

ENREACH CONTACT

DOCUMENTATIE VOOR GEBRUIKERS

Versie: juni 2026

INHOUD

Inleiding	4	7.4 Gebruik contacten uit andere accounts in Enreach Contact .	23
Overzicht functies	5	Favorieten toevoegen en verwijderen	24
Aanmelden - Eerste stappen	6	Telefonie	25
3.1 Inloggen	6	9.1 Gesprekken beginnen en beëindigen	25
3.2 SIM-kaart koppelen en verbindingstype kiezen	6	9.1.1 Opties tijdens een gesprek	27
Gebruikersinterface	7	9.1.2 Oproepen aankondigen en beantwoorden	30
4.1 Dashboard	7	9.1.3 Wisselen tussen app- en GSM-gesprekken	30
4.1.1 Statussignalering en nummerweergave	7	9.2 Actieve oproepen weergeven	31
4.1.2 Bereikbaarheid	8	9.2.1 Apparaatoverdracht tijdens een gesprek	31
4.1.3 Mijn profiel	9	9.3 Telefoonnummers instellen of verbergen	33
4.2 Contacten	10	9.4 Conferentie starten	33
4.3 Recente lijst	11	9.5 Gebruiken Enreach Contact via Bluetooth in de auto	34
4.4 Chats	12	Shomi - Je persoonlijke assistent	35
4.5 Toetsenbord	12	10.1 Functies	35
4.6 Instellingen	13	10.2 Vraag Shomi naar de inhoud van een gesprekssamenvatting	36
Enreach Contact	14	10.3 Gespreksgegevens Verwijderen	36
5.1 Uitloggen van Enreach Contact	15	10.4 Voorbeelden	37
Status signalering configureren	16	10.4.1 Gespreksanalyse	37
6.1 Eigen status	16	10.4.2 Een vergadering opnemen	38
6.1.1 Selecteer Aanwezigheidsstatus	16	10.4.3 Smart Voice-to-Text	39
6.2 Synchronisatie met Microsoft Teams	17	10.5 Gegevensbescherming & AI-modelgebruik	39
Contacten zoeken en weergeven	19	Doorschakelen	41
7.1 Contacten zoeken	19	11.1 Onvoorwaardelijk doorschakelen	41
7.2 Opties in het contactprofiel	20	11.2 Voorwaardelijk doorschakelen	41
7.3 Een contactbron kiezen	21	Verbindingstype	43
		12.1 SIM-kaart koppelen	45
		12.2 Verbindingstype instellen	45

Voicemails afspelen en beheren	47
13.1 Voicemails beheren	47
Chats	49
14.1 Directe Berichten.....	49
14.2 Ruimtes	50
14.3 Foto's, video's en bestanden verzenden	52
14.4 Gebruik Universele klembord	52
14.5 Chatberichten dicteren	53
14.6 Chat met Shomi	53
14.7 Meer opties in het chatgedeelte	53
Hoe word ik een beta tester?	55
Vereisten	56

1 INLEIDING

Met Enreach Contact beschik je over een gebruiksvriendelijke VoIP-oplossing, ontworpen voor snelle en intuïtieve communicatie met je contacten, waarbij je iPhone en/of iPad een volwaardig verlengstuk van je telefooncentrale wordt.

2 OVERZICHT FUNCTIES

Contacten

- Contacten zoeken en weergeven
- Lokale contacten weergeven en gebruiken (Een contactbron kiezen)
- Favorieten toevoegen en verwijderen
- Gebruik contacten uit andere accounts in Enreach Contact

Statussignalering

- Eigen status (Automatisch, Als afwezig weergeven, Bezet, Als offline weergeven)

Telefonie

- Gesprekken beginnen en beëindigen
- Microfoon dempen
- Schakelen tussen twee actieve gesprekspartners (Toggle)
- Telefoneren met een Bluetooth toestel
- Verbindingsmodus selecteren voor inkomende en uitgaande gesprekken
- Apparaat selecteren voor inkomende gesprekken

Recente lijst

- Weergave van datum en tijd van alle oproepen
- Weergave van gemiste oproepen
- Oproepen direct vanuit de lijst Recent starten
- Voicemail afspelen

Shomi - Je persoonlijke assistent

- Gespreksanalyse
- Smart Voicemail

- Samenvattingen van vergaderingen

Chats

- Versturen en ontvangen van chatberichten
- Versturen van foto's, video's en bestanden
- Directe berichten en chatrooms
- Inhoud kopiëren en plakken tussen Apple apparaten met Universeel klembord
- Chat met Shomi

3 AANMELDEN - EERSTE STAPPEN

Als Enreach Contact nog niet voor je is ingesteld op jouw iPhone/iPad, download dan de applicatie in de App Store.

Als je een e-mail hebt ontvangen van je beheerder, dan kun je via een link naar de beheerder een wachtwoord toekennen.

Voer de volgende stappen uit:

- 1 [Inloggen](#)
- 2 [SIM-kaart koppelen en verbindingstype kiezen](#)

3.1 INLOGGEN



Enreach Contact is een VoIP oplossing. Je moet met het Internet verbonden zijn om oproepen te starten en te ontvangen.

Je logt als volgt bij Enreach Contact in

- 1 Tik op het app-pictogram om Enreach Contact te openen.
✓ De inlogpagina verschijnt.
- 2 Voer jouw e-mail adres en wachtwoord in. Je hebt het wachtwoord al toegewezen in de operator..
- 3 Tik op [Aanmelden](#).
✓ Je bent ingelogd op Enreach Contact.

3.2 SIM-KAART KOPPELEN EN VERBINDINGSTYPE KIEZEN

Het is aan te raden om de SIM-kaart aan je toestel te koppelen om dubbele oproepen te voorkomen. Als de simkaart niet is gekoppeld aan je apparaat, worden inkomende oproepen zowel op de app als via het mobiele netwerk gesignaleerd. Volg de stappen op [12.1 SIM-kaart koppelen](#), pagina 45.



Houd er rekening mee dat de SIM-kaart die is toegewezen aan je Enreach Contact bestelling geactiveerd moet zijn op je apparaat, anders kan dit leiden tot storingen. Als je vragen hebt, neem dan contact op met je beheerder.

4 GEBRUIKERSINTERFACE

De Enreach Contact gebruikersinterface is ontworpen om je intuïtieve toegang te geven tot alle opgeslagen contactgegevens van jouw collega's en zakenpartners. Het is onderverdeeld in [Contacten](#), [Recent](#), [Dashboard \(incl. instellingen\)](#), [Chats](#) en [Kiespad](#).

Shomi kan overal in de gebruikersinterface worden geopend via het



-icoon – behalve in het toetsenbordgedeelte. Je kunt meer informatie over Shomi vinden op *10 Shomi - Je persoonlijke assistent*, pagina 35.

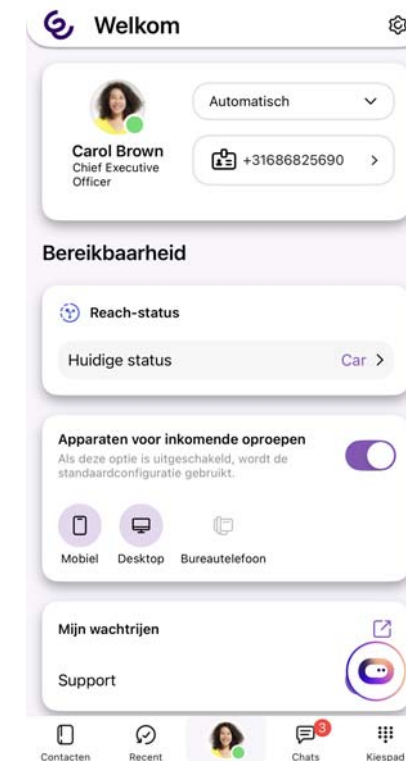
4.1 DASHBOARD

Op het dashboard vind je een overzicht van je instellingen. Hier kun je direct wijzigingen aanbrengen.

Je kunt jouw *Statussignalering en nummerweergave* selecteren en in één oogopslag zien welke nummerweergave je gebruikt voor uitgaande gesprekken. Bovendien kun je op *Bereikbaarheid* zien welk apparaat je hebt ingesteld voor inkomende oproepen. Bij *Mijn wachtrijen* kun je zien in welke wachtrijen je bent ingelogd. Aanvullende persoonlijke informatie, zoals je doorkiesnummer of e-mailadres, vind je onder *Mijn profiel*.

De configuratie van je *Doorschakelen* is ook zichtbaar op het dashboard en kan direct worden aangepast.

Het dashboard is de centrale plek waar je eenvoudig wijzigingen kunt aanbrengen in de configuratie. Je kunt er altijd bij via jouw profielfoto in het midden van de menubalk.



4.1.1 STATUSSIGNALERING EN NUMMERWEERGAVE

Door jouw status in te stellen kun je jouw contactpersonen informatie geven over je beschikbaarheid. Je kunt jouw status selecteren op het dashboard. Meer informatie over het instellen van de aanwezigheids-status vind je op *6 Status signalering configureren*, pagina 16.

Via het dropdown-veld kun je jouw telefoonnummer selecteren dat moet worden gesignaleerd voor uitgaande gesprekken. Je kunt ook de signalering van het telefoonnummer onderdrukken. Meer informatie is te vinden op *9.3 Telefoonnummers instellen of verbergen*, pagina 33.

4.1.2 BEREIKBAARHEID

In het sectie **Bereikbaarheids** geef je aan welk eindapparaat je wilt gebruiken voor inkomende gesprekken. Je kunt ook in- en uitloggen op wachtvelden en doorschakelingen configureren en activeren.

Reach status

Jouw huidige REACH status wordt hier weergegeven. Dit hangt af van de configuratie in de REACH app of in operator.

Je kunt jouw huidige status overschrijven met een handmatig ingestelde status. Meer informatie vind je in de [REACH documentatie](#).

Om het handmatig overschrijven van de status te activeren

- 1 Tik in het **REACH status** gebied op de status en selecteer vervolgens de status die je handmatig wilt instellen in het vervolgkeuzemenu.
- 2 Selecteer indien nodig de dag en tijd waarop de handmatig ingestelde status verloopt.
- 3 Tik op **Terug**.
✓ Jouw handmatig ingestelde statusoverbrugging is actief.

Je kunt de handmatige status weer deactiveren door op  te tikken.

Apparaat selecteren voor inkomende gesprekken

Als je de standaard REACH instellingen niet wilt gebruiken voor de apparaten die worden gebruikt voor inkomende gesprekken, kun je de instellingen opheffen in de Enreach Contact app.

Deze optie overschrijft je REACH instellingen.



Je standaard REACH profiel wordt beheerd door je beheerder in Operator.

Een apparaat selecteren voor inkomende gesprekken

Als je jouw standaard REACH instellingen niet wilt gebruiken voor de apparaten die worden gebruikt voor inkomende gesprekken, kun je de instellingen overschrijven in de Enreach Contact app.

Deze optie overschrijft je REACH instellingen. Als je deze optie niet activeert, zijn je REACH instellingen altijd actief.



Je standaard REACH profiel wordt beheerd door je beheerder in Operator.

Afhankelijk van de instelling kun je verschillende apparaten selecteren voor inkomende gesprekken. De volgende opties verschijnen:

- Mobiel
- Desktop
- Bureautelefoon





Zie *12 Verbindingstype*, pagina 43 voor meer informatie over het selecteren van de apparaatopties en de mogelijke scenario's.

- 1 Open jouw **dashboard**.
- 2 **Apparaten voor inkomende oproepen** activeren.
- 3 Tik op het apparaat of de apparaten die je wilt selecteren voor inkomende gesprekken.
✓ Je REACH-instellingen worden overschreven en inkomende oproepen worden gesignaleerd op het/de geselecteerde apparaat/apparaten.


Mijn wachtrijen

Wachtrijen worden gebruikt voor automatische gespreksdistributie.

Je kunt je aanmelden bij en afmelden van wachtrijen

- 1 Tik op  naast **Actieve wachtrijen**.
- 2 Activeer de wachtrijen waarbij je je wilt aanmelden of deactiveer de wachtrijen waarbij je je wilt afmelden.
 - ✓ Je wordt aan- en afgemeld bij de wachtrijen.
 - ✓ Ga terug naar het dashboard door op  te tikken. Je kunt je daar ook direct afmelden voor wachtrijen.



Het aantal gebruikers dat in een wachtrij is ingelogd, wordt naast de bijbehorende schakelaar weergegeven. Als het pictogram rood is  en "1" toont, ben jij de laatst ingelogde deelnemer in deze wachtrij.


Doorschakelen

Hier geef je aan wanneer en waar je inkomende gesprekken wilt doorschakelen. Doorschakelen kan onmiddellijk gebeuren (onvoorwaardelijk) of met een vertraging (voorwaardelijk). Of een omleiding actief is, kun je zien in het menu op je profielfoto. Meer informatie is te vinden op *11 Doorschakelen*, pagina 41.

4.1.3 MIJN PROFIEL

In het gedeelte **Mijn profiel** kun je jouw extensie, verschillende telefoonnummers en jouw e-mailadres zien, jouw functietitel en status aanpassen. Je kunt ook extra telefoonnummers of e-mailadressen toevoegen of verwijderen.

Je wijzigt als volgt jouw profielfoto

- 1 Tik op  in het gedeelte **Mijn profiel**.
- 2 Tik op de profielfoto.
Je hebt de volgende opties:
 - Maak een foto
De camera-applicatie opent en je kunt een nieuwe foto maken.

- Kies een foto
Kies jouw profielfoto uit jouw bestaande foto's.
- Doorbladeren
Je kunt in de verschillende mappen op jouw iPhone zoeken naar een afbeelding die je wilt gebruiken.
- Gebruik Memoji of Emoji
Kies een Memoji of Emoji uit de bestaande collectie of maak je eigen Memoji.

- 3 Tik op **Terug** om de selectie te bevestigen.



Om foto's te maken of foto's uit de galerij te gebruiken moet je Enreach Contact zo nodig toegang verlenen tot foto's, media en andere bestanden.



Bij het opslaan en verwerken van persoonsgegevens moeten de respectieve toepasselijke wettelijke voorschriften inzake gegevensbescherming in acht worden genomen. Als je vragen hebt over gegevensbescherming, neem dan contact op met jouw beheerder.



Persoonsgegevens kunnen niet automatisch worden gewist. Om aan de geldende voorschriften inzake gegevensbescherming te voldoen, kan het nodig zijn de vermeldingen handmatig te verwijderen.

Je voegt als volgt een functie toe


- 1 Tik op  in het gedeelte **Mijn profiel**.
- 2 Vul jouw huidige functietitel in het veld **Functie** in.
- 3 Tik op **Terug** om je wijzigingen op te slaan.
 - ✓ De functietitel is zichtbaar voor je contacten op je profiel.

Je voegt als volgt een telefoonnummer toe

- 1 Tik op  in het gedeelte **Mijn profiel**.

- 2 Tik op **+ TELEFOON TOEVOEGEN**.
- 3 Selecteer wat voor soort telefoonnummer het is, bijv. privé, kantoor, mobiel telefoonnummer enz.
- 4 Voer het telefoonnummer in.
- 5 Tik op **Terug** om je wijzigingen op te slaan.
 - ✓ Het telefoonnummer is zichtbaar voor je contacten op je profiel.

Je voegt als volgt een e-mailadres toe

- 1 Tik op  in het gedeelte **Mijn profiel**.
- 2 Tik op **+ EMAIL**.
- 3 Selecteer welk type e-mailadres het is, bijv. persoonlijk, kantoor etc.
- 4 Voer het e-mailadres in.
- 5 Tik op **Terug** om je wijzigingen op te slaan.
 - ✓ Het e-mailadres is zichtbaar voor je contacten op je profiel.

4.2 CONTACTEN

In het sectie **Contacten** vind je contactgegevens van jouw collega's en, als je toegang toestaat, van jouw contacten die je op de iPhone hebt opgeslagen. Je kunt contacten aan jouw favorieten toevoegen. Je kunt een filter gebruiken (Collega's, Bedrijf, Persoonlijk en Lokaal) om de weergave van contacten te beperken. Je kunt de weergave van jouw contacten ook filteren op favorieten, en alleen contacten tonen waarvan de status op **Beschikbaar** is gezet. Zie *7 Contacten zoeken en weergeven*, pagina 19.



Bij het opslaan en verwerken van persoonsgegevens moeten de respectieve toepasselijke wettelijke voorschriften inzake gegevensbescherming in acht worden genomen. Als je vragen hebt over gegevensbescherming, neem dan contact op met jouw beheerder.



Persoonsgegevens kunnen niet automatisch worden gewist. Om aan de geldende voorschriften inzake gegevensbescherming te voldoen, kan het nodig zijn de vermeldingen handmatig te verwijderen.



De gegevens worden automatisch met cyclische tussenpozen bijgewerkt. Om jouw contacten handmatig bij te werken, sleep je de inhoud van de lijst met jouw vinger naar beneden.

Zoekveld

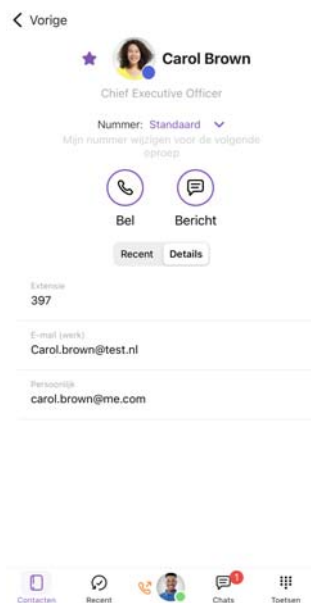
In het zoekveld kun je jouw contacten zoeken op voornaam, achternaam en telefoonnummer. Het zoeken kan nog verder worden beperkt via een filter.

 Naam of telefoonnummer

Voor nadere informatie, zie *7.1 Contacten zoeken*, pagina 19.

Contact profiel

Als je op een contact in de contactenlijst tikt, verschijnt het bijbehorende profiel. Hier zie je de profielfoto, het statusbericht en alle beschikbare contactinformatie (bijv. telefoonnummers en e-mail adres) van het contact, indien opgeslagen. Van hieruit kun je direct gesprekken beginnen, contacten aan jouw favorieten toevoegen en ook een e-mail of een direct bericht naar jouw contact sturen.



Voor nadere informatie, zie [7.2 Opties in het contactprofiel](#), pagina 20.

4.3 RECENTE LIJST

De **Recente lijst** toont alle inkomende, uitgaande en gemiste gesprekken in chronologische volgorde.

Het geeft een snel overzicht van eerdere gesprekken en stelt je in staat om direct terug te bellen als dat nodig is. Daarnaast is de Recente lijst uitgebreid en worden nu extra gegevens weergegeven over groepsoproepen, wachtrijen en oproepovernames.

Je kunt het zoekveld gebruiken om specifieke namen of telefoonnummers in de lijst op te zoeken.

Je kunt de oproeplijst ook verfijnen op basis van de volgende oproeptypen via de filteroptie  :

- Inkomende oproepen

- Uitgaande oproepen
- Gemiste oproepen
- Samenvattingen – via Shomi geanalyseerde gesprekken
- Voicemails



Bij het opslaan en verwerken van persoonsgegevens moeten de respectieve toepasselijke wettelijke voorschriften inzake gegevensbescherming in acht worden genomen. Als je vragen hebt over gegevensbescherming, neem dan contact op met jouw beheerder.



Persoonsgegevens kunnen niet automatisch worden gewist. Om aan de geldende voorschriften inzake gegevensbescherming te voldoen, kan het nodig zijn de vermeldingen handmatig te verwijderen.



Als je gesprekken gemist of geweigerd hebt, wordt het aantal gemiste gesprekken getoond in de balk naast **Recent** wanneer de sectie niet in focus is.

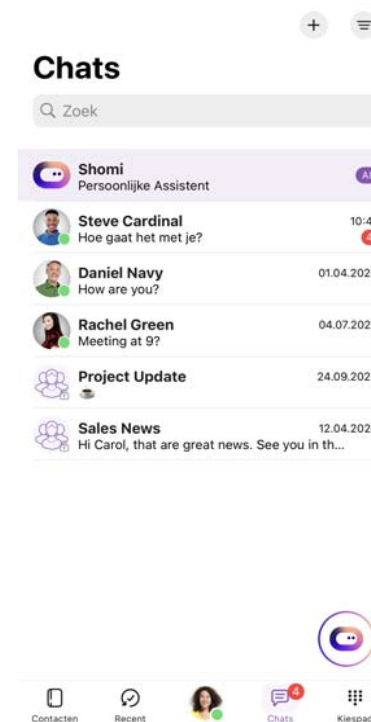


De gegevens worden automatisch met cyclische tussenpozen bijgewerkt. Om jouw Recent handmatig bij te werken, sleep je de inhoud van de lijst met jouw vinger naar beneden.

4.4 CHATS

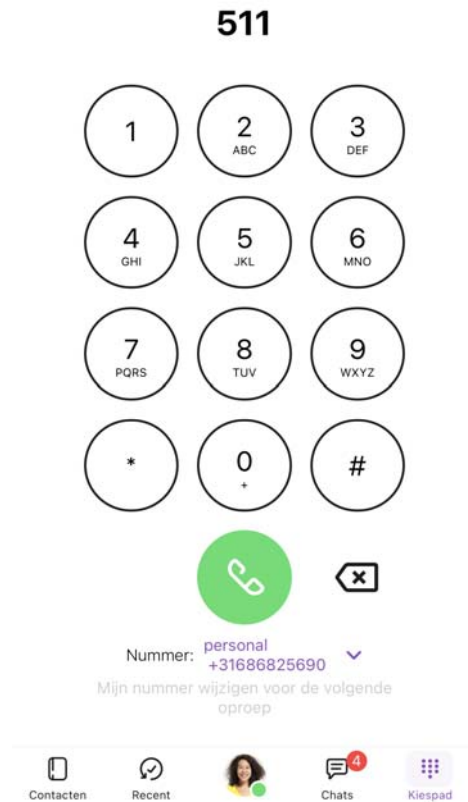
In het sectie **Chats** kun je tekstberichten sturen naar één of meerdere deelnemers. Zie ook *14 Chats*, pagina 49.

Daarnaast kun je hier Shomi, de persoonlijke assistent, gebruiken en vragen stellen over de functies. Zie ook *14.6 Chat met Shomi*, pagina 53.



4.5 TOETSENBORD

Het  -pictogram geeft je een numeriek toetsenblok waarmee je telefoonnummers direct kunt invoeren, net als op een gewone telefoon. Je kunt zowel telefoonnummers als DTMF tekens uit andere toepassingen kopiëren en in het invoerveld boven het toetsenbord plakken. Zie ook *Je start als volgt een gesprek vanuit de kiespad*, pagina 27.




4.6 INSTELLINGEN

Je vindt de [Instellingen](#) via het  pictogram in de rechterbovenhoek van het dashboard. Hier kun je verschillende instellingen maken voor verschillende delen van de app en uitloggen op Enreach Contact. Zie ook *5 Enreach Contact*, pagina 14.

5 ENREACH CONTACT

Dit hoofdstuk beschrijft hoe je verschillende functies van Enreach Contact kunt configureren.

In de sectie **Voorkeuren**  kun je een hele reeks instellingen voor verschillende onderwerpen vinden en aanpassen.

Oproepen

Instelling	Toelichting
Verbindingstype	<p>Hier kun je bepalen hoe de gesprekken moeten worden aangeleverd en gevoerd: Via GSM of via de Enreach Contact app. De volgende opties verschijnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alleen app • Alleen GSM • App voorkeur • GSM voorkeur <p>Om ervoor te zorgen dat inkomende oproepen correct kunnen worden geïdentificeerd via de contacten van deze app, activeer je de optie Oproepblokkering en -identificatie in de iOS instellingen. Meer informatie is te vinden op <i>SIM-kaart koppelen</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oproepenblokkering en -identificatie Met de optie Oproepblokkering en -identificatie kan iOS inkomende oproepen herkennen en correct weergeven aan de hand van de contacten en gegevens van de app. Dit betekent dat bijvoorbeeld interne extensies of bedrijfsnamen ook kunnen worden geïdentificeerd tijdens GSM-oproepen. Als de functie is uitgeschakeld, zijn deze uitgebreide weergave- en identificatiefuncties niet beschikbaar. Om de app volledig te kunnen gebruiken, moet deze autorisatie daarom worden geactiveerd in de instellingen van de iOS-telefoon.

Instelling	Toelichting
SIM-kaart gekoppeld aan	Hier kun je zien of en met welk apparaat je simkaart is gekoppeld. Tik op deze optie om je simkaart aan je apparaat te koppelen. Meer informatie is te vinden op 12 Verbindingstype , pagina 43.

Chat

Instelling	Toelichting
Chatmeldingen	Hier geef je aan of je naast meldingen over gemiste oproepen en voicemail ook meldingen over nieuwe chatberichten wilt ontvangen. Je wordt geïnformeerd, zelfs als de app op de achtergrond draait. Je kunt in de iPhone-instellingen onder Instellingen Meldingen Enreach Contact aangeven hoe de meldingen moeten worden gesignaleerd.

Shomi

Je kunt verschillende instellingen en gedragingen van Shomi aanpassen.

Optie	Uitleg
Shomi bovenaan de lijst	Schakel deze optie in om ervoor te zorgen dat Shomi altijd bovenaan je contactenlijst wordt weergegeven.
Samenvattingen automatisch mailen	Schakel deze optie in om de samenvattingen die Shomi maakt automatisch per e-mail te versturen.
Automatisch samenvattingen naar CRM sturen	Schakel deze optie in om de samenvattingen die Shomi maakt automatisch naar je CRM te sturen.

Informatie

Instelling	Toelichting
Over	Hier vind je informatie over de toepassing.

Instelling	Toelichting
Privacybeleid	Tik hier voor het privacybeleid.
Licentieovereenkomst voor eindgebruikers	Tik hier voor de licentieovereenkomst
Online hulp	Tik hier om de online help van de app te bekijken.
Deel logs	Hier heb je de mogelijkheid om logs over de toepassing te delen.

Log Uit

Je kunt je hier afmelden, zie ook [5.1 Uitloggen van Enreach Contact](#), pagina 15.



Enreach Contact is een VoIP oplossing. Je moet met het Internet verbonden zijn om oproepen te starten en te ontvangen.



Bij het opslaan en verwerken van persoonsgegevens moeten de respectieve toepasselijke wettelijke voorschriften inzake gegevensbescherming in acht worden genomen. Als je vragen hebt over gegevensbescherming, neem dan contact op met jouw beheerder.



Persoonsgegevens kunnen niet automatisch worden gewist. Om aan de geldende voorschriften inzake gegevensbescherming te voldoen, kan het nodig zijn de vermeldingen handmatig te verwijderen.

5.1 UITLOGGEN VAN ENREACH CONTACT

Je meldt als volgt van Enreach Contact af

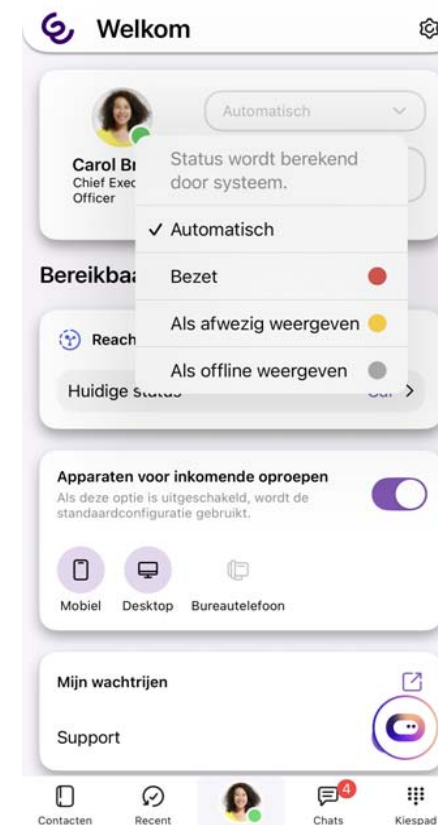
- 1 Tik op .
- 2 Tik op **Log Uit**.
 - ✓ Je bent niet langer aangemeld op Enreach Contact en zult geen oproepen en berichten meer ontvangen.

6 STATUS SIGNALERING CONFIGUREREN

De statussignaleringsfunctie is een handig hulpmiddel om jouw beschikbaarheid aan jouw contacten kenbaar te maken.

6.1 EIGEN STATUS







Je kunt jouw eigen aanwezigheidsstatus individueel instellen. De beschikbare opties zijn [Automatisch](#), [Als afwezig weergeven](#), [Bezet](#) en [Als offline weergeven](#).



6.1.1 SELECTEER AANWEZIGHEIDSTATUS

De aanwezigheidsstatus wordt weergegeven in de vorm van een pictogram rechts onderaan je profielfoto.

De volgende statusinformatie is beschikbaar:

Status	Symbool	Toelichting
Automatisch		Beschikbaar Deze status geeft aan je contactpersonen aan dat je bent aangemeld op een bureautelefoon of dat er een Enreach Contact simkaart aan je gebruiker is gekoppeld en dat je dus mobiel bereikbaar bent. Je bent niet ingelogd op Enreach Contact Desktop of de mobiele app.
		Online Deze status geeft aan dat je bent aangemeld op Enreach Contact Desktop en Enreach Contact Mobile
		Offline Deze status geeft aan dat je niet bent ingelogd op een toestel en softphone client.
Als afwezig weergeven		Deze status geeft aan dat je momenteel niet beschikbaar bent.
Bezet		Deze status geeft aan dat je momenteel bezig bent, bijvoorbeeld met een gesprek of een vergadering.
Verschijnen offline		Met deze optie wordt je status als uitgelogd gesignaleerd op alle eindapparaten en op Enreach Contact Mobile en desktop.

Als je **Automatisch** selecteert, wordt de status ingesteld door het systeem en geeft deze je huidige beschikbaarheid aan. **Als afwezig weergeven**, **Bezet** en **Als offline weergeven** kun je zelf selecteren.

Je stelt als volgt jouw status in

- 1 Tik op je status naast je profielfoto in het dashboard.
- 2 Selecteer de gewenste status.
 - ✓ Het statusicoon op jouw profielfoto verandert. Jouw contactpersonen zien de geselecteerde status.

6.2 SYNCHRONISATIE MET MICROSOFT TEAMS

Je Microsoft Teams-aanwezigheidsstatus kan gesynchroniseerd worden met je Enreach Contact-aanwezigheidsstatus. De activering voer je zelf uit in Enreach Contact Desktop of gebeurt door je beheerder in Operator. Meer informatie is te vinden in de Enreach Contact Desktop documentatie onder [Microsoft Integratie](#).

Effecten van de Microsoft Teams-status op de Enreach Contact-status

De volgende tabellen beschrijven de synchronisatieregels. Ze laten zien hoe een in Microsoft Teams ingestelde status (handmatig of automatisch) wordt weergegeven in Enreach Contact en hoe een Enreach Contact status wordt weergegeven in Microsoft Teams.

Teams Status (gedefinieerd door de gebruiker)	Teams Status (automatisch ingesteld op basis van de activiteit)	Resulterende Enreach Contact Status
Beschikbaar	Beschikbaar	Online
	Beschikbaar, niet aanwezig	Online
Bezet	Bezet	Bezet
	In een oproep	In MS Teams oproep
	In een vergadering	In agenda-vergadering
Niet Storen		Bezet
	Presentatie	In MS Teams oproep
Als afwezig weergeven		Afwezig
	Laatste online <Tijd>	Afwezig
Ben zo terug		Afwezig
Offline weergeven		Geen synchronisatie

Teams Status (gedefinieerd door de gebruiker)	Teams Status (automatisch ingesteld op basis van de activiteit)	Resulterende Enreach Contact Status
	Offline	Geen synchronisatie



Als synchronisatie met Teams is geactiveerd in de operator of in Enreach Contact Desktop, wordt de mobiele status altijd gesynchroniseerd met Teams, zelfs als je bent afgemeld op Enreach Contact Desktop.

Effecten van de Enreach Contact status op de Microsoft Teams status

Enreach Contact Status (gedefinieerd door de gebruiker)	Enreach Contact status (automatisch ingesteld op basis van de activiteit of REACH)	Resulterende Microsoft Teams status
Bezet		Geen synchronisatie
	In een oproep	In een oproep
Als afwezig weergegeven	Afwezig	Geen synchronisatie
Offline weergegeven	Offline	Geen synchronisatie

7 CONTACTEN ZOEKEN EN WEERGEVEN

In het **Contacten** menu heb je verschillende mogelijkheden om jouw contacten te zoeken en weer te geven.



Bij het opslaan en verwerken van persoonsgegevens moeten de respectieve toepasselijke wettelijke voorschriften inzake gegevensbescherming in acht worden genomen. Als je vragen hebt over gegevensbescherming, neem dan contact op met jouw beheerder.



Persoonsgegevens kunnen niet automatisch worden gewist. Om aan de geldende voorschriften inzake gegevensbescherming te voldoen, kan het nodig zijn de vermeldingen handmatig te verwijderen.



Let op de landspecifieke noodnummers en let er bij het opslaan van contacten op dat je geen nummer of extensie opgeeft die hetzelfde is als een noodnummer. Deze worden bij het bellen geblokkeerd.

7.1 CONTACTEN ZOEKEN

Het zoekveld voor contactpersonen bevindt zich boven de lijst met contactpersonen. Veeg met jouw vinger omlaag in de lijst met contactpersonen als het zoekveld nog niet zichtbaar is. Je kunt een voor- of achternaam, een e-mailadres en een telefoonnummer invoeren om jouw contacten te zoeken.

Q Naam of telefoonnummer

De zoekresultaten worden automatisch bijgewerkt en semantisch gegroepeerd naarmate elk teken wordt ingevoerd.

Je kunt bovendien contacten filteren die de status **Beschikbaar** hebben of die in jouw favorieten staan.



Om snel door jouw contactlijst te bladeren, gebruikt je de letterbalk aan de rechterkant van jouw iPhone-scherm. Om dit te doen, tikt je op de letterbalk en beweegt je, zonder deze op te tillen, jouw vinger op en neer naar de letter die je wilt vinden. Om naar de bovenkant van de lijst te scrollen, tik je op de statusbalk of op de tijd bovenaan jouw iPhone.

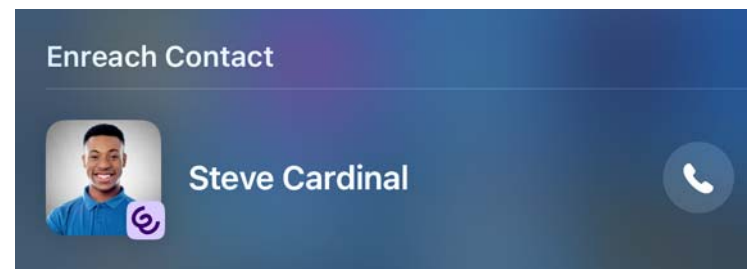
Je kunt ook de zoekfunctie van jouw iPhone of iPad gebruiken om contacten te zoeken in Enreach Contact.

Je gebruikt als volgt de zoekfunctie van jouw iOS-apparaat

- 1 Veeg omlaag vanaf het midden van het startscherm.
 - ✓ Het zoekveld verschijnt.
- 2 Dicteer of typ de naam die je wilt zoeken in Enreach Contact.
 - ✓ Alle inzendingen met de ingevoerde namen worden vermeld. Je kunt op **Toon meer** aantikken om meer resultaten weer te geven.
- 3 Tik op een zoekresultaat om het te openen.
 - ✓ De contactgegevens worden direct geopend in de Enreach Contact app.

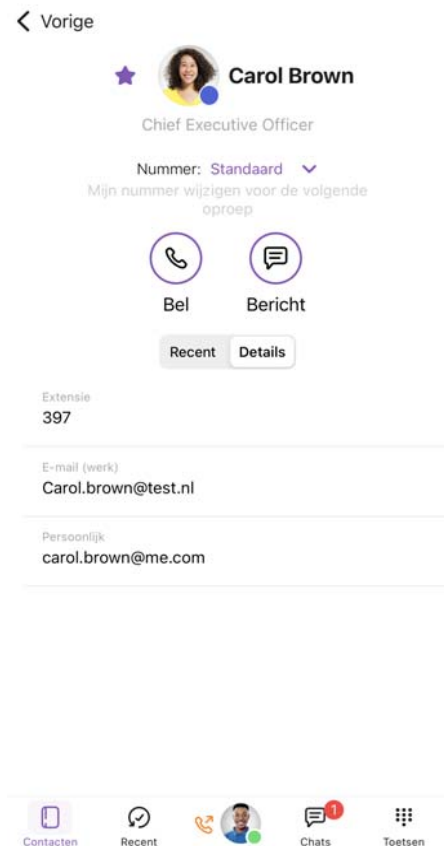


Je moet toestaan dat de app en zijn inhoud bij het zoeken getoond worden onder **Instellingen** | **Enreach Contact** | **Siri en Zoeken**.



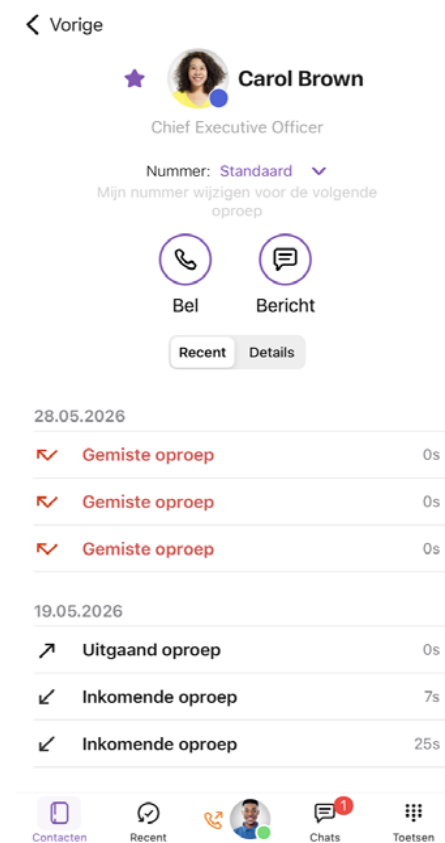
7.2 OPTIES IN HET CONTACTPROFIEL

Je hebt verschillende opties via het contactprofiel van jouw contacten. Je ziet de profielfoto, het status tekst en alle beschikbare contactinformatie (bijv. telefoonnummers en e-mail adressen) van jouw contact, indien opgeslagen. Van hieruit kun je direct gesprekken beginnen, contacten aan jouw favorieten toevoegen en ook een e-mail of een direct bericht sturen.



Je opent als volgt de Recent lijst of de contactinformatie in het contactprofiel

- 1 Tik op .
- 2 Tik op het contact van wie je het contactprofiel wilt bekijken.
 - ✓ De opgeslagen contactgegevens zoals extensie, telefoonnummers en e-mailadres worden weergegeven.
- 3 Tik op **Recent**.
 - ✓ De lijst van gesprekken met dit contact wordt getoond.



- 4 Tik op **Details** om de contactinformatie opnieuw te bekijken.



Je verstuurt als volgt een e-mail vanuit het contactprofiel

- 1 Tik op .
- 2 Tik op het contact van wie je het contactprofiel wilt bekijken.
 - ✓ De opgeslagen contactgegevens zoals extensie, telefoonnummers en e-mailadres worden weergegeven.
- 3 Tik op  of op het e-mailadres in het profiel van de contactpersoon.
 - ✓ De "Mail" app op jouw iPhone wordt geopend voor het samenstellen van een e-mail.





Je kunt alleen een e-mail sturen naar een contactpersoon als die een e-mailadres heeft dat in het profiel van de contactpersoon is opgeslagen.

Je begint als volgt een chat vanuit het profiel van de contactpersoon

- 1 Tik op .
- 2 Tik op het contact van wie je het contactprofiel wilt bekijken.
 - ✓ De opgeslagen contactgegevens zoals extensie, telefoonnummers en e-mailadres worden weergegeven.
- 3 Tik op .
 - ✓ De chat met het contact wordt geopend en je kunt een chatbericht schrijven.

Je start als volgt een gesprek vanuit het contactprofiel

- 1 Tik op .

- 2 Tik op het contact van wie je het contactprofiel wilt bekijken.
 - ✓ De opgeslagen contactgegevens zoals extensie, telefoonnummers en e-mailadres worden weergegeven.
- 3 Tik op .
 - ✓ Als er minstens twee telefoonnummers zijn opgeslagen in het contactprofiel van het contact, verschijnt er een menu voor het selecteren van een telefoonnummer.
- 4 Tik op het telefoonnummer dat je wilt gebruiken om het contact standaard te bellen.
 - ✓ Het gesprek is tot stand gebracht.
 - ✓ Als je opnieuw op  tikt, wordt vanaf nu het telefoonnummer gekozen dat je de eerste keer hebt gekozen.



Om een van de andere opgeslagen telefoonnummers van de contactpersoon te bellen, tikt je op het nummer in het profiel van de contactpersoon. Het gesprek naar dit telefoonnummer wordt onmiddellijk tot stand gebracht, zie *Je begint en beëindigt als volgt een gesprek vanuit de contactlijst*, pagina 25.

7.3 EEN CONTACTBRON KIEZEN

Je kunt individueel selecteren welke contactbronnen moeten worden weergegeven in je contactenlijst. Daarnaast kunnen de weergegeven contacten worden gefilterd op favorieten en/of beschikbaarheid. Als je bijvoorbeeld de contactbron **Collega's** hebt gekozen en het **Online** kun je snel zien wie van je collega's beschikbaar is.



Je selecteert als volgt jouw individuele contactlijst

- 1 Tik boven de lijst met contactpersonen op .
 - ✓ Er verschijnt een balk met filters en extra contactgroepen. Je kunt de filters combineren met de contactgroepen hieronder:

Filters	Uitleg
Favorieten	Contactpersonen die je als favoriet hebt gemarkeerd
Online	Contacten die online zijn

Contact bron	Toelichting
Collega's	Alle werknemers in jouw bedrijf worden getoond
Diensten	Alle bedrijfsdiensten, zoals groepen, verkorte kiescodes en IVR's
Persoonlijk	Alle persoonlijke contacten die op de server zijn opgeslagen
Lokaal	Alle contacten die op jouw toestel zijn opgeslagen
Groepen	Extensie groepen
Wachtrijen	ACD groepen
Bedrijf	Externe contacten zichtbaar voor alle medewerkers

- 2 Activeer de filters en contactgroepen die weergegeven moeten worden.
- 3 Tik op **Gereed**.
 - ✓ Boven de lijst met contactpersonen kun je zien welke filters zijn geselecteerd.
- 4 Tik op het kruisje op een filter om het te deactiveren.






Alle lokaal opgeslagen contacten blijven lokaal en worden niet geüpload naar de Enreach Contact server. Je moet de app toegang geven tot jouw lokaal opgeslagen contacten om ze te kunnen bekijken. Je kunt toegang verlenen onder [Instellingen | Enreach Contact | Contacten](#).

7.4 GEBRUIK CONTACTEN UIT ANDERE ACCOUNTS IN ENREACH CONTACT

Je kunt jouw contacten uit andere accounts, zoals Google of Exchange in Enreach Contact zien en de contactinformatie gebruiken om te bellen of e-mails te schrijven. Om dit te doen, moet je eerst de contacten van deze accounts lokaal op jouw iPhone integreren.

Je gebruikt als volgt contacten uit andere accounts in Enreach Contact

- 1 Tik op jouw beginscherm op .
- 2 Tik op [Contacten | Accounts | Contactenaccount | Nieuwe account](#).
- 3 Kies een account en log in met jouw gebruikersgegevens.
- 4 Activeer de optie [Contacten](#).
 - ✓ De contacten in jouw toegevoegde account verschijnen lokaal op jouw iPhone.
- 5 Open de Enreach Contact app.
- 6 Tik op .
- 7 Kies in  het filter [Lokaal](#) om jouw lokale contacten te bekijken, inclusief contacten die uit andere accounts geïntegreerd zijn.
 - ✓ Je kunt de contactinformatie die in andere accounts is opgeslagen gebruiken om telefoonnummers te bellen en e-mails te schrijven vanaf Enreach Contact.



Als je meer dan één account op je iPhone hebt, kun je onder [Contacten | Groepen](#) de weergave van contacten wijzigen om de weergave van contacten te beperken. Alleen de contacten van de hier geselecteerde accounts worden op jouw iPhone weergegeven. Deze beperking wordt niet overgenomen door Enreach Contact. Alle lokaal opgeslagen contacten van alle accounts worden weergegeven in Enreach Contact wanneer het filter [Lokaal](#) is geactiveerd of alle filters zijn gedeactiveerd.

8 FAVORIETEN TOEVOEGEN EN VERWIJDEREN

Collega's en zakenpartners met wie u vaak telefoneert, kunnen als favorieten worden opgeslagen. Je kunt hierop filteren in de contactenlijst.



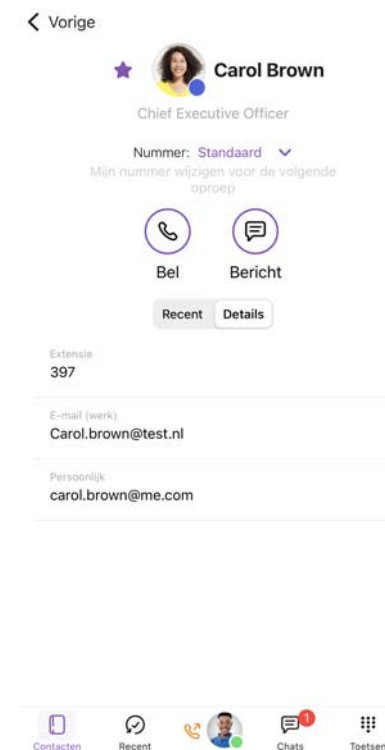
Bij het opslaan en verwerken van persoonsgegevens moeten de respectieve toepasselijke wettelijke voorschriften inzake gegevensbescherming in acht worden genomen. Als je vragen hebt over gegevensbescherming, neem dan contact op met jouw beheerder.



Persoonsgegevens kunnen niet automatisch worden gewist. Om aan de geldende voorschriften inzake gegevensbescherming te voldoen, kan het nodig zijn de vermeldingen handmatig te verwijderen.

Je voegt als volgt een contactpersoon aan jouw favorieten toe

- 1 Tik op .
- 2 Tik op het contact dat je aan jouw favorieten wilt toevoegen.
 - ✓ Het contactprofiel van het contact wordt geopend.
- 3 Tik binnen het contact op .



- ✓ De contactpersoon wordt toegevoegd aan uw favorieten.

Je verwijdert als volgt contacten uit jouw favorieten

- 1 Tik op .
 - 2 Tik op het contact dat je uit jouw Favorieten wilt verwijderen.
 - ✓ Het contactprofiel van het contact wordt geopend.
 - 3 Tik binnen het contact op .
- ✓ Het contact wordt uit jouw favorieten verwijderd.

9 TELEFONIE

Als het op geavanceerde communicatiefuncties aankomt, laat Enreach Contact niets te wensen over. In dit hoofdstuk vind je gedetailleerde beschrijvingen van de Enreach Contact telefoniefuncties.



Let op de landspecifieke noodnummers en let er bij het opslaan van contacten op dat je geen nummer of extensie opgeeft die hetzelfde is als een noodnummer. Deze worden bij het bellen geblokkeerd.

9.1 GESPREKKEN BEGINNEN EN BEËINDIGEN

Met Enreach Contact hebt je verschillende mogelijkheden om te bellen.



Bij het opslaan en verwerken van persoonsgegevens moeten de respectieve toepasselijke wettelijke voorschriften inzake gegevensbescherming in acht worden genomen. Als je vragen hebt over gegevensbescherming, neem dan contact op met jouw beheerder.



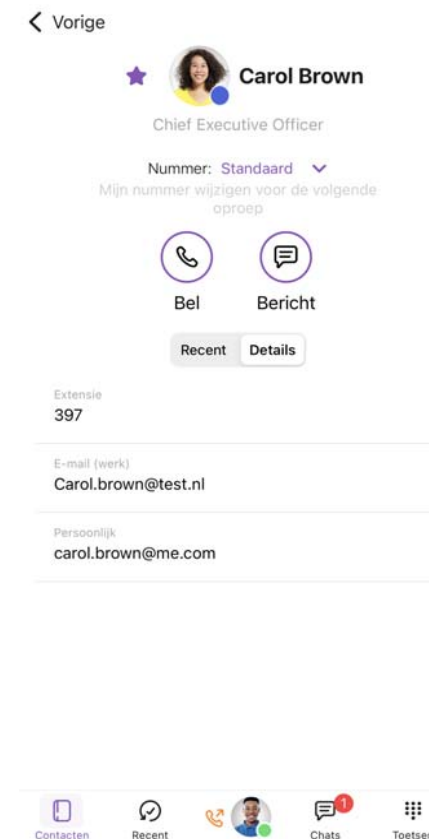
Persoonsgegevens kunnen niet automatisch worden gewist. Om aan de geldende voorschriften inzake gegevensbescherming te voldoen, kan het nodig zijn de vermeldingen handmatig te verwijderen.

Je begint en beëindigt als volgt een gesprek vanuit de contactlijst



De instellingen van REACH worden standaard overgenomen. Zie *Verbindingstype* om dit te wijzigen.

- 1 Tik op **Contacten** .
- 2 Tik op de gewenste contactpersoon in de lijst met contactpersonen.
 - ✓ Het profiel van de contactpersoon wordt geopend.



- 3 Tik op het **telefoonnummer** waarnaar je een gesprek wilt opzetten.
 - ✓ Het gesprek is tot stand gebracht.

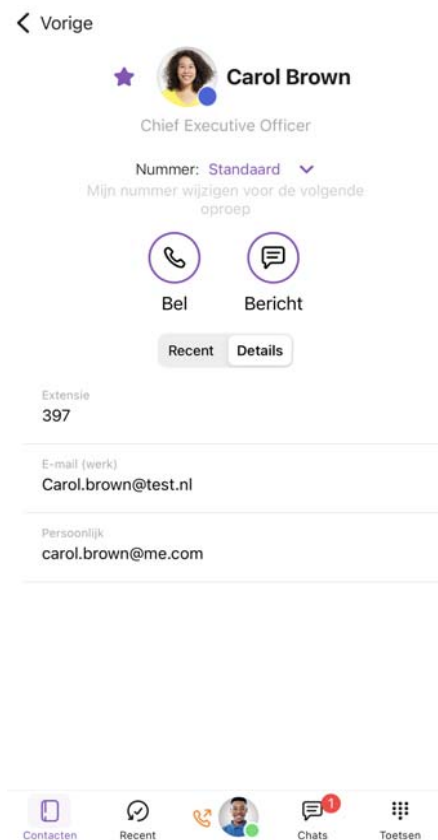


Om het in de instellingen gekozen verbindingstype voor het volgende gesprek eenmalig te veranderen, tik je stevig op het telefoonnummer binnen het profiel van de contactpersoon en kies je het gewenste verbinding variant.

- 4 Tik op  om het gesprek te beëindigen.


Je stelt als volgt een standaardtelefoonnummer voor een contactpersoon in

- 1 Tik op de gewenste contactpersoon in de lijst met contactpersonen.
✓ Het profiel van de contactpersoon wordt geopend.



- 2 Tik op **Nummer** en selecteer een andere beller-ID dan degene die je als standaard hebt ingesteld onder Instellingen of selecteer **Onderdrukt** als je geen telefoonnummer wilt signaleren.


- 3 De selectie is alleen geldig voor deze oproep. Daarna zijn de instellingen die je binnen de instellingen hebt gedefinieerd weer van toepassing.

- 4 Tik op de **Oproep** .

✓ Als er minstens twee telefoonnummers zijn opgeslagen in het contactprofiel van het contact, verschijnt er een menu voor het selecteren van een telefoonnummer.

- 5 Tik op het telefoonnummer dat je wilt gebruiken om het contact standaard te bellen.


✓ Het gesprek is tot stand gebracht.

✓ Als je nogmaals op  **Call tikt**, wordt vanaf nu altijd het telefoonnummer gekozen dat je de eerste keer hebt geselecteerd.



To dial one of the other stored phone numbers of the contact, tap it in the contact's profile or long-tap the handset icon and select the desired phone number. Het gesprek naar dit telefoonnummer wordt onmiddellijk tot stand gebracht.


Je begint en beëindigt als volgt een gesprek via de Recent lijst

- 1 Tik op **Recent** .
- 2 Tik op de gewenste contactpersoon in de Recent lijst.
- 3 Tik op de **Oproep** .
- ✓ Het gesprek begint.
- 4 Tik op  om het gesprek te beëindigen.




Om het in de instellingen gekozen verbindingstype voor het volgende gesprek eenmalig te veranderen, raak je binnen de oproeprijst het item stevig aan en kies je het gewenste verbindingstype.

Je start als volgt een gesprek vanuit de kiespad

- 1 Tik op Instellingen .
 - ✓ Het toetsenbord wordt geopend.



- 2 Voer het gewenste telefoonnummer in met de cijfers op de kiespad.
- 3 Tik op  om het kiesproces te starten.
 - ✓ Het gesprek begint.



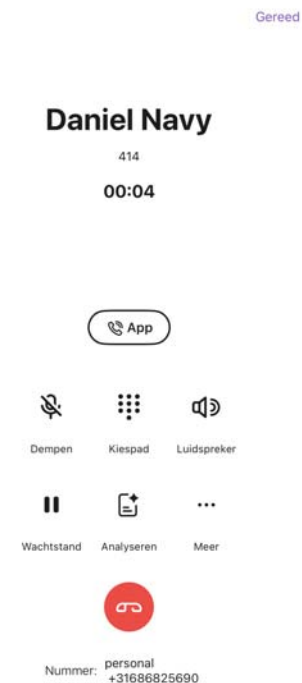
Als je een telefoonnummer of DTMF tekens uit een andere toepassing naar het klembord hebt gekopieerd, houd je het veld boven het toetsenbord ingedrukt tot de optie **Plak** verschijnt.




Om het in de instellingen gekozen verbindingstype voor het volgende gesprek eenmalig te veranderen, raak je de handset toets stevig aan. Je kunt het verbindingstype voor het volgende gesprek wijzigen.

9.1.1 OPTIES TIJDENS EEN GESPREK

Tijdens een actief gesprek heb je verschillende mogelijkheden.



Je zet als volgt een gesprek in wacht

- 1 Tik tijdens een actief gesprek op **Wacht op**  om het gesprek in de wacht te zetten.
 - ✓ Het gesprek wordt in de wacht gezet en de andere partij hoort muziek in de wacht. Tik nogmaals op de toets om het gesprek voort te zetten.


Je dempt als volgt jouw microfoon

- 1 Tik tijdens een actief gesprek op **Dempen**  om je microfoon uit te schakelen.
 - ✓ Jouw gesprekspartner kan je niet meer horen. Tik nogmaals op de toets om het geluid weer aan te zetten.




In de statusbalk geeft een oranje punt aan dat de app toegang heeft tot de microfoon.

Je activeert als volgt de luidspreker

- 1 Tik tijdens een actief gesprek op **Luidspreker**  .
 - ✓ Een lijst met de luidspreker en alle gekoppelde audioapparaten en mogelijke aansluitingen wordt geopend in een pop-up venster.
- 2 Selecteer **Luidspreker**.
 - ✓ Het geluid wordt door de luidspreker weergegeven.




Tik nogmaals op **luidspreker**  en selecteer je iPhone/iPad om de luidspreker weer uit te schakelen of selecteer een ander audioapparaat.

Om jouw audio-uitgangstoestel (AirPods/headset) te veranderen


Tijdens een actief gesprek heb je de mogelijkheid om het audio-uitgangstoestel te veranderen. Je kunt een gesprek dat je via jouw iPhone/iPad voert doorschakelen naar een andere audio-uitgang, zoals je AirPods of een andere headset.




Jouw AirPods of andere headset moet verbonden zijn met jouw iPhone/iPad om zichtbaar te zijn in de selectie.

- 1 Tik tijdens een actief gesprek op **Luidspreker**  .
 - ✓ Er wordt een lijst geopend met alle gekoppelde audioapparaten en je eindapparaten en luidsprekers.
- 2 Selecteer het gewenste apparaat.
 - ✓ Het geluid wordt afgespeeld via dit apparaat.




Tik nogmaals op **Luidsprekers**  en selecteer je iPhone/iPad om de selectie ongedaan te maken of selecteer een ander audioapparaat.

Je gebruikt als volgt het kiespad

- 1 Tik tijdens een actief gesprek op het **toetsenblok**  om het toetsenblok te gebruiken.
 - ✓ Het kiespad verschijnt en je kunt het bijvoorbeeld gebruiken als een keuzemenu.

Je verbindt als volgt een gesprek zonder overleg door

- 1 Tik tijdens een actief gesprek op **Meer**  om het gesprek door te schakelen.
- 2 Kies **Direct overnemen**.

- 3 Blader door jouw contactenlijst of Recent lijst of gebruik het zoekveld om een contact te vinden naar wie je het gesprek wilt doorverbinden.
- 4 Tik op het telefoonnummer van de contactpersoon naar wie je het gesprek wilt doorverbinden.
 - ✓ De oproep wordt doorgeschakeld naar de gewenste contactpersoon.

Je verbindt als volgt een gesprek met overleg door

- 1 Tik tijdens een actief gesprek op **Meer** **•••** om het gesprek door te schakelen.
- 2 Selecteer **Ruggespraak**.
- 3 Blader door jouw contactenlijst of Recent lijst om een contact te vinden naar wie je het gesprek wilt doorverbinden.
of
Geef een naam of telefoonnummer op in het zoekveld.
- 4 Tik op de **Oproep** .
 - ✓ Het eerste gesprek wordt in de wacht gezet en je kunt overleggen met de abonnee naar wie je het gesprek doorschakelt.
- 5 Tik op **Doorverbinden** als je beide deelnemers wilt verbinden en zelf het gesprek wilt verlaten.
 - ✓ Het oproep wordt dan doorgeschakeld naar de gewenste contactpersoon.

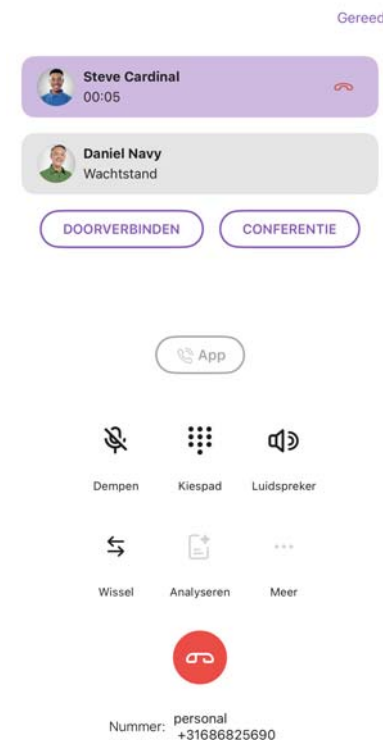
Je begint als volgt een nieuw gesprek

- 1 Tik tijdens een actief gesprek op **Meer** **•••**.
- 2 Tik op **Ruggespraak** om een nieuw gesprek te starten.
- 3 Blader door jouw contactenlijst of doorzoek het telefoonboek om een contact te vinden dat je wilt bellen.
 - ✓ Het corresponderende contact wordt gebeld en het eerste gesprek wordt in de wacht gezet.

Je schakelt als volgt tussen twee actieve gesprekken

Je kunt tussen twee gesprekken schakelen. Als je al in gesprek bent, wordt dat gesprek in de wacht gezet. De andere partij luistert naar wachtmuziek.

- 1 Tik tijdens een actief gesprek op de deelnemer in de wacht (met grijze achtergrond) om daarna met hem/haar te praten.
 - ✓ Het actieve gesprek wordt in de wacht gezet en het eerder vastgehouden gesprek wordt nu actief.



Je filtert als volgt omgevingsgeluid tijdens een gesprek (Stemisolatie)

Wanneer je wilt dat andere geluiden tijdens het gesprek worden weggefilterd, activeer je stemisolatie. Je stem staat dan op de voorgrond en achtergrondgeluiden worden geblokkeerd in een Enreach Contact gesprek.

- 1 Open tijdens het gesprek het bedieningspaneel.
- 2 Tik op **Modus** en selecteer **Stemisolatie**.

Je omvat als volgt omgevingsgeluid (Breed spectrum)

Om zowel jouw stem als de omgevingsgeluiden in jouw gesprek op te horen, activeer je de "Breed Spectrum" modus.

- 1 Open tijdens het gesprek het bedieningspaneel.
- 2 Tik op **Modus** en selecteer **Breed spectrum**.



De functies **Stemisolatie** en **Breed spectrum** worden niet door alle iPhone modellen ondersteund.


9.1.2 OPROEPEN AANKONDIGEN EN BEANTWOORDEN

Je kunt de optie **Kondig beller ann** gebruiken om inkomende gesprekken via jouw koptelefoon aan te kondigen en ze met spraakbesturing te beantwoorden.

De optie **Kondig beller ann** wordt ondersteund met de volgende koptelefoons:

- AirPods Max
- AirPods Pro
- AirPods (2. Generatie)
- Powerbeats Pro

Je laat als volgt oproepen aankondigen en beantwoorden

- 1 Tik op jouw beginscherm op .
- 2 Tik op **Siri en Zoeken** | **Kondig beller ann**.
- 3 Selecteer de gewenste optie:
 - Altijd
 - Koptelefoon en auto
 - Alleen koptelefoon.


Als jouw iPhone is verbonden op een koptelefoon die deze optie ondersteunt en er komt een gesprek voor je binnen, herkent Siri de partij en vraagt of je het gesprek wilt aannemen.
- 4 Zeg "Ja" om het oproep aan te nemen of "Nee" om het oproep af te wijzen.
 - ✓ Je bent verbonden met de abonnee of de oproep wordt geweigerd.

9.1.3 WISSELEN TUSSEN APP- EN GSM-GESPREKKEN

Je kunt bellen via de app of via het mobiele netwerk (GSM), zolang je SIM-kaart gekoppeld is aan je toestel. Zie ook *12 Verbindingstype*, pagina 43.

Je wisselt van een app-gesprek naar een GSM-gesprek

Je bent op dit moment aan het bellen via de app en wilt het gesprek verder laten lopen via het mobiele netwerk (GSM) – bijvoorbeeld omdat je je WLAN-bereik verlaat.


- 1 Tik op .
- 2 Selecteer **GSM-oproep**.
 - ✓ Je ontvangt nu een inkomende oproep van de server.
- 3 Accepteer het gesprek via **Beëindigen & Accepteren..**
 - ✓ Het app-gesprek wordt automatisch beëindigd en het gesprek gaat naadloos verder via het mobiele netwerk (GSM).



Accepteer inkomende serveroproepen alleen via **Beëindigen & Accepteren** - niet via **In wacht & Accepteren**. Dit is de enige manier om de vorige oproep correct te beëindigen aan de serverkant. Deze selectie verschijnt echter alleen als inkomende oproepen op het volledige scherm worden weergegeven. Activeer hiervoor de optie **Volledig scherm** onder **Instellingen | Apps | Telefoon | Inkomende gesprekken**.

Je wisselt van een GSM-gesprek naar een app-gesprek

Je bent op dit moment aan het bellen via het mobiele netwerk (GSM) en je wilt het gesprek verder via de app laten lopen – bijvoorbeeld omdat je weer terug bent in je WLAN-omgeving.

- 1 Tik op  GSM
- 2 Selecteer **App-oproep**
 - ✓ Je ontvangt nu een inkomende oproep van de server.
- 3 Accepteer het gesprek via **Beëindigen & Accepteer**.
 - ✓ Het GSM-gesprek wordt automatisch beëindigd en het gesprek gaat naadloos verder via de app.



Accepteer inkomende serveroproepen alleen via **Beëindigen & Accepteren** - niet via **In wacht & Accepteren**. Dit is de enige manier om de vorige oproep correct te beëindigen aan de serverkant. Deze selectie verschijnt echter alleen als inkomende oproepen op het volledige scherm worden weergegeven. Activeer hiervoor de optie **Volledig scherm** onder **Instellingen | Apps | Telefoon | Inkomende gesprekken**.

9.2 ACTIEVE OPROEPEN WEERGEVEN

Tijdens een actief gesprek kunt je door de secties van Enreach Contact bladeren of andere toepassingen gebruiken. Actieve gesprekken worden op twee verschillende manieren aangegeven: een groene balk in de statusbalk en een groene toets in elk sectie van Enreach Contact. Dit kan worden gebruikt om terug te keren naar de app of naar het gesprek.

Je bent momenteel in gesprek. [Terug naar oproep](#)

Je kert terug als volgt naar de Enreach Contact app

- 1 Tik vanuit jouw beginscherm of de app die je op dat moment gebruikt op de statusbalk of op de tijd bovenaan jouw iPhone.
 - ✓ De Enreach Contact app wordt weergegeven.

Je kert terug als volgt naar het gesprek

- 1 In het gebied van Enreach Contact waar je je momenteel bevindt, tik je op **Terug naar de oproep** in de groene banner.
 - ✓ Het actieve gesprek wordt weergegeven. Je kunt de opties tijdens een gesprek gebruiken.

9.2.1 APPARAATOVERDRACHT TIJDENS EEN GESPREK

Ben je in gesprek via Enreach Contact Desktop, maar wil je het gesprek onderweg voortzetten? Geen probleem – je kunt het gesprek eenvoudig overzetten naar je smartphone.

Een gesprek overzetten van Enreach Contact Desktop naar de Enreach Contact App

- 1 Open de Enreach Contact App.
 - ✓ Je ziet het actieve gesprek.



2 Tik op de balk **Terug naar oproep**.



3 Tik op **Een ander apparaat**.

4 Kies of je het gesprek wilt overnemen als **appgesprek** of via **GSM**.
✓ Er wordt een nieuw gesprek gestart.

5 Neem het gesprek aan en zet de conversatie voort op je smartphone.

Een gesprek overzetten van de Enreach Contact App naar Enreach Contact Desktop.

Je bent momenteel in gesprek via de Enreach Contact App.

1 Tik op **Meer** **•••**.

2 Tik op **Wissel van toeste** en selecteer **Desktop**.

✓ Het gesprek wordt aangeboden op Enreach Contact Desktop.

- 3 Neem het gesprek aan op je desktop en zet de conversatie voort.
 - ✓ Het gesprek in de Enreach Contact App wordt automatisch beëindigd.

9.3 TELEFOONNUMMERS INSTELLEN OF VERBERGEN

Heb je meerdere telefoonnummers en wil je dat een daarvan standaard wordt signaleerd bij uitgaande gesprekken?

Of wil je anoniem bellen? Enreach Contact geeft je de mogelijkheid om je telefoonnummer te verbergen voor externe gesprekken.

Je kunt instellen welke van jouw telefoonnummers standaard is om worden signaleert

- 1 Tik in het dashboard op je beller-ID naast je profielfoto.
- 2 Selecteer het telefoonnummer dat gebruikt moet worden als beller-ID voor uitgaande gesprekken.
- 3 Filter tussen **Mijn nummer** en **de beller-ID's van je bedrijf** of gebruik de zoekfunctie om naar onderdelen of zelfs een volledige beller-ID te zoeken.
 - ✓ Het geselecteerde nummer wordt dan gesignaleerd voor elk uitgaand gesprek, tenzij je actief een ander nummer selecteert voor elk gesprek.

Jouw telefoonnummer verbergen

- 1 Tik in het dashboard op je beller-ID naast je profielfoto.
- 2 Selecteer **Onderdrukt**.
 - ✓ Je telefoonnummer wordt niet meer weergegeven op het apparaat van de andere partij bij uitgaande gesprekken.



Je telefoonnummer wordt verborgen voor uitgaande gesprekken totdat je de optie weer deactiveert.

9.4 CONFERENTIE STARTEN

Met Enreach Contact kun je een conferentie met drie deelnemers houden. Je kunt een conferentie starten zodra je minstens twee oproepen actief hebt.

Je begint een conferentie zo

Je bent in een actief gesprek. Nodig nog iemand uit om van dit gesprek een conferentie te maken.

- 1 Tik op **Meer** •••.
- 2 Tik op **Conferentie**.
- 3 Selecteer een andere contactpersoon en tik op **Bel** .
 - ✓ De derde deelnemer heet. Zodra die opneemt, verschijnt de knop **Conferentie**. Het gesprek met de eerste deelnemer wordt onderbroken in de wacht gezet. Het gesprek met de eerste deelnemer wordt ondertussen in de wacht gezet.
- 4 Tik op **Conferencie** om de vergadering te starten.
 - ✓ Alle individuele gesprekken - zowel de actieve als de vastgehouden gesprekken - worden samengevoegd tot een conferentie.

of

- 1 Tik op **Meer** •••.
- 2 Tik op **Ruggespraak** om een nieuw gesprek te starten.
- 3 Blader door jouw contactenlijst of doorzoek het telefoonboek om een contact te vinden dat je wilt bellen.
 - ✓ Het corresponderende contact wordt gebeld en het eerste gesprek wordt in de wacht gezet.
- 4 Tik op **Conferencie** om de vergadering te starten.



Je kunt alleen een conferentie starten als jij zelf het tweede gesprek opzet. Als het tweede gesprek bij jou binnenkomt, kun je de oproepen alleen doorverbinden – een conferentie starten is dan niet mogelijk.




Ongeacht wie de conferentie verlaat, de overgebleven deelnemers gaan terug naar een 1:1 gesprek.

9.5 GEBRUIKEN ENREACH CONTACT VIA BLUETOOTH IN DE AUTO

Je kunt jouw hands-free toestel met de iPhone gebruiken via de Bluetooth verbinding.

Om je autodisplay de namen van je Enreach Contact contacten te laten tonen bij oproepen vanuit de Enreach Contact omgeving, moet je ze in het lokale telefoonboek opslaan, met zowel interne als externe telefoonnummers. Contacten in de Enreach Contact app zijn hier niet beschikbaar. Doe je dit niet, dan wordt alleen de extensie van het Enreach Contact contact (bijv. 437) getoond. Dan moeten de lokale contacten gesynchroniseerd worden met jouw auto. In de meeste gevallen gebeurt dit automatisch.

10 SHOMI - JE PERSOONLIJKE ASSISTENT

Shomi is een geavanceerd hulpmiddel voor het optimaliseren van communicatie, het vereenvoudigen van interacties, het verhogen van de productiviteit en het vergemakkelijken van het efficiënt terugvinden van informatie. De applicatie biedt geautomatiseerde functies die het afhandelen van gesprekken, voicemailbeheer en het documenteren van persoonlijke vergaderingen optimaliseren. Shomi kan overal in de gebruikersinterface worden geopend via het -icoon – behalve in het toetsenbordgedeelte.

Overzicht

Shomidankzij de intelligente transcriptie- en analysefuncties kunnen gebruikers efficiënt omgaan met opgenomen inhoud, bruikbare inzichten krijgen en continuïteit in hun communicatie behouden.

De volgende functies zijn beschikbaar:

- [Gespreksopname & Analyse](#)
- [Smart Voicemail transcriptie](#)
- [Interactieve transcriptiemogelijkheden](#)
- [Taaluitvoer](#)
- [Shomi Personal Assistant gebruiken via Feature Codes](#)
- [Start Shomi gespreksanalyse automatisch via Reach](#)
- [Vraag Shomi naar de inhoud van een gespreksamenvatting](#)
- [Gegevensbescherming & AI-modelgebruik](#)

10.1 FUNCTIES

Gespreksopname & Analyse

- Transcriptie: Gesprekken worden na het gesprek getranscribeerd, waardoor handmatig notities maken niet meer nodig is.
- Gespreksanalyse: Geeft samenvattingen op basis van context om vervolgacties na het gesprek te vergemakkelijken.

Zie [10.4.1 Gespreksanalyse](#), pagina 37.

Smart Voicemail transcriptie

- Tekstgebaseerde voicemail: Zet voicemailberichten om in tekstformaat.
- Behoud van de context: Zorgt ervoor dat kritieke informatie nauwkeurig wordt gedocumenteerd en gemakkelijk toegankelijk is.



Bij gebruik van Shomi kunnen er extra kosten ontstaan, afhankelijk van je abonnement. Als je vragen hebt, neem dan 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 transcripties en de samenvatting zullen in de gesproken taal zijn.



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 Android client, kunnen gebruikers Shomi ook starten of stoppen met het opnemen van het gesprek door tijdens het gesprek de volgende toegangs-codes voor functies in te toetsen:

Functie	Toetscombinatie
Start Shomi Gespreksopname & Analyse	*4
Stop ShomiGespreksopname & 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 REACH-Profiel einrichten*, pagina 94 in de Enreach Contact Documentatie voor meer informatie over het configureren van Reach.


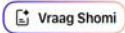


Als de beheerder de optie **Auto start gespreksanalyse** heeft geactiveerd voor een van jouw REACH profielen, ontvang je een e-mailnotificatie dat alle oproepen worden beantwoord door Shomi zodra het REACH profiel is geactiveerd.

10.2 VRAAG SHOMI NAAR DE INHOUD VAN EEN GESPREKSSAMENVATTING

Met Shomi query kun je specifieke vragen stellen over de inhoud van het gesprek. De assistent kan de samenvatting ook vertalen, via e-mail versturen of doorsturen naar een CRM-systeem om verdere verwerking te vergemakkelijken.




Om Shomi te vragen naar een gesprekssamenvatting

- 1 Tik op **Recent**  .
 - ✓ De recents lijst opent.
- 2 Tik op het pictogram  in de invoer.
 - ✓ De samenvatting van het gesprek wordt weergegeven.
- 3 Tik op  onder de samenvatting.
- 4 De **Persoonlijke Assistent** gaat open.
- 5 Je kunt vragen stellen over het gesprek.
 - ✓ Shomi antwoorden.
 Naast chatten met Shomi kun je:
 - een vertaling aanvragen
 - ✓ Shomi vertaalt.
 - Stuur de samenvatting naar jezelf via e-mail
 - een samenvatting naar je CRM systeem sturen

10.3 GESPREKSgegevens VERWIJDEREN

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

Gespreksgegevens van een gesprek verwijderen

- 1 Tik op **Recent**  .
 - ✓ De recents lijst opent.
- 2 Tik op het pictogram  in de invoer.
 - ✓ De samenvatting van het gesprek wordt weergegeven.
- 3 Tik in de invoer waarvan je de gespreksgegevens wilt verwijderen op het pictogram  .
 - ✓ Alle gespreksgegevens van dit gesprek worden onmiddellijk verwijderd en zijn niet meer toegankelijk.

10.4 VOORBEELDEN

Shomi verbetert je dagelijkse workflows op meerdere manieren, waardoor taken efficiënter en naadloos verlopen. De volgende voorbeelden laten zien hoe.

Gespreksanalyse

Een vergadering opnemen

10.4.1 GESPREKSANALYSE

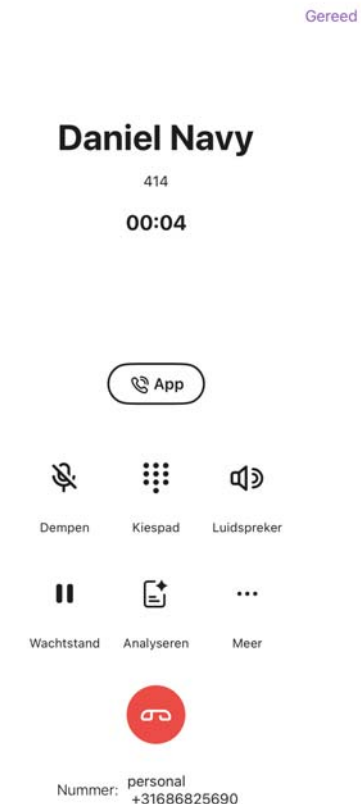
Je bent in een telefoongesprek. Je wilt na het gesprek een samenvatting van de informatie uit het gesprek ontvangen.





Zorg ervoor dat je de persoon met wie je spreekt informeert dat het gesprek wordt opgenomen en dat je zijn of haar toestemming krijgt. Meer informatie over gegevensbescherming is te vinden op [10.5 Gegevensbescherming & AI-modelgebruik](#), pagina 39. Houd ook rekening met het beleid van je bedrijf en de gegevensbeschermingswetgeving van je land.

Om een gesprek te laten analyseren door Shomi


Je bent in een actief gesprek.



- 1 Tik op **Analyseren**  .
 - ✓ Er verschijnt een melding.
- 2 Start de analyse door op **Analyseren** te tikken om toestemming te geven.
 - ✓ Beide partijen horen de mededeling dat de gespreksopname is gestart. Dit kan variëren afhankelijk van de instellingen en het land.


3 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 periode, afhankelijk van de duur van het gesprek, verschijnt het pictogram  in het gesprekslogboek.

4 Tik op het symbol.

- ✓ Shomi geeft de samenvatting van het gesprek weer.

5 Tik op  onder de samenvatting.

- ✓ De **Persoonlijke Assistent** gaat open.

6 Je kunt vragen stellen over het gesprek.

- ✓ antwoorden.

Naast chatten met Shomi kun je:

- een vertaling aanvragen
- ✓ Shomi vertaalt
 - Stuur de samenvatting naar jezelf via e-mail
 - Een samenvatting naar je CRM systeem sturen


Oproep samenvatting opties

Naast de opties die Shomi biedt, kun je ook rechtstreeks met het gespreksoverzicht werken.

De samenvatting van het gesprek delen

1 Tik op **Recent**  .

- ✓ De recents lijst opent.

2 Tik op het pictogram  in de invoer.

- ✓ De samenvatting van het gesprek wordt weergegeven.


3 Tik op **Delen**  .

- ✓ Er zijn verschillende opties om de samenvatting te delen.

De samenvatting van het gesprek kopiëren

1 Tik op **Recent**  .

- ✓ De recents lijst opent.

2 Tik op het pictogram  in de invoer.

- ✓ De samenvatting van het gesprek wordt weergegeven.

3 Tik op **Kopieer**  .

- ✓ De samenvatting van het gesprek wordt naar je klembord gekopieerd. Je kunt de tekst nu in elke toepassing plakken.



Shomi - Persoonlijke Assistent is derzeit weiterentwickelt. Verbeteringen kunnen automatisch worden doorgevoerd. Binnenkort zijn er meer opties beschikbaar.


10.4.2 EEN VERGADERING OPNEMEN

Met Shomi is het bijzonder eenvoudig om vergaderingen op te nemen, samenvattingen te maken en vergadernotities te versturen.





Zorg ervoor dat je de persoon met wie je spreekt informeert dat het gesprek wordt opgenomen en dat je zijn of haar toestemming krijgt. Meer informatie over gegevensbescherming is te vinden op [10.5 Gegevensbescherming & AI-modelgebruik](#), pagina 39. Houd ook rekening met het beleid van je bedrijf en de gegevensbeschermingswetgeving van je land.

Een vergadering opnemen met Shomi

1 Tik op het Shomisymbool  .

2 De **Persoonlijke Assistent** gaat open.

- 3 Tik op **Analyseren**.
 - ✓ Je hoort een aankondiging dat de opname van het gesprek is begonnen. Dit kan variëren afhankelijk van de instellingen en het land. Shomi neemt het gesprek op.
- 4 Houd het gesprek open tijdens de vergadering.
- 5 Als de vergadering klaar is, hang je op en beëindig je het gesprek met het pictogram Shomi.
Na een bepaalde periode, afhankelijk van de lengte van de vergadering, ontvang je een melding dat de samenvatting van het gesprek klaar is.
- 6 Tik in de **recents** op het pictogram  .
- 7 De samenvatting van de vergadering wordt weergegeven.
- 8 Tik op **Delen**  om de samenvatting te versturen, bijvoorbeeld naar jezelf of je gesprekspartner.
 - ✓ De samenvatting van de vergadering wordt verzonden.

10.4.3 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.

Automatische transcriptie

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

10.5 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 Spraakmatica in Europa

Voor interactie met Shomi op een transcript wordt een AI-dienst gebruikt die in Europa wordt geëxploiteerd door Google en Microsoft.

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 Enreach Licentieovereenkomst voor eindgebruikers in de volgende weblink:

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

11 DOORSCHAKELLEN

Enreach Contact biedt verschillende opties om gesprekken eenvoudig door te schakelen:

- naar een contactpersoon
- naar een telefoonnummer
- naar jouw voicemail

Doorschakelen kan onmiddellijk gebeuren (onvoorwaardelijk) of met een vertraging (voorwaardelijk). Verschillende soorten doorsturen kunnen tegelijkertijd worden geactiveerd.

Onvoorwaardelijk doorschakelen

Voorwaardelijk doorschakelen



Als er tijdens het doorsturen een verbinding tot stand wordt gebracht waarvoor moet worden betaald, worden de bijbehorende kosten in rekening gebracht.

11.1 ONVOORWAARDELIJK DOORSCHAKELLEN

Onvoorwaardelijke doorschakeling wordt gebruikt voor alle inkomende gesprekken direct, d.w.z. zonder vertraging.

Afhankelijk van de configuratie worden oproepen doorgeschakeld naar een contactpersoon, een door jou ingevoerd nummer of jouw voicemail.

Alle inkomende gesprekken (onvoorwaardelijk) doorschakelen

- 1 Open jouw dashboard.

- 2 Tik op  onder **Bereikbaarheid** in de sectie **Doorschakelen**.

- 3 Activeer **Altijd** in het gebied **Onvoorwaardelijk**.

- 4 Voer de bestemming in het veld **Doorsturen naar** in. Je kunt kiezen tussen:
 - Selectie uit de contacten
 - Een telefoonnummer invoeren
 - Jouw voicemail.

Je kunt de geselecteerde doorschakeling op elk moment in- of uitschakelen met de knop **Altijd**.

11.2 VOORWAARDELIJK DOORSCHAKELLEN

Je kunt deze doorschakelfunctie gebruiken om aan te geven of telefoongesprekken worden doorgeschakeld als je de telefoon gedurende een bepaalde tijd hebt laten overgaan.

Gesprekken doorschakelen die je niet beantwoordt (Voorwaardelijk doorschakelen)

- 1 Open jouw dashboard.

- 2 Tik op  onder **Bereikbaarheid** in de sectie **Doorschakelen**.

- 3 Activeer **Indien geen antwoord** in het **Voorwaardelijk** gedeelte.

- 4 Voer de tijd in seconden in. Oproepen worden doorgestuurd als je ze niet binnen deze tijd hebt aangenomen.



Vanaf iOS versie 16, zelfs als je een waarde hebt ingevoerd in het veld "Na" > 60 seconden, zullen zowel de akoestische als de visuele oproepsignalering nog steeds na 60 seconden eindigen. Dit betekent echter niet dat het gesprek na 60 seconden wordt beëindigd door het besturingssysteem. Doorschakelen blijft plaatsvinden zoals geconfigureerd.

- 5 Voer de bestemming in het veld **Doorsturen naar** in. Je kunt kiezen tussen:
 - Selectie uit de contacten
 - Een telefoonnummer invoeren

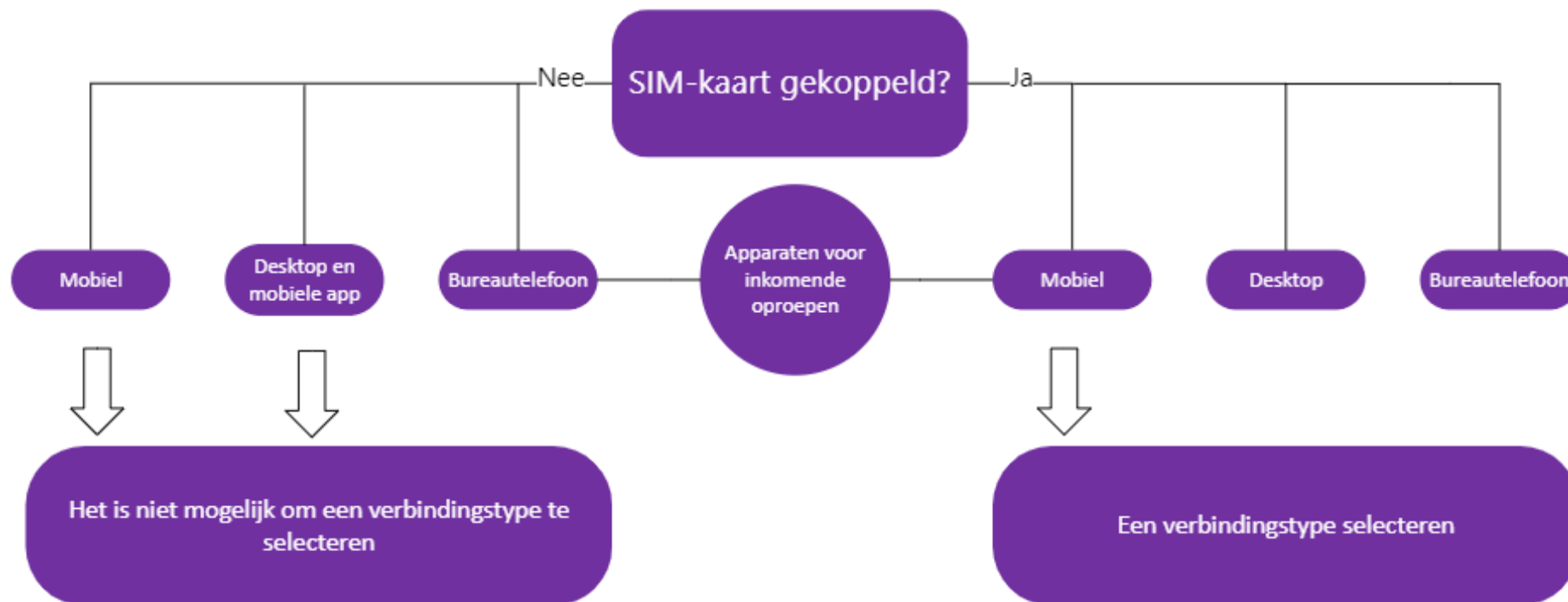
- Jouw voicemail.

12 VERBINDINGSTYPE

Enreach Contact ondersteunt zowel native mobiele telefoonintegratie (dit moet voor je besteld zijn) als mobiele integratie via een app. Dankzij de native mobiele telefoonintegratie kun je direct bellen via het mobiele netwerk zonder internetverbinding. Met mobiele integratie via de app worden gesprekken rechtstreeks gevoerd via de Enreach Contact app.

Om het signaleren van gelijktijdige gesprekken op je smartphone via de native gsm-integratie en via de app te vermijden, raden we ook aan om de bestelde Enreach simkaart aan je toestel te koppelen. Als je je simkaart niet aan je smartphone koppelt, worden oproepen zowel via de native mobiele integratie als via de mobiele en desktop apps Enreach Contact gesignaleerd. Je ontvangt dus drie oproepmeldingen tegelijk. Als je je SIM-kaart koppelt, kun je jouw mobiele apparaat uitschakelen en alleen gesprekken ontvangen via Enreach Contact Desktop, bijvoorbeeld als je op kantoor bent.

Bij het koppelen van de Enreach simkaart kun je vervolgens ook kiezen of je gesprekken uitsluitend via het mobiele netwerk of uitsluitend via de app wilt ontvangen.



De tabellen hieronder geven een overzicht van mogelijke scenario's bij het selecteren van de apparaatopties en de verbindingstype.

Volg de stappen op [Verbindingstype instellen](#) en [SIM-kaart koppelen](#).




Houd er rekening mee dat de SIM-kaart die is toegewezen aan je Enreach Contact bestelling moet worden geactiveerd op je toestel.

Geen SIM-kaart koppelen

Apparaat selecteren	Belgedrag
 Mobiel	Gesprekken worden alleen via het mobiele netwerk gesignaleerd.
 Desktop en mobiele app	Gesprekken worden zowel op de Enreach Contact mobiele app als op de Enreach Contact Desktop app gesignaleerd.
 Bureautelefoon	Oproepen worden gesignaleerd via de bureautelefoon.
 Mobiel + desktop en mobiele app	Gesprekken worden zowel via het mobiele netwerk als via de mobiele en desktop apps Enreach Contact gesignaleerd. Je ontvangt drie gespreksmeldingen tegelijk.
 Mobiel + desktop en mobiele app + bureautelefoon	Gesprekken worden zowel via het mobiele netwerk als via de mobiele en desktop apps Enreach Contact en op de bureautelefoon gesignaleerd. Dit kan leiden tot onvoorzien gedrag en wordt daarom niet aanbevolen.

SIM-kaart koppelen

Apparaat	Verbindingstype	Belgedrag
 Mobiel	Alleen app	Gesprekken worden alleen gesignaleerd via Enreach Contact Mobile.
	Alleen GSM	Gesprekken worden alleen via het mobiele netwerk gesignaleerd.
	App voorkeur	Bij inkomende oproepen wordt gedurende ongeveer 7 seconden geprobeerd het gesprek door te geven aan de Enreach Contact app. Als je geen Wifi-verbinding hebt, wordt het gesprek via het mobiele netwerk gevoerd. De geselecteerde verbindingstype wordt altijd gebruikt voor uitgaande gesprekken. Als je toch via het mobiele netwerk wilt bellen, tik dan lang op  naast het toestelnummer in het profiel van de contactpersoon en selecteer GSM gesprek .
 Desktop	GSM voorkeur	Bij inkomende oproepen wordt gedurende ongeveer 7 seconden geprobeerd het gesprek via het mobiele netwerk te voeren. Als er geen mobiele verbinding is, wordt het gesprek afgeleverd via de Enreach Contact app. De geselecteerde verbindingstype wordt altijd gebruikt voor uitgaande gesprekken. Als je toch wilt bellen via de app, tik dan lang op  naast de extensie in het profiel van de contactpersoon en selecteer App gesprek .
	Selectie van een verbindingstype niet mogelijk	Gesprekken worden alleen gesignaleerd via Enreach Contact Desktop.

Apparaat	Verbindingstype	Belgedrag
	Selectie van een verbindingstype niet mogelijk	Gesprekken worden alleen via de bureautelefoon gesignaleerd.
Bureautelefoon		

Zie ook [9.1.3 Wisselen tussen app- en GSM-gesprekken](#), pagina 30.

12.1 SIM-KAART KOPPELEN

Het is aan te raden om de SIM-kaart aan je apparaat te koppelen als dit nog niet is gebeurd na het inloggen.



Als de SIM-kaart niet aan je toestel is gekoppeld, worden oproepen tegelijkertijd in de Enreach Contact app en op je toestel gesignaleerd.

Je SIM-kaart koppelen

- 1 Tik op Instellingen .
- 2 Tik op **SIM-kaart gekoppeld aan**.
- 3 Tik op **Koppelen** om de SIM-kaart aan je apparaat te koppelen.
 - ✓ De SIM-kaart is gekoppeld aan je apparaat.

Je SIM-kaart ontkoppelen

- 1 Tik op Instellingen .
- 2 Tik op **SIM-kaart gekoppeld aan**.
- 3 Tik op **Ontkoppelen** om de koppeling met je apparaat te verwijderen.
 - ✓ De SIM-kaart is niet langer aan je apparaat gekoppeld.

12.2 VERBINDINGSTYPE INSTELLEN

Je kunt aangeven of je gesprekken wilt ontvangen en voeren via het mobiele netwerk of via de Enreach Contact app.



Standaard worden gesprekken gevoerd en ontvangen via de Enreach Contact app.




Als de SIM-kaart niet actief is in het apparaat, wordt de oproep niet geleverd.



Als je een tablet gebruikt, kun je het verbindingstype niet selecteren en de SIM-kaart niet koppelen op dit apparaat.

Je specificeert als volgt de Verbindingstype

- 1 Tik op .
- 2 Tik op **Verbindingstype** en selecteer een van de volgende verbindingstypes:
 - Alleen app
 - Alleen GSM
 - App voorkeur
 - GSM voorkeur
 - ✓ Gesprekken worden nu ontvangen en gevoerd via de geselecteerde verbindingstype.

Meer informatie over de verschillende verbindingstypes is te vinden op [SIM-kaart koppelen](#).



Voor de juiste identificatie van inkomende GSM oproepen met interne toestelnummers moet de optie **Oproepblokkering en -identificatie** geactiveerd zijn voor deze app in de iOS instellingen. Als de functie is uitgeschakeld, kunnen bellers niet duidelijk worden weergegeven voor GSM-oproepen.

13 VOICEMAILS AF SPELEN EN BEHEREN

Als je een voicemail ontvangen hebt, wordt dat aangegeven door een bericht in het meldingencentrum. Als je op dit bericht tikt opent de bijbehorende voicemail in de recents lijst.



Om berichten te ontvangen van Enreach Contact, moet u Enreach Contact toestaan om berichten te ontvangen via [Instellingen](#) | [Meldingen](#) toestaan.



Bij het opslaan en verwerken van persoonsgegevens moeten de respectieve toepasselijke wettelijke voorschriften inzake gegevensbescherming in acht worden genomen. Als je vragen hebt over gegevensbescherming, neem dan contact op met jouw beheerder.



Persoonsgegevens kunnen niet automatisch worden gewist. Om aan de geldende voorschriften inzake gegevensbescherming te voldoen, kan het nodig zijn de vermeldingen handmatig te verwijderen.

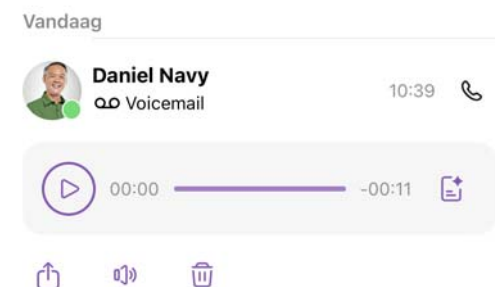
Afspelen van een ontvangende voicemail

- 1 Tik op Instellingen .
- 2 Tik op het item met de voicemail die je wilt afspelen.
- 3 Tik op Instellingen .
 - ✓ De voicemail wordt afgespeeld.

13.1 VOICEMAILS BEHEREN

Behalve het afspelen van de voicemail, heb je de volgende mogelijkheden:

- speel de voicemail af via de luidspreker
- bel het contact terug dat een voicemail achterliet
- verwijder de voicemail
- de voicemail delen
- de voicemail omzetten in tekst




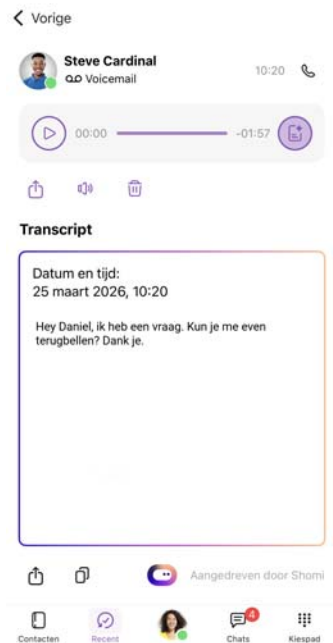
Je belt de afzender van de voicemail terug

- 1 Tik op .
 - ✓ De recents lijst opent.
- 2 Tik in het voicemailvenster op .
 - ✓ Het gesprek is tot stand gebracht.

Een voicemail omzetten in tekst (transcriptie)


- 1 Tik op Instellingen .
 - ✓ De recents lijst opent.


- 2 Tik op de invoer met de voicemail die je wilt omzetten in tekst.
- 3 Tik in het voicemailvenster op **Transcript**  .
✓ Het gesproken bericht wordt omgezet in tekst en weergegeven.





Houd er rekening mee dat het transcript pas na een korte vertraging van een paar seconden beschikbaar is.

Je verwijdert als volgt een voicemail

- 1 Tik op Instellingen  .
✓ De recents lijst opent.
- 2 Tik op het item met de voicemail die je wilt wissen.

- 3 Tik in het voicemailvenster op **Verwijder**  .
✓ De voicemail wordt onmiddellijk gewist.

Je deelt de voicemail

- 1 Tik op  .
✓ De recents lijst opent.
- 2 Tik op het item met de voicemail die je wilt delen.
- 3 Tik in het voicemailvenster op **Deel**  .
✓ Je kunt dan kiezen welke app je wilt gebruiken om de voicemail te delen.

14 CHATS

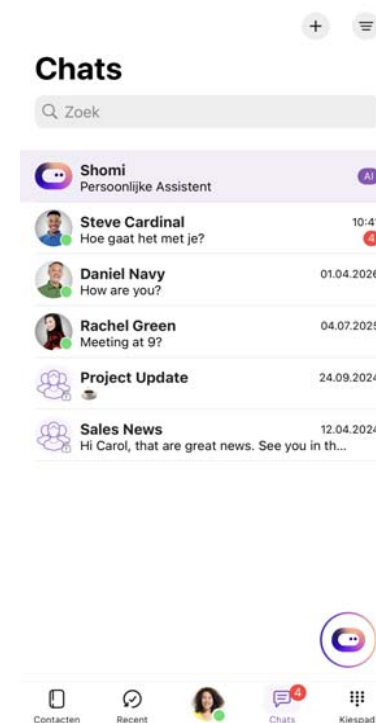
Met Enreach Contact heb je een uitgebreide instant messaging functie tot jouw beschikking. Je kunt met een of meer contacten op jouw iPhone communiceren via tekstberichten. Je kunt ook foto's, video's en bestanden uitwisselen.



Berichten die via de Enreach Contact chat worden verzonden, worden versleuteld via Transport Encryption.

Vereisten voor het verzenden van instantberichten



- Er moet een internetverbinding zijn




14.1 DIRECTE BERICHTEN



Je kunt directe berichten sturen naar individuele contacten.

Je stuurt als volgt een direct bericht naar een deelnemer

- 1 Tik op  .
- 2 Tik op  .
- 3 Voer in het zoekveld de naam in van de contactpersoon met wie je wilt chatten.
- 4 Tik op het contact waarmee je een chat wilt beginnen.

- 5 Tik op **Gereed**.
- 6 Voer jouw bericht in het Bericht veld. Je kunt een foto, video of een bestand delen door te tikken op de **+**. Zie ook *Je deelt als volgt foto's en video's binnen een chat*, pagina 52.
- 7 Tik op .
 - ✓ De geselecteerde contactpersoon ontvangt het bericht.

Je bekijkt als volgt directe berichten met een deelnemer


- 1 Tik op .
- 2 Tik op de gewenste contactpersoon om het chatgesprek te hervatten.
- 3 Voer jouw bericht in het Bericht veld.
- 4 Tik op .
 - ✓ De geselecteerde contactpersoon ontvangt het bericht.

14.2 RUIMTES

In een room wisselt je berichten uit met verschillende deelnemers.

Je creëert als volgt een room


- 1 Tik op .
- 2 Tik op **+**.
 - ✓ De lijst met alle contacten wordt geopend.
- 3 Selecteer de contactpersonen met wie je een chat wilt beginnen.
- 4 Tik op **Volgende**.
- 5 Voer een naam in voor de chatroom onder **Geef de naam van de room in**.

- 6 Tik op **Deelnemers toevoegen**, indien van toepassing, als je wilt terugkeren naar stap 3.
- 7 Tik op **Gereed**.
 - ✓ De room wordt gecreëerd.
- 8 Voer jouw bericht in het Bericht veld. Je kunt een foto, video of een bestand delen door te tikken op de **+**. Zie ook *14 Je deelt als volgt foto's en video's binnen een chat*, pagina 52.
- 9 Tik op .
 - ✓ De deelnemers in de room ontvangen het bericht.

Je hervat als volgt een chat in een room

- 1 Tik op .
- ✓ De lijst met contacten met wie je al via chat gecommuniceerd hebt opent.
- 2 Tik op de gewenste room om het chatgesprek te hervatten.
- 3 Voer jouw bericht in het Bericht veld.
- 4 Tik op .
 - ✓ De deelnemers in de room ontvangen het bericht.

De naam van een room wijzigen

- 1 Tik op .
- ✓ De lijst met contacten met wie je al via chat gecommuniceerd hebt opent.
- 2 Tik op de room die je wilt wijzigen.
- 3 Tik op de **profielfoto**.
- 4 Tik op **Wijzig**.
 - ✓ Je kunt de naam van de room wijzigen.
- 5 Tik op **Gereed**.
 - ✓ De wijzigingen worden opgeslagen.



Je kunt de naam van een room alleen wijzigen als je de eigenaar van de room bent.

Je voegt als volgt meer deelnemers aan een room

- 1 Tik op .
 - ✓ De lijst met contacten met wie je al via chat gecommuniceerd hebt opent.
- 2 Tik op de room waaraan je een deelnemer wilt toevoegen.
- 3 Tik op de **profielfoto**.
- 4 Tik op **Deelnemers**.
- 5 Tik op **Wijzig**.
 - ✓ De lijst met contactpersonen wordt geopend.
- 6 Typ de naam van het deelnemer dat je wilt toevoegen in het zoekveld of blader door de lijst.
- 7 Kies de deelnemer(s) dat je aan de room wilt toevoegen.
- 8 Tik op **Gereed**.
 - ✓ De geselecteerde deelnemers worden toegevoegd en de room wordt geopend.



Je kunt alleen leden aan een room toevoegen als je de eigenaar van de room bent.

Je verwijdert als volgt deelnemers uit een room

- 1 Tik op .
 - ✓ De lijst met contacten met wie je al via chat gecommuniceerd hebt opent.
- 2 Tik op de gewenste room waaruit je een lid wilt verwijderen.
- 3 Tik op de **profielfoto**.
- 4 Tik op **Deelnemers**.

- 5 Veeg met jouw vinger van rechts naar links in de lijn van het deelnemer dat je wilt verwijderen.
- 6 Tik op **Verwijderen**.
- 7 Bevestig jouw keuze door te tikken op **Deelnemers verwijderen**.
 - ✓ Het lid wordt uit de room verwijderd.



Je kunt alleen een deelnemer uit een room verwijderen als je de beheerder van de room bent.

Je verlat als volgt een room

- 1 Tik op .
- 2 Veeg met je vinger van rechts naar links in de lijn van de kamer die je wilt verlaten.
- 3 Tik op **Vertrek**.



Je kunt een room niet verlaten als je de beheerder van de room bent. Om een room als eigenaar achter te verlaten, moet je de room verwijderen, zie *Je verwijdert als volgt een room*, pagina 51.



Als je een room verlaat worden alle berichten voor je gewist en kun je er niet meer bij.

Je verwijdert als volgt een room

- 1 Tik op .
 - ✓ De lijst met contacten met wie je al via chat gecommuniceerd hebt opent.
- 2 Tik op de room die je wilt verwijderen.
- 3 Veeg met je vinger van rechts naar links in de lijn van de kamer die je wilt verlaten.
- 4 Tik op **Verwijderen**.

- 5 Bevestig jouw keuze door te tikken op **OK**.
✓ De room wordt verwijderd.



Je kunt een room alleen verwijderen als je de eigenaar van de room bent. Als deelnemer verlaat je de room en moet je opnieuw worden toegevoegd door de eigenaar van de room.

14.3 FOTO'S, VIDEO'S EN BESTANDEN VERZENDEN

Om foto's, video's en bestanden te delen, moet je de app toegang geven tot jouw foto- en videobibliotheek en tot de camera van de telefoon.

De volgende soorten bestanden kunnen worden verzonden en ontvangen:

- Toepassingen: docx, ppt, pptx, xls, xlsx, odt, rar, pkg, asf, swf, doc, pdf, rtf, tex, zip, ai, eps, ps, rss, sql
- Tekst: txt, log, csv, xml, vcf, css
- Audio: aif, m4a, mp3, wav, wma
- Video: avi, flv, mov, m4v, mp4, mpg, wmv
- Afbeeldingen: psd, bmp, gif, png, jpg, jpeg, jpe, tiff, tif, svg, otf, ttf

Je deelt als volgt foto's en video's binnen een chat

- 1 Tik op .
- 2 Tik op de gewenste chat of kamer om het chatgesprek te hervatten.
- 3 Tik op +.
- 4 Selecteer **Camera** als je een foto wilt maken om te verzenden.
- 5 Tik op de camera sluitertoons.
- 6 Als je de foto die je gemaakt hebt wilt gebruiken, tik je op **Gebruik foto**.

- 7 Tik op .
✓ De foto wordt naar de contactpersoon of naar de room gestuurd. of
- 1 Selecteer **Fotobibliotheek** als je een bestaande foto of video uit jouw bibliotheek wilt versturen.
- 2 Selecteer de gewenste foto of video en tik op **Voeg toe**.
- 3 Tik op .
✓ De gekozen foto of video wordt naar de contactpersoon of groep gestuurd.

Je deelt als volgt bestanden binnen een chat

- 1 Tik op .
- 2 Tik op de gewenste chat of kamer om het chatgesprek te hervatten.
- 3 Tik op +.
- 4 Tik op **Document**.
- 5 Selecteer het bestand op de gewenste locatie.
- 6 Tik op .
✓ Het bestand wordt naar de contactpersoon of room gestuurd.

14.4 GEBRUIK UNIVERSELE KLEMBORD

Met het Universele klembord kun je inhoud zoals tekst, foto's en video's op een van jouw Apple apparaten kopiëren en overbrengen naar een ander Apple apparaat.



Om hele bestanden van de ene Mac naar de andere te kopiëren met behulp van het Universele klembord, moeten beide apparaten macOS High Sierra of later geïnstalleerd hebben.

Jouw apparaten moeten in elkaars nabijheid staan en aan de volgende eisen moet worden voldaan:

- Al jouw apparaten zijn aangemeld bij iCloud met dezelfde Apple ID
- Bluetooth is ingeschakeld op al jouw apparaten
- Wi-Fi is ingeschakeld op al jouw apparaten
- Handoff is ingeschakeld op al jouw apparaten

Je gebruikt als volgt het Universeel klembord

- 1 Kopieer tekst, foto's of andere inhoud op een van jouw apparaten zoals je normaal zou doen.
 - ✓ De inhoud wordt automatisch toegevoegd aan het klembord van jouw andere apparaat dat in de buurt is.
 - ✓ Plak de inhoud zoals gewoonlijk op het andere apparaat.

14.5 CHATBERICHTEN DICTEREN

Je kunt een bericht in een chat of room dicteren in plaats van het op het toetsenbord te typen.



De dicteerfunctie wordt ondersteund vanaf de iPhone 6s zonder internetverbinding. Eerdere modellen en sommige talen vereisen een Internetverbinding om deze functie te kunnen gebruiken.

Je dicteert als volgt een chatbericht

- 1 Tik op .
- 2 Tik op de gewenste chat of kamer om het chatgesprek te hervatten.
- 3 Tik op **Aa**.
 - ✓ Het toetsenbord wordt geopend.
- 4 Tik op .
- 5 Spreek de gewenste tekst uit.
 - ✓ De tekst verschijnt terwijl u spreekt.

- 6 Tik op om het bericht te verzenden of op om de tekst te bewerken voordat je deze verzendt.

14.6 CHAT MET SHOMI

In de Shomi Chat kun je op dit moment vragen stellen over hoe Shomi werkt.

Om een chat met Shomi te starten

- 1 Tik op .
- 2 Tik op **Shomi - Persoonlijke Assistent** bovenaan de lijst om de chat met Shomi te openen.
- 3 Je kunt vragen stellen over de functies en mogelijkheden van Shomi, bijvoorbeeld: "Hoe kan ik een vergadering opnemen?"
- 4 Shomi reageert op basis van deze documentatie.



De functie Shomi Chat is momenteel in ontwikkeling. Verbeteringen kunnen automatisch worden doorgevoerd. Binnenkort zijn er meer opties beschikbaar.

14.7 MEER OPTIES IN HET CHATGEDEELTE

Chat-deelnemers zoeken

Je kunt naar chatdeelnemers zoeken in 1:1 chats en chatrooms. Veeg met je vinger van boven naar beneden en voer de naam in van het lid dat je zoekt onder **Leden- of kamernaam**. De individuele chat en rooms met het gezochte deelnemer worden getoond.

Google Play Store

Wanneer je berichten ontvangen hebt, wordt het aantal berichten getoond in de balk naast **Chats**.



Ontwerpbericht

Om een bericht als klad op te slaan, voer je jouw bericht in het berichtveld van een chat in. Als je later naar deze chat terugkeert vind je het bericht nog steeds in het tekstveld. Je kunt het bewerken en verzenden.

Door de gebruiker gedefinieerde koppelingen

Door de gebruiker gedefinieerde koppelingen (bijv. `enreach://call?number=+492314777200`) kunnen worden gebruikt voor naadloze integratie in andere workflows. De Enreach Contact App start wanneer de koppeling wordt opgeroepen.

App-overschrijdende chats

Je kunt berichten verzenden en ontvangen via apps. Ze worden gesynchroniseerd tussen Enreach Contact Desktop, Enreach Contact iOS en Enreach Contact Android.

15 HOE WORD IK EEN BETA TESTER?

Wil je onze ontwikkelaars helpen bij het testen van de beta-versies van Enreach Contact en zo meewerken aan de ontwikkeling?

Je wordt als volgt een beta tester

- 1 Installeer TestFlight:
<https://itunes.apple.com/nl/app/testflight/id899247664>
- 2 Tik op de volgende link op jouw iPhone om deel te nemen aan de Enreach Contact beta.
<https://testflight.apple.com/join/xYPOGyKA>
of
- 3 Scan de volgende QR code met de camera app:



- 4 Volg de stappen die in de TestFlight app worden gegeven.
We kijken uit naar jouw feedback!

16 VEREISTEN

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

Netwerkvereisten

Beschrijving	IP-/DNS-ingang	Log	Bestemming-poort
WebSocket API verbindingen	aim.voipoperator.eu	TCP	443
Reach API	reachapi.ispworks.nl	TCP	443
Media	89.184.190.0/24 89.184.172.0/24	UDP	35 000 -65 000
Signalering	softphone.voipoperator.tel	TCP	5071
Bestandsoverdracht	iambestand.voipoperator.eu	TCP	4006
Pushberichten iOS Apple App Store en Google Play Store	Standaard Push Notificatiedienst van Google en/of Apple Bekijk de informatie van de betreffende verkoper.		

iOS-versies

Minimaal iOS 16 is vereist om Enreach Contact te kunnen gebruiken. Zorg ervoor dat er een overeenkomstige versie op je apparaat is geïnstalleerd om de applicatie zonder beperkingen te kunnen gebruiken.