

ENREACH CONTACT FOR WEB

GEBRUIKERSHANDLEIDING

Versie: juli 2025

INHOUD

Inleiding	3
Gebruikersinterface	4
2.1 Contacten	5
2.2 Oproepen	6
2.3 Qboard	6
Enreach Contact for Web App opties.....	7
3.1 Telefoneren	7
3.1.1 Opties tijdens een inkomende oproep.....	7
3.1.2 Opties tijdens een actief gesprek.....	8
3.2 Voicemail	9
3.3 Profiel opties	10
Instellingen	13

1 INLEIDING

Met de Enreach Contact for Web App kun je direct Enreach Contact Desktop boproepen voeren en ontvangen vanuit je webbrowser, zonder extra software. Je krijgt ook volledige toegang tot je contacten, oproepbediening, bereikbaarheid en wachtrijbeheer.



Voor de browsergebaseerde app heb je een Enreach Contact-abonnement nodig.

De volgende functies zijn beschikbaar:

- Gesprekken starten en ontvangen
- Geavanceerde gespreksbediening (gesprekken doorverbinden, vasthouden en schakelen tussen toestellen)
- Volledige toegang tot je contacten
- De aanwezigheid van je collega bekijken
- Je eigen aanwezigheid bewerken
- Je bereikbaarheid beheren door doorschakelingen in te stellen of de REACH-status op te heffen
- Aan- of afmelden bij wachtrijen
- Voicemail transcriptie

Verdere online hulp

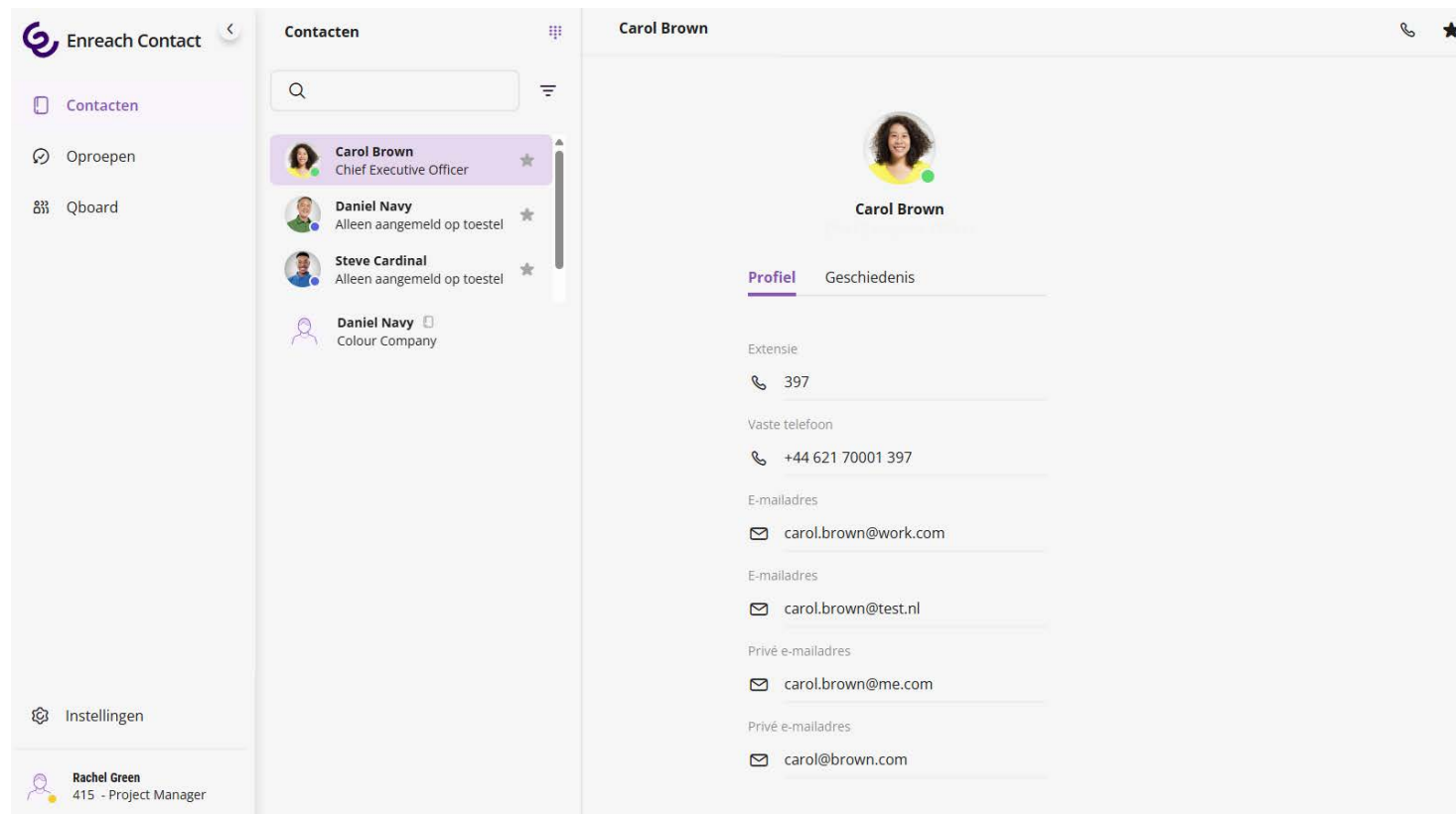
Online hulp	URL
Enreach Contact Desktop	https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/nl-NL/
Enreach Contact Android	https://help.enreach.com/umc/1.00/Android/Enreach/es-ES/
Enreach Contact iOS	https://help.enreach.com/umc/1.00/iOS/Enreach/nl-NL/

Online hulp	URL
Enreach Contact Qboard	https://help.enreach.com/qboard/1.00/web/Enreach/nl-NL/

2 GEBRUIKERSINTERFACE

De gebruikersinterface van de browsergebaseerde applicatie is duidelijk en intuïtief ontworpen, zodat je direct in je webbrowser snel toegang hebt tot alle essentiële communicatiefuncties.

- Beheer je **Contacten** – zoek en bekijk contactgegevens
- Bekijk recente **Oproepen** – bekijk je oproepgeschiedenis en bel snel opnieuw of bel gemiste oproepen terug
- Gebruik **Qboard** – monitor en beheer de wachtrijactiviteit (als dit in je abonnement is inbegrepen)
- Pas **Instellingen** aan – beheer oproepen, koppel services, stel je aanwezigheid in en configureer audioapparaten
- Ga naar je **Profiel** – pas je aanwezigheidsstatus aan, kies toestellen voor inkomende en uitgaande oproepen, stel je REACH-status (opheffen) in en wijzig de taal van de interface



2.1 CONTACTEN

Klik op  **Contacten** om je contactenlijst te openen. Hier worden al je contacten met hun huidige beschikbaarheid status weergegeven. Je kunt favorieten bekijken en instellen. Je kunt ook oproepen starten vanuit de contactenlijst, zie

Zoekbalk

In de zoekbalk kun je zoeken naar namen en toestelnummers.



Filteren

Klik op  om meerdere opties weer te geven bij het filteren van contactpersonen. Als er een filter actief is, verandert het pictogram in .

Optie	Uitleg
Favorieten	Je kunt alle contacten weergeven die je als favoriet hebt gemarkeerd.
Beschikbaar	Toont alle contacten die beschikbaar zijn.
Collega's	Toont je collega's.
Bedrijf	Toont alle contacten binnen je bedrijf.
Persoonlijk	Toont je persoonlijke contacten.
Microsoft	Toont al je Microsoft-contacten.

Aanwezigheid

De status van je contacten wordt aangegeven door een gekleurde stip op de profielfoto. De volgende aanwezigheidsstatussen zijn beschikbaar:

Status	Symbool	Uitleg
Automatisch		Beschikbaar Deze status geeft aan je contactpersonen aan, dat je bent aangemeld op een bureautelefoon of dat er een Enreach Contact simkaart is gekoppeld aan je gebruiker en dat je dus mobiel bereikbaar bent. Je bent niet ingelogd op de Enreach Contact Desktop of mobiele app.
		Online Deze status geeft aan dat je bent ingelogd op Enreach Contact Desktop en Enreach Contact Mobile.
		Offline Deze status geeft aan dat je niet bent ingelogd op een apparaat of applicatie.
Weg		Deze status geeft aan dat je momenteel niet beschikbaar bent.
Bezet		Deze status geeft aan dat je momenteel bezet bent, bijvoorbeeld met een gesprek of een vergadering.
Offline		Met deze optie wordt je status als uitgelogd weergegeven op alle apparaten en op Enreach Contact Mobile en Desktop.

2.2 OPROEPEN

Klik op  **Oproepen** om de lijst met recente oproepen te openen. Al je inkomende, uitgaande, gemiste, doorgeschakelde oproepen en Voicemail berichten worden hier weergegeven. Je kunt ook oproepen starten vanuit de lijst met oproepen, zie *3 Enreach Contact for Web App opties*, pagina 7.

Zoekbalk

In de zoekbalk kun je zoeken naar namen, extensienummers, wachtrijen en groepen.



Filteren

Je hebt meerdere filteropties in de recente lijst:

Optie	Uitleg
Wachtrij	Als u dit filter activeert, worden al uw inkomende, uitgaande en gemiste wachtrijgesprekken weergegeven.
Groep	Dit filter toont al je inkomende, uitgaande en gemiste groepsgesprekken.
	Als je op deze optie klikt, verschijnen de volgende extra filters: • Wachtrij • Groep • Uitgaand • Inkomend • Gemist • Doorgestuurd • Voicemail Als er een filter actief is, verandert het pictogram in .

taties en bezetting van afdelingen, de beschikbaarheid van agenten of algemene statistieken.

Kijk voor meer informatie op https://help.enreach.com/qboard/1.00/web/Enreach/nl-NL/#page/help/Title_Copy.html

2.3 QBOARD

Enreach Contact Qboard is een dashboard dat je een overzicht geeft van de verschillende wachtrijen. Het overzicht toont in realtime de pres-

3 ENREACH CONTACT FOR WEB APP OPTIES

Je kunt telefoongesprekken voeren, je doorschakelingen instellen en je wachtrijen en REACH-instellingen beheren vanaf de Enreach Contact for Web App.

3.1 TELEFONEREN

Voer en ontvang gesprekken rechtstreeks in je browser zonder extra software te installeren. Je hebt verschillende opties om een gesprek te starten:

- Uit de lijst **Oproepen**
- Uit het profiel van een contactpersoon
- Vanuit het kiespad



Gesprekken die worden gestart via Enreach Contact for Web App worden uitgevoerd op het apparaat dat je hebt ingesteld onder *Toestel voor uitgaande gesprekken*.

Om een gesprek vanuit het profiel van een contactpersoon te starten

- 1 Klik op  **Contacten**.
 - ✓ Je contactenlijst verschijnt.
- 2 Klik op de contactpersoon waarmee je het gesprek wilt beginnen.

- 3 Klik op  in de rechterbovenhoek.
 - ✓ Het gesprek wordt geïnitieerd en je kunt bellen op het geselecteerde apparaat, zie *Toestel voor uitgaande gesprekken*, pagina 10.

Je start als volgt een oproep vanaf het toetsenblok

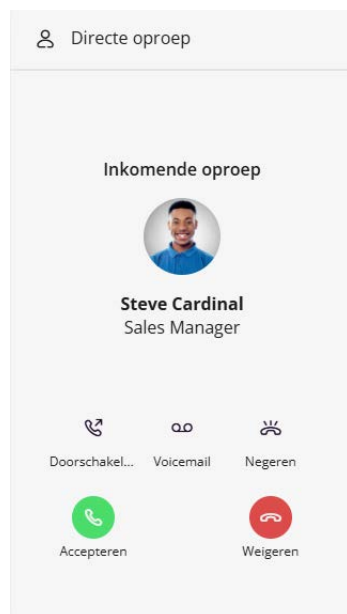
- 1 Klik op  **Contacten** of  **Oproepen**.
- 2 Klik op  .
 - ✓ Het kiespad verschijnt.
- 3 Typ de extensie van de gebruiker of het externe nummer dat je wilt bellen.
 - ✓ De oproep wordt geïnitieerd.

3.1.1 OPTIES TIJDENS EEN INKOMENDE OPROEP

Als je een inkomend gesprek ontvangt, heb je verschillende opties. Je kunt het gesprek aannemen, doorschakelen naar een andere bestemming, zoals een collega of je voicemail, of weigeren.

Een inkomend gesprek doorschakelen naar een andere bestemming

Je ontvangt een inkomend gesprek.



- 1 Klik op  en selecteer de bestemming waarnaar je het gesprek wilt doorschakelen.
 - ✓ Het gesprek wordt direct doorverbonden.
 - of
 - ✓ Klik op  om het gesprek direct door te schakelen naar je voicemail.

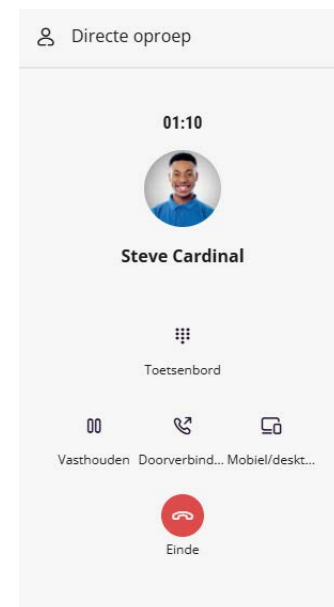
Een inkomend gesprek negeren

Je ontvangt een inkomend gesprek.

- 1 Klik op  .
 - ✓ Het gespreksbedieningsvenster verdwijnt op de achtergrond. De beller hoort de kiestoon totdat de time-out is bereikt.

3.1.2 OPTIES TIJDENS EEN ACTIEF GESPREK

Zodra een gesprek tot stand is gebracht, kun je het toetsenbord openen om DTMF-cijfers in te voeren, het actieve gesprek doorverbinden naar een andere bestemming, het gesprek in de wacht zetten en een apparaatwissel uitvoeren om een actief gesprek naadloos door te verbinden naar een ander apparaat.



Een actief gesprek doorverbinden naar een ander contact zonder ruggespraak (Doorschakelen zonder overleg)

- 1 Klik tijdens een actief gesprek op  .
- 2 Klik op **Doorschakelen zonder overleg** om het gesprek door te verbinden zonder overleg.
 - ✓ Er verschijnt een menu om contactpersonen te selecteren.
- 3 Selecteer een contactpersoon uit de lijst. Je kunt ook zoeken door in het zoekveld te typen.

- 4 Klik op  om de overdracht uit te voeren.
 - ✓ Het gesprek wordt direct doorgeschakeld naar de geselecteerde contactpersoon.

Een actief gesprek doorverbinden naar een ander contact met rug-gespraak (Doorschakelen met aanvraag)

- 1 Klik tijdens een actief gesprek op .
- 2 Klik op **Doorschakelen met aanvraag** om een overleggesprek te starten.
 - ✓ Er verschijnt een menu om contactpersonen te selecteren.
- 3 Selecteer een contactpersoon uit de lijst. Je kunt ook zoeken door in het zoekveld te typen.
 - ✓ De eerste deelnemer wordt in de wacht gezet en je kunt bellen en overleggen met de andere deelnemer.
- 4 Klik op  om de overdracht uit te voeren.
 - ✓ Beide deelnemers zijn verbonden.

Om een conferentie te starten

Je hebt minstens twee gesprekken, één “actief” en één “in de wacht”. Dit geeft je de mogelijkheid om een conferentie aan te maken tussen deze deelnemers en jezelf.

- 1 Klik op .
 - ✓ Alle deelnemers worden samengebracht in een conferentie.

Je wisselt als volgt toestel tijdens een lopend gesprek

- 1 Klik tijdens het 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 kunt het gesprek voortzetten.

Je zet als volgt een oproep in de wacht

- 1 Klik tijdens een actief gesprek op .
 - ✓ Het gesprek wordt in de wacht gezet en je gesprekspartner hoort wachtmuziek.
- 2 Klik nogmaals op dit pictogram om het gesprek in wachtstand opnieuw te activeren.

3.2 VOICEMAIL

Je kunt voicemails ontvangen en beluisteren. Dit wordt aangegeven door  in de recente lijst.

Om een voicemail te beluisteren

- 1 Klik op  **Oproepen**.
 - ✓ De **lijst Oproepen** verschijnt.
- 2 Klik op de invoer met de voicemail.
- 3 Klik op .
 - ✓ De voicemail wordt afgespeeld.



Klik op  om het transcript van de voicemail weer te geven.



Je kunt het afspelen van je voicemail langzamer of sneller maken door op de knop 1.0x te tikken. Beschikbare snelheden: 0.5x, 1,0x en 1,5x

Om een voicemail te downloaden

- 1 Klik op  **Oproepen**.
✓ De **lijst Oproepen** verschijnt.
- 2 Klik op de invoer met de voicemail.
- 3 Klik op .
✓ De voicemail wordt naar je toestel gedownload.

Om een voicemail te verwijderen

- 1 Klik op  **Oproepen**.
✓ De **lijst Oproepen** verschijnt.
- 2 Klik op de invoer met de voicemail.
- 3 Klik op .
- 4 Klik op **Ja, verwijderen**.
✓ De voicemail is gewist.

3.3 PROFIEL OPTIES

In je profielmenu kun je je aanwezigheid aanpassen en kiezen welke toestellen je wilt gebruiken voor inkomende en uitgaande oproepen.

De beschikbare opties zijn onder andere:

- Aanwezigheid – Stel je aanwezigheid in (Automatisch, Bezet, Afwezig, Afgemeld).
- Toestellen – Kies welk toestel je wilt gebruiken voor uitgaande en inkomende oproepen (mobiel, desktop app of vast toestel).

- REACH-status (opheffen) – Je huidige status handmatig opheffen.
- Taal – De taal van de interface wijzigen.
- Afmelden – Afmelden bij de toepassing.

Aanwezigheid

Je kunt je aanwezigheidsstatus overschrijven. Je hebt de volgende opties:

-  Afwezig
-  Bezet
-  Afgemeld

Om je aanwezigheidsstatus te overschrijven

- 1 Klik op je **profielfoto** linksonder.
- 2 Selecteer onder **Aanwezigheid** de status die je wilt instellen in de vervolgkeuzelijst.
✓ Je huidige aanwezigheidsstatus wordt overschreven met de geselecteerde status.

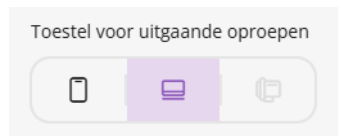
Toestel voor uitgaande gesprekken

Je kunt instellen op welk toestel je gesprekken moeten worden gevoerd. Je hebt de volgende opties:

Icoon	Uitleg
	Als je deze optie selecteert, worden gesprekken gevoerd via Enreach Contact Mobile.
	Als je deze optie kiest, worden gesprekken gevoerd via de softphone van de Enreach Contact Desktop?Web App.
	Als je een bureautelefoon hebt geïnstalleerd en gekoppeld met Enreach Contact, kun je deze optie selecteren om te bellen via je bureautelefoon.

Om te selecteren welk toestel wordt gebruikt voor uitgaande gesprekken

- 1 Klik op je **profielfoto** linksonder.
- 2 Klik op het toestel dat je wilt gebruiken voor jouw uitgaande gesprekken.



Symbool kleur	Uitleg
Purple	Dit apparaat is geselecteerd.
Zwart	Het apparaat is beschikbaar, maar niet geselecteerd.
Grijs uit	Het apparaat is niet beschikbaar

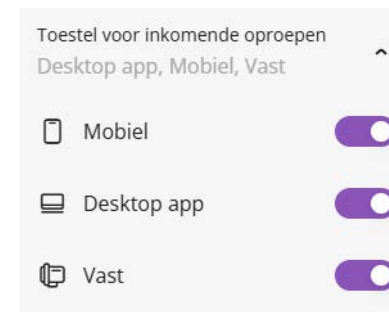
Toestel voor inkomende gesprekken

Je kunt selecteren op welk(e) toestel(len) inkomende gesprekken moeten worden gesignaleerd.

Icoon	Uitleg
	Activeer deze optie om inkomende gesprekken te laten signaleren op je Enreach Contact Mobile applicatie.
	Activeer deze optie als je wilt dat inkomende gesprekken worden gesignaleerd op de Enreach Contact Desktop client.
	Als je een bureautelefoon hebt geïnstalleerd en gekoppeld met Enreach Contact, kun je deze optie selecteren om inkomende gesprekken op je bureautelefoon te laten signaleren.

Je selecteert als volgt welk apparaat inkomende gesprekken signaleert

- 1 Klik op je **profielfoto** linksonder.
- 2 Klik op het apparaat waarop je oproepen wilt ontvangen.



Een inkomend gesprek kan op verschillende apparaten worden gesignaleerd.

REACH-status

Je kunt je huidige REACH-status handmatig opheffen om te bepalen hoe inkomende oproepen worden afgehandeld, ongeacht de instellingen van je agenda of automatische status.

Om je REACH status handmatig te wijzigen

- 1 Klik op je **profielfoto** linksonder.
- 2 Open het vervolgkeuzemenu onder **REACH-status** en kies een REACH-status.
 - ✓ Je huidige REACH status wordt overschreven met de geselecteerde status.

Taal wijzigen

Je kunt de taal van de Enreach Contact for Web App wijzigen

Je wijzigt als volgt de taal van de Enreach Contact for Web App

- 1 Klik op jouw **profielfoto**.
- 2 Selecteer de gewenste taal in het taalveld.
 - ✓ De taal wordt direct veranderd.

Afmelden

Klik op **Afmelden** om je veilig af te melden bij de toepassing en je huidige sessie in de browser te beëindigen.

4 INSTELLINGEN

In het menu Instellingen kun je aanpassen hoe de app werkt, audio- en toestelvoorkeuren instellen, integraties beheren en je aanwezigheid afstemmen op je dagelijkse workflow.

Klik op  **Instellingen** om het menu te openen en je oproep-, audio- en accountvoorkeuren aan te passen.

Doorschakelen

Stel onvoorwaardelijke of voorwaardelijke doorschakeling in naar voicemail of een ander telefoonnummer/extensie

Om je doorschakelinstellingen te beheren

- 1 Klik op  **Instellingen**.
- 2 Klik op **Doorschakelen**.
- 3 Activeer **Doorschakelen inschakelen**.
- 4 Klik op **Voorwaardelijk** om een voorwaardelijke doorschakelen in te stellen.
- 5 Selecteer de tijd waarna gesprekken moeten worden doorgeschakeld uit de vervolgkeuzelijst.
of
- 6 Klik op **Onvoorwaardelijk** om een onvoorwaardelijke doorschakelen in te stellen.
- 7 Selecteer of je gesprekken wilt doorschakelen naar je voicemail of naar een extensie/telefoonnummer.
- 8 Voer, indien van toepassing, de extensie of het telefoonnummer in.
- 9 Klik op **Opslaan**.
✓ Je doorschakelinstellingen worden opgeslagen.

Integraties

Activeer of deactiveer Enreach Connect en meld je aan met Microsoft 365.

Je beheert als volgt je integratie-instellingen

- 1 Klik op  **Instellingen**.
- 2 Klik op **Integraties**.
- 3 Activeer de integratie die je wilt instellen.
Je kunt je REACH instellingen rechtstreeks vanuit de Microsoft Teams interface beheren. Je kunt
 - je actieve status bekijken
 - je actieve status opheffen en een vervaldatum instellen
 - een status instellen voor wanneer je in Enreach Meetings bent

REACH

Overschrijf je huidige status of configureer automatische statuswijzigingen tijdens vergaderingen.

Om je REACH instellingen te beheren

- 1 Klik op  **Instellingen**.
- 2 Klik op **REACH**.

Label	Uitleg
Actieve status	Hier kun je de status zien die momenteel actief is voor jouw gebruiker. Je REACH profiel wordt beheerd door je beheerder.
Overschrijven met	Je kunt in de vervolgkeuzelijst een status selecteren die je huidige actieve status overschrijft.

Label	Uitleg
Vervaldatum en -tijd	Schakel het selectievakje in en stel de vervaltijd en -datum in voor de statusoverschrijding.
Tijdens in Enreach Meetings	Geef aan welke status moet worden getoond aan je contacten terwijl je in Enreach Meetings bent.

- 3 Klik op **Opslaan**.
✓ Jouw instellingen worden opgeslagen.



Je kunt je REACH-status handmatig wijzigen. Zie *REACH-status*, pagina 11.

Audio

Selecteer je microfoon, luidspreker en ringtone apparaten en pas hun volume aan.

Wachtrijen

Log in of uit bij de wachtrijen waaraan je bent toegewezen.

Om in of uit te loggen uit je wachtrijen

- 1 Klik op  **Instellingen**.
- 2 Klik op **Wachtrijen**.
✓ Alle wachtrijen waar je lid van bent, worden hier weergegeven. Je kunt zien op hoeveel wachtrijen je bent aangemeld.
- 3 Activeer het schuifje naast de wachtrijen waarop je wilt inloggen.
✓ Je bent aangemeld bij de respectieve wachtrijen.
of
- 4 Deactiveer het schuifje naast de wachtrijen waarbij je wilt afmelden.
✓ Je bent afgemeld bij de respectieve wachtrijen.

Over

Bekijk de versie van de app, browser- en platformgegevens en krijg toegang tot links naar online help en release-opmerkingen.