ENREACH CONTACT CONTROL CENTER

DOCUMENTATIE VOOR GEBRUIKERS

Versie: oktober 2026

INHOUD

Inleiding 3

Enreach Contact Control Center 4

2.1 Het Control Center openen 4
2.2 Klantselectie 4
2.3 Istellingen 4

Visual Call Flow Designer 5

3.1 Gebruikersinterface 5
3.2 Werken met schema's 6
3.2.1 Een schema zoeken en selecteren 6
3.2.2 Schemadetails bekijken 6
3.3 Werken in de visuele Call Flow-weergave 6
3.3.1 Zoomknoppen en weergave aanpassen 6
3.3.2 Call Flows bekijken 7

1 INLEIDING

Enreach Contact Control Center geeft je toegang tot meerdere Enreach Contact-apps. Vanuit de tenant die je bekijkt, heb je via het Control Center toegang tot:

- Visual Call Flow Designer
- Enreach Contact Reporting App
- Contact Connect Web App om je CRM te integreren
- Algemene instellingen van het Control Center
- Klantselectie
- Gebruikersprofiel en uitloggen

Je hebt een Enreach Contact-abonnement nodig om de browserapp te gebruiken.

Visual Call Flow Designer

Met Visual Call Flow Designer bekijk je nummerplannen, schema's, tijdschema's en knooppunten voor oproeproutering.

Voor meer informatie, zie *3 Visual Call Flow Designer*, pagina 5.

Enreach Contact Reporting App

In de Reporting App kun je rapporten over de prestaties van wachtrijen en agents maken, inplannen, bekijken en exporteren. De beschikbare rapporttypen zijn Wachtrijstatistieken, Agentstatistieken, Agentstatistieken per wachtrij en Wachtrijbezetting. Voor meer informatie, zie https://help.enreach.com/reportingapp/1.00/web/Enreach/nl-NL/.

Contact Connect

Met Contact Connect integreer je je CRM, ERP of contactendatabase om inkomende bellers te herkennen en hun contactgegevens in Enreach Contact-apps weer te geven.

Je kunt vooraf geconfigureerde of aangepaste apps koppelen en meldingen, acties en synchronisatie-instellingen voor de integratie instellen. Voor meer informatie, zie https://help.enreach.com/contactconnect/1.00/web/Enreach/nl-NL/.

Meer online help

Online help	URL
Enreach Contact	https://help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/nl-NL/
Enreach Contact Desktop[NEW]	https://help.enreach.com/contactapp/1.00/web/Enreach/nl-NL/
Enreach Contact Desktop	https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/nl-NL/
Enreach Contact Android	https://help.enreach.com/umc/1.00/Android/Enreach/nl-NL/
Enreach Contact iOS	https://help.enreach.com/umc/1.00/iOS/Enreach/nl-NL/
Enreach Contact Qboard	https://help.enreach.com/qboard/1.00/web/Enreach/nl-NL

2 ENREACH CONTACT CONTROL CENTER

De Enreach Contact Control Center biedt een centrale werkplek waar je de apps die voor een klant beschikbaar zijn, kunt openen en beheren. De navigatie blijft zichtbaar wanneer je een app opent, zodat je tussen apps kunt schakelen, de geselecteerde klant kunt controleren of wijzigen, algemene instellingen kunt aanpassen en je gebruikersprofiel kunt openen. De appkiezer linksboven geeft aan welke app je momenteel gebruikt, terwijl de klantselector in de bovenste balk laat zien met de configuratie en gegevens van welke klant je werkt.

2.1 HET CONTROL CENTER OPENEN

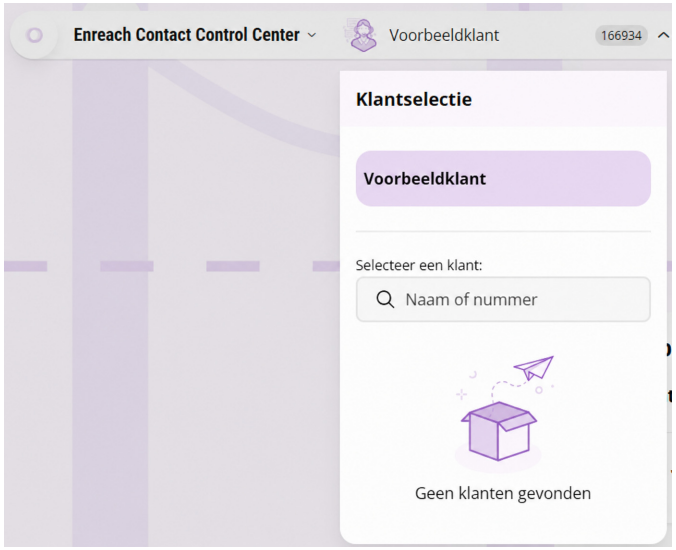
Je moet je aanmelden om toegang te krijgen tot de Enreach Contact Control Center.

Je meldt je als volgt aan bij het Control Center

1. Open de Control Center-URL https://contactcontrol.enreach.com/
2. Klik op GA NAAR INLOGGEN.
   ✓ De Single-Sign-On-pagina verschijnt.
3. Klik op GA NAAR INLOGGEN.
   ✓ De Enreach Contact Control Center-startpagina wordt geopend en toont de beschikbare apps op basis van je klantselectie, evenals links naar Licentie-informatie en Privacy.

2.2 KLANTSELECTIE

Controleer of selecteer de klant via de bovenste balk voordat je gegevens bekijkt of instellingen aanpast, aangezien Call Flows en de beschikbaarheid van apps per klant verschillen.



2.3 ISTELLINGEN

Klik op om de algemene instellingen van het Control Center te openen. Je kunt het volgende aanpassen:

- de weergavetaal
- het thema van de interface

evenals links naar licentie-informatie en het privacybeleid

3 VISUAL CALL FLOW DESIGNER

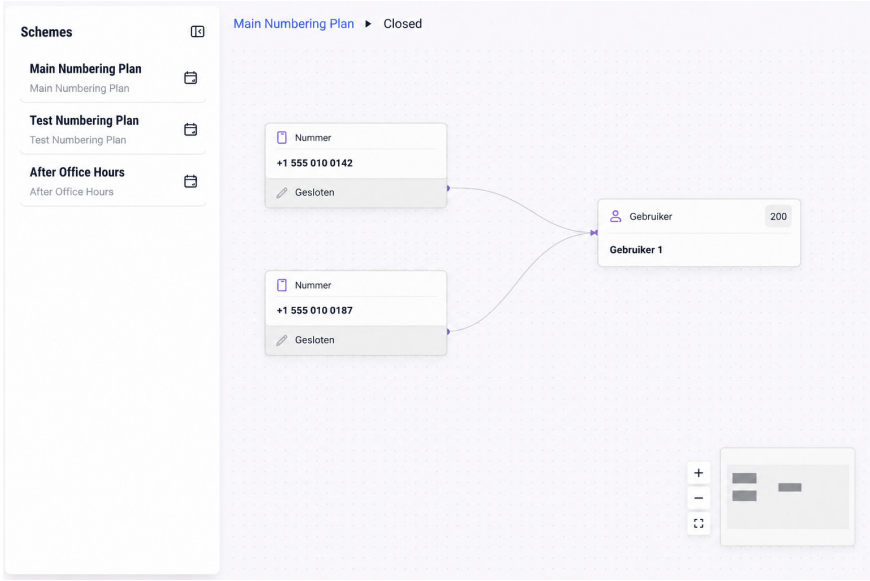
Visual Call Flow Designer biedt een grafisch overzicht van bestaande oproepstromen, zodat je als beheerder kunt zien hoe inkomende oproepen worden gerouteerd. Een nummerplanschema vormt het hoogste niveau in de oproeprouteringsstructuur van een klantaccount. Het vertegenwoordigt vaak een locatie of afdeling. Een schema gebruikt een tijdschema en vakantieperiodes om aan te geven welk nummerplan op welk moment van toepassing is.

De volgende functies zijn beschikbaar:

- Weergave van nummerplanschema's en de bijbehorende nummerplannen
- Weergave van tijdschema's en vakantieperiodes
- Weergave van oproepstromen voor telefoonnummers en toestelnummers

Visual Call Flow Designer is momenteel alleen beschikbaar in de alleen-lezenmodus. Je kunt oproepstromen bekijken, maar ze nog niet maken of wijzigen.

3.1 GEBRUIKERSINTERFACE



Selecteer een Schema om de bijbehorende Nummerplannen te bekijken. Selecteer een Nummerplan om de grafische oproepstroom te openen.

Klik op om het schemapaneel te verbergen en het tekengebied te vergroten, zodat je de grafische oproeprouteringvolledig kunt bekijken. Klik op om de zijbalk met de beschikbare secties weer te geven.

Klik op om een Activeringsoverzicht te bekijken op de tabbladen Tijdconfiguratie en Feestdagen van het geselecteerde nummerplan. Klik op om terug te gaan naar het grafische overzicht.

3.2 WERKEN MET SCHEMA'S

De schemalijst toont de nummerplanschema's die beschikbaar zijn in het geselecteerde klantaccount.

3.2.1 EEN SCHEMA ZOEKEN EN SELECTEREN

Selecteer een schema om het activeringsschema en de bijbehorende call flows te bekijken. Selecteer een ander schema om het tijdschema en de bijbehorende nummerplannen te bekijken. Zo kun je vergelijken hoe verschillende schema's oproepen op verschillende tijdstippen routeren.

3.2.2 SCHEMADETAILS BEKIJKEN

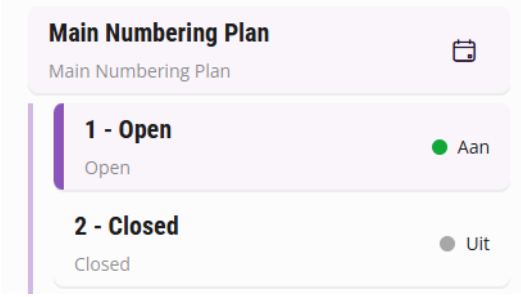
Het activeringsoverzicht laat zien hoe het schema wordt geactiveerd, bijvoorbeeld via een tijdschema. Zo zie je welk nummerplan onder welke voorwaarden actief is.

Op het tabblad **Tijdconfiguratie** zie je welk nummerplan op de geselecteerde dagen en tijdens de opgegeven tijden van toepassing is. Op het tabblad **Feestdagen** zie je datumperiodes en het nummerplan dat aan elke periode is toegewezen.

Als zowel een tijdconfiguratie als een vakantieperiode van toepassing is, heeft de vakantieperiode voorrang. Een eventuele handmatige override heeft voorrang op beide.

Een tijdconfiguratie bevat de dagen en tijdsintervallen waarop een nummerplan van toepassing is. Bekijk de betreffende dag en het tijdsinterval om te zien welk nummerplan op dat moment oproepen afhandelt.

De weergegeven status geeft aan of het geselecteerde item aan of uit staat. Bekijk de status samen met het tijdschema of de vakantieperiode om te zien welk nummerplan als actief wordt weergegeven.



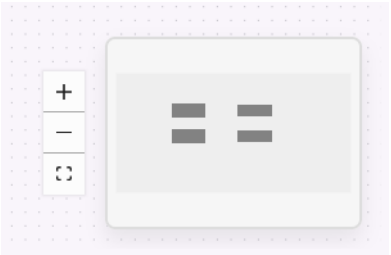
3.3 WERKEN IN DE VISUELE CALL FLOW-WEERGAVE

Het tekengebied toont de Call Flow als onderling verbonden elementen. De minikaart laat zien waar je bent in het volledige diagram en helpt je door een grote Call Flow te navigeren.

Volg de verbindingen vanaf het startpunt door het diagram. Gebruik de minikaart en de zoomknoppen om je positie te volgen wanneer de Call Flow buiten het zichtbare gebied valt.

3.3.1 ZOOMKNOPPEN EN WEERGAVE AANPASSEN

Het tekengebied toont de Call Flow als onderling verbonden elementen. De minikaart rechtsonder laat zien waar je bent in het volledige diagram en helpt je door een grote Call Flow te navigeren.



Klik op + om in te zoomen en op — om uit te zoomen. Klik op ⛶ om de volledige Call Flow zo groot mogelijk weer te geven.

Door in het tekengebied of in het weergavekader van de minikaart te klikken en te slepen, kun je door de Call Flow navigeren.

3.3.2 CALL FLOWS BEKIJKEN

Open het nummerplan dat door het geselecteerde schema of tijdschema is toegewezen. Zo beperk je het zoeken naar Call Flows tot de toepasselijke routeringscontext.

Zoek de vermelding voor het telefoonnummer of toestelnummer dat je wilt bekijken. Volg de verbindingen door het diagram om te zien hoe de oproep wordt gerouteerd en waar deze naartoe wordt geleid.

Klik op het knooppunt Nummer om een tabblad met details van het gebelde nummer te openen. Klik op Gebruiker om de details van de routeringsbestemming te bekijken.