingen in beide applicaties worden weerspiegeld.

Je schakelt de synchronisatie van Microsoft Teams-aanwezigheid als volgt in

Je kunt jouw Microsoft Teams-aanwezigheidsstatus synchroniseren met jouw Enreach Contact Desktop-aanwezigheidsstatus.

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Selecteer **Integratie instellingen**.
- 3 Activeer de optie **Aanwezigheidsintegratie**.
✓ Jouw Enreach Contact Desktop-aanwezigheidsstatus wordt gesynchroniseerd met jouw Microsoft Teams-aanwezigheidsstatus.



Als je Enreach Contact Desktop al hebt gebruikt met een eerdere aanwezigheidsintegratie, moet je zowel Microsoft als de aanwezigheidsintegratie in de integratie instellingen uitschakelen en vervolgens weer inschakelen om je aanwezigheid in Microsoft bij te werken.

De volgende tabellen beschrijven de synchronisatieregels. Hoe een status die in Microsoft Teams is ingesteld (handmatig of automatisch) wordt weergegeven in Enreach Contact, en hoe een Enreach Contact-status wordt weergegeven in Microsoft Teams.

Invloed van Microsoft Teams-status op Enreach Contact-status

Teams-status (door de gebruiker ingesteld)	Teams-status (automatisch ingesteld, op basis van de activiteit)	Resulterende Enreach Contact-status
Beschikbaar	Beschikbaar	Online

Teams-status (door de gebruiker ingesteld)	Teams-status (automatisch ingesteld, op basis van de activiteit)	Resulterende Enreach Contact-status
	Beschikbaar, afwezig	Online
In gesprek	In gesprek	In gesprek
	In een gesprek	In MS Teams gesprek
	In een vergadering	In agenda-vergadering
	In gesprek, afwezig	In MS Teams gesprek
Niet storen		In gesprek
	Presenteren	In MS Teams gesprek
Afwezig	Afwezig	Afwezig
	Laatst gezien <time>	Afwezig
Ben zo terug		Afwezig
Offline weergeven		Geen synchronisatie
	Offline	Geen synchronisatie

Zie *Statusinformatie*, pagina 10 voor meer informatie over hoe je status in Enreach Contact wordt weergegeven aan gebruikers in je organisatie.

Invloed van Enreach Contact-status op Microsoft Teams-status

Enreach Contact-status (ingesteld door de gebruiker)	Enreach Contact-status (automatisch ingesteld, op basis van de activiteit of via REACH)	Resulterende Microsoft Teams-status
Beschikbaar	Beschikbaar	Geen synchronisatie
Bezet		Geen synchronisatie
	In een gesprek	In een gesprek
	In Enreach Meetings	In een gesprek

Enreach Contact-status (ingesteld door de gebruiker)	Enreach Contact-status (automatisch ingesteld, op basis van de activiteit of via REACH)	Resulterende Microsoft Teams-status
Afwezig	Afwezig	Geen synchronisatie
Offline weergeven	Offline	Geen synchronisatie

Zie *3.3 Aanwezigheid overschrijving*, pagina 27 voor meer informatie over hoe je je status in Enreach Contact kunt overschrijven.

3.8.5.3 GOOGLE INTEGRATIE

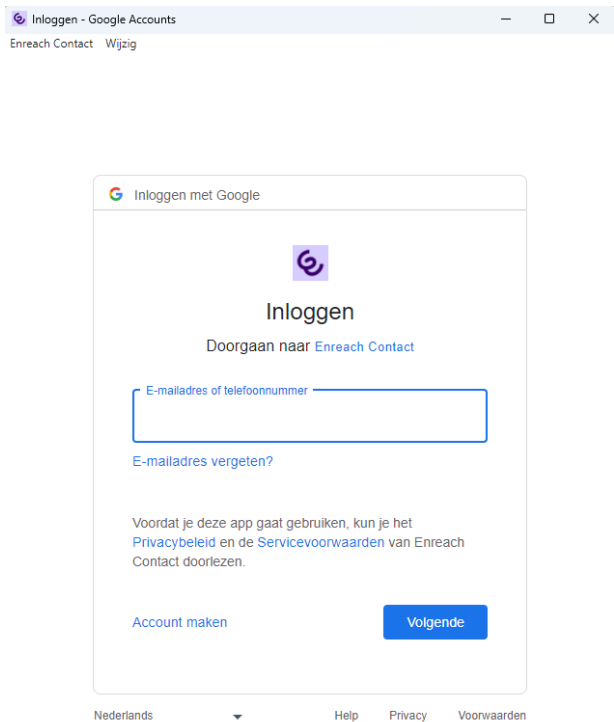
Google Integratie maakt het mogelijk om Google-contacten te integreren met Enreach Contact Desktop. Een inkomende oproep van jouw Google-contacten wordt weergegeven met de naam van de contactpersoon in Enreach Contact Desktop met behulp van Google integratie. Al jouw Google-contacten zijn ook te vinden in Enreach Contact Desktop in het [Telefoonboek](#).

Deze functionaliteit is beschikbaar met de Enreach Engage add-on.

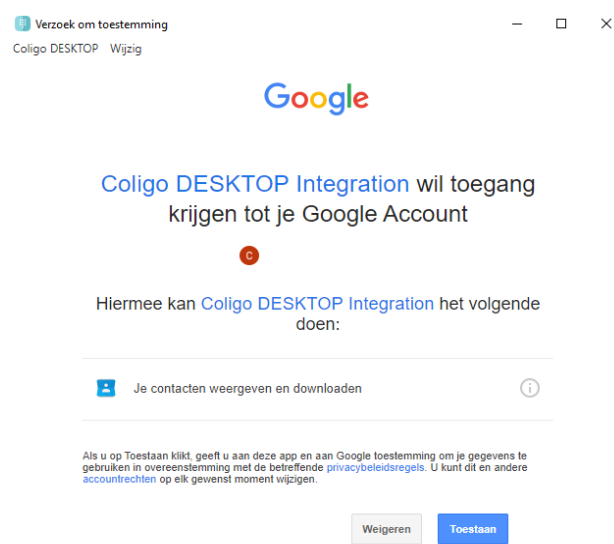
Je activeert als volgt de Integratie met Google

Om de integratie met Google te activeren is eenmalig registreren bij het Google-portaal benodigd.

- 1 Klik op [Instellingen](#) in het menu.
- 2 Selecteer [Integratie instellingen](#).
- 3 Activeer de optie [Integratie met Google](#).
✓ Het volgende dialoogvenster verschijnt:



- 4 Voer het e-mailadres in dat aan het Google-account is gekoppeld.
- 5 Selecteer **Volgende**.
- 6 Voer het wachtwoord in.
- 7 Klik op **Registratie**.
- 8 Het is aan te raden om de optie **Blijf ingelogd** in te schakelen, zodat je niet telkens hoeft aan te melden als je gebruik maakt van Google-integratie.
- 9 Klik op **Log in**.
 - ✓ Het volgende dialoogvenster verschijnt:



- 10 Klik op **Toestaan**.
 - ✓ De interface is ingesteld. De Google-contacten worden weergegeven in Enreach Contact Desktop.

3.8.6 COLLEGA LIJST INSTELLINGEN

Je kan opgeven welke actie Enreach Contact Desktop moet uitvoeren wanneer je op een collega in de lijst met contactpersonen klikt. Je kan de informatie filteren die wordt weergegeven.

Je stelt als volgt de collega lijst instellingen in

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Selecteer **Collega lijst instellingen**.
- 3 Selecteer de gewenste instelling:

Optie	Uitleg
Groepen tonen	Klik op het selectievakje om de weergave van groepen in jouw contactlijst in of uit te schakelen.

Optie	Uitleg
Wachtrijen weergeven	Klik op het selectievakje om de weergave van wachtrijen in jouw contactlijst in of uit te schakelen.

- 4 Klik op **OPSLAAN**.
✓ Jouw instellingen worden opgeslagen.

Je stelt als volgt de optie "Klik op een collega voor de actie" in

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Selecteer **Collega lijst instellingen**.
- 3 Selecteer een van de volgende opties in de vervolgkeuzelijst:
 - Tegel uitklappen
 - extensie bellen
 - Open chat
- 4 Klik op **OPSLAAN**.
✓ Jouw instellingen worden opgeslagen.

3.8.7 SHOMI INSTELLINGEN

Je kunt verschillende instellingen en gedragingen van Shomi aanpassen.

Je past de Shomi-instellingen als volgt aan

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Selecteer **Shomi**.
- 3 Selecteer de gewenste instelling:

Optie	Uitleg
Shomi bovenaan de lijst	Klik op het selectievakje om Shomi altijd bovenaan de lijst met contactpersonen weer te geven.
Samenvattingen automatisch mailen	Vink het selectievakje aan om de door Shomi gegenereerde samenvattingen automatisch via e-mail te verzenden.

3.8.8 VERDERE INSTELLINGEN

Start bij login

Als de optie **Start bij login** is geactiveerd, wordt Enreach Contact Desktop automatisch gestart wanneer je de computer opstart.

Statusbalk op voorgrond

Schakel deze optie in om de statusbalk op de voorgrond te zien wanneer je Enreach Contact Desktop minimaliseert.

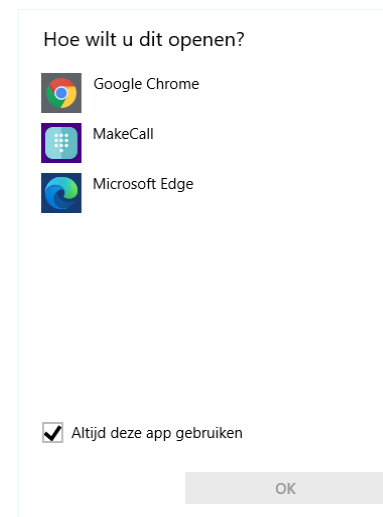
Call control sneltoetsen

Schakel deze optie in om oproepen met sneltoetsen te bedienen.

Klik om te bellen

Activeer deze optie om te bellen door op een telefoonnummer in de webbrowser te klikken.

Voor het gebruik van de applicatie „Kiezer" wordt een eenmalige toestemming gevraagd.



- 1 Selecteer „MakeCall" en activeer het selectievakje **Deze app altijd gebruiken**.
- 2 Klik op **OK**.
 - ✓ Het gesprek is opgezet.

Sneltoets voor bellen

Geef aan welke sneltoets je wil gebruiken om een gemarkeerd telefoonnummer te kiezen en te bellen.

Selecteer taal

Selecteer de taal waarin Enreach Contact Desktop moet worden weergegeven:

- Deens
- Duits
- Engels
- Spaans
- Lets
- Nederlands

Tooltips

Schakel deze optie in om tooltips te zien wanneer je met de muis over specifieke pictogrammen beweegt.

3.9 OVER

Je kunt de versie van je desktop app bekijken en toegang krijgen tot de online help, de Privacyverklaring voor gegevens en de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers.

3.10 AFMELDEN

Je logt als volgt van Enreach Contact Desktop uit

- 1 Klik op **Afmelden** in het menu.
 - ✓ Je bent niet langer ingelogd op Enreach Contact Desktop en ontvangt geen oproepen en meldingen meer.

4 TELEFONEREN MET ENREACH CONTACT DESKTOP

In dit hoofdstuk vind je gedetailleerde beschrijvingen van de Enreach Contact Desktop-telefoniefuncties.

Enreach Contact Desktop heeft een softphone waarmee je gesprekken kan ontvangen en initiëren via het bureaublad en verschillende opties voor gespreksbediening kan gebruiken. De basisscenario's worden hieronder toegelicht.



Oproepen worden beheerd via de softphone. Als je bent ingelogd op een ander apparaat, wordt er ook een venster geopend als er een oproep binnenkomt op een van de extra aangesloten apparaten. De oproep kan worden doorgeschakeld, doorgestuurd en beëindigd. Je kan het apparaat wijzigen zonder het gesprek te onderbreken.



Oproepen in HD-spraakqualiteit worden aangeduid met een pictogram in de call control .

4.1 INKOMENDE OPROEP

Wanneer je een oproep ontvangt, een oproep naar je wordt doorgeschakeld of een oproep wordt aangeboden door een groep waarvan je lid bent, verschijnt er een pop-upvenster voor **inkomende oproepen** met de contactgegevens van de beller.



Inkomende oproep



Steve Cardinal
Colour.Com



Je beantwoordt als volgt oproepen

- 1 Wanneer je een inkomende oproep ontvangt, klik je op het

pictogram  in het pop-upvenster of op de werkbalk.

- ✓ Je kan nu bellen met het gesprekspartner via de geïntegreerde in- en uitvoerapparaten of via een headset.



Privacy group leden kunnen de status van andere leden in de lijst zien en een oproep namens hen beantwoorden.

Je wijst als volgt oproepen af

- 1 Wanneer je een inkomende oproep ontvangt, klik je op het

pictogram  in het pop-upvenster of op de werkbalk.

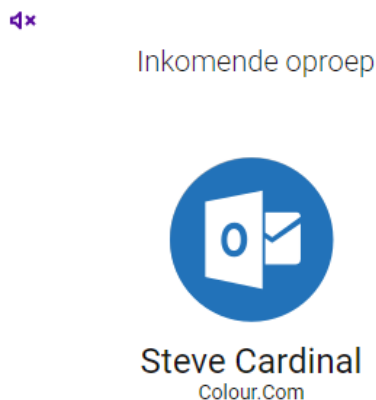
- ✓ De oproep wordt onmiddellijk verbroken.

Je dempt als volgt de beltoon bij een inkomende oproep

- 1 Wanneer je een inkomende oproep ontvangt, klik je op het pictogram  op het pictogram linksboven links van het pop-upvenster.
✓ De beltoon wordt gedempt.

Inkomende oproepen van Outlook of Google-contacten

Inkomende gesprekken van Outlook- of Google-contacten worden met de Microsoft- of Google-integratie in Enreach Contact Desktop weergegeven.



Voor meer informatie zie 3.8.5 *Integratie instellingen*, pagina 33.

Je sturt als volgt een inkomende oproep door naar jouw voicemail

Je wordt gebeld.

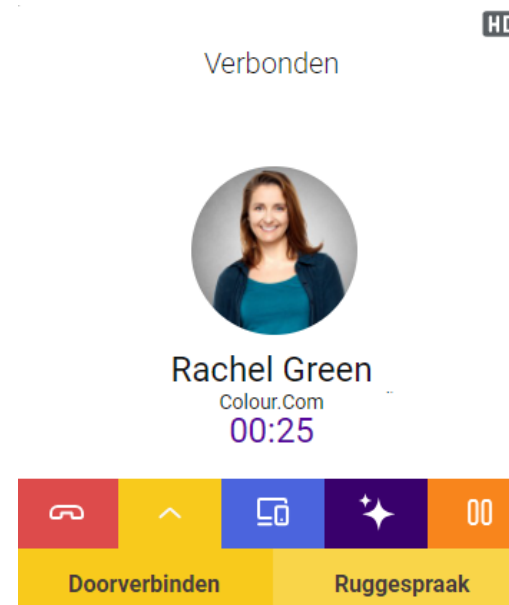
- 1 Klik op .
✓ De oproep wordt onmiddellijk doorgestuurd naar jouw voicemail.

4.2 DOORVERBINDEN VAN OPROEPEN

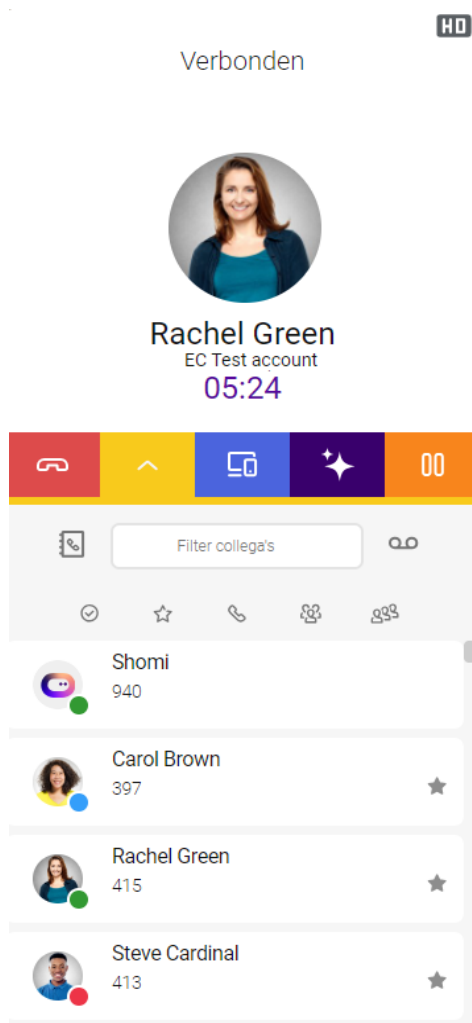
Met Enreach Contact Desktop kan je eenvoudig een inkomende of beantwoorde oproep doorverbinden naar een andere contactpersoon of naar een ander toestel.

Je verbindt als volgt een actief gesprek door naar een contactpersoon

- 1 Klik tijdens een gesprek op .
✓ Het keuzemenu voor contactpersonen verschijnt.



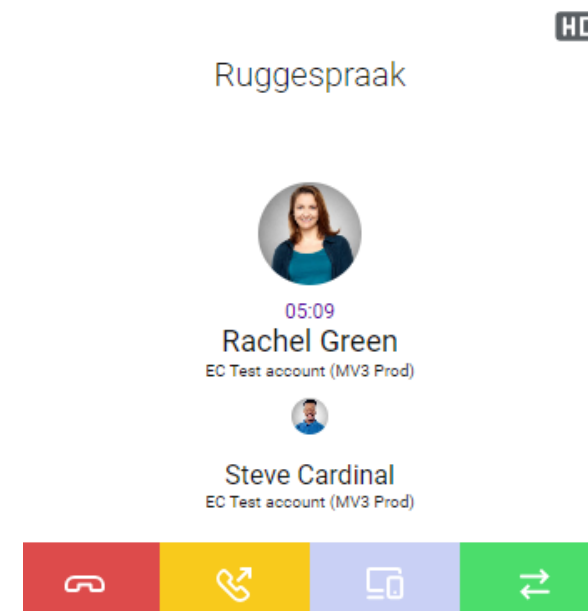
- 2 Klik op **Doorverbinden** om het gesprek door te verbinden zonder overleg of klik op **Raadplegen** om een raadplegingsgesprek te starten.
✓ In ieder geval verschijnt er een keuzemenu.



Je kan kiezen of je een contactpersoon uit je telefoonboek of uit je collega-lijst selecteert.

- 3 Klik op  naast de zoekbalk om je telefoonboek weer te geven.
- Klik op  naast de zoekbalk om je lijst met collega's te bekijken.
- 4 Klik op de betreffende contactpersoon.

Als je besloten hebt tot een ruggespraak, wordt de eerste deelnemer in de wacht gezet en kun jij bellen en met de andere deelnemer ruggespraak houden.



- 5 Klik op  om te wisselen tussen de deelnemers.
- 6 Klik op  .
- 7 Klik op **Doorverbinden** om de deelnemers met elkaar te verbinden. of
- 8 Klik op **Conferentie** om een conferentie te starten met beide deelnemers.

Je wisselt als volgt toestel tijdens een lopend gesprek

- 1 Klik tijdens een gesprek op  .
- 2 Selecteer het toestel waarnaar je de oproep wil overdragen in de weergegeven lijst.



✓ Het geselecteerde toestel rinkelt.

- 3 Beantwoord de oproep op het toestel.
 - ✓ Je kan het gesprek voortzetten.

4.3 GEBRUIK VAN TWEE GELIJKTJDIGE SOFTPHONE GESPREKKEN

De Enreach Contact Desktop softphone heeft twee lijnen.

Je kunt eenvoudig een gesprek in de wacht zetten en een tweede gesprek starten en met een muisklik tussen de lijnen schakelen.

Je kunt de lijnen beheren met behulp van de kiezer, zie 2.5.2 Kiezer, pagina 11.

Wachtstand

Gebruik de **wacht** functie om het huidige actieve gesprek in de wacht te zetten, bijvoorbeeld als je een vraag wilt stellen of een tweede gesprek wilt starten. Als een gesprek in de wacht wordt gezet, hoort jouw gesprekspartner wachtmuziek.

Je zet als volgt een oproep in de wacht

Je hebt een telefoongesprek aan de lijn.

- 1 Klik op .
 - ✓ De Kiezer opent.

- 2 Klik op de lijn met de actieve oproep .
 - ✓ Het huidige gesprek wordt in de wachtstand geplaatst en de beller hoort de wachtmuziek. Het lijnsymbool wordt rood .
- Klik nogmaals op deze lijn om een verbinding in de wacht te activeren.

Wisselen tussen de lijnen

Je kunt wisselen tussen jouw lijnen. Als je een oproep hebt op een lijn en overschakelt naar een andere lijn, dan wordt jouw oproep in de wacht gezet. De deelnemer hoort wachtmuziek.

De term call swap wordt ook gebruikt om het wisselen tussen lijnen aan te duiden.

Wisselen tussen de lijnen

Als je twee verbindingen hebt, kun je schakelen tussen de actieve verbinding en de verbinding in de wachtstand.

De actieve lijn wordt aangegeven met de groene lijntoets . De lijn in de wacht wordt aangegeven met de rode lijntoets .

- 1 Klik op de lijn met de in de wacht staande verbinding .
 - ✓ Het actieve gesprek is nu in de wachtstand en het gesprek dat eerder in de wacht stond, wordt nu actief.

4.4 EEN HEADSET GEBRUIKEN

Je kunt voorkeuren instellen waarmee je verschillende gespreksbedieningsfuncties kunt uitvoeren met de toetsen op je headset. Je kunt de

knoppen op je headset gebruiken om gesprekken te beantwoorden, te beëindigen, te weigeren en te dempen.



Je moet het voorkeursapparaat selecteren in de geluidsinstellingen in Enreach Contact Desktop. Dit is verplicht voor de controle van een headset. De selectie **Systeem standaard** staat geen headset integratie toe.



De **Algemeen** instelling onder **Headset bediening** verbindt headsets met Enreach Contact Desktop op basis van Human Interface Device (HID) ondersteuning. Headsets maken ook verbinding met Microsoft Teams op basis van HID-ondersteuning. Als meerdere toepassingen tegelijkertijd de headset proberen te gebruiken, kunnen gesprekken worden onderbroken of kunnen de bedieningselementen van de headset tijdelijk niet beschikbaar zijn.

Jabra headsets

Als je een Jabra headset hebt, is het aanbevolen **Jabra** te selecteren onder **Headset bediening**. Dit biedt de beste ervaring voor Jabra headsets (zie *Lijst van ondersteunde Jabra-headsets*, pagina 45).

Als je naast Enreach Contact Desktop regelmatig gesprekken voert met Microsoft Teams, is het raadzaam een Jabra headset te gebruiken en **Headset bediening** in te stellen op **Jabra**. Met Jabra kunnen Enreach Contact Desktop en Microsoft Teams naast elkaar werken zonder onderbrekingen of wegvallende gesprekken.

Headsets van andere leveranciers

Als je een headset van een andere leverancier gebruikt, kun je onder **Headset bediening** de instelling **Algemeen** selecteren (diverse headsets van onder andere Poly en Yealink worden ondersteund, zie *Ondersteuning voor headsets van andere leveranciers*, pagina 46). Deze instelling wordt gebruikt om headsets met HID-ondersteuning (Human Interface Device) aan te sluiten op Enreach Contact Desktop.

Als je bijvoorbeeld een Poly of Yealink headset hebt en nooit of zelden belt met Microsoft Teams, kun je de **Headset-bediening** instellen op **Algemeen**. Zolang je niet via Microsoft Teams belt, worden oproepen van Enreach Contact Desktop niet verbroken.

Als je bijvoorbeeld een Poly- of Yealink-headset hebt en regelmatig gesprekken voert met Microsoft Teams, kun je de **Headset bediening**

desgewenst instellen op **Uitgeschakeld**. Dan kunnen Enreach Contact Desktop en Microsoft Teams naast elkaar werken zonder onderbrekingen of wegvallende gesprekken. Je zult dan echter niet in staat zijn de toetsen van de headset te gebruiken in Enreach Contact Desktop (om oproepen te beantwoorden, te beëindigen, te weigeren en te dempen via de toetsen van de headset).

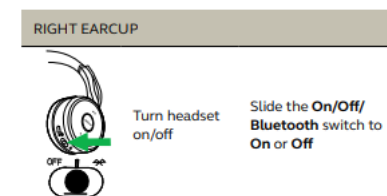


Momenteel biedt Microsoft Teams nog geen optie om headset-bediening binnen Teams uit te schakelen (als dat wel het geval zou zijn, zouden headset-knoppen nog steeds gebruikt kunnen worden binnen Enreach Contact Desktop).

Ondersteuning voor koptelefoon

Je kunt functies van headsets gebruiken in Enreach Contact Desktop. Als je bijvoorbeeld een gesprek wilt beantwoorden, kun je dat direct via je headset doen. Hieronder staat een overzicht van wat er mogelijk is met de Jabra Evolve 65 en 75.

Jabra Evolve 65



Jabra Evolve 75

	Answer call	Press the Answer/End call button
	End call	Press the Answer/End call button
	Play/pause music	Hold (1 sec) the Answer/End call button
	Reject call	Double-tap the Answer/End call button
	Volume up/down	Press the Volume up or Volume down button
	Next track	Hold (1 sec) the Volume up button
	Previous track	Hold (1 sec) the Volume down button
	Battery status	Press the Volume up or Volume down button, when not on a call or listening to music

Jabra Evolve 75

Function	Action
 Headset on/off	Slide the On/off/connect switch
Answer/end call	Tap the Multi-function button
Reject call	Double-tap the Multi-function button
 Battery and connection status	Tap the Multi-function button when not on a call
Enable/disable Voice prompts	Press and hold the Multi-function button while turning on the headset
 Adjust volume	Tap the Volume up or Volume down button
Manual busylight on/off	Simultaneously tap the Volume up and Volume down buttons
 Enable/disable Busylight function	Simultaneously press and hold (3 secs) the Volume up and Volume down buttons
 Mute/unmute microphone	Press and hold (2 secs) the Volume down button

Lijst van ondersteunde Jabra-headsets



Let erop dat u de **Jabra** optie selecteert onder **Headset Control** in de geluidsinstellingen.

Biz	Engage	Evolve	Evolve 2	Link	Pro	Speak
Biz 1500	Engage 50	Evolve 20	Evolve 2 40	Link 360	Pro 930	Speak 410
Biz 2300	Engage 65	Evolve 30	Evolve 2 55	Link 370	Pro 935	Speak 510
Biz 2400	Engage 75	Evolve 40	Evolve 2 65	Link 380	Pro 9450	Speak 710
		Evolve 65	Evolve 2 80		Pro 9470	Speak 750
		Evolve 65e				Speak 810
		Evolve 65t				
		Evolve 75				
		Evolve 75e				
		Evolve 80				



U kunt alle handleidingen voor de bovenstaande ondersteunde Jabra headsets en functies vinden op <https://www.jabra.com/support>.



Het wordt aanbevolen om de dongle van de Jabra-headset, die bij de levering inbegrepen kan zijn, te gebruiken in combinatie met Enreach Contact Desktop.

Ondersteuning voor headsets van andere leveranciers



Merk op dat je de optie **Algemeen** selecteert onder **Headset bediening** in de Audio instellingen.

Poly/Plantronics

Blackwire	BT	Calisto	D series	Savi
Blackwire C420	BT300C	Calisto 3200	D100	Savi 8200 UC
Blackwire C510	BT600	Calisto 5300		
Blackwire C520	BT700			
Blackwire C725				
Blackwire 3315				
Blackwire 5210				



Het wordt aanbevolen om de dongle van de Poly headset, die meegeleverd kan worden, te gebruiken in combinatie met Enreach Contact Desktop.

Yealink

CP	UH	WDD	WH
CP700	UH36	WDD60	WH62
	UH38		WH66



Het wordt aanbevolen om de dongle van de Yealink headset, die bij de levering inbegrepen kan zijn, te gebruiken in combinatie met Enreach Contact Desktop.

Gigaset

ION



Het wordt aanbevolen om de dongle van de Gigalink headset, die bij de levering inbegrepen kan zijn, te gebruiken in combinatie met Enreach Contact Desktop.

5 SHOMI - JE PERSOONLIJKE ASSISTENT

Shomi is een geavanceerd communicatiehulpmiddel dat is ontworpen om interacties te stroomlijnen, de productiviteit te verbeteren en het efficiënt terugvinden van informatie te vergemakkelijken. Het platform biedt geautomatiseerde features voor een optimale afhandeling van oproepen, voicemailbeheer en documentatie van persoonlijke vergaderingen.

Overzicht

Shomi-intelligente transcriptie- en analysefuncties zorgen ervoor dat gebruikers efficiënt kunnen werken met opgenomen inhoud, bruikbare inzichten kunnen verkrijgen en continuïteit in hun communicatie kunnen behouden.

De volgende functies zijn beschikbaar:

Gespreksopname & Analyse

Slimme voicemail transcriptie

Intelligent screenen van gesprekken

Persoonlijke vergadering vastleggen

Interactieve transcriptiemogelijkheden

Taaluitvoer Shomi Personal Assistant gebruiken via Feature Codes

Start Shomi gespreksanalyse automatisch via Reach

Chat

Gegevensbescherming & AI-modelgebruik

5.1 FEATURES

Gespreksopname & Analyse

- Transcriptie: Na afloop van een gesprek wordt er een transcriptie van het gesprek gemaakt en is het niet meer nodig om handmatig aantekeningen te maken.
- Gespreksanalyse: Haal belangrijke inzichten, actiepunten en sentimentanalyses uit gesprekstranscripten.
- Gespreksanalyse: Biedt contextuele samenvattingen waarmee je na het gesprek je vervolgacties kan stroomlijnen.

Zie *5.4.2 Gespreksanalyse*, pagina 50.

Slimme voicemail transcriptie

- Tkst Voicemail: Zet voicemailberichten om in tekstformaat.
- Snelle voorbeschouwing: Geeft een korte samenvatting als kop waar de voicemail over gaat.
- Behoud van de context: Zorgt ervoor dat kritieke informatie nauwkeurig wordt gedocumenteerd en gemakkelijk toegankelijk is.

Intelligent screenen van gesprekken

- AI-ondersteunde gespreksbeantwoording: Beantwoordt inkomende gesprekken en verzamelt gegevens over de beller.
- Nummeridentificatie: Herkent de beller en legt hun bedoelingen vast.
- Slimme gespreksrouting: Je kunt weloverwogen beslissingen nemen voordat je gesprekken beantwoordt of doorschakelt.

Zie *5.4.1 Gespreksscreening*, pagina 49.

Persoonlijke vergadering vastleggen

- Real-time opname: Maakt opnames en transcripties van je gesprekken om notulen te maken en uitkomsten en belangrijke onderwerpen vast te leggen.
- Geautomatiseerde organisatie: Categoriseert en slaat gesprekken op in een toegankelijke geschiedenis.

- Ophalen & Doorzoekbaarheid: Naadloze herinnering aan belangrijke momenten en beslissingen.

Zie 5.4.3 Een vergadering opnemen, pagina 52



Bij gebruik van Shomi kunnen er extra kosten ontstaan, afhankelijk van je abonnement. Als je vragen hebt, je neem contact op met je beheerder.

Interactieve transcriptiemogelijkheden

Shomi verbetert de betrokkenheid van gebruikers bij opgenomen gesprekken door:

- Geavanceerde zoekfuncties: Zoek specifieke onderwerpen of zinnen binnen transcripties.
- Contextuele inzichten: Biedt diepere analyses en verbanden tussen gesprekken.
- Follow-up Integratie: Helpt bij het bijhouden van lopende acties op basis van gesprekshistorie.

Taaluitvoer

Shomi gebruikt de taal van de landcode van de beller of valt terug op de taal van de gebruiker die in de backend is ingesteld.

De transcriptie en de samenvatting zullen in de gesproken taal zijn.

De taal waarin Shomi tegen de gebruiker spreekt, is de taal die is ingesteld in Enreach Contact Desktop, zie *Selecteer taal*, pagina 37.



Je kunt Shomi de getranscribeerde tekst laten vertalen in een taal naar keuze.

Shomi Personal Assistant gebruiken via Feature Codes

Als gebruikers geen toegang hebben tot de Enreach Contact Desktop client, kunnen gebruikers Shomi ook starten of stoppen met het opnemen van het gesprek door tijdens het gesprek de volgende toegangscode voor functies in te toetsen:

Functie	Toetscombinatie
Start Shomi oproepanalyse	*4
Stop Shomi oproep-analyse	*5

Start Shomi gespreksanalyse automatisch via Reach

Gebruikers kunnen ook automatisch Shomi gespreksanalyse starten wanneer ze een gesprek aannemen. Dit kan worden ingeschakeld door de optie 'Auto start gespreksanalyse' in een Reach-profiel in te schakelen. Als dit Reach-profiel actief is, worden alle oproepen automatisch beantwoord als het gesprek begint. Zie *10.2 Setting up the REACH profile*, pagina 82 in de Enreach Contact Documentatie voor meer informatie over het configureren van Reach.



Als de beheerder de optie [Auto start gespreksanalyse](#) heeft geactiveerd voor een REACH profiel van jou, ontvang je een e-mailnotificatie dat alle oproepen worden beantwoord door Shomi zodra het REACH profiel is geactiveerd.

5.2 CHAT

De Shomi Chat biedt als basisfunctionaliteit: een zelfhulp binnen de chat.

Je chat als volgt met Shomi

- 1 Klik op  om de chat te openen.
- 2 Klik op Shomi - **Personal Assistant** om de chat met Shomi te openen.
- 3 Je kunt vragen stellen over de functionaliteit en mogelijkheden van Shomi, bijvoorbeeld "Hoe kan ik een vergadering opnemen?"
✓ Shomi reageert op basis van deze documentatie.



De Shomi chatfunctie wordt momenteel verder ontwikkeld. Aankomende verbeteringen kunnen automatisch worden geïmplementeerd. Blijf op de hoogte van verdere verbeteringen.

5.3 GESPREGSGEGEVENS VERWIJDEREN

Het is mogelijk om gespreksgegevens (audio en tekst) die niet langer nodig zijn te verwijderen.

Je verwijdert als volgt gespreksgegevens uit een gespreksoverzicht

- 1 Klik in de gebruikersinterface op  .
✓ De oproepgeschiedenis opent.
- 2 Klik in het item waarvan je de gespreksgegevens wilt verwijderen op  .
- 3 Klik op  .
✓ Je wordt gevraagd te bevestigen om alle gespreksgegevens (audio en tekst) van dit gesprek te wissen.
- 4 Klik op **JA**.
✓ Alle gespreksgegevens van deze oproep worden verwijderd en zijn niet langer toegankelijk.

5.4 VOORBEELDEN

Shomi verbetert je dagelijkse workflows op meerdere manieren, waardoor taken efficiënter en naadloos verlopen. Bekijk de voorbeelden hieronder om te zien hoe.

Gespreksscreening

Gespreksanalyse

Een vergadering opnemen

5.4.1 GESPREGSSCREENING

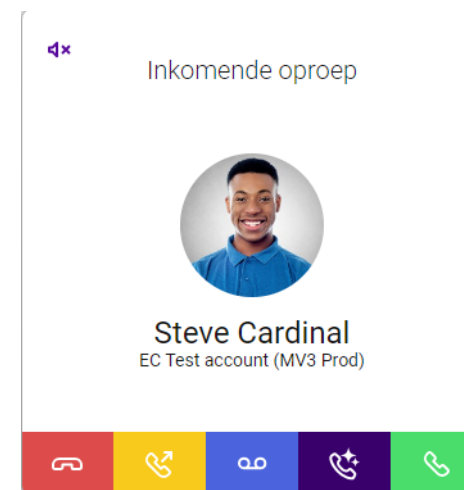
Je ontvangt een inkomend gesprek terwijl je in gesprek bent. Je kunt Shomi het gesprek laten beantwoorden en vragen wat de reden van de oproep is om te beslissen of je het gesprek wilt aannemen of doorverbinden naar bijvoorbeeld een collega of je voicemail.



Als iemand belt met een onderdrukt of onbekend nummer, laat Shomi dan het gesprek aannemen en ontdek wie en waarom je gebeld wordt. Op deze manier kun je spamoproepen uitfilteren.

Je laat Shomi als volgt een oproep beantwoorden

Je ontvangt een inkomend oproep.



- 1 Klik op  .
✓ Het dialoogvenster Shomi verschijnt.
- 2 Klik op **JA, PLEASE**.

Shomi beantwoordt het gesprek en vraagt de beller naar de bedoeling van het gesprek.

De beller kan nu zijn naam en intentie opgeven.

- ✓ Shomi analyseert de beschrijving van de beller en zet deze voor je om in een tekstbericht.
- ✓ Het gesprek wordt in de wacht gezet, zodat jij kunt beslissen wat je gaat doen.

Je hebt meerdere opties:

3 Om het gesprek door te schakelen naar een collega of nummer, klik

je op .

Om het gesprek door te schakelen naar je voicemail, klik je op



Klik op  om de oproep te accepteren.

Klik op  om het gesprek te weigeren en te beëindigen.

5.4.2 GESPREKSANALYSE

Je bent in een telefoongesprek. Je wilt graag dat de informatie van het gesprek na het gesprek wordt samengevat.



Zorg ervoor dat je de persoon met wie je praat informeert dat het gesprek wordt opgenomen en vraag om zijn of haar toestemming. Zie *5.5 Gegevensbescherming & AI-modelgebruik*, pagina 53 voor meer informatie over gegevensbescherming. Houd je ook aan het beleid van je bedrijf en de privacywetgeving van je land.

Je laat Shomi als volgt een gesprek analyseren

Je bent in een actief gesprek.



00:34



Carol Violet
+31 123 456 789



1 Klik op .

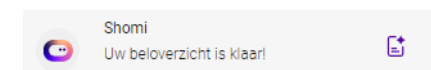
- ✓ Beide partijen horen de mededeling dat de gespreksopname is gestart. Dit kan variëren afhankelijk van de instellingen en het land.

2 Als je de gespreksopname wilt pauzeren of stoppen, klik je op



- ✓ Beide partijen horen een pieptoon om aan te geven dat de gespreksopname is gestopt.

Na een bepaalde tijd, afhankelijk van de lengte van het gesprek, krijg je een melding dat de gespreksoverzichten klaar zijn.



3 Klik op  in de melding of ga naar de [Oproepgeschiedenis](#), ga

met de muis over het gesprek en klik op .

- ✓ Shomi toont een gesprekssamenvatting en vraagt je hoe je de samenvatting wilt verwerken.

Je hebt meerdere opties:

4 Klik op een van de [suggesties](#) op Shomi:

Instructie	Uitleg
Uitgebreide samenvatting	Shomi geeft je een meer gedetailleerd gespreks-overzicht.
Vertalen	Shomi vertaalt de samenvatting van het gesprek. Kies de taal waarin je het gespreksoverzicht vertaald wilt hebben.
E-mail	Shomi stuurt je de samenvatting van het gesprek per e-mail.
Actiepunten	Shomi zal de oproep samenvatten in actiepunten

of

Stel een vraag over het gesprek aan Shomi.

- ✓ Shomi beantwoordt je in een chatbericht.

Acties voor gespreks-samenvatting

Naast de suggesties die Shomi biedt, kun je ook rechtstreeks met de gespreks-samenvatting werken.

Je bewerkt de gesprekssamenvatting als volgt

1 Klik op  in de melding of ga naar de [Oproepgeschiedenis](#), ga

met de muis over het gesprek en klik op .

2 Klik op .

3 Je kunt de tekst nu bekijken en handmatig aanpassen indien nodig.

4 Klik op .

- ✓ Je wijzigingen worden opgeslagen en Shomi stuurt de bewerkte versie van de gespreksanalyse naar de chat.

Je deelt de gespreks-samenvatting als volgt

1 Klik op  in de melding of ga naar de [Oproepgeschiedenis](#), ga

met de muis over het gesprek en klik op .

2 Klik op .

3 Kies een van de volgende opties:

- [PUSH NAAR CRM](#)
- ✓ De gespreks-samenvatting wordt rechtstreeks naar je gekoppelde CRM-tool verzonden, inclusief alle gespreksinformatie.



Deze functionaliteit is beschikbaar met de CRM-integratie en de Contact Connect-add-on.

- [E-MAIL](#)
- ✓ De gespreks-samenvatting wordt naar je e-mailadres verzonden.
- [ANNULEREN](#)
- ✓ Het deelproces wordt geannuleerd en er worden geen gegevens verzonden.

Je kopieert de gespreks-samenvatting als volgt

- 1 Klik op  in de melding of ga naar de [Oproepgeschiedenis](#), ga met de muis over het gesprek en klik op .
- 2 Klik op .
 - ✓ De gespreksanalyse wordt naar je klembord gekopieerd. Je kunt de tekst nu in elke toepassing plakken.



De functie Shomi - Persoonlijke assistent wordt momenteel verder ontwikkeld. Aankomende verbeteringen kunnen automatisch worden geïmplementeerd. Blijf op de hoogte van verdere verbeteringen.

5.4.3 EEN VERGADERING OPNEMEN

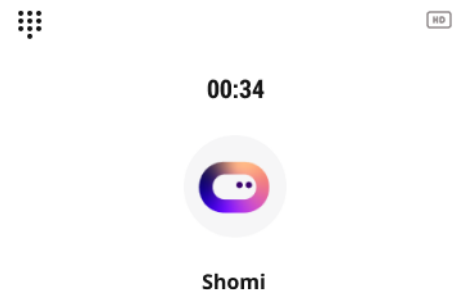
Met Shomi is het bijzonder eenvoudig om vergaderingen op te nemen, samen te vatten en notulen te versturen.



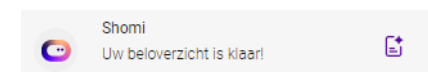
Zorg ervoor dat je de persoon met wie je praat informeert dat het gesprek wordt opgenomen en vraag om zijn of haar toestemming. Zie [5.5 Gegevensbescherming & AI-modelgebruik](#), pagina 53 voor meer informatie over gegevensbescherming. Houd je ook aan het beleid van je bedrijf en de privacywetgeving van je land.

Je laat Shomi als volgt een vergadering opnemen

- 1 Bel Shomi vanuit je contactenlijst.



- ✓ Shomi begint met opnemen en analyseren.
- 2 Laat het gesprek open tijdens de vergadering.
 - 3 Als de vergadering is beëindigd, beëindig je het gesprek met Shomi. Na een bepaalde tijd, afhankelijk van de lengte van de vergadering, krijg je een melding dat de gespreks-samenvatting klaar is.



- 4 Klik op  in de melding of ga naar de [Oproepgeschiedenis](#), ga met de muis over het gesprek en klik op .
- 5 Klik op [Actiepunten](#) voor de notulen van de vergadering.
- 6 Klik op [E-mail](#) en bevestig het e-mailadres waar je de notulen van de vergadering naartoe wilt sturen of typ een ander e-mailadres in.
 - ✓ De samenvatting en/of notulen van de vergadering worden je per e-mail toegestuurd.

5.4.4 SMART VOICE-TO-TEXT

Je ontvangt een voicemail of laat Shomi een gesprek samenvatten. Op basis van de transcriptie wordt automatisch een snelle preview gegenereerd.

Functionaliteit:

Automatische transcriptie

Inkomende voicemails of opgenomen gesprekken worden verwerkt met spraak-naar-teksttechnologie om een nauwkeurige transcriptie van de gesproken inhoud te maken.

Gespreksanalyse

De transcriptie wordt geanalyseerd om belangrijke trefwoorden, onderwerpen en de gesprekscontext te identificeren. Deze metadata wordt gebruikt om de doorzoekbaarheid en inzichten te verbeteren.

Genereren van quick preview

Een beknopte tekstsamenvatting (quick preview) wordt uit de transcriptie gemaakt. Hiermee kunnen gebruikers snel het doel of onderwerp van het gesprek begrijpen zonder de volledige opname te beluisteren. Beweeg de muis over het item in de gespreksgeschiedenis om de snelle preview te zien.

Doorzoekbare gesprekslijst

De quick preview kan worden gebruikt als filter of zoekwoord om gesprekken in de gespreksgeschiedenis terug te vinden. Gebruikers kunnen zoeken met zinnen of kernwoorden die uit de previewinhoud zijn afgeleid.

5.5 GEGEVENSBESCHERMING & AI-MODELGEBRUIK

Naleving van het gegevensbeschermingsbeleid

Shomi zorgt voor volledige naleving van het gegevensbeschermingsbeleid in al haar activiteiten. Het transcriptieproces maakt gebruik van:

- Service uitgevoerd door Microsoft in Europa
- Service uitgevoerd door Google in Europa
- Service uitgevoerd door Speechmatics in Europa

Voor interactie met Shomi op een transcript wordt het volgende AI-model gebruikt:

- Service van Google en Microsoft in Europa

Gegevensgebruik & Bewaren

- Omdat Shomi gebruik maakt van betaalde diensten van Microsoft, Google en Speechmatics, die allemaal in Europa worden gehost, worden gebruikersgegevens niet gebruikt voor het trainen van AI-modellen.
- Transcripties en opnames worden opgeslagen in Enreach datacenters als onderdeel van de service, met een huidige bewaartermijn van één maand. Het bewaarbeleid wordt voortdurend geëvalueerd en waar nodig zullen updates worden verstrekt.
- Transcripties van voicemails worden 90 dagen bewaard.

AI-modelbeoordeling & Optimalisatie

Als reactie op het veranderende AI-omgeving evalueert Shomi voortdurend AI-modellen om efficiëntere en kosteneffectievere oplossingen te vinden, terwijl het beleid voor gegevensbescherming strikt wordt nageleefd.

Enreach Contact EULA

Je vindt de meest recente Enreach Contact Licentieovereenkomst voor eindgebruikers in de volgende weblink:

<https://www.enreach.com/en/enreach-contact-eula>

Enreach Contact Verklaring gegevensbescherming

Op Enreach hechten we veel waarde aan je privacy en doen we er alles aan om je persoonlijke gegevens te beschermen.

Je vindt de meest recente privacyverklaring voor gegevens op Enreach in de volgende weblink:

<https://www.enreach.com/en/security-privacy/privacy/enreach-contact-privacy-statement>

6 ENREACH MEETINGS

Enreach Contact Desktop biedt een naadloze integratie met de oplossing Enreach Meetings, waardoor gebruikers eenvoudig toegang hebben tot alle virtuele vergader- en communicatiefuncties. Door beide oplossingen te koppelen, kunnen gebruikers vergaderingen direct vanuit de applicatie plannen, starten en beheren zonder tussen verschillende platforms te hoeven schakelen. Dit vergemakkelijkt de dagelijkse samenwerking en verhoogt de efficiëntie van de communicatie.

6.1 EEN VERGADERING STARTEN

Je nodigt als volgt een contactpersoon uit de lijst met contactpersonen uit voor Enreach Meetings

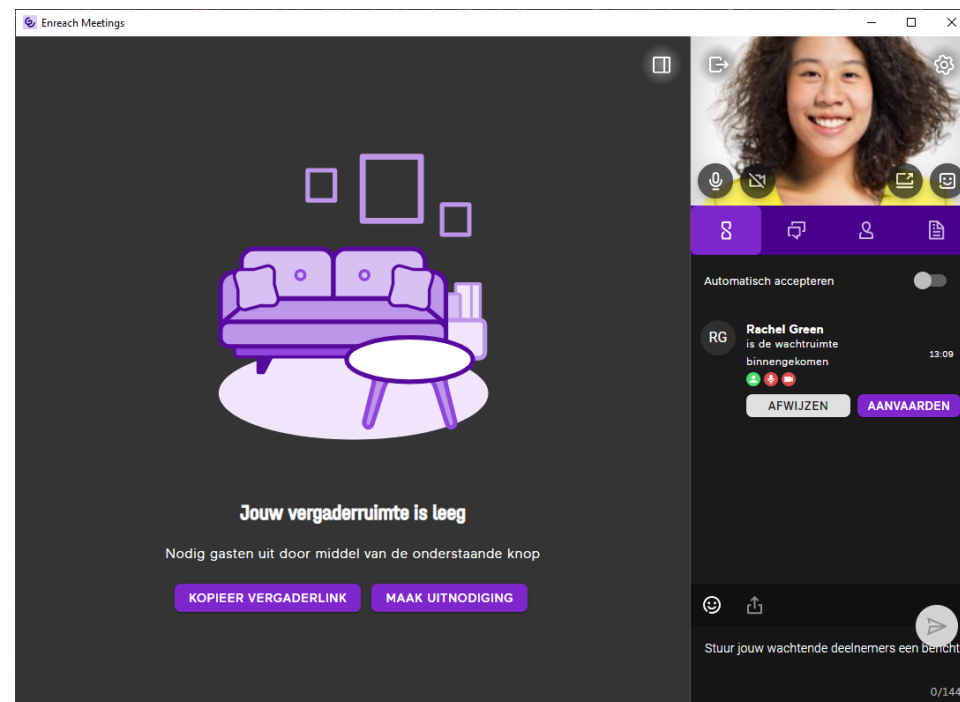
- 1 Open de contactlijst  .
- 2 Geef de opties weer voor de contactpersoon die je wil uitnodigen voor Enreach Meetings door op  te klikken.
- 3 Klik op het icoontje van de uitnodiging voor de vergadering  .
✓ Het vergaderverzoek is verzonden.



Je kan de uitnodiging bekijken, bewerken of verwijderen in de chat van de contactpersoon.

- 4 Als de uitgenodigde gast de Enreach Meetings-uitnodiging heeft geaccepteerd, ontvang je een bericht.

- 5 Klik op  .
✓ De vergaderzaal van de vergadering wordt geopend.



- 6 Klik op **AANVAARDEN** om de deelname van de gast te aanvaarden.
✓ De gast neemt deel aan de vergadering.
of
- 7 Klik op **AFWIJZEN** om de gast te weigeren.
✓ De gast ontvangt een melding dat je de deelname hebt geweigerd, maar dat hij of zij op elk gewenst moment weer kan verzoeken om deel te nemen.



Om ervoor te zorgen dat je tijdens een Enreach Meetings sessie niet gestoord wordt, kun je een status instellen "Terwijl in Enreach Meetings". De status wordt geactiveerd zodra je in een vergadering bent met minstens een deelnemer. Je zult niet gestoord door inkomende gesprekken tijdens de vergadering, want die worden doorgeschakeld afhankelijk van de configuratie in de REACH app of in de operator, zie *Instellen van de status "Terwijl in Enreach Meetings of MS Teams bellen"*, pagina 21.

Je start als volgt een vergadering vanuit een chat

- 1 Open de chat .
- 2 Geef de opties weer voor de contactpersoon die je wil uitnodigen voor MEETINGS door op  te klikken.
- 3 Klik op het icoontje van de uitnodiging voor de vergadering .
 - ✓ Het vergaderverzoek is verzonden.
- 4 Als de uitgenodigde gast de MEETINGS-uitnodiging heeft geaccepteerd, ontvang je een bericht.
- 5 Klik op .
 - ✓ De vergaderzaal van de vergadering wordt geopend.

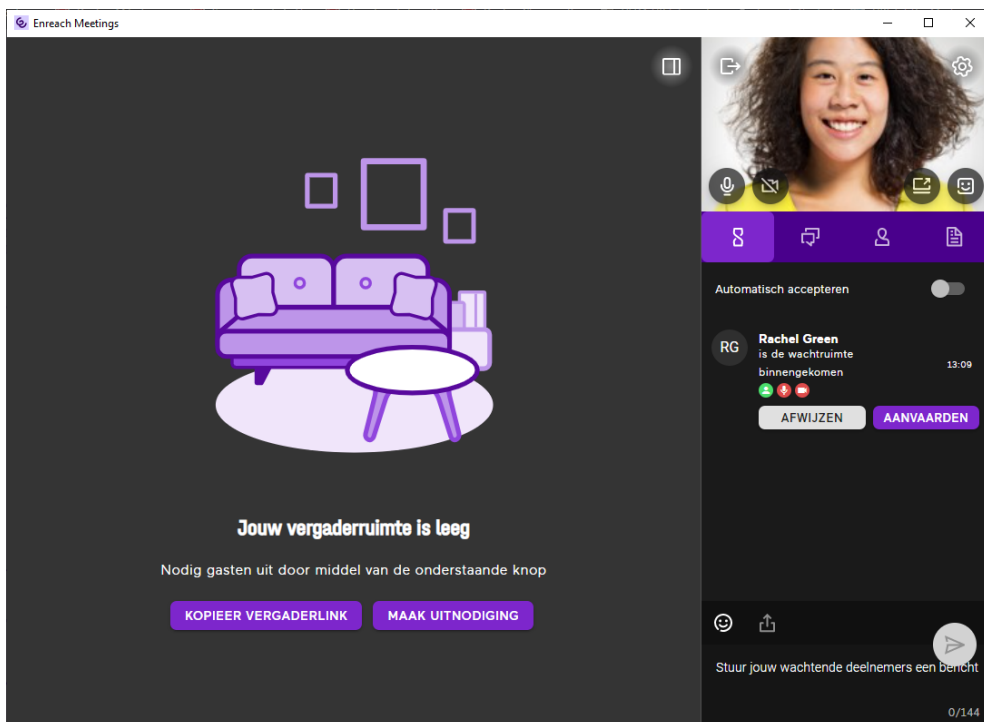
Je start als volgt een vergadering vanuit een groepschat

- 1 Open de chat .
- 2 Geef de opties weer voor de groep die je wil uitnodigen voor MEETINGS door op  te klikken.

- 3 Klik op het icoontje van de uitnodiging voor de vergadering .
 - ✓ De uitnodiging wordt naar alle leden van de groepschat gestuurd.
- 4 Als de uitgenodigde gast de MEETINGS-uitnodiging heeft geaccepteerd, ontvang je een bericht.
- 5 Klik op .
 - ✓ De vergaderzaal van de vergadering wordt geopend.

Je accepteert of weigert als volgt gasten buiten de organisatie

- 1 Je krijgt een melding dat iemand van buiten de organisatie de wachtruimte binnenkomt.
- 2 Klik op  om de aanvraag te negeren.
of
2 Klik op het grijze vlak om direct naar de vergaderzaal te gaan.



- 3 Klik op **AANVAARDEN** om de deelname van de gast te aanvaarden.
 - ✓ De gast neemt deel aan de vergadering.of
- 4 Klik op **AFWIJZEN** om de gast te weigeren.
 - ✓ De gast ontvangt een melding dat je de deelname hebt geweigerd, maar dat hij of zij op elk gewenst moment weer kan verzoeken om deel te nemen.

6.2 DEELNEMEN AAN VERGADERINGEN

Je kan een MEETINGS-uitnodiging direct accepteren via Enreach Contact Desktop.

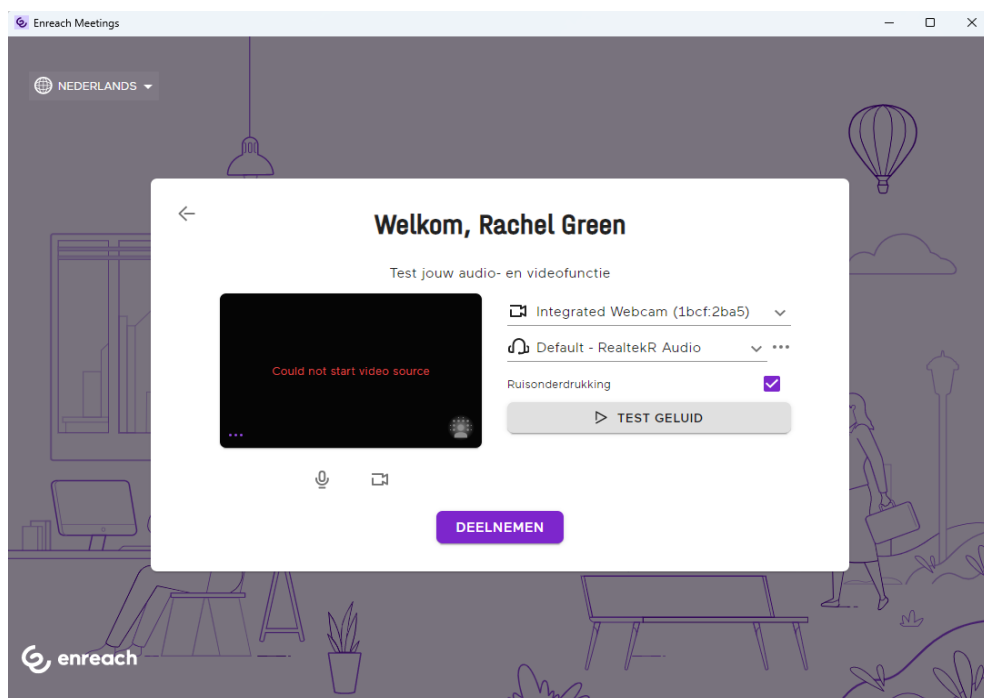


Je vindt alle MEETINGS-uitnodigingen in de chat. Zo kan je later een vergadering bijwonen. Een uitnodiging vervalt na 15 minuten.

Je accepteert als volgt een Enreach Meetings-uitnodiging

Je hebt een MEETINGS-uitnodiging ontvangen van een collega.

- 1 Klik op het chat-icoontje  om het vergaderverzoek in de chat te openen en een bericht naar de host te sturen.
- 2 Klik op het kruissymbool  om de aanvraag te negeren.
- 3 Klik op het grijze vlak om deel te nemen aan de vergadering.
 - ✓ De wachtkuimte voor de vergadering gaat open.



- 4 Geef jouw audio- en video-instellingen op.
 - ✓ De host ontvangt een verzoek om jouw deelname. Zodra de deelname is bevestigd, word je toegelaten tot de vergaderruimte.



Voor meer informatie over Enreach Meetings, zie de documentatie voor Enreach Meetings.

7 SOFTWARE-UPDATE

Wanneer er een nieuwe versie van Enreach Contact Desktop beschikbaar is, word je hiervan op de inlogpagina op de hoogte gesteld. Van daaruit kan je de aantekeningen in het wijzigingslogboek bekijken en met één klik het installatieprogramma voor de update starten.

Als je al bent ingelogd in de app, zie je een melding met een rode stip op het ladepictogram  en een updatebericht in de vervolgkeuzelijst.

Enreach Contact Desktop ondersteunt automatische updates zonder dat je je handmatig hoeft af te melden. De client downloadt en installeert de nieuwe versie op de achtergrond.

Tijdens het updateproces word je afgemeld en automatisch weer aangemeld zodra de installatie is voltooid. Handmatige invoer van een wachtwoord of herauthenticatie is niet nodig. Dit zorgt voor een naadloos updateproces met minimale onderbreking van je lopende werk.

7.1 WAT IS ER NIEUW

Enreach Contact Desktop biedt met elke nieuwe versie meer functies, meer flexibiliteit en gebruiksgemak.

Versie 1.37

Versie 1.36

Versie 1.35

Versie 1.34

7.1.1 VERSIE 1.37

Deze nieuwe versie van Enreach Contact Desktop is bijgewerkt met de volgende functies en verbeteringen:

Wachtwoord opnieuw instellen

Naadloze client-updates

Shomi-verbeteringen

Verdere verbeteringen

Wachtwoord opnieuw instellen

Je kunt je wachtwoord nu rechtstreeks vanaf het inlogscherf opnieuw instellen. Gebruik de optie **Wachtwoord vergeten** om veilig een nieuw wachtwoord aan te maken en opnieuw toegang tot je account te krijgen. Zie 2.3 *Wachtwoord opnieuw instellen*, pagina 7 voor meer informatie.

Naadloze client-updates

Enreach Contact Desktop ondersteunt nu automatische updates zonder dat je je handmatig hoeft af te melden. Updates worden gedownload en geïnstalleerd en je wordt automatisch opnieuw aangemeld zonder je wachtwoord opnieuw in te voeren.

Shomi-verbeteringen

Werk rechtstreeks met Shomi-gesprekssamenvattingen:

- Bewerk de transcriptie en sla de wijzigingen op.
- Deel via CRM (met de Contact Connect-add-on) of per e-mail.
- Kopieer de samenvatting of transcriptie naar je klembord voor gebruik in andere toepassingen.

Zie *Acties voor gespreks-samenvatting*, pagina 51 voor meer informatie.

Shomikan nu worden aangepast in het instellingenmenu. De opties zijn:

- Shomi altijd bovenaan de lijst weergeven.
- Samenvattingen automatisch mailen.

Zie 3.8.7 *Shomi instellingen*, pagina 36 voor meer informatie.

Shomi introduceert een verbeterde interactiestroom die wordt aangedreven door Large Language Models (LLM). Deze verbetering biedt:

- Verbeterd interactieproces in Shomi
- Natuurlijkere en contextbewuste reacties

- Vloeiendere verwerking van gebruikersinvoer en suggesties

Verdere verbeteringen

- De Qboard-positie wordt nu onthouden.
- De synchronisatie van de Microsoft Teams-aanwezigheid is uitgebreid om extra statuskoppelingen te ondersteunen, zie *Microsoft Teams-aanwezigheidssynchronisatie*, pagina 35.
- DTMF-tonen zijn beschikbaar in de oproepbediening via het toetsenblok.

7.1.2 VERSIE 1.36

Deze versie van Enreach Contact Desktop is bijgewerkt met de volgende functies en verbeteringen:

Enreach Contact AI-assistent Shomi

Verdere verbeteringen

Enreach Contact AI-assistent Shomi

Met Shomi – je persoonlijke assistent – krijg je de volgende opties:

- Bel Shomi van verzamellijst
- Ontvang Shomi meldingen
- Screening van inkomende gesprekken
- Gespreksopname
- Ontvang een uitgebreide gesprekssamenvatting en analyse
- Vraag naar actiepunten van het gesprek
- Vertaal de inhoud van de chat
- Stuur de samenvatting van het gesprek via e-mail
- Stel een vraag over het gesprek

Zie *5 Shomi - Je persoonlijke assistent*, pagina 47 voor meer informatie over het gebruik van Shomi.

Verdere verbeteringen

Ondersteuning voor headset Yealink WH64

Contact Connect met meer CRM velden en CRM actieknoppen

7.1.3 VERSIE 1.35

Deze nieuwe versie van Enreach Contact Desktop is bijgewerkt met de volgende verbeteringen:

Ondersteuning voor HTTP/HTTPS proxy

Afzendnummer overschrijving voor uitgaande oproepen

Nieuwe presence status voor manager

MacOS-ondersteuning voor Apple (ARM) processors

Verdere verbeteringen

Ondersteuning voor HTTP/HTTPS proxy

Vanaf nu wordt Enreach Contact Desktop ook ondersteund in http/https proxy-omgevingen.

Je stelt als volgt Enreach Contact Desktop in http/https proxy-omgevingen in

- 1 Klik op  in het Enreach Contact Desktop aanmeldingsvenster.
 - ✓ Het volgende venster verschijnt:

- 2 Activeer **Gebruik Proxy**.
- 3 Voer de server en de poort in en activeer indien nodig HTTPS voor de HTTPS proxy.
- 4 Als de betreffende proxy authenticatie vereist, activeer dan de onderste schakelaar en voer je gebruikersnaam en wachtwoord in.

Afzendnummer overschrijving voor uitgaande oproepen

Je hebt de mogelijkheid om je beller-ID te definiëren, die wordt gebruikt voor alle uitgaande gesprekken.

Je stelt als volgt je nummerherkenning voor uitgaande gesprekken in

- 1 Selecteer **Mijn nummer** in het menu.
✓ Het volgende venster verschijnt:

- 2 Selecteer een van de volgende opties:
 - **Automatisch**: gebruikt je REACH-configuratie om de beller-ID te bepalen die voor alle uitgaande gesprekken wordt gebruikt
 - **Verborgen**: verbergt je beller-ID zodat je anoniem wordt weergegeven bij alle uitgaande gesprekken
 - **Handmatig**: een zelfgekozen nummer, je persoonlijke of bedrijfsnummer, wordt gebruikt als nummerweergave voor alle uitgaande gesprekken

Nieuwe presence status voor manager

Er is een nieuwe aanwezigheidsstatus voor managers in het geval dat een assistent een oproep behandelt namens de manager. Voorheen werd de manager ook weergegeven als bezig/in gesprek voor actieve

assistent-oproepen. De assistent kon dus niet zien wanneer de manager beschikbaar was om bijvoorbeeld een oproep van een assistent door te verbinden naar de manager.

Dit is verbeterd door de aanwezigheid van bezig/in een gesprek (assistent).



De assistent stelt vast dat de manager (John Silver) daadwerkelijk beschikbaar is omdat hij een telefoontje namens de manager aan het afhandelen is. Zo kan hij indien nodig een gesprek doorschakelen naar de manager.

Als de manager (John Silver) zelf in gesprek is, merkt de assistent op dat hij bezig is.



In dit scenario zal de assistent geen gesprek doorverbinden naar de manager omdat de manager al in gesprek is.

MacOS-ondersteuning voor Apple (ARM) processors

Beginnend met de M1 processor is Apple begonnen met het implementeren van ARM architectuur in hun MacBooks. Eindgebruikers van MacOS met laptops of desktops met ARM-architectuur raden we aan om de Enreach Contact Desktop macOS ARM build te installeren.

Verdere verbeteringen

- Kopieer voicemail transcriptie naar je klembord - deze leuke functie is uitgebreid met kopieer de transcriptie naar je klembord. Selecteer gewoon **Kopiëren** op de betreffende voicemail transcriptie.
- Het laatstgekozen nummer opnieuw kiezen - een bestaande functie is het opnieuw kiezen van het laatstgekozen nummer door te klikken

op



in de kiezer. Deze functie is verbe-

terd door zelfs het laatst gekozen nummer te onthouden nadat je bent uitgelogd en weer bent ingelogd.

- Doorschakelen inkomende oproep naar voicemail werkt soms niet - in zeldzame gevallen werkt doorschakelen inkomende oproep naar voicemail niet, dit is verholpen.
- De knop Bewerken ontbrak af en toe op groepschats - in zeldzame gevallen ontbrak de knop **Bewerken** op (voornamelijk oude) groepschats, dit is verholpen.

7.1.4 VERSIE 1.34

Deze versie van Enreach Contact Desktop bevat de volgende verbeteringen:

MSI in machinecontext

Verdere verbeteringen

MSI in machinecontext

Het installatieproces voor de Enreach Contact Desktop MSI is verbeterd. De voordelen zijn:

- Eén installatie op terminal server voor alle gebruikers
- Gebruikersgegevens worden nog steeds opgeslagen in de gebruikerscontext voor elke gebruiker

Voor bestaande installaties van vorige MSI-versies, verwijder de vorige MSI en installeer deze nieuwe MSI. Je kunt de nieuwe MSI vinden via desktop.coligo.com.

Verdere verbeteringen

- Speciale tekens toegestaan en opgelost bij het invoeren van nummer tijdens overdracht: speciale tekens zoals haakjes worden toegestaan, herkend en opgelost bij het invoeren tijdens de overdrachtstroom.
- Clientraamwerk bijgewerkt: Het client-framework van Enreach Contact Desktop is bijgewerkt (Electron 30) om te voldoen aan de hedendaagse standaarden.
- Antwoordknop ontbreekt voor groepsoproepen binnen externe Enreach Contact Desktop setup: Bij gebruik van Enreach Contact Desktop in een externe opstelling (bijvoorbeeld terminal server) was

de antwoordknop niet beschikbaar op de externe instantie van Enreach Contact Desktop. Dit is verholpen.

- Aanwezigheid opheffen verbeterd: Als je een aanwezigheidsoverschrijving instelt (zoals Bezet of Weg), wordt deze nu aan de serverzijde opgeslagen. Dit zorgt voor een consistente aanwezigheidsstatus op alle apparaten.
- Manager/Assistent verbeteringen: Af en toe werd er een overbodig gespreksbedieningsvenster voor het ophalen van oproepen weergegeven. Dit is aangepakt.

8 VEREISTEN

Om Enreach Contact Desktop te kunnen gebruiken, moet je aan de volgende netwerkvereisten voldoen. Zorg ervoor dat de IT-beheerder op de hoogte is van deze vereisten. Als niet aan de eisen wordt voldaan, zal Enreach Contact Desktop niet of slechts gedeeltelijk functioneren.

Besturingssystemen

De nieuwste versie Enreach Contact Desktop (v1.34) vereist minimaal Windows 10 (alleen 64 bit) of macOS 10.15 (Catalina).

Netwerkvereisten



Het websocket- en signaling-endpoint iam.voipoperator.eu wordt niet langer ondersteund. Upgrade naar aim.voipoperator.eu als je upgrade naar Enreach Contact Desktop versie 1.26.3 of hoger.

Beschrijving	IP-/DNS-ingang	Protocol	Port
TURN/STUN	stun.voipoperator.tel	TCP, UDP	443, 3478
STUN Google One	stun.l.google.com	UDP	19302
Automatische update-processen	desktop.coligo.com	TCP	443
WebSocket API-verbindingen	iam.voipoperator.eu updaten naar: aim.voipoperator.eu	TCP	443
Reach API	reachapi.ispworks.nl	TCP	443
Media	89.184.190.0/24	UDP	16384 - 32768
Signalering	iam.voipoperator.eu updaten naar: aim.voipoperator.eu	TCP	443, 4006

Beschrijving	IP-/DNS-ingang	Protocol	Port
Bestanden uploaden	iamfile.voipoperator.eu	TCP	4006
Enreach Connect Login en Recognition service (alleen vereist bij gebruik van de Enreach Connect Addon)	updaten naar: 51.144.182.8	TCP	443
Enreach Connect Download Service (alleen vereist bij gebruik van de Enreach Connect Addon)	52.239.140.202 52.239.142.100 13.80.19.225	TCP	443
Enreach Connect Remote Log Service (alleen vereist bij gebruik van de Enreach 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
Wachtrijen	api.q.infinity.k8s.ispworks.nl	TCP	443
Gespreksopnamen	ecp.ispworks.nl	TCP	443