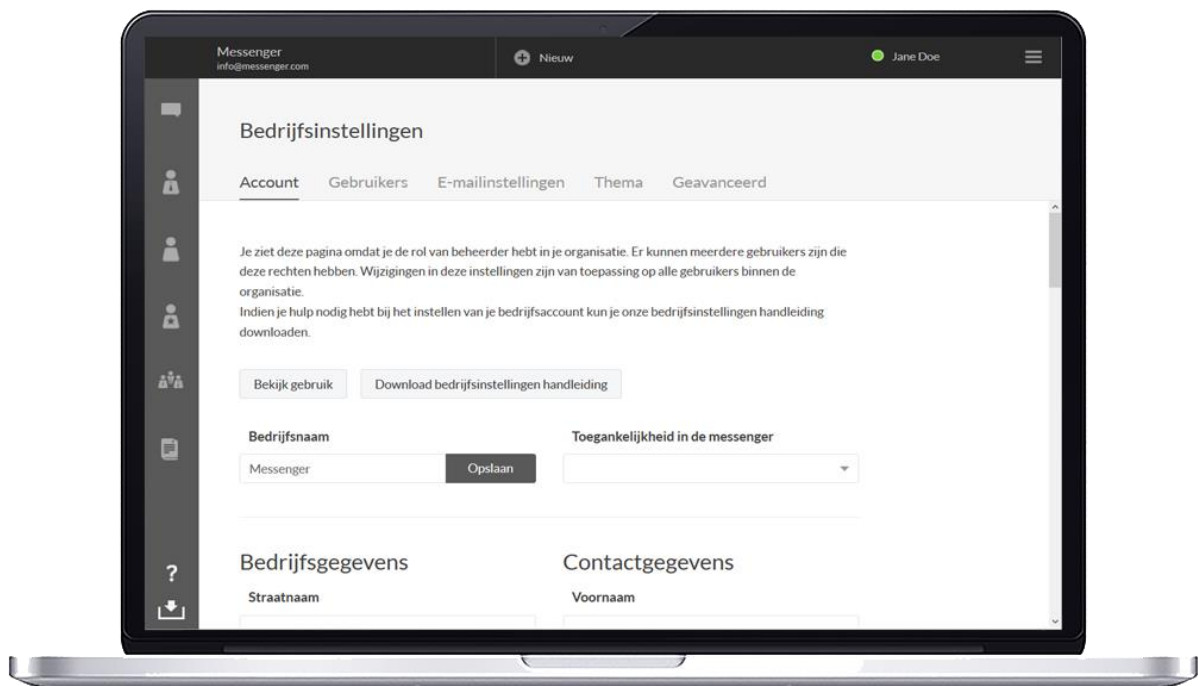


BEDRIJFSINSTELLINGEN

EEN HANDLEIDING



Versiebeheer

Versie	Auteur	Datum	Status	Beschrijving
1.0	Johnny Sijm	08-06-2020		
1.1	Maarten Schniedewind	22-03-2021		Beschrijving van nieuwe functionaliteiten toegevoegd.

Versie 1.1

Auteur: Maarten Schniedewind
Datum: 22-03-2021
Label: Openbaar

Zaurus
Comeniusstraat 5
1817 MS Alkmaar

Inhoud

Introductie	4
Zo kom je bij de bedrijfsinstellingen	5
De tabs	6
Account	7
Statistieken	13
Gebruikers.....	13
E-mailinstellingen.....	20
Thema	23
Geavanceerd	24
Standaardantwoorden.....	30

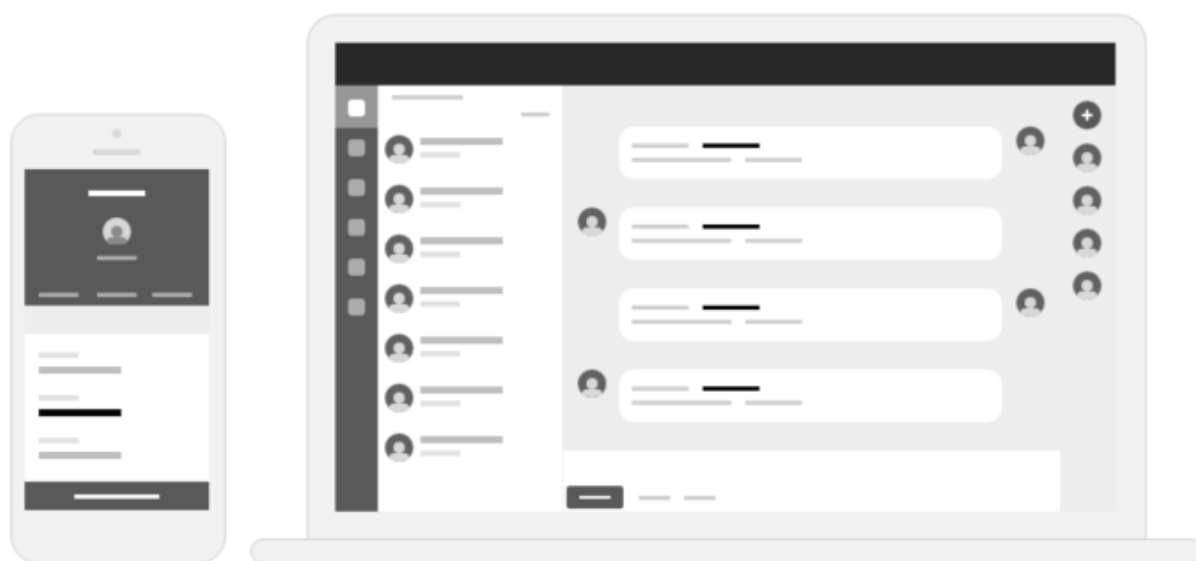
Introductie

Als je je als eerste van jouw bedrijf hebt geregistreerd voor de messenger, ben je automatisch de bedrijfsadmin. Anders kan een andere admin je adminrechten geven.

Dit houdt in een notendop in dat jij:

- De (reguliere en geavanceerde) instellingen voor de messenger voor het gehele bedrijf kunt configureren;
- De gebruikers gekoppeld aan jouw bedrijf kunt inzien en beheren;
- De frequentie van e-mailmeldingen kunt instellen;
- Een kleurenthema kunt instellen voor jouw bedrijf.

In deze handleiding laten we je zien hoe je stap voor stap je bedrijfsaccount naar wens kunt inrichten.

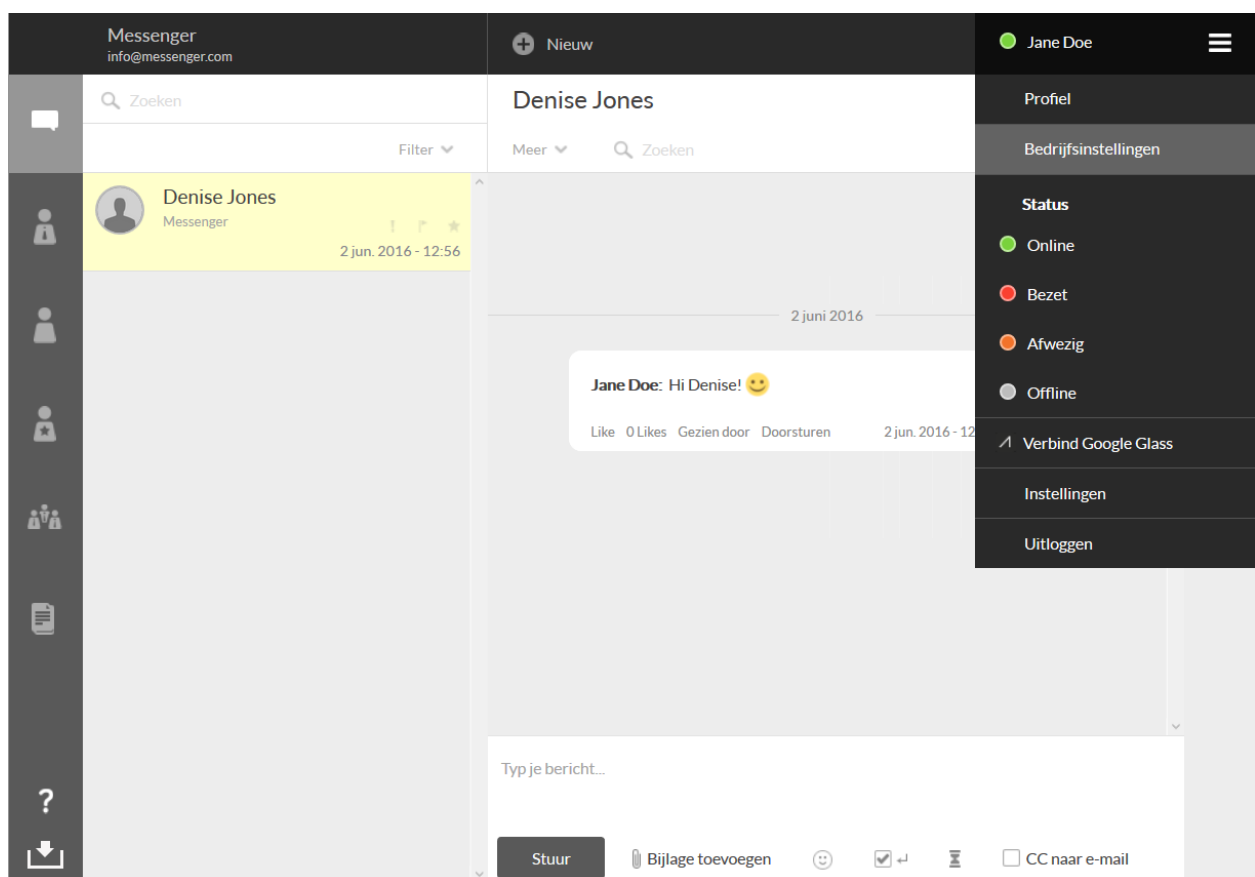


Zo kom je bij de bedrijfsinstellingen

Indien je admin bent, vind je de bedrijfsinstellingen via de desktopversies van de messenger (web of native) rechts bovenin.

Klik het menuutje open en kies voor 'Bedrijfsinstellingen'.

Vervolgens kom je op een pagina met verschillende tabs. We zullen iedere tab apart behandelen. Het is het simpelst om de volgorde in deze handleiding aan te houden zodat je er zeker van kunt zijn dat je geen relevante stappen mist of overslaat.



De tabs

‘Account’

Hier vind je instellingen zoals de bedrijfsgegevens, de toegankelijkheid van je werknemers, de disclaimer en de default taal.

‘Statistieken’

Hier kan je een overzicht vinden van het gebruik van Zaurus over een bepaalde periode.

‘Gebruikers’

Hier kun je gebruikers aanmaken, importeren, adminrechten geven of ontnemen en (de)activeren. Het is het beste om pas gebruikers uit te nodigen nadat je de rest van de bedrijfsinstellingen naar wens hebt ingesteld – daarom behandelen we dit onderdeel als laatst.

‘E-mailinstellingen’

Hier kun je instellen wanneer de messenger een e-mailmelding uitstuurt op basis van activiteit in de messenger.

‘Thema’

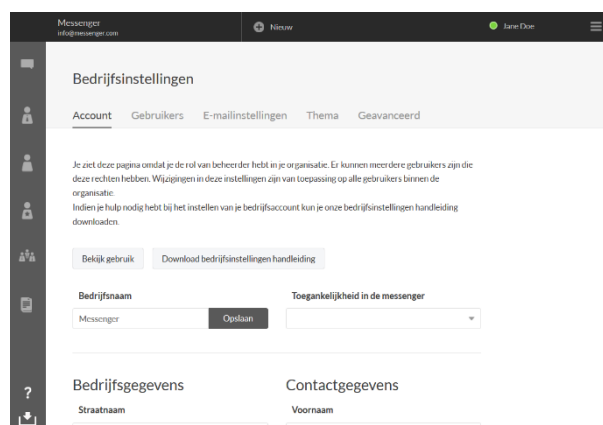
Hier kun je de kleuren van je messenger naar wens aanpassen, zodat het aansluit bij de branding van je organisatie.

‘Geavanceerd’

Via de geavanceerde instellingen kun je de gebruikerservaring van je organisatie verder customizen. Hier is o.a. in te stellen of de mobiele pin voor alle medewerkers verplicht is en of tweefactorauthenticatie verplicht is.

‘Standaardantwoorden’

Met standaardantwoorden kan je vooraf ingestelde antwoorden aanmaken die iedereen binnen de organisatie kan gebruiken.



Account

Onder 'Account' vind je een aantal algemene instellingen en data.

Bedrijfsnaam

De volgende instelling in de categorie 'Account' is de bedrijfsnaam. Dit is hoe het bedrijf links bovenin (zowel op desktops als op mobiele telefoons) wordt weergegeven.

Toegankelijkheid

Onder 'Toegankelijkheid in de messenger' vind je een dropdown menu, waarmee je kunt instellen hoe 'openbaar' je bedrijf is

gebruiker uitgenodigd worden door andere gebruikers, ook gebruikers behorend tot andere organisaties.

Afhankelijk van hoe je de messenger wilt inzetten (wellicht is er regelmatig contact nodig met externe specialisten) kun je een keus maken voor een van twee opties: dat medewerkers door iedereen gecontacteerd kunnen worden of alleen door collega's.

Messenger
info@messenger.com

+ Nieuw

Jane Doe

Bedrijfsinstellingen

Account Gebruikers E-mailinstellingen Thema Geavanceerd

Je ziet deze pagina omdat je de rol van beheerder hebt in je organisatie. Er kunnen meerdere gebruikers zijn die deze rechten hebben. Wijzigingen in deze instellingen zijn van toepassing op alle gebruikers binnen de organisatie.

Indien je hulp nodig hebt bij het instellen van je bedrijfsaccount kun je onze bedrijfsinstellingen handleiding downloaden.

Bekijk gebruik Download bedrijfsinstellingen handleiding

Bedrijfsnaam Toegankelijkheid in de messenger

Messenger Opslaan

Bedrijfsgegevens Contactgegevens

Straatnaam Voornaam

via de messenger. In principe kan iedere

Bedrijfsgegevens

Tijdens de registratie van de eerste persoon van een bepaalde organisatie, wordt er gevraagd om bedrijfsgegevens. Deze gegevens zijn terug te vinden en desgewenst aan te passen in het admin panel, in de 'Account' tab.

Contactgegevens

Onder 'Contactgegevens' kan de organisatie een vast intern aanspreekpunt voor communicatie over de messenger invoeren. Alle admins kunnen dan de gegevens van deze persoon inzien.

Messenger
info@messenger.com

+ Nieuw

Jane Doe

Bedrijfsinstellingen

Account Gebruikers E-mailinstellingen Thema Geavanceerd

Bedrijfsgegevens

Straatnaam

Straatnummer en toevoeging

Postcode

Stad

Land
Selecteer je land ▼

Telefoonnummer

Opslaan

Contactgegevens

Voornaam

Achternaam

Functie

E-mailadres

Telefoonnummer

Disclaimer van het bedrijf

Wat je hier invult komt bovenin iedere bedrijfs-conversatie te staan als disclaimer. Denk aan informatie m.b.t. aansprakelijkheid.

Login domein

Normaliter worden nieuwe gebruikers aangemaakt op basis van een bedrijfsmailadres. Aan de hand van de domeinnaam van dit mailadres worden gebruikers gekoppeld aan een bedrijf. Als niet ieder teamlid zijn eigen officiële

bedrijfsmailadres heeft, kunnen deze teamleden alsnog gebruik maken van de bedrijfsmessenger door middel van het 'login domein'.

Het login domein zal meestal gewoonweg de bedrijfsnaam zijn – wanneer je dan een nieuwe gebruiker aanmaakt zonder e-mailadres, zal deze om in te loggen het volgende als gebruikersnaam invoeren: 'logindomein\gebruikersnaam'.

Messenger
info@messenger.com

+ Nieuw

Jane Doe

Bedrijfsinstellingen

Account Gebruikers E-mailinstellingen Thema Geavanceerd

Disclaimer van het bedrijf

Opslaan

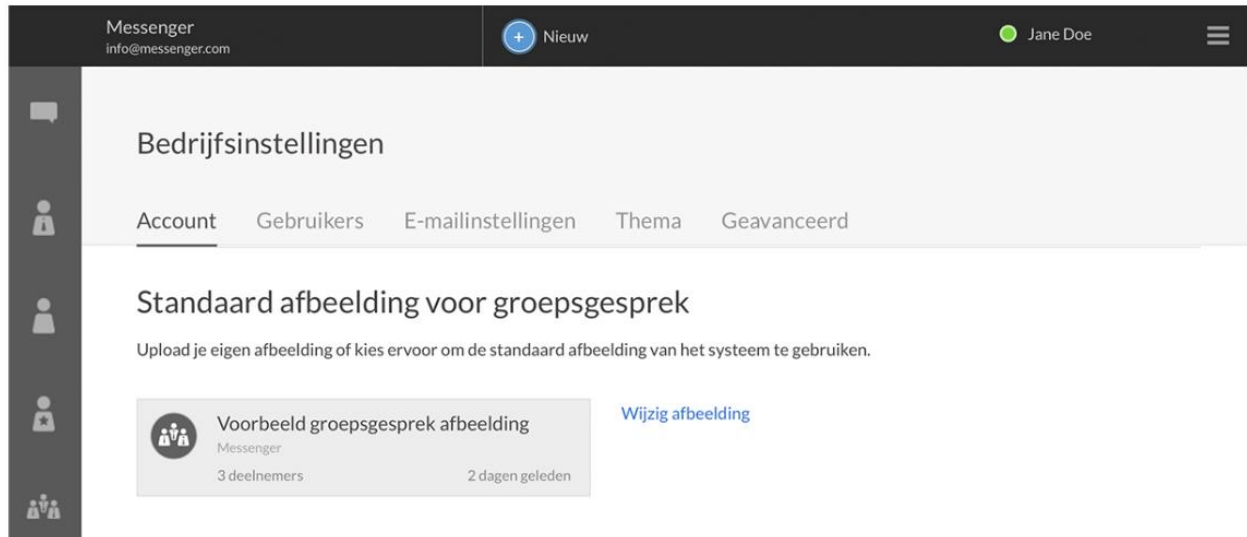
Indien je een nieuwe gebruiker wilt aanmaken maar niet in het bezit is van een e-mailadres, kan je een gebruiker aanmaken met alleen een gebruikersnaam. Om ervoor te zorgen dat deze gebruiker onder je bedrijf wordt weergegeven gebruiken we een zogenaamde 'login domein'. Dit is meestal de bedrijfsnaam - om in te loggen kan je het volgende gebruiken "logindomein\gebruikersnaam". Het login domein is hieronder in te stellen.

Login domein

Opslaan

Standaard afbeelding voor spreekkamer

Wanneer je de knop voor spreekkamers wil wijzigen met iets anders, dan kan dat hier. We raden aan een vierkante afbeelding te gebruiken waarbij het niet nodig is dat de zijkanten en de hoeken blijven bestaan.



Standaardtaal

De messenger is beschikbaar in het Nederlands, in het Engels en in het Duits. Dit is per account naar wens in te stellen, maar wanneer je nieuwe gebruikers toevoegt aan je bedrijfsaccount moet er natuurlijk een taal gekozen worden die alle nieuwe gebruikers aanvankelijk zien.

Voor internationale organisaties zal Engels hier de logische keuze zijn – voor organisaties waarbij het merendeel van de medewerkers het Engels niet zo goed beheerst zal Nederlands (of Duits) de logische keuze zijn.

Let wel: op mobiele apparaten wordt de keuze automatisch bepaald aan de hand van de systeemtaal van het mobiele apparaat.

Bedrijfsdomeinnamen

Stel je organisatie gebruikt meerdere domeinnamen voor de bedrijfse-mailadressen – je wilt dan alsnog dat al je collega's onder hetzelfde bedrijfsaccount vallen. Dat kan door alle in gebruik zijnde bedrijfsdomeinnamen toe te voegen onder 'bedrijfsdomeinnamen'.

Als je slechts één domeinnaam gebruikt (diegene waarmee je geregistreerd bent) kun je dit onderdeel dus negeren.

Messenger
info@messenger.com

+ Nieuw

Jane Doe

Bedrijfsinstellingen

Account Gebruikers E-mailinstellingen Thema Geavanceerd

De taal die ingesteld wordt als standaardtaal is de taal die alle nieuwe gebruikers binnen je bedrijf te zien krijgen in de webclient.

De taal die gebruikt wordt op mobiele apparaten wordt bepaald aan de hand van de systeemtaal van dat mobiele apparaat.

Standaard taal

Nederlands

Bedrijfs domeinnamen

Domeinen

messenger.com

Bedrijfs domeinnaam toevoegen

Voeg toe

Organisatie aliases

Tijdens het registratieproces van nieuwe gebruikers, wordt er op basis van het ingevoerde e-mailadres een bedrijf gesuggereerd. Als de nieuwe gebruiker zich bij een bestaande organisatie voegt, zullen de andere medewerkers van deze organisatie worden weergegeven in zijn/haar overzicht van collega's.

Sommige organisaties staan echter bekend onder meerdere namen – denk

aan een volledig uitgeschreven naam versus een afkorting. Om ervoor te zorgen dat werknemers de organisatie waartoe zij behoren toch gemakkelijk kunnen vinden, heeft de admin de optie om onder 'organisatie aliases' alternatieve namen voor de organisatie in te voeren. Als de nieuwe registrant in de zoekfunctie van de registratie dan bijvoorbeeld zoekt op de afkorting in plaats van de volledige naam, krijgt hij/zij toch resultaat.

The screenshot shows the 'Bedrijfsinstellingen' (Company Settings) page in the Messenger web interface. The top navigation bar includes the Messenger logo, a 'Nieuw' (New) button, and a user profile for 'Jane Doe'. The left sidebar contains icons for messages, users, and settings. The main content area is titled 'Bedrijfsinstellingen' and has tabs for 'Account', 'Gebruikers', 'E-mailinstellingen', 'Thema', and 'Geavanceerd'. The 'Geavanceerd' tab is selected, showing two sections: 'Bedrijfs domeinnamen' (Company domain names) and 'Organisatie aliases' (Organization aliases). The 'Bedrijfs domeinnamen' section lists 'messenger.com' under 'Domeinen' and has a 'Bedrijfs domeinnaam toevoegen' (Add company domain name) section with a text input field and a 'Voeg toe' (Add) button. The 'Organisatie aliases' section has a descriptive paragraph and an 'Organisatie alias toevoegen' (Add organization alias) section with a text input field and a 'Voeg toe' (Add) button.

Statistieken

De statistieken zijn opgedeeld in twee overzichten. Een numeriek overzicht, en een overzicht van alle getallen in een grafiek.

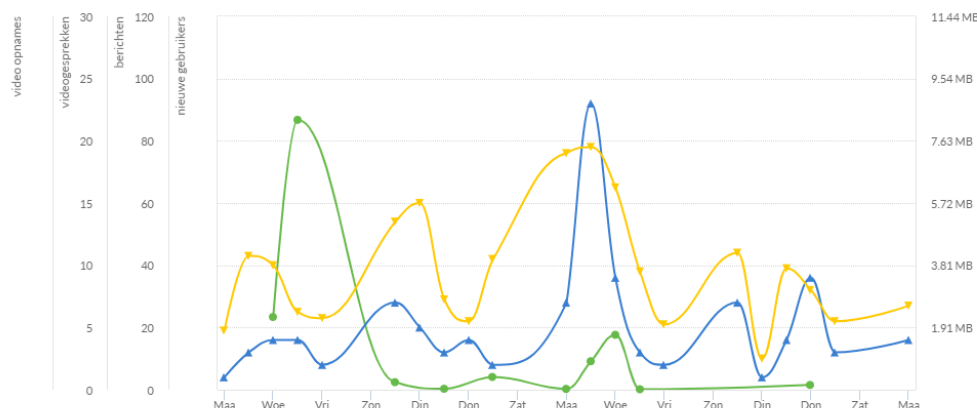


Hier kan je vinden hoeveel gebruikers en hoeveel spreekkamers er aangemaakt zijn, hoeveel berichten er verstuurd zijn, de totale grootte van alle bestanden die opgeslagen zijn, hoeveel videogesprekken er gestart zijn en hoe lang deze geduurd hebben, en hoeveel opnames gestart zijn en de duur daarvan.

De duur van de videogesprekken staan in uren, maar als je wilt weten hoeveel minuten dit zijn, dan kan je simpelweg je cursor over het aantal uren houden om dit te zien.

Het overzicht kan aangepast worden door het gebruik van het datumbereik. Deze is in te stellen op een aantal vooraf ingestelde bereiken, of op een aangepast bereik.

Op het tweede gedeelte van de Statistieken zie je een grafiek. Dit zijn de numerieke gegevens in grafiekvorm. In de grafiek kan je de aantallen per dag bekijken.



Gebruikers

Hier kan je je teamleden toevoegen.

Je ziet hier bovenin drie opties: 'Gedeelde accounts' (voor een overzicht van alle gedeelde accounts, hierover later meer), 'Nieuwe gebruiker' (handig voor het toevoegen van een klein aantal contacten) en 'Gebruikers importeren' (om grotere groepen in één keer toe te voegen).

We behandelen eerst de opties om nieuwe gebruikers toe te voegen.

Messenger
info@messenger.com

Nieuw

Jane Doe

Bedrijfsinstellingen

AccountGebruikersE-mailinstellingenThemaGeavanceerd

Gebruikers

Gedeelde accountsNieuwe gebruikerGebruikers importeren

Totaal aantal gebruikers : 16

Volledige naam	Functie	Gebruikersnamen		
 Ashwin Ravi		ashwin@messenger.com	Gebruiker	OptiesWijzig
 Clarissa Wright		clarissa@messenger.com	Gebruiker	OptiesWijzig
 Denise Jones		denise@messenger.com	Gebruiker	OptiesWijzig
 Felipe de la Vega		felipe@messenger.com	Gebruiker	OptiesWijzig
 Francis Delaney		francis@messenger.com	Gebruiker	OptiesWijzig
 Henry Flanagan		henry@messenger.com	Gebruiker	OptiesWijzig
 Irene Walker		irene@messenger.com	Gebruiker	OptiesWijzig

Niet voltooide registraties tonen

Om te zien welke gebruikers uitgenodigd zijn, maar hun registratie nog niet voltooid hebben kan je het boxje bij 'Niet voltooide registraties tonen' om deze allemaal te laten zien.

Gebruikers

Totaal aantal gebruikers : 40

☐ Toon alleen niet voltooide registraties

Maak nieuwe gebruiker aan

Deze optie is vrij simpel: vul het formulier in en de nieuwe gebruiker zal een uitnodiging per e-mail krijgen. Zorg wel dat je zijn/haar werkmailadres gebruikt, met de bedrijfsdomeinnaam!

Door een wachtwoord in te stellen voor de gebruiker kun je zorgen dat dit wachtwoord aan de eisen van je organisatie voldoet. Het invoeren van een mobiel nummer kan gedaan worden als extra vorm van authenticatie – bij registratie wordt er dan ook een SMS token aan de gebruiker gestuurd.

The screenshot shows the 'Bedrijfsinstellingen' (Company settings) page in the Messenger application. The 'Gebruikers' (Users) tab is selected. The form 'Maak nieuwe gebruiker aan' (Create new user) is displayed. It includes fields for 'Voornaam' (First name) with the value 'Irene', 'Achternaam' (Last name) with the value 'Walker', 'E-mailadres' (Email address) with the value 'irene@messenger.com', and 'Wachtwoord' (Password) which is optional and currently empty. There is also a field for 'Mobiele nummer' (Mobile number) which is also optional and empty. A 'Maak gebruiker aan' (Create user) button is at the bottom of the form. The top of the interface shows the 'Messenger' logo and a 'Nieuw' (New) button. The user 'Jane Doe' is logged in.

Gebruikers importeren

Voor het importeren van gebruikers kun je een CSV-, XLS- of XLSX-bestand gebruiken.

Het is het handigst om bovenaan iedere kolom duidelijk te zetten wat voor data erin staat – data die geïmporteerd kan worden is: e-mailadres (verplicht), voornaam (verplicht), achternaam, telefoonnummer en wachtwoord. Geïmporteerde gebruikers worden automatisch deel van je bedrijfsaccount, dus gebruik deze optie niet om externe contacten uit te nodigen!

Selecteer je bestand – je zult zien dat de messenger suggereert welk messenger-veld correspondeert met welke kolom in je bestand. Controleer of dit klopt en pas het aan indien nodig. Je kunt ook kiezen om vanaf een lagere rij te beginnen met importeren (sluit zo in ieder geval de rij met kolomtitels uit). Klik vervolgens op 'Importeer'. Let op! Als je onder 'Account' een login domein hebt ingesteld, wordt het veld 'E-mailadres' optioneel. Je krijgt dan een extra veld erbij: 'Gebruikersnaam'.

Messenger
info@messenger.com

Nieuw

Jane Doe

Bedrijfsinstellingen

AccountGebruikersE-mailinstellingenThemaGeavanceerd

Je kunt nieuwe gebruikers importeren door middel van een CSV-, XLS- of XLSX-bestand. Elke regel moet minimaal een e-mailadres of gebruikersnaam en een naam bevatten – de volgorde maakt niet uit, je kunt in de volgende stap kiezen welke kolom welke gegevens bevat. Achternaam, telefoonnummer en wachtwoord zijn optionele velden. De geïmporteerde gebruikers worden leden van het bedrijfsaccount "Messenger".

Selecteer bestand

messenger-accounts.xlsx

Veld	Kolom
E-mailadres	A (irene@messenger.com)
Voornaam	B (Irene)
Achternaam (optioneel)	C (Walker)
Telefoonnummer (optioneel)	Geen waarde
Wachtwoord (optioneel)	Geen waarde

Start importeren vanaf rij

3 (irene@messenger.com)

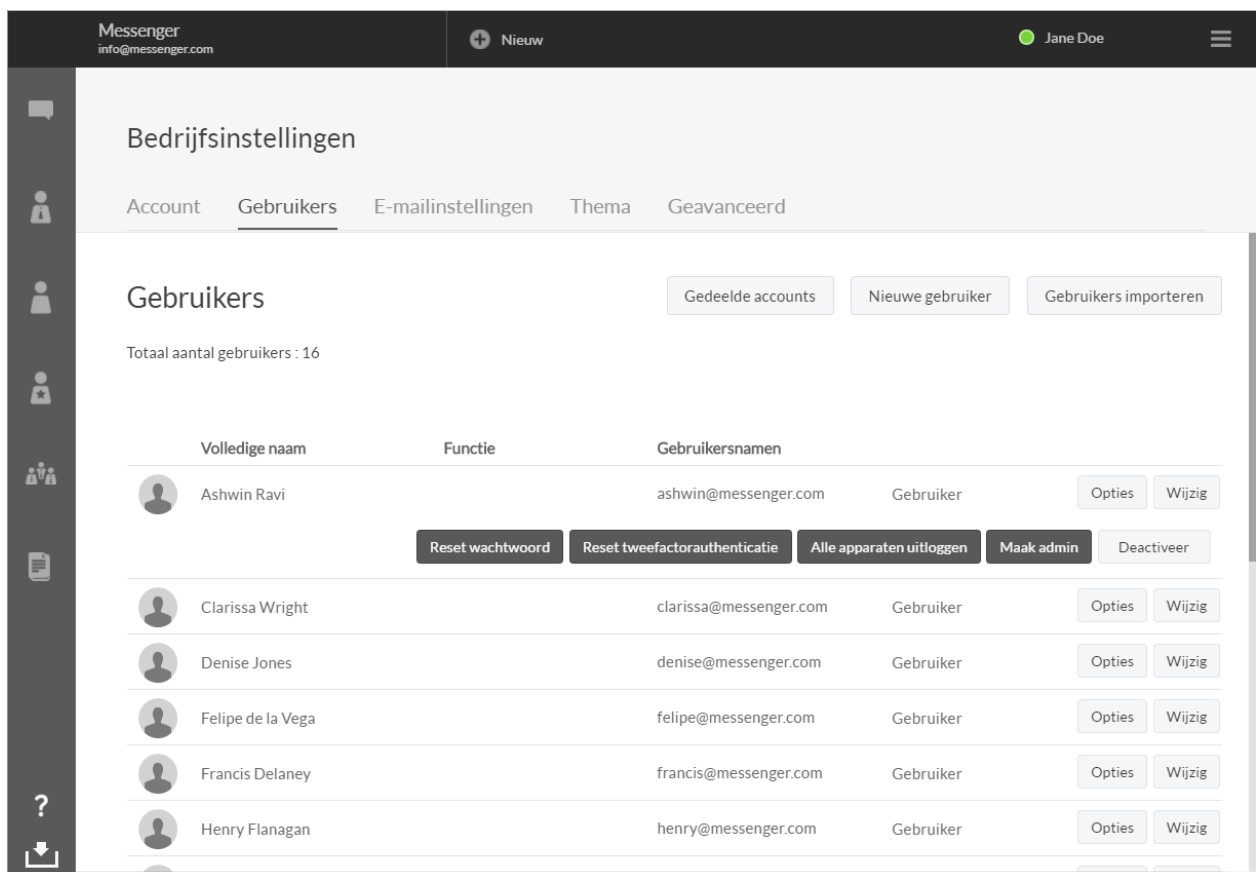
Importeer

Gebruikers beheren - opties

Als je nu terug gaat naar de 'Gebruikers' tab zie je een overzicht van al je geïmporteerde teamleden. Deze teamleden zijn nu ook terug te vinden onder de reguliere 'Collega's' tab, aan de linkerkant van je scherm.

In je 'Gebruikers' tab zie je naast ieder teamlid nu een 'Opties' knop en een 'Wijzig' knop. Wanneer je op 'Opties' klikt, verschijnen er enkele knoppen in een rij eronder. Via deze opties kun je het wachtwoord of de tweefactorauthenticatie van de gebruiker resetten, alle actieve apparaten van de gebruiker uitloggen, adminrechten geven of het account (de)activeren.

Je kunt op 'Wijzig' klikken voor geavanceerde wijzigingen.



Messenger
info@messenger.com

Nieuw

Jane Doe

Bedrijfsinstellingen

Account **Gebruikers** E-mailinstellingen Thema Geavanceerd

Gebruikers

Gedeelde accounts Nieuwe gebruiker Gebruikers importeren

Totaal aantal gebruikers : 16

Volledige naam	Functie	Gebruikersnamen	
 Ashwin Ravi		ashwin@messenger.com	Gebruiker
			Opties Wijzig
Reset wachtwoord Reset tweefactorauthenticatie Alle apparaten uitloggen Maak admin Deactiveer			
 Clarissa Wright		clarissa@messenger.com	Gebruiker
			Opties Wijzig
 Denise Jones		denise@messenger.com	Gebruiker
			Opties Wijzig
 Felipe de la Vega		felipe@messenger.com	Gebruiker
			Opties Wijzig
 Francis Delaney		francis@messenger.com	Gebruiker
			Opties Wijzig
 Henry Flanagan		henry@messenger.com	Gebruiker
			Opties Wijzig

Gebruikers beheren - wijzig

Als je op 'Wijzig' klikt zie je de informatie van de gebruiker in kwestie, met daaronder dezelfde mogelijkheden als via de 'Opties' knop te vinden waren – op één belangrijke optie na: de optie om het account een 'gedeeld account' te maken.

Dit betekent feitelijk dat meerdere gebruikers toegang hebben tot het account (zij kunnen switchen tussen hun gebruikelijke account en het gedeelde account via het dropdown-menu wat verschijnt wanneer je op je bedrijfsnaam klikt). Dit is handig voor, bijvoorbeeld, webcare accounts of andere service-accounts met veel klantcontact. Als er dan één medewerker niet aanwezig is, kan een ander de communicatie die via het gedeelde account loopt gemakkelijk overnemen.

Messenger
info@messenger.com

+ Nieuw

Jane Doe

Bedrijfsinstellingen

Account Gebruikers E-mailinstellingen Thema Geavanceerd


Dit account is actief

Volledige naam
Ashwin Ravi

E-mailadres
ashwin@messenger.com

Opties

Bedrijfsbeheerders
☐ Ja ☒ Nee

Gedeeld account
☐ Ja ☒ Nee

Acties

Reset tweefactorauthenticatie Reset wachtwoord Alle apparaten uitloggen Deactiveer account

Hieronder is het account van Jean Moreau als 'gedeeld account' gemarkeerd. Je ziet dat er nu onderin een nieuw onderdeel is verschenen: 'Gedeeld account'. Hieronder heb je de optie om gebruikers aan het gedeelde account te koppelen. Alle gebruikers die je hier toevoegt zullen toegang hebben tot het gedeelde account en namens het gedeelde account kunnen communiceren.

Messenger

info@messenger.com

Nieuw

Jane Doe

Bedrijfsinstellingen

AccountGebruikersE-mailinstellingenThemaGeavanceerd

Volledige naam

E-mailadres

Jean Moreau

jean@messenger.com

Opties

Bedrijfsbeheerders

Gedeeld account

☐ Ja ☒ Nee

☒ Ja ☐ Nee

Acties

Reset tweefactorauthenticatie

Alle apparaten uitloggen

Deactiveer account

Gedeeld account

Er zijn nog geen gebruikers gekoppeld aan dit gedeelde account

Voeg gebruiker toe

E-mailinstellingen

Afhankelijk van hoe intensief je e-mail wilt blijven gebruiken naast de messenger, kun je de frequentie van e-mailmeldingen naar wens instellen. Je kunt dit apart instellen voor iedere soort activiteit in de messenger, al zijn er enkele e-mails die niet uitgeschakeld kunnen worden (vanwege de flow van het registratieproces, bijvoorbeeld).

De e-mailmeldingen staan standaard aan. Wanneer je een interval op de email notificatie zet zal deze notificatie maar één keer in de gestelde tijdsperiode verstuurd worden.

Daarnaast is het mogelijk om de inhoud van de systeem e-mails naar wens aan te passen. Klik hiervoor rechts naast de e-mail in kwestie op 'Wijzig template'.

Messenger
info@messenger.com

Nieuw

Jane Doe

Bedrijfsinstellingen

AccountGebruikersE-mailinstellingenThemaGeavanceerd

E-mailinstellingen

Kies welke meldingen je wilt ontvangen per e-mail met de bijbehorende interval.

Logo

E-mail hoofdlogo

Selecteer bestand

Validatie

Valideer een extra e-mailadres	Ingeschakeld	Wijzig template
Valideer je mobiele nummer via een SMS-token	Ingeschakeld	Wijzig template
Herinnering om je mobiele nummer te valideren	Ingeschakeld	Wijzig template

Registratie

E-mail template wijzigen

Als je op de 'Wijzig template' knop naast één van de templates klikt, kom je in een editorscherm waar je de template taal (standaard hetzelfde als de bedrijfstaal), het onderwerp van de mail en de titel (de koptekst in de mail zelf) kunt aanpassen.

Daaronder zie je aanvankelijk een voorbeeld van hoe de mail er in de huidige staat uit ziet – klik op 'Editor' om de tekst van de mail verder aan te passen. Klik vervolgens onderin op 'Opslaan'.

Messenger
info@messenger.com

Nieuw

Jane Doe

Bedrijfsinstellingen

Account Gebruikers **E-mailinstellingen** Thema Geavanceerd

Template taal

Nederlands

Onderwerp

Valideer je extra e-mailadres Voeg veld toe

[Terug naar beginwaarden](#)

Titel

Valideer Voeg veld toe

[Terug naar beginwaarden](#)

Bericht

☐ Editor ☒ Voorbeeld

E-mail onderwerp Valideer je extra e-mailadres

De eigen SMTP-server instellen

Het is ook mogelijk om de mail via een eigen SMTP-server te versturen. Druk hiervoor op de SMTP Instellingen-knop en vul de gevraagde velden in.

SMTP Instellingen

Nadat je hebt opgeslagen (met 'ingeschakeld' aangevinkt), zullen we proberen te verbinden op basis van de hieronder ingevulde instellingen. Als we geen verbinding kunnen maken zal 'ingeschakeld' automatisch uitgevinkt worden. Als alles naar behoren werkt zullen we ook een test e-mail sturen naar het e-mailadres wat hieronder is ingevuld.

Naam verzender	Host	Gebruikersnaam	
E-mail verzender	Poort	SSL	Wachtwoord
	587	☒	

☐ Ingeschakeld

Naam verzender - Vul hier de naam in die de ontvanger zal zien bij het ontvangen van de mail.

Host - Vul hier de servernaam in voor je SMTP-server.

Gebruikersnaam - Hier moet je de naam invullen van een gebruiker die mag inloggen bij de SMTP-server

E-mail verzender - Dit veld is waar je het e-mailadres van de verzender in kan vullen.

Poort - Standaard wordt de poort 587 gebruikt, maar mocht dat bij je eigen server anders zijn, dan kan je dat hier aangeven.

Wachtwoord - Vul in dit veld het wachtwoord in wat bij de gebruikersnaam hoort.

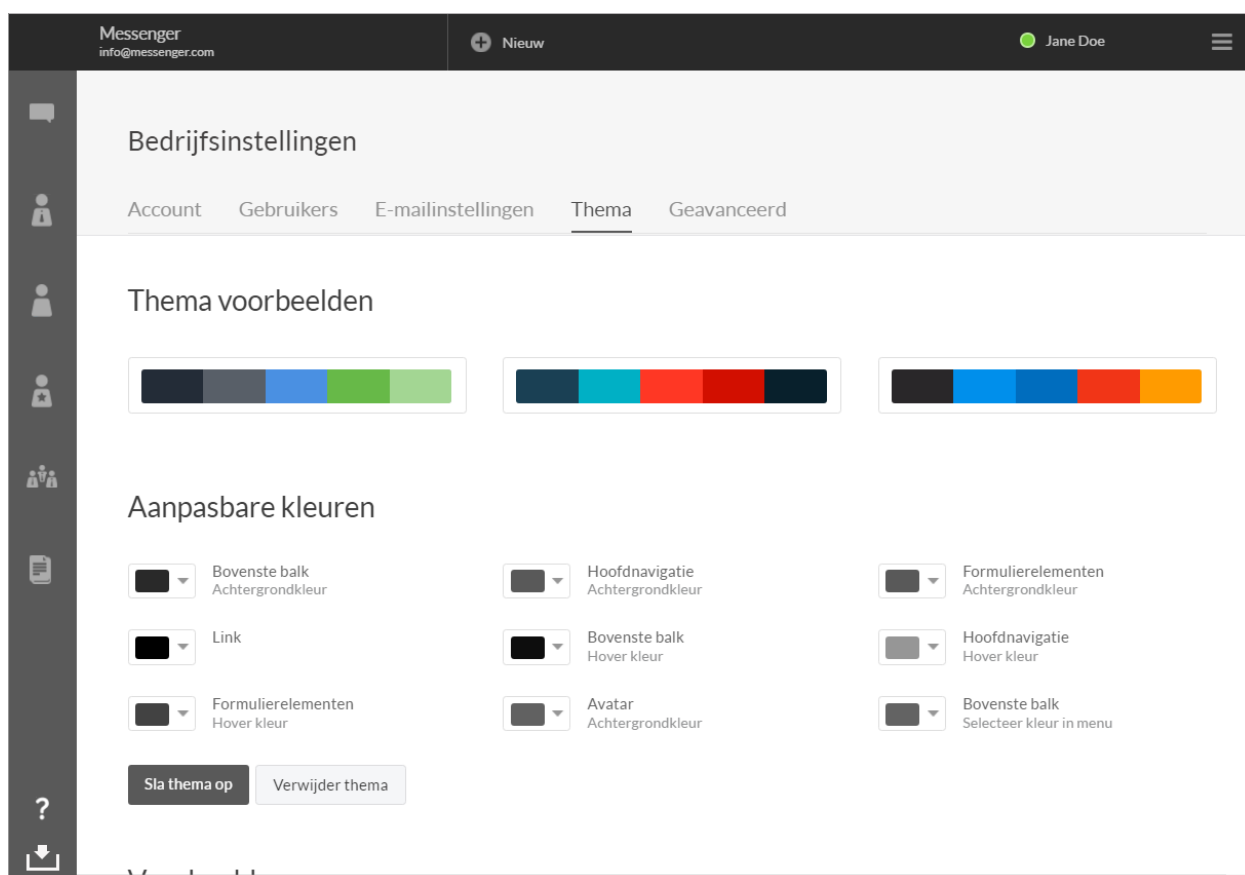
Thema

Onder de thema-tab kun je de kleuren van de messenger naar wens aanpassen. Stel ze bijvoorbeeld zo in dat je een messenger hebt in de kleuren van jouw organisatie.

Bovenin zie je drie voorbeelden van mogelijke thema's – als je zelf weinig inspiratie hebt, zou je die kunnen uitproberen.

Daaronder zie je de aanpasbare kleuren. De 'achtergrondkleur' is de 'vaste' kleur van het onderdeel, de 'hover' kleur is de kleur die een onderdeel heeft als je er met de muis overheen gaat en de 'selecteer' kleur is de kleur die een onderdeel krijgt wanneer je het geselecteerd hebt (bijvoorbeeld in het linker zij-menu).

Helemaal onderin zie je de door jou gekozen kleuren in actie. Zo kun je terwijl je je kleuren kiest vast zien hoe e.e.a. eruit komt te zien. Klik op 'Verwijder thema' om weer terug te keren naar de default kleurinstellingen van je messenger.



Geavanceerd

Onder de tab 'Geavanceerd' vind je onder meer diverse beveiligingsinstellingen. Wederom gelden de instellingen hier voor je gehele team - je beslist tot welke geavanceerde functionaliteiten je teamleden toegang hebben en welke geavanceerde instellingen ze dienen te gebruiken.

Bovenaan de pagina zie je twee knoppen: 'Alternatieve login' (inloggen via Single Sign-on), en 'Applicaties' (voor integraties met andere software). Deze zullen we op de volgende pagina's eerst bespreken.

The screenshot shows the 'Bedrijfsinstellingen' (Company Settings) page in a Messenger application. The top header includes the Messenger logo and email address 'info@messenger.com' on the left, a '+ Nieuw' (New) button in the center, and a user profile 'Jane Doe' on the right. A sidebar on the left contains icons for chat, user profile, group, and a help/question mark icon. The main content area is titled 'Bedrijfsinstellingen' and has a sub-header with tabs: 'Account', 'Gebruikers' (Users), 'E-mailinstellingen' (Email settings), 'Thema' (Theme), and 'Geavanceerd' (Advanced), which is currently selected. Below the tabs, a message states: 'Op deze pagina kun je instellen waar gebruikers binnen de organisatie toegang tot hebben.' (On this page you can set where users within the organization have access to). There are two buttons: 'Alternatieve login' (Alternative login) and 'Applicaties' (Applications). Below these, there are two settings sections. The first is 'Collega's kunnen alleen worden uitgenodigd op goedgekeurde bedrijfsdomeinnamen' (Colleagues can only be invited to approved company domain names), with radio buttons for 'Ja' (Yes) and 'Nee' (No), where 'Ja' is selected. The second is 'Verplicht pin login voor mobiele apparaten (Alleen voor Android)' (Mandatory pin login for mobile devices (Android only)), with radio buttons for 'Ja' and 'Nee', where 'Nee' is selected. At the bottom, there is a section 'Een chat exporteren naar PDF' (Export chat to PDF), with radio buttons for 'Ja' and 'Nee', where 'Ja' is selected.

Alternatieve login

Hieronder zie je wat je ziet wanneer je, nadat je voor 'Alternatieve login' hebt gekozen, op 'Provider toevoegen' hebt geklikt. Je kunt ook via de knop ernaast onze ADFS handleiding downloaden.

Wanneer je meerdere softwaresystemen tegelijk dient te gebruiken, kan het handig zijn om Single Sign-on te activeren. Je logt dan eenmalig in waarna automatisch toegang wordt verschaft tot meerdere applicaties op het netwerk van je organisatie, waaronder de messenger.

Je hebt hiervoor het entiteit ID en de Provider Metadata XML van het hoofdsysteem van je organisatie nodig – indien je niet weet wat dit is en waar je dit kunt vinden, kan het handig zijn de hulp van de IT-afdeling in te schakelen.

Messenger
info@messenger.com

Nieuw

Jane Doe

Bedrijfsinstellingen

Account Gebruikers E-mailinstellingen Thema Geavanceerd

Op deze pagina kun je Single Sign-on instellen voor je bedrijf. Stel een titel in voor je eigen referentie (vooral handig wanneer je meerdere Single Sign-on opties wilt gebruiken). De unieke naam gebruik je om in te loggen via de alternatieve Single Sign-on inlogpagina. Voor de naam kan je geen vreemde tekens of spaties gebruiken, alleen kleine letters en cijfers.

Het Entiteit ID van de Provider Metadata XML en de Provider Metadata XML haal je uit de te koppelen dienst (Provider Service). Nadat je op deze pagina Single Sign-on hebt ingesteld, gebruik je de url (te zien door na het opslaan in het overzicht op 'pas aan' te klikken) om deze dienst als vertrouwd toe te voegen in je Provider Service.

Indien je hulp nodig hebt bij het instellen van Single Sign-on voor je bedrijf kun je onze ADFS handleiding downloaden.

Titel	Naam
Entiteit	Metadata

Applicaties

Hieronder zie je wat je ziet wanneer je, nadat je voor 'Applicaties' hebt gekozen, rechts bovenin op 'Aanmaken Applicatie' hebt geklikt.

Deze pagina is voor mensen die middels de API documentatie van de messenger een software integratie willen maken – vaak zul jij dit als admin niet zijn en kun je deze pagina dus negeren. Integratie-developers vinden op deze pagina ook de nodige instructies. In deze handleiding laten we het verder buiten beschouwing.

The screenshot shows the 'Bedrijfsinstellingen' (Company Settings) page in the Messenger application. The top navigation bar includes the Messenger logo, email address 'info@messenger.com', a '+ Nieuw' button, a user profile 'Jane Doe', and a menu icon. The left sidebar contains icons for messages, users, groups, and a help icon. The main content area is titled 'Bedrijfsinstellingen' and has tabs for 'Account', 'Gebruikers', 'E-mailinstellingen', 'Thema', and 'Geavanceerd'. A link '< Terug naar geavanceerd' is visible. The text explains that on this page, users can register an application to use the API, which can be authorized to access private data without a password. It also provides a link to the helpdesk. The form includes fields for 'Naam' (Name) and 'Redirect URL', a large text area for 'Omschrijving' (Description), and a 'Bronnen' (Sources) section with a checkbox for 'alterdesk-api'. At the bottom are 'Opslaan' (Save) and 'Annuleren' (Cancel) buttons.

Messenger
info@messenger.com

+ Nieuw Jane Doe

Bedrijfsinstellingen

Account Gebruikers E-mailinstellingen Thema Geavanceerd

[< Terug naar geavanceerd](#)

Op deze pagina kan je je applicatie registreren om onze API te gebruiken. Deze applicatie kan door de gebruiker worden gemachtigd om toegang te krijgen tot privé gegevens van deze gebruiker zonder wachtwoord. Na het registreren krijgt deze applicatie een applicatie ID en secret toegewezen die gebruikt kan worden in de OAuth applicatie flow. De applicatie secret mag niet worden gedeeld.

Indien je hulp nodig hebt bij het registreren van je applicatie kun je onze helpdesk contacteren. We helpen je graag! [Verzoek indienen](#).

Naam

Redirect URL

Omschrijving

Bronnen

☐ alterdesk-api

Opslaan **Annuleren**

Uitnodigen op goedgekeurde domeinnamen

Zoals uitgelegd in Account – deel 4, kunnen er bedrijfsdomeinnamen toegevoegd worden aan een bedrijfsaccount. Er kan voor gekozen worden dat alleen gebruikers met een e-mailadres verbonden aan deze domeinen als collega uitgenodigd kunnen worden.

Pin login

Je kunt de applicatie een extra beveiligingslaag meegeven door teamleden te verplichten een pincode te gebruiken voor de mobiele apps.

Chat exporteren

Door chats te exporteren kunnen deze gemakkelijk gearchiveerd worden. Kies ervoor of je dit mogelijk wilt maken of niet.

Messenger
info@messenger.com

+ Nieuw

Jane Doe

Bedrijfsinstellingen

Account Gebruikers E-mailinstellingen Thema **Geavanceerd**

Op deze pagina kun je instellen waar gebruikers binnen de organisatie toegang tot hebben.

Alternatieve login Applicaties

Collega's kunnen alleen worden uitgenodigd op goedgekeurde bedrijfsdomeinnamen

☒ Ja ☐ Nee

Verplicht pin login voor mobiele apparaten (Alleen voor Android)

☐ Ja ☒ Nee

Een chat exporteren naar PDF

☒ Ja ☐ Nee

Berichten liken

Het kunnen liken van berichten is een leuk extraatje – beslis of je je teamleden de optie wilt geven.

Berichten verwijderen

De mogelijkheid om berichten te verwijderen is heel handig – foutjes kunnen gemakkelijk verwijderd worden, wat miscommunicatie kan voorkomen. Echter is het niet in iedere organisatie gewenst – bedenk wat past bij de regelgeving binnen jouw organisatie.

Twefactorauthenticatie

Twefactorauthenticatie is een extra beveiligingslaag die je desgewenst verplicht kunt stellen.

Je teamleden loggen dan niet alleen in met een gebruikersnaam en wachtwoord, maar ook met een authenticatiecode die via bijvoorbeeld Google Authenticator gegenereerd kan worden.

Gebruik fallback-taal in de emails

Als je deze optie aanzet betekent dat gebruikers die tot jouw organisatie

behoren systeemmails in alle beschikbare talen in de app ontvangen. Ze ontvangen uiteraard nog steeds maar één mail per keer: onder de standaardtaal van de organisatie staat dan simpelweg hetzelfde bericht in de overige talen.

Stuur gebruikers door naar Single Sign-On

Zet deze optie aan als gebruikers moeten inloggen via Single Sign-On. Gebruikers moeten dan op het inlogschermb scherm gebruikmaken van 'Andere inlogdienst.'

Berichtinhoud tonen (mobiel)

Indien je geen informatie zichtbaar wilt hebben buiten de messenger app om, kun je ervoor kiezen om berichtinhoud niet zichtbaar te maken in mobiele meldingen.

Berichtinhoud tonen (e-mail)

Indien je geen informatie zichtbaar wilt hebben buiten de messenger om, kun je ervoor kiezen om berichtinhoud niet zichtbaar te maken in e-mailmeldingen.

Messenger

info@messenger.com

+ Nieuw

Jane Doe

Bedrijfsinstellingen

Account

Gebruikers

E-mailinstellingen

Thema

Geavanceerd

Toon berichtinhoud in mobiele meldingen

☒ Ja
☐ Nee

Toon berichtinhoud in e-mails

☒ Ja
☐ Nee

Gebruiker kan berichten liken

☒ Ja
☐ Nee

Gebruikers kunnen hun eigen berichten verwijderen

☒ Ja
☐ Nee

Tweefactorauthenticatie verplicht bij inloggen

☐ Ja
☒ Nee

Gebruik fallback-taal in de gegenereerde e-mails

☐ Ja
☒ Nee

Stuur gebruikers door naar Single Sign-On

☐ Ja
☒ Nee

Client toegang

Standaard hebben je collega's toegang tot alle clients die de messenger beschikbaar heeft. Je kunt ervoor kiezen om de toegang tot specifieke clients uit te schakelen – klik hiervoor simpelweg op 'Uitschakelen' naast de client in kwestie. Admins kunnen altijd bij alle clients, omdat zij altijd bij de bedrijfsinstellingen moeten kunnen om deze desgewenst aan te

Client toegang

Je kunt kiezen tot welke clients je collega's toegang mogen hebben. De standaard instelling is dat alle clients beschikbaar zijn. Klik op de knop naast de client om deze aan of uit te zetten. Let wel: als bedrijfsbeheerder behoudt je toegang tot alle clients, zodat je te allen tijde bij de bedrijfsinstellingen kunt.

Client

Web, Desktop & API

Uitschakelen

iOS

Uitschakelen

passen.

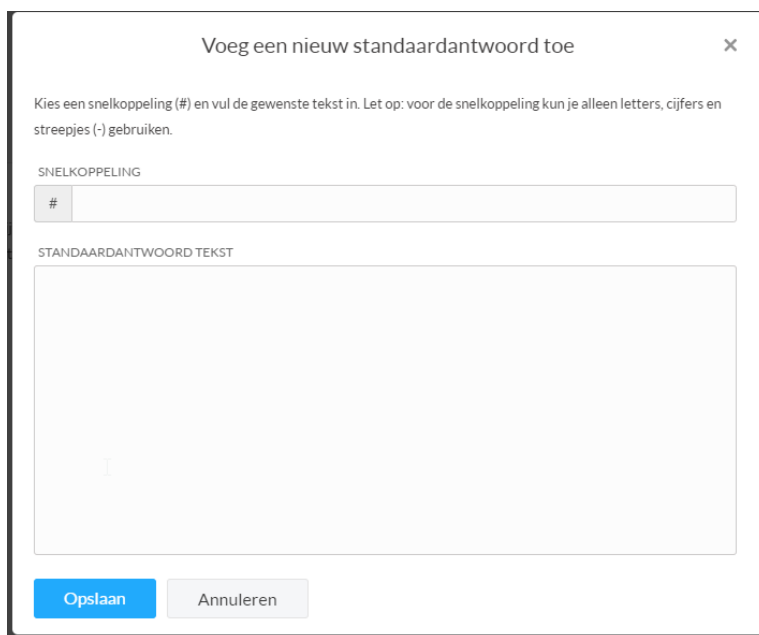
Standaardantwoorden

Standaardantwoorden zijn vooraf ingevulde antwoorden. Denk bijvoorbeeld aan adresgegevens, of een uitleg over een bepaalde handeling. Telkens hetzelfde antwoord moeten typen op een veel gestelde vraag is natuurlijk niet het meest efficiënte gebruik van je tijd. Zet daarom je antwoord in een standaardantwoord en je kan deze tekst makkelijk in de chat zetten.

Deze functie is op dit moment alleen nog te gebruiken op desktops en laptops.

Er zijn twee soorten standaardantwoorden: persoonlijke antwoorden en bedrijfsantwoorden. Persoonlijke antwoorden zijn alleen voor jezelf te zien en bedrijfsantwoorden zijn te zien voor iedereen binnen dezelfde organisatie. De bedrijfsantwoorden kunnen alleen aangemaakt worden door bedrijfsbeheerders.

Ga in het hoofdmenu van de bedrijfsinstellingen naar 'Standaardantwoorden' en druk op de knop 'Voeg een nieuw standaardantwoord toe' om te beginnen. Je zal het onderstaande menu zien:



The screenshot shows a modal window titled "Voeg een nieuw standaardantwoord toe" with a close button (X) in the top right corner. Inside the modal, there is a text instruction: "Kies een snelkoppeling (#) en vul de gewenste tekst in. Let op: voor de snelkoppeling kun je alleen letters, cijfers en streepjes (-) gebruiken." Below this, there are two input fields. The first is labeled "SNELKOPPELING" and contains a small box with a hash symbol (#) followed by a larger text input area. The second is labeled "STANDAARDANTWOORD TEKST" and is a large, empty text area. At the bottom of the modal, there are two buttons: "Opslaan" (Save) in blue and "Annuleren" (Cancel) in grey.

Elk standaardantwoord heeft een snelkoppeling die altijd begint met een hekje (#). Vul die in en typ vervolgens het standaardantwoord in. Klik op 'Opslaan'. Nu zal dit standaardantwoord door alle medewerkers gebruikt kunnen worden.