

Gebruikershandleiding Coligo REACH



Versie 2.4

Datum 3 november 2025

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Setup	5
2.1	Downloaden en installeren	5
2.2	REACH (Operator versus Coligo REACH app)	5
2.3	Toegangsmachtigingen	6
2.4	Inloggen	6
3.	Appstructuur.....	7
3.1	Primaire navigatie	7
3.2	Dashboard.....	8
3.3.1	Reach.....	8
3.3.2	Verbruik.....	9
3.3.3	Voicemailberichten	10
3.3.4	Doorschakeling (overschrijven)	10
4.	Reach	11
4.1	Contactodus	12
4.1.1	Identiteit van contactgroep	12
4.1.2	Contacten toevoegen aan contactgroepen	12
4.1.3	Bevestigingspagina	15
4.2	Statusodus	16
4.2.1	Identiteit van profiel.....	16
4.2.2	Een profielschema instellen	17
4.2.3	Bevestigingspagina	18
4.3	Reach-basisinstellingen.....	19
4.3.1	Doorschakeling	20
4.3.2	Bestemmingen voor doorschakeling selecteren	21
4.3.3	Uitgaand afzendernummer (CLIP) selecteren.....	22
4.3.4	Voicemailopties selecteren	23

4.4	Reach configuratie bekijken en wijzigen	24
4.5	Van modus wisselen	26
4.6	Reach-overschrijvingen	27
5.	Verbruik	28
6.	Afzendernummer	30
7.	Voicemail	32
7.1	Voicemailberichten bekijken	32
7.2	Een voicemailbericht afluisteren	33
7.3	Begroeting opnemen	34
8.	Doorschakeling	36
9.	Wachtrijen	38
10.	Nummerplannen	39
11.	Instellingen	42
12.	Widgets	43
13.	Waarschuwingen en foutberichten	45
13.1	Onjuiste inloggegevens	45

1. Inleiding

Coligo REACH is ontworpen om naadloos samen te werken met Coligo DESKTOP en je vaste/mobiele abonnement, zodat je maximale controle hebt over je beschikbaarheid voor contactgroepen of geplande profielen. Coligo REACH is beschikbaar voor zowel iOS als Android via respectievelijk de Apple App Store of Google Play.

Belangrijk

Dit document bevat de dienstbeschrijving voor zowel de iOS- als de Android-app. Voor de overzichtelijkheid zie je één screenshot wanneer de werking van een functie en de gebruikersinterface in beide apps identiek zijn. In de gevallen waarin de interactiemechanismen afwijken als gevolg van verschillende platform- en gebruikersinterfacerichtlijnen, zie je informatie over beide platformen zodat het verschil tussen beide apps duidelijk te zien is.

De screenshots in dit document kunnen afwijken van de realiteit van de huidige Coligo REACH applicatie. De informatie in de screenshots is in het Engels en de toelichting onder de screenshots in het Nederlands.

2. Setup

2.1 Downloaden en installeren

Je kunt de app installeren door Summa Communications B.V. op te zoeken in de iOS App Store of Google Play Store en Coligo REACH vervolgens op je apparaat te downloaden.

[Link naar Apple App Store](#)

[Google Play Store link](#)



Afbeelding 1. Pictogram Coligo REACH in de App Stores

2.2 REACH (Operator versus Coligo REACH app)

Operator-gebruikers die Reach al hebben gebruikt, kennen waarschijnlijk al veel instellingen. Het hoofddoel van deze app is om het maken van profielen, statussen en groepen te vereenvoudigen, omdat gebleken is dat de matrix (meerdere kolommen, rijen en statusopties) in Operator tot onjuist of heel inefficiënt gebruik van de applicatie leidde. De configuratie is nu vereenvoudigd en je hebt gemakkelijker toegang tot bestaande contacten (bijvoorbeeld je kan je eigen contacten op je mobiele telefoon toevoegen aan Reach), en kan je met één tik op een knop een andere status kiezen. De app ondersteunt (nog) niet het vermengen van contactgroepen en statussen in één Reach-configuratie.

Vanaf versie 2.5 is het niet meer mogelijk om in de app de Reach instellingen te wijzigen wanneer Reach in Operator is geconfigureerd. Wanneer Reach staat ingesteld in de standaard instellingen (bijvoorbeeld wanneer een nieuwe gebruiker is aangemaakt of wanneer de Reach configuratie is geleegd/gereset), kan de gebruiker kiezen om of in de app, of in Operator Reach te configureren. Wanneer Reach in Operator door een beheerder is geconfigureerd, dan kan de gebruiker de Reach instellingen niet wijzigen in de app.

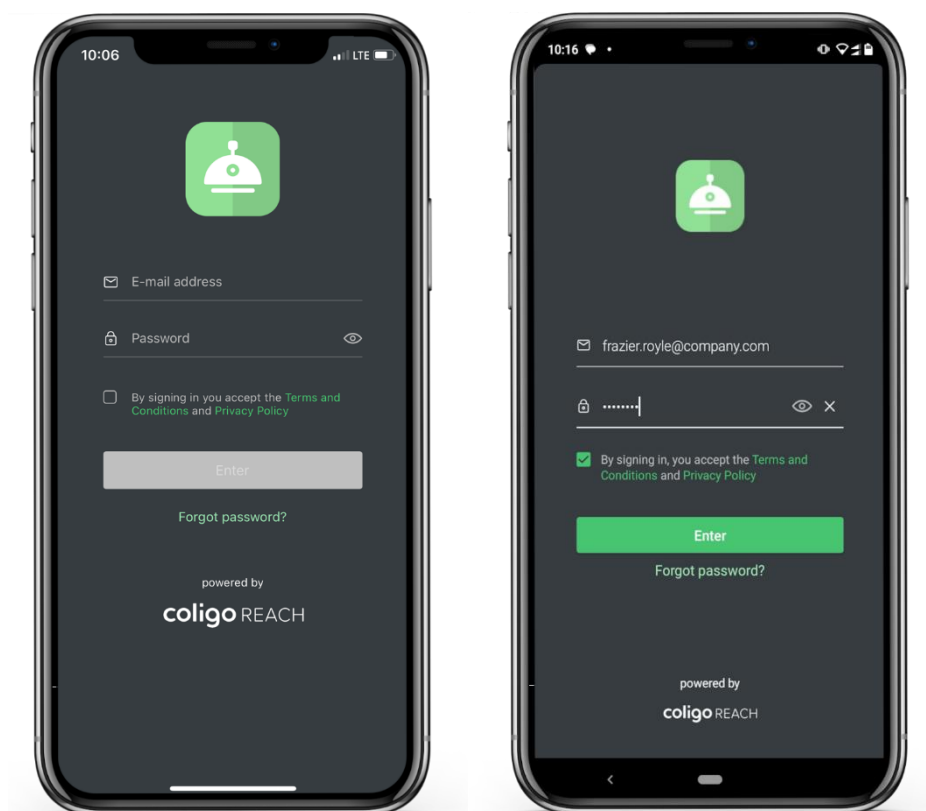
2.3 Toegangsmachtigingen

Voor het gebruik van de Reach-basisfuncties moet je toegang verlenen tot de volgende services:

Toegang tot contacten – Dit is noodzakelijk om contactgroepen te kunnen maken en doorschakelregels toe te kennen aan een nummer of contact.

2.4 Inloggen

Nadat de app op je apparaat is geïnstalleerd, kan hij worden gestart. Wanneer je de app voor het eerst opent, moet je de gebruikersnaam en het wachtwoord opgeven die je van je provider hebt gekregen. Afhankelijk of je een Android of iOS toestel gebruikt kun je je inloggegevens opslaan. Je hoeft deze gegevens dan in de toekomst niet steeds opnieuw op te geven en kun je de app dan direct gebruiken. Als je je wachtwoord verandert (of als het vervalt), dan moet het wachtwoord opnieuw worden ingevoerd. De minimale vereisten voor je wachtwoord en de periode waarna je wachtwoord vervalt, worden door je provider bepaald.



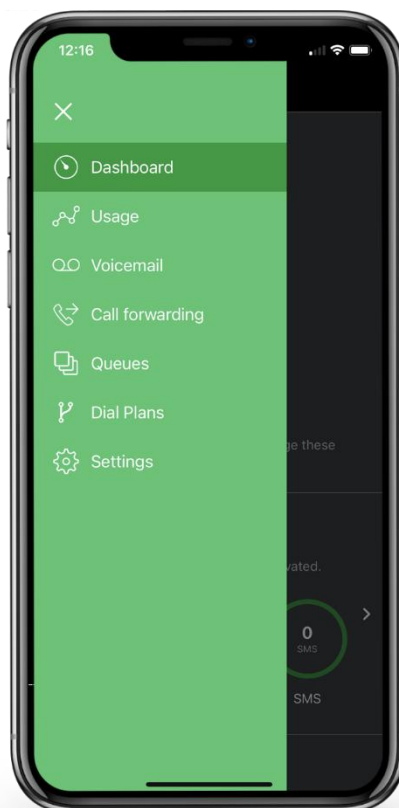
Afbeelding 2. Links het inlogscherm van de iOS-app en rechts het inlogscherm van de Android-app.

De inlogschermen zijn voor beide platforms gelijk. In afbeelding 2 kun je zien dat de knop om in te loggen alleen geactiveerd is wanneer er geldige gegevens zijn ingevoerd in beide invoervelden.

3. Appstructuur

3.1 Primaire navigatie

Navigatie is eenvoudig door het gebruik van een consistent zijmenu met een volledige lijst met opties voor de app. Je zult zien dat de meeste items kunnen worden bereikt via het relevante dashboardtegel op de hoofdpagina van de app.



Afbeelding 3. Primaire navigatie – op beide platforms uniform als zijmenu

3.2 Dashboard

De tegels op het dashboard geven niet alleen toegang tot de navigatiepagina via het zij-menu, maar je kunt er ook mee inzoomen op de sub pagina's door op een item te tikken.



Afbeelding 4. Primaire navigatie – op beide platforms uniform als zijmenu

Het dashboard is de homepage van de app en biedt een snel overzicht van de volgende belangrijke items:

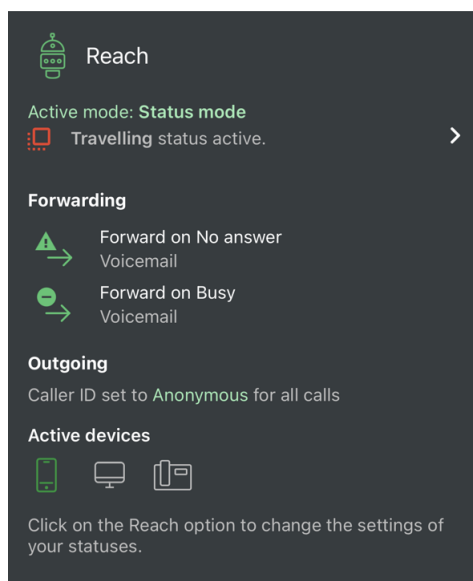
3.3.1 Reach

Wanneer je een actieve Reach-configuratie hebt, wordt de Reach-tegel zichtbaar in het Dashboard en wordt de huidige actieve modus weergegeven. Er zijn drie verschillende modi mogelijk, namelijk:

- Matrix modus: Reach is geconfigureerd in Operator en kan niet worden gewijzigd in de app.
- Contact modus: Reach is geconfigureerd in de app met contact groepen.
- Status modus: Reach is geconfigureerd in de app met statussen.

In de matrix en status modus zal de naam van de huidige actieve status worden weergegeven.

Daarnaast zal wanneer Reach is geconfigureerd in de app, de doorschakelregels die gekoppeld zijn aan het status of de contactgroep en de uitgaande CLIP (het afzendernummer) worden weergegeven.

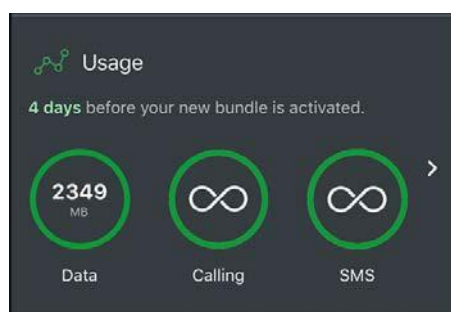


Afbeelding 5. Reach-tegel van Dashboard

Om de Reach instellingen te wijzigen tik op de 'Reach' tegel. Zie hoofdstuk 4 hoe je Reach kan configureren. In matrix modus wanneer Reach in Operator is geconfigureerd, is deze optie niet beschikbaar.

3.3.2 Verbruik

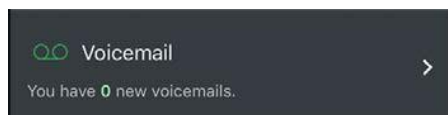
Op de tegel 'Usage' (Verbruik) zie je de verbruikte data, belminuten en SMS-berichten in de huidige periode, die normaal gesproken gedefinieerd is als een kalendermaand. Er is bovendien een indicator die het resterende aantal dagen weergeeft totdat de nieuwe bundel ingaat. De drie ringen geven een teller weer van het resterende percentage in de bundel voor data, bellen en SMS. Zodra je de 100% heeft bereikt, is de cirkel vol en laat de teller het aantal werkelijk gebruikte eenheden zien. Wanneer je een onbeperkte bundel hebt, wordt het aantal resterende eenheden weergegeven als oneindig.



Afbeelding 6. Tegel 'Usage' van Reach-dashboard

3.3.3 Voicemailberichten

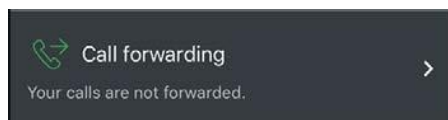
De tegel 'Voicemail' geeft aan hoeveel nieuwe voicemailberichten er zijn in je voicemailbox. Wanneer je op de tegel 'Voicemail' tikt, wordt er een lijst met alle beschikbare voicemailberichten weergegeven. Gebruikers van Managed Voice 3 met een Managed Mobile-abonnement en een Managed Voice-abonnement hebben vanuit deze ene voicemailbox toegang tot al hun voicemailberichten.



Afbeelding 7. Tegel 'Voicemail' van Reach-dashboard

3.3.4 Doorschakeling (overschrijven)

'Call Forwarding' (Doorschakeling) functioneert als ad-hoc regel en heeft voorrang op elke Reach-regel die momenteel actief is. Er zijn minder opties voor 'Call Forwarding' dan voor een doorschakeling die met Reach-regels is geconfigureerd, maar de functie is nuttig wanneer je een eenvoudige voorwaardelijke of onvoorwaardelijke doorschakeling nodig hebt, onafhankelijk van de Reach-configuratie.



Afbeelding 8. Tegel 'Call Forwarding' van Reach-dashboard

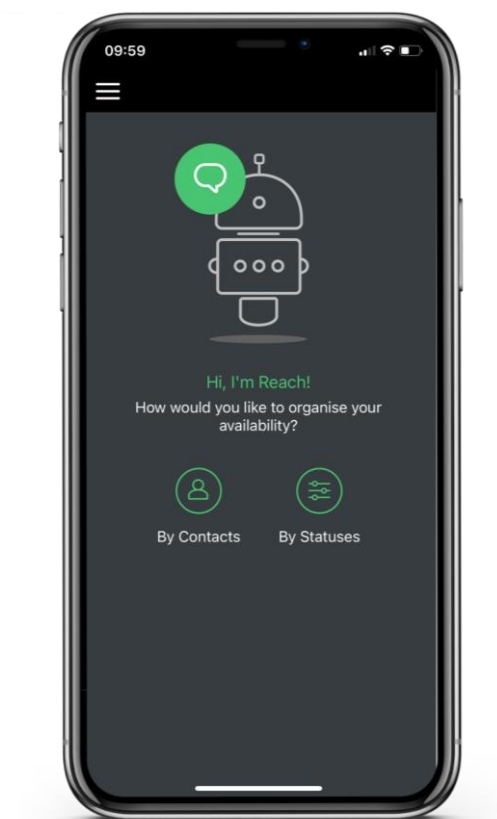
4. Reach

Wanneer je een Reach-configuratie maakt, geldt er een eenvoudige reeks stappen voor het maken van een geldige Reach-regel. In dit hoofdstuk worden de stappen toegelicht die nodig zijn voor het maken van een Reach-contactgroep en een Reach-profiel.

Wanneer Reach nog niet is geconfigureerd, dan moet eerst worden gekozen of Reach moet worden geconfigureerd op basis van contacten of via statussen.

- Kies contacten wanneer je de bereikbaarheid wilt regelen op basis van de mensen met wie je regelmatig contact hebt.
- Kies statussen wanneer je de bereikbaarheid wilt regelen op basis van een tijdschema of een specifieke activiteit (bijvoorbeeld werk, onderweg of vakantie).

In de volgende paragrafen zal worden uitgelegd hoe de beide opties kunnen worden geconfigureerd.



Afbeelding 9.

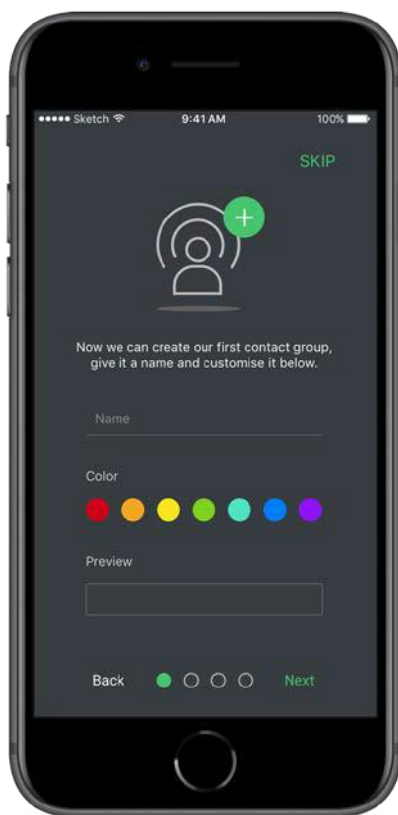
Reach modus selectie scherm

4.1 Contact modus

De Contact modus is voor situaties wanneer je de bereikbaarheid wilt regelen op basis van de mensen met wie je regelmatig contact hebt.

4.1.1 Identiteit van contactgroep

Wanneer je de Contact modus selecteert, wordt je gevraagd een eenvoudige identiteit te maken voor de groep, met een unieke naam en kleur voor de identificatie. Tik op het veld om een naam in te vullen en selecteer een kleur. Onder aan deze pagina is een voorbeeld te zien. Zie afbeelding 10 voor een overzicht van deze pagina.



Afbeelding 10. Het eerste scherm bij het maken van een contactgroep

4.1.2 Contacten toevoegen aan contactgroepen

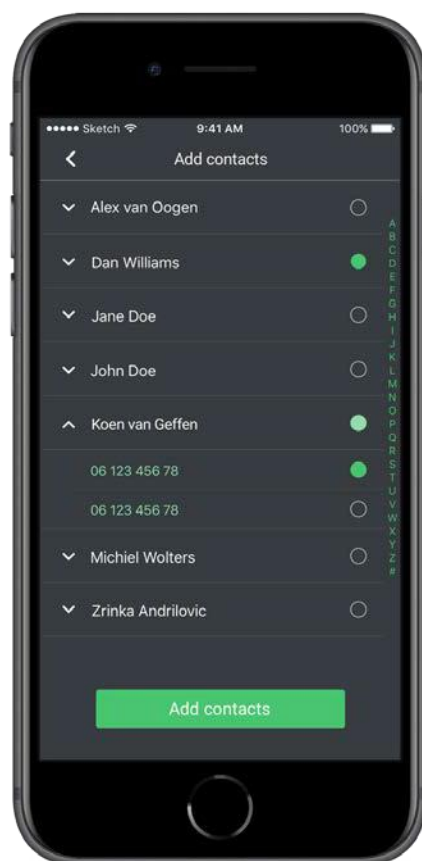
Wanneer je de identiteit hebt gemaakt, tikt je op 'Next' (Volgende) om verder te gaan met de volgende stap. Je kunt nu contacten toevoegen aan deze groep. Als je op 'Add contacts' (Contacten toevoegen) tikt, hebt je toegang tot alle contacten in het adresboek van de telefoon (mits je de app toegang tot je contacten hebt gegeven). Dit scherm is te zien in afbeelding 11. Een teller bij het gebruikerspictogram laat zien hoeveel nummers er aan de contactgroep zijn toegevoegd.



Afbeelding 11. Overzicht van de contactgroep waarmee wordt gewerkt

Wanneer je op 'Add Contacts' (Contacten toevoegen) tikt, wordt er een alfabetische lijst met alle contacten weergegeven. Coligo REACH werkt in feite met nummers en niet met personen. Wanneer je op een contact tikt, worden alle nummers van dat contact dus aan de contactgroep toegevoegd. Als je maar één nummer wilt toevoegen, tikt je op de pijl. Er wordt dan een lijstje met nummers uitgevouwen, zodat je specifiek bepaalde nummers kunt selecteren. Zie afbeelding 12 voor een uitgevouwen contact met nummersselectie. Wanneer je op 'Add contacts' tikt, worden deze nummers toegevoegd aan de contactgroep.

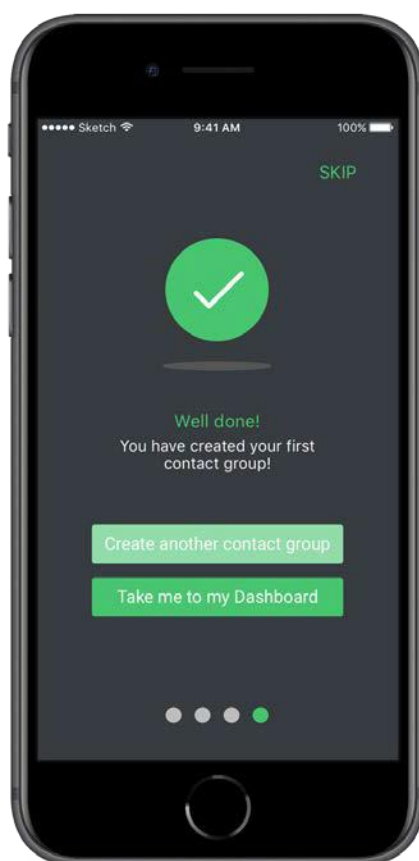
***Let op dat de contactenteller verwijst naar het aantal nummers en niet naar het aantal contacten, dus het aantal kan hoger zijn dan je verwacht.**



Afbeelding 12. **Alfabetische lijst van adresboek van de telefoon**

4.1.3 Bevestigingspagina

Nadat je contacten hebt toegevoegd, kunt je de Reach-basisregels configureren. Deze worden dan toegepast op de contacten in deze groep. Omdat deze Reach-basisinstellingen gelden voor alle Reach-entiteiten (dus profielen en contactgroepen), worden deze instellingen beschreven in sectie 4.3.



Afbeelding 13. Contactgroep voltooid

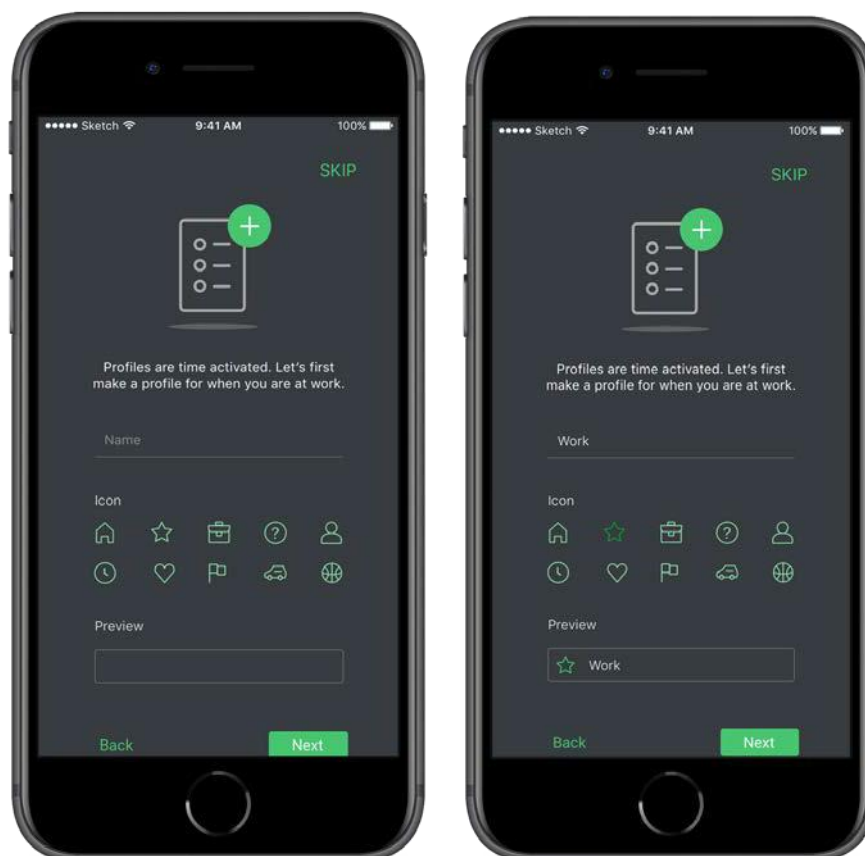
Wanneer je de Reach-instellingen hebt voltooid, hebt je je eerste contactgroep gemaakt. In het eindscherm wordt je gevraagd of je nog meer contactgroepen wilt maken of naar het dashboard van de app wilt gaan.

4.2 Status modus

De status modus kan worden gebruikt wanneer je de bereikbaarheid wilt regelen op basis van een tijdschema of een specifieke activiteit (bijvoorbeeld onderweg, werk of vakantie). Selecteer in het Reach- selectiescherm de “Op statussen” optie om een Reach profiel op basis van een status te activeren.

4.2.1 Identiteit van profiel

In het eerste scherm dat je ziet wanneer je een Reach-profiel maakt, wordt gevraagd een unieke naam op te geven en een pictogram te selecteren om aan het profiel een identiteit toe te kennen. Onder aan de pagina is een voorbeeld van het gemaakte profiel te zien. Zie afbeelding 14 voor een voorbeeld.

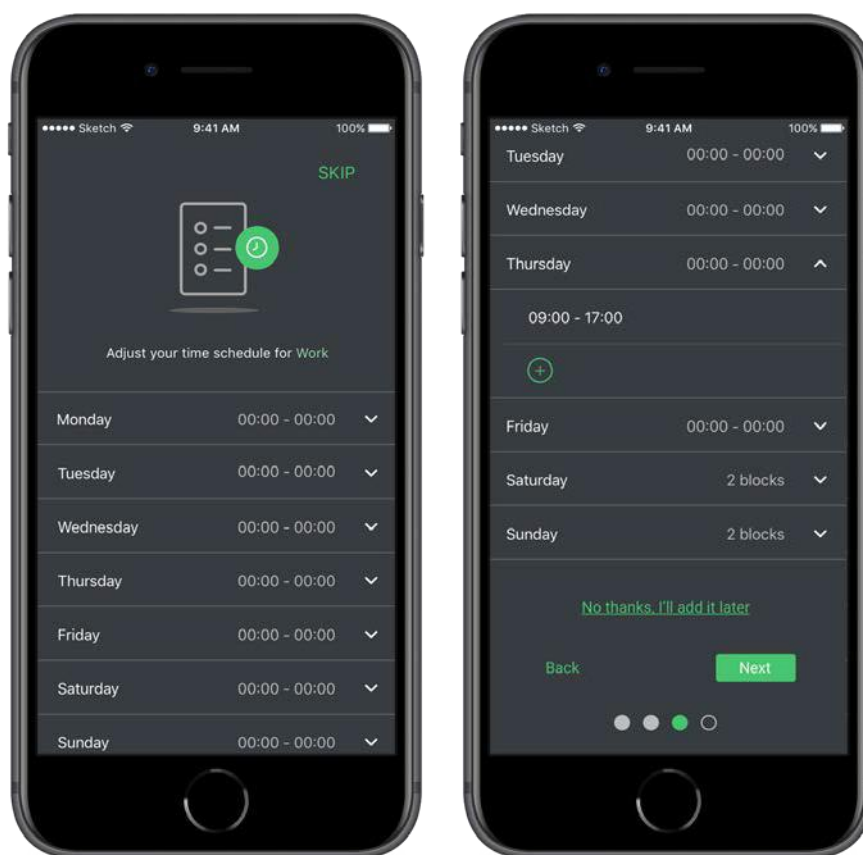


Afbeelding 14.
Links zie je hoe je een Reach-profiel maakt.
Rechts zie je een voorbeeld van het profiel nadat een pictogram en naam zijn geselecteerd.

Nadat je een identiteit voor het profiel hebt gemaakt, kun je de Reach-basisregels invullen op de instellingenpagina. Omdat deze Reach-basisinstellingen gelden voor alle Reach-entiteiten (dus profielen en contactgroepen), worden deze instellingen beschreven in sectie 4.3.

4.2.2 Een profielschema instellen

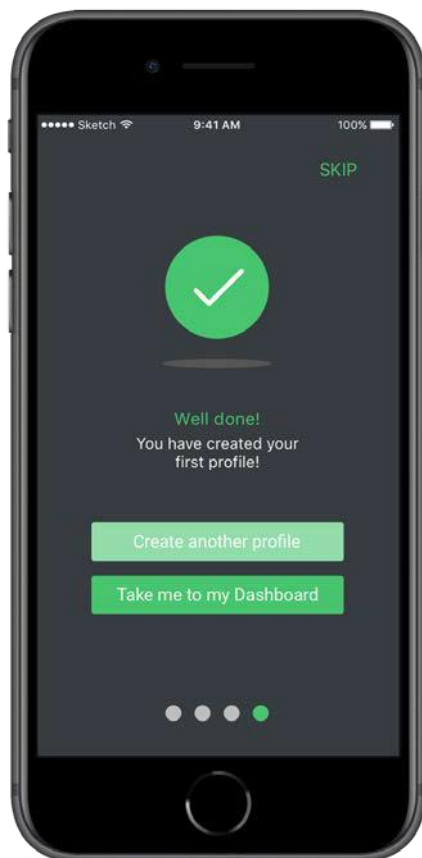
Na het voltooien van deze instellingen kun je een schema maken voor wanneer het profiel wordt geactiveerd. Je kunt vooraf de tijden en dagen programmeren wanneer dit profiel actief wordt, zoals te zien is in afbeelding 15.



Afbeelding 15.
Links zie je hoe je een Reach-schema maakt.
Rechts zie je dat een tijdsinterval voor donderdag is toegevoegd.

4.2.3 Bevestigingspagina

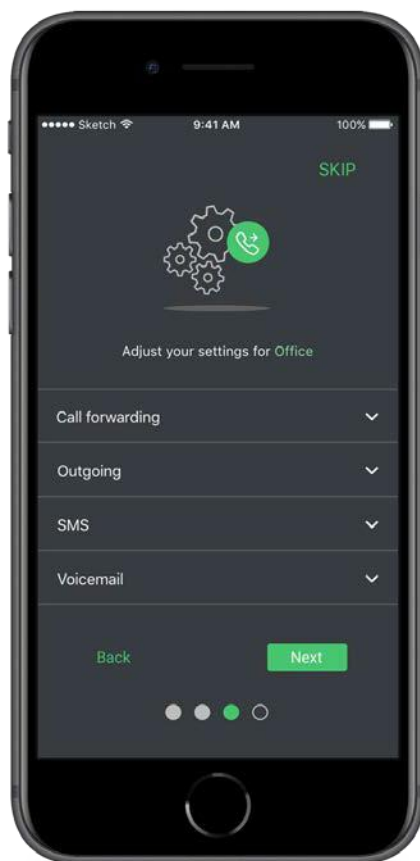
Na het voltooien van het Reach-schema is het Reach-profiel gemaakt. In het eindscherm wordt je gevraagd of je nog meer profielen wilt maken of naar het dashboard van de app wilt gaan.



Afbeelding 16. Reach-profiel voltooid

4.3 Reach-basisinstellingen

In deze sectie worden de Reach-instellingen behandeld die gelden voor zowel Reach-profielen als contactgroepen. De naam van de entiteit die je aan het bewerken bent, wordt altijd boven aan de pagina weergegeven.



Afbeelding 17. **Overzicht van de Reach-basisinstellingen**

4.3.1 Doorschakeling

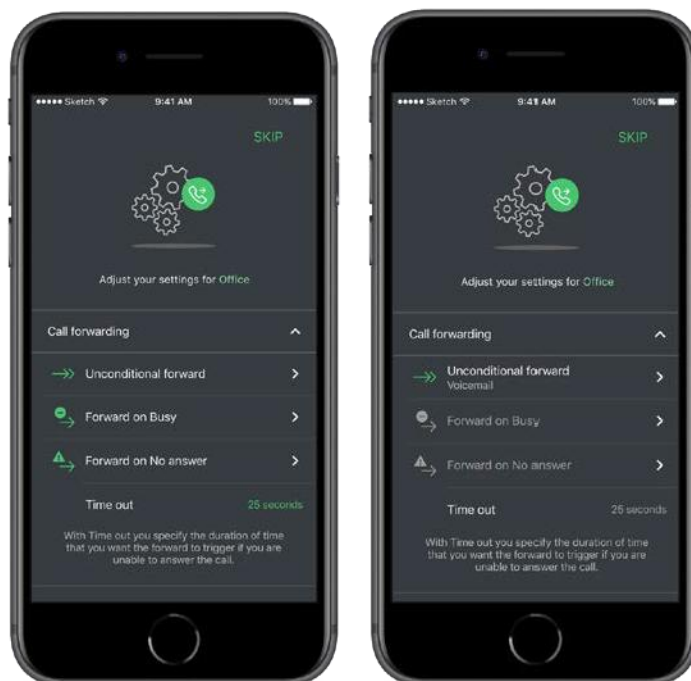
Doorschakeling betreft inkomende oproepen op een van je privénummers (mobiel of vast), waarbij de volgende opties beschikbaar zijn.

Unconditional Forward (Onvoorwaardelijke doorschakeling): Alle inkomende oproepen die worden ontvangen wanneer een status actief is, of van contacten in deze groep, worden onmiddellijk naar de geselecteerde bestemming doorgeschakeld.

Forward on Busy (Doorschakelen bij bezet): Alle inkomende oproepen die worden ontvangen wanneer een status actief is, of van contacten in deze groep, worden alleen naar de aangewezen bestemming doorgeschakeld wanneer je aan het bellen bent.

Forward on No answer (Doorschakelen bij geen antwoord): Alle inkomende oproepen die worden ontvangen wanneer een status actief is, of van contacten in deze groep, worden naar de aangewezen bestemming doorgeschakeld als de oproep niet binnen een vooraf gedefinieerde tijd (in te stellen in de Timeout optie) wordt beantwoord.

Zie afbeelding 18 voor een overzicht van de drie opties voor doorschakeling. Als onvoorwaardelijke doorschakeling wordt gekozen, worden de voorwaardelijke doorschakelingen uitgeschakeld. Je kunt echter wel beide onvoorwaardelijke doorschakelingen tegelijk geactiveerd hebben.



Afbeelding 18.

Overzicht van de doorschakelopties in een Reach-configuratie. Rechts zie je een actieve onvoorwaardelijke doorschakeling naar voicemail.

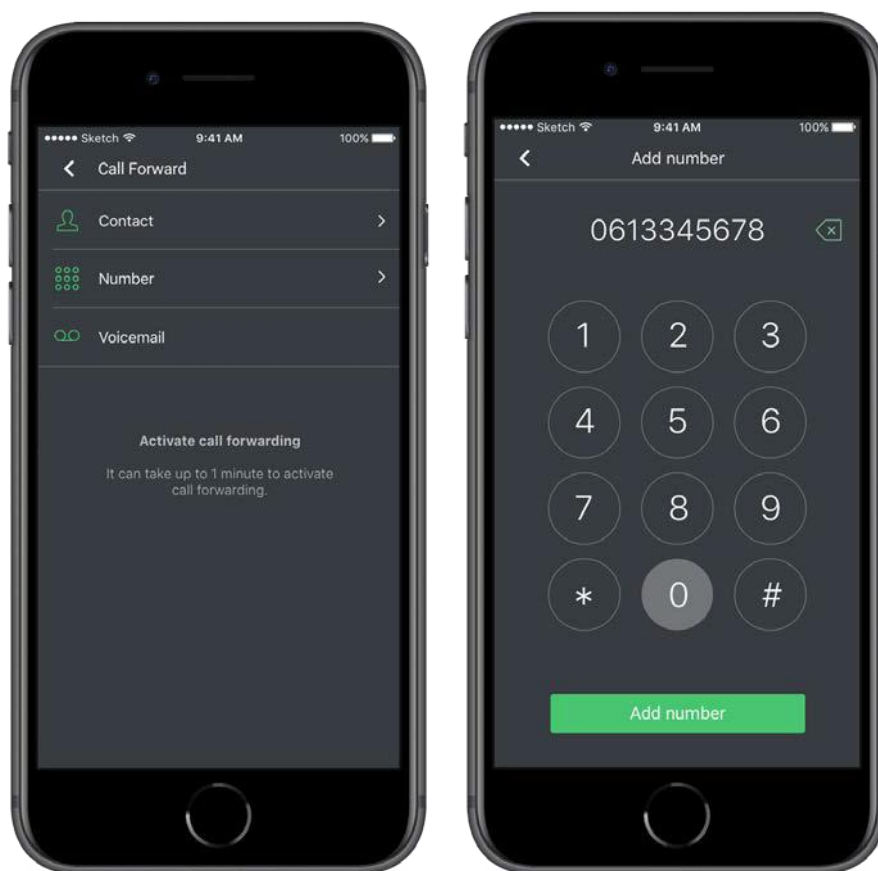
4.3.2 Bestemmingen voor doorschakeling selecteren

Wanneer je een doorschakeloptie selecteert, komt je bij een submenu waar je de volgende bestemmingen kunt selecteren:

Contact: Doorschakelen naar een nummer in je contacten; een selectiepagina zoals in afbeelding 12.

Number (Nummer): Doorschakelen naar een nummer dat je zelf kunt invoeren via nummerkeuze.

Voicemail: Doorschakelen naar de voicemailbox

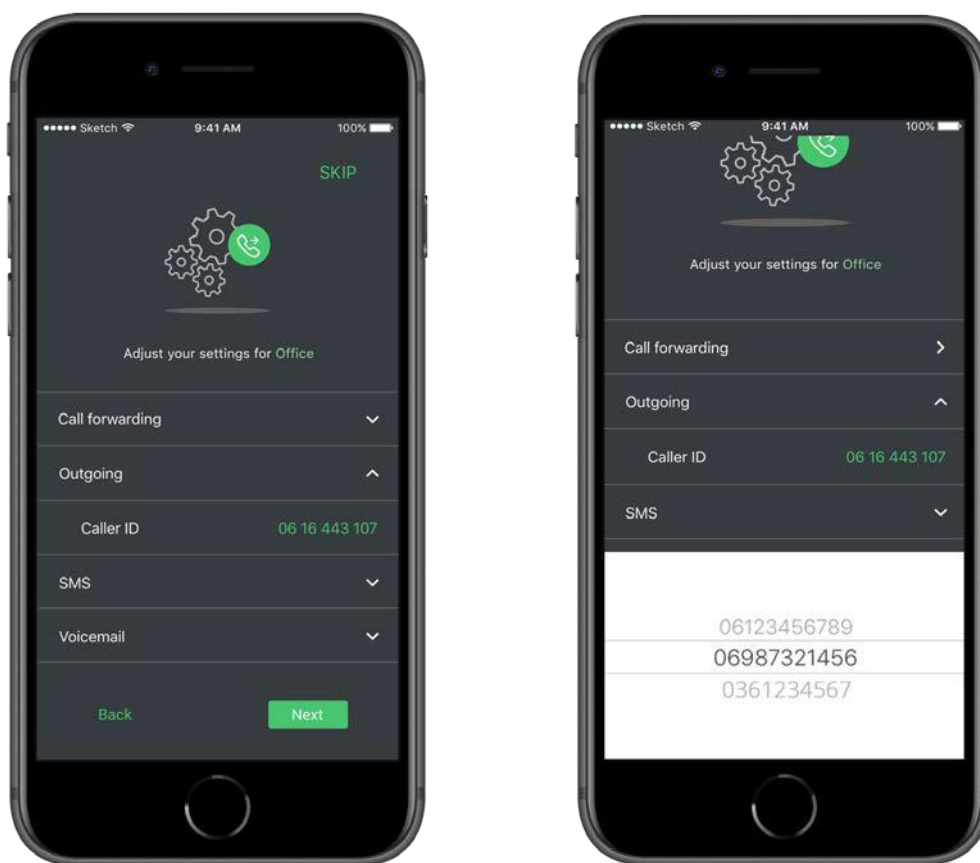


Afbeelding 19. Links zie je hoe je een bestemming selecteert, rechts zie je de handmatige nummerinvoer.

4.3.3 Uitgaand afzendernummer (CLIP) selecteren

Je kunt als afzendernummer je mobiele privénummer kiezen. Gebruikers van Managed Voice 3 kunnen bovendien vaste privénummers of zakelijke nummers gebruiken. Toestelnummers zijn niet toegestaan in Reach- configuraties; het toestelnummer wordt standaard gebruikt wanneer je een collega belt. Om een nummer te selecteren tikt je op het veld 'Caller ID' (Afzendernummer) en kiest je een optie in de 'wieltjeslijst'.

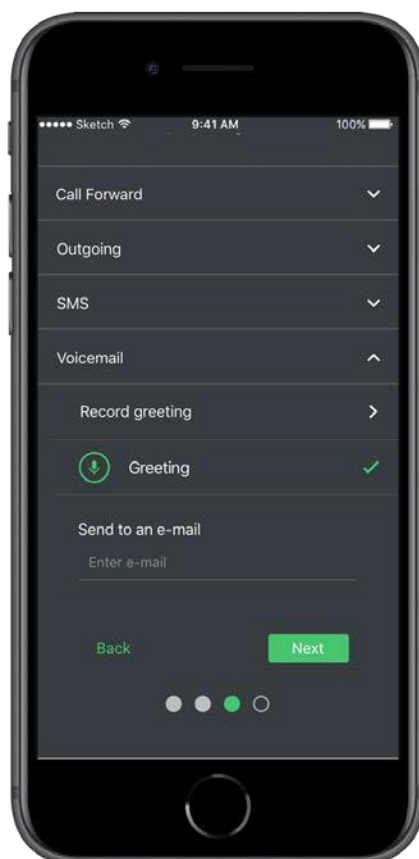
Bij contactgroepen wordt dit afzendernummer gebruikt voor het bellen van een nummer binnen deze specifieke Reach-contactgroep. Bij Reach-profielen wordt dit nummer gebruikt wanneer dit profiel actief is.



Afbeelding 20. Links zie je het geselecteerde afzendernummer als mobiel nummer, rechts het selectiescherm.

4.3.4 Voicemailopties selecteren

Er zijn twee opties voor voicemail: een specifieke begroeting opnemen voor deze contactgroep of dit profiel, en het voicemailbericht naar een e-mailadres versturen. De begroeting wordt op dezelfde manier gemaakt als de standaard begroeting. Dit wordt beschreven in paragraaf 7.3.



Afbeelding 21. Voicemailopties voor Reach-profiel

4.4 Reach configuratie bekijken en wijzigen

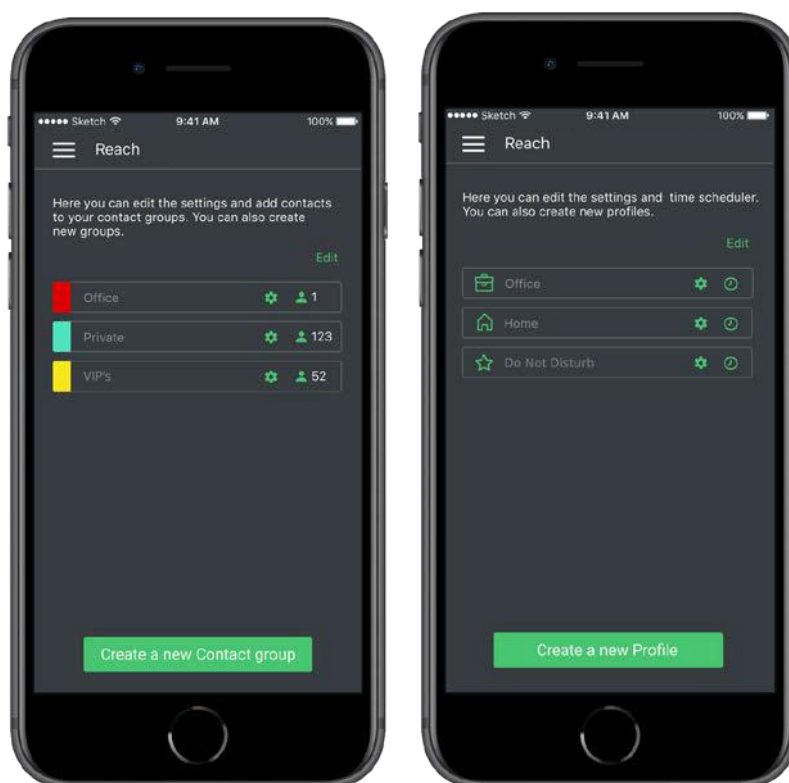
Nadat je Reach-profielen en/of contactgroepen hebt gemaakt tijdens de installatie, kun je Reach-items bekijken, bewerken, verwijderen en nieuwe Reach-items maken door naar het menu-item 'Reach' te navigeren of in het dashboard op de Reach-tegel te tikken.

Reach Settings (Reach-instellingen): er is een algemeen pictogram van een instellingenwiel dat toegang geeft tot de Reach-basisinstellingen voor dat item.

Reach Contacts (Reach-contacten): voor contactgroepen kun je het gebruikerspictogram selecteren om een nummer van een contactgroep toe te voegen of te verwijderen.

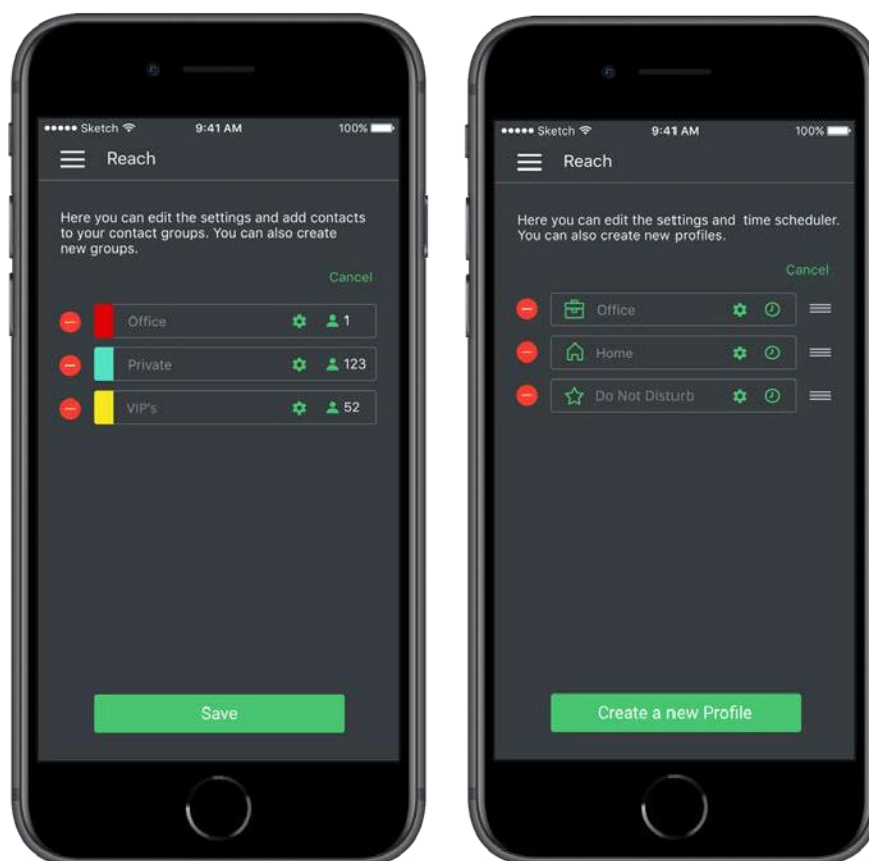
Reach Schedule (Reach-schema): voor Reach-profielen kun je het klokpictogram selecteren om het schema voor dat profiel te bewerken.

Reach Create (Reach maken): als je een nieuw profiel of nieuwe contactgroep wilt maken, tikt je op de groene knop om het maakproces te starten.



Afbeelding 22. Links zie je de Reach-overzichtspagina in Contact modus, rechts de Reach-overzichtspagina in Profiel modus

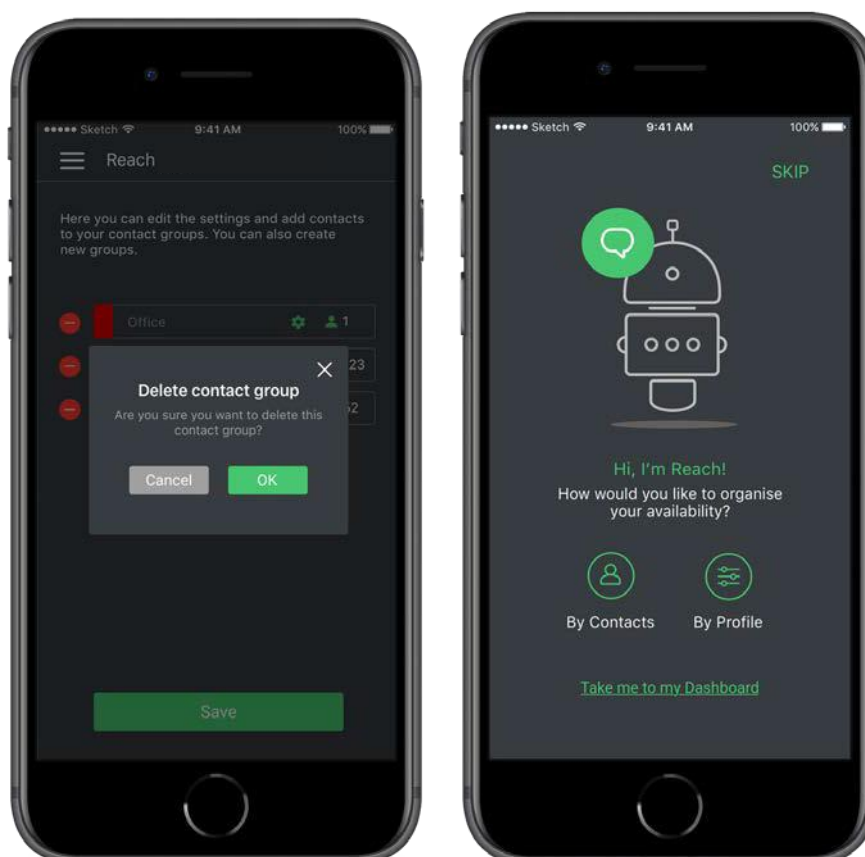
Door op 'Edit' (Bewerken) te tikken, kun je gemakkelijk een of meer items uit de lijst verwijderen. In de Profiel modus kun je ook Reach-profielen slepen om de volgorde te veranderen. Dit is nuttig wanneer er conflicten of overlappingen zitten in de schema's van de profielen. Er kan maar één profiel tegelijk actief zijn, dus als er een conflict is, wint het profiel dat het hoogste in de lijst staat.



Afbeelding 23. Links zie je de bewerkmodus van de contactgroepen, rechts zie je hoe je kunt bewerken en slepen om de volgorde te veranderen in de Profiel modus

4.5 Van modus wisselen

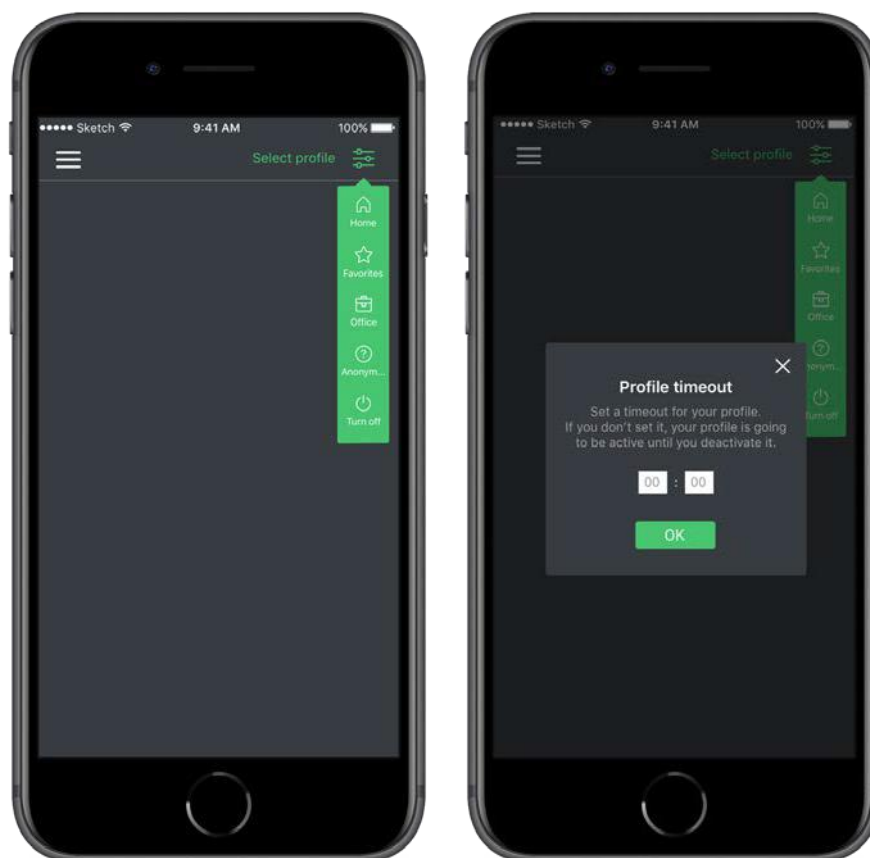
Als je wilt wisselen van Contact modus naar Profiel modus of andersom, hoeft je alleen maar alle bestaande items op de Reach-pagina te verwijderen totdat je geen profielen of contactgroepen meer hebt. Je krijgt dan weer het Reach-startmenu te zien, waar je kunt kiezen in welke modus je wilt werken.



Afbeelding 24. Links zie je het Dialoogvenster voor bevestigen van verwijdering en rechts het Reach-selectiescherm nadat je alle Reach-profielen of contactgroepen hebt verwijderd.

4.6 Reach-overschrijvingen

In de Status modus kun je het geplande of actieve profiel overschrijven (uit Operator) met een tijdelijke status profiel, via de widget of het pictogram rechtsboven in het scherm. Wanneer je hier klikt komt er een dropdown-menu om uit te kiezen.



Afbeelding 25. Links zie je hoe je een profiel selecteert in een lijst, rechts hoe je een timeout selecteert om het profiel te overschrijven.

Wanneer een profiel wordt overschreven, wordt het geselecteerde profiel standaard voor onbeperkte tijd actief, of totdat aan een van de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- Je selecteert 'Turn off' (Uitschakelen) in het overschrijfmenu. (Let op: met deze optie wordt het overschrijven gedeactiveerd, Reach wordt niet uitgeschakeld.)
- Je selecteert een ander overschrijvend profiel.
- Je stelt een timeout in. (Je krijgt een pop-upvenster te zien bij het selecteren van een overschrijving, zie afbeelding 25.

Wanneer het overschrijven niet meer actief is, wordt het actieve profiel weer het in Reach geplande profiel. Als er geen schema is ingesteld, wordt het hoogste schema in de voorranglijst actief.

5. Verbruik

Op de pagina 'Usage' (Verbruik) is extra informatie te vinden:

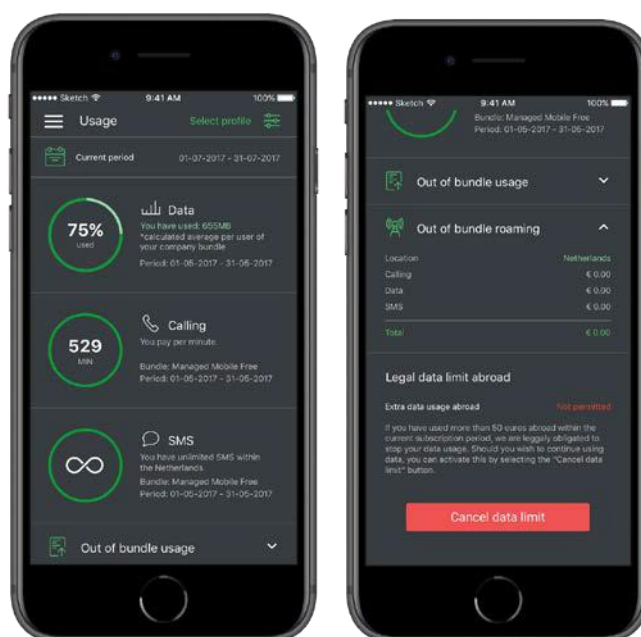
Abonnement – Het huidige tariefplan van je provider

Details van verbruik – Data als percentage van de bundel, gesprekken gemeten in minuten

Out of Bundle Usage (Buitenbundel verbruik) – In deze sectie worden eventuele kosten weergegeven die buiten de bundel zijn gemaakt, onderverdeeld naar soort (Data, Calls (Bellen), SMS)

Out of Bundle Roaming (Buiten bundel roaming) – In deze sectie wordt locatie of land weergegeven van gebruik van roaming, en eventuele kosten worden weergegeven die buiten de bundel zijn gemaakt, onderverdeeld naar soort (Data, Calls (Bellen), SMS)

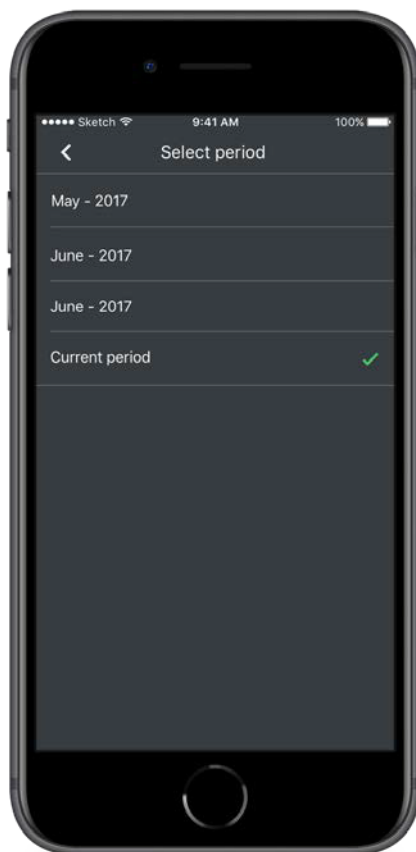
Cancel Data Limit (Datalimiet opheffen) – Volgens de wet moeten providers gebruikers attent maken op excessief verbruik buiten de overeengekomen bundel. Wanneer er 50 EUR extra kosten zijn, wordt je erop attent gemaakt dat je een hoge rekening krijgt. Je kunt deze melding voorkomen door op deze knop te tikken.



Afbeelding 26.

Links zie je de pagina 'Usage' en rechts de onderkant van deze pagina na scrollen

Period (Periode) – Standaard wordt voor alle gegevens de huidige verbruiksm maand weergegeven. Je kunt een eerdere maand selecteren door op het kalenderpictogram te tikken.



Afbeelding 27. Periode selecteren voor de verbruiksgegevens

De bundel en het abonnement kunnen van invloed zijn op de hoeveelheid gegevens die worden getoond. Een bedrijfsbundel wordt bijvoorbeeld weergegeven alsof je individuele abonnementen hebt, en dus wordt de verbruikte hoeveelheid per individuele gebruiker weergegeven, maar er wordt ook getoond dat je deel uitmaakt van een bedrijfsbundel en daarom gebruik kunt maken van extra data/minuten van de grotere bundel.

6. Afzendernummer

Op de pagina's van Caller ID (Afzendernummer) kun je een standaard afzendernummer selecteren dat moet worden weergegeven bij een uitgaande oproep. Op deze pagina zie je een lijst met al je persoonlijke en zakelijke nummers. In de lijst met persoonlijke nummers kunnen drie soorten nummers voorkomen:

Toestelnummer: Je drienummerige toestelnummer staat altijd boven aan de lijst. Je kunt dit nummer niet selecteren, maar het wordt automatisch weergegeven bij een interne oproep.

Mobiel: Een lijst met al je mobiele nummers die gekoppeld zijn aan de SIM-kaart. Vaak hebben mensen minimaal een persoonlijk en een zakelijk nummer.

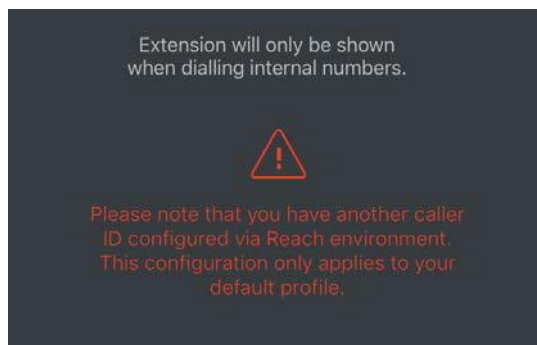
Vast: Gebruikers van Managed Voice 3 hebben de optie om hun vaste nummer te gebruiken vanaf hun mobiele apparaat.



Afbeelding 28.

Links xxx Rechts xxx

Gekoppelde zakelijke nummers worden ook weergegeven op de pagina met afzendernummers, zodat je met een afdelingsnummer kunt bellen. In een Reach-profiel kun je geen zakelijk nummer gebruiken. Dit kan alleen worden gebruikt als uitwijknummer.

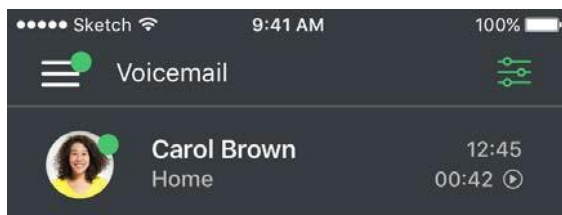


Afbeelding 29. **Waarschuwingsbericht wanneer een ander nummer wordt ingesteld via Reach**

Dit nummer is gekoppeld aan je standaard profiel, dus als er een Reach-profiel actief is, of er een regel met hogere prioriteit geldt, wordt voor de oproep het desbetreffende afzendernummer gebruikt. In afbeelding 29 is een waarschuwing te zien voor wanneer een actief Reach-item de selectie van het afzendernummer overschrijft.

7. Voicemail

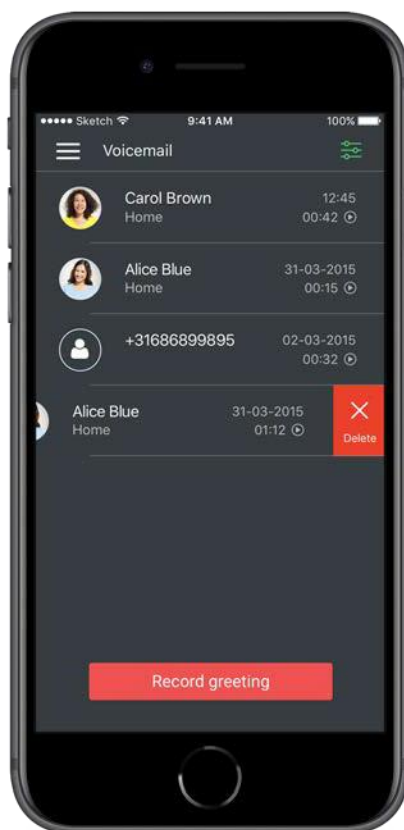
Nieuwe voicemailberichten worden aangegeven met een gekleurd rondje op het menu.



Afbeelding 30. Indicator nieuw voicemailbericht

7.1 Voicemailberichten bekijken

In het Voicemailmenu wordt een lijst weergegeven van alle voicemailberichten die zijn opgeslagen in de voicemailbox. De naam en de avatar worden weergegeven, evenals het label dat aan het nummer gekoppeld is, het tijdstip waarop er is gebeld en de duur van het bericht.



Afbeelding 31. Vegen om een voicemailbericht te verwijderen

7.2 Een voicemailbericht afluisteren

Wanneer je op een voicemailcel tikt, komt je op de audiopagina, waar je het bericht kunt afspelen, onderbreken, bericht kan downloaden als audio-file (iOS only), de luidspreker kunt in- of uitschakelen, tikken om het nummer terug te bellen of het voicemailbericht kunt verwijderen. In het afspeelrondje in het midden zijn de lengte van het bericht en de huidige positie van de audioplayer te zien.

Wanneer een e-mail en mobiele telefoonnummer is gekoppeld aan het contact kun je vanuit dit scherm een SMS/Whatsapp sturen of een e-mail versturen (iOS only).

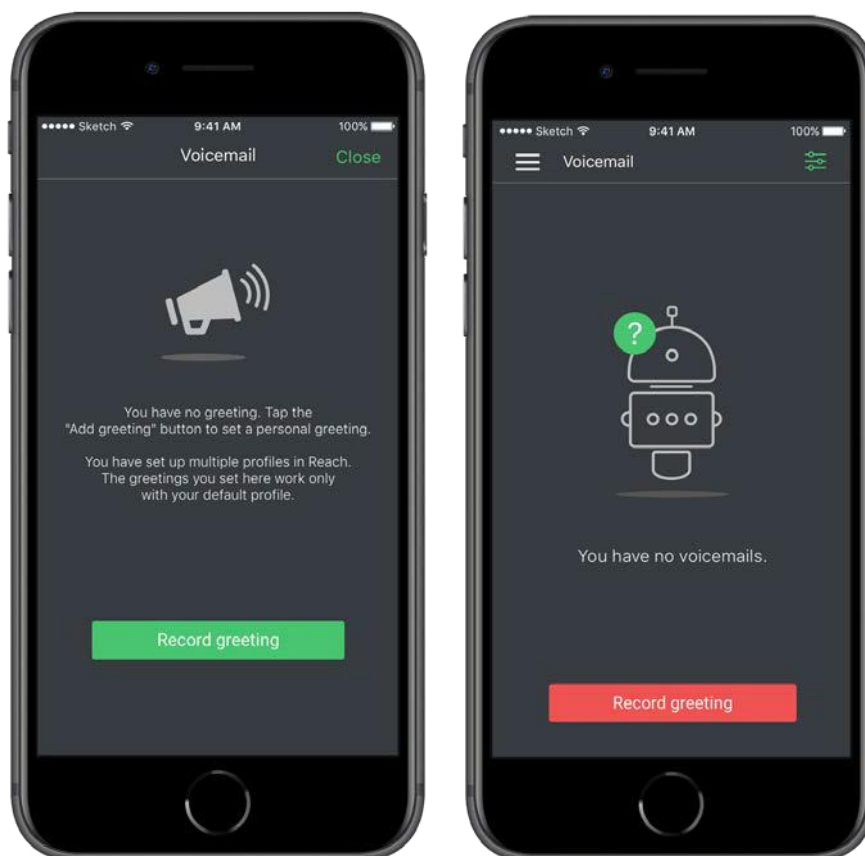
Met de scroll-button rondom the play-button kan de gebruiker gemakkelijk het bericht vooruit- of terugspoelen.



Afbeelding 32. Een voicemailbericht afluisteren is eenvoudig

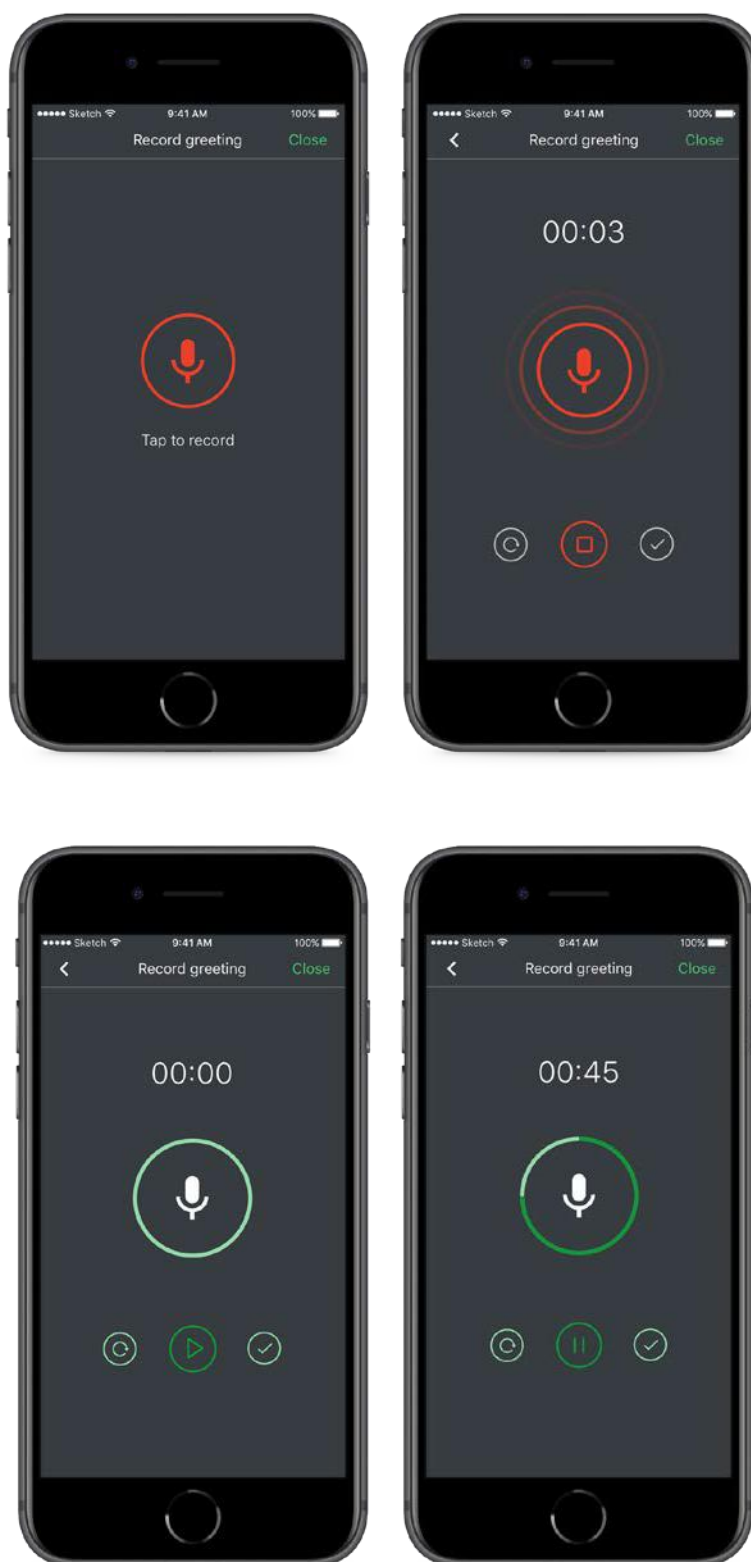
7.3 Begroeting opnemen

Standaard kun je maar één voicemailbegroeting hebben die gekoppeld is aan al je nummers (vast en mobiel), maar je kunt wel aangepaste begroetingen toevoegen per Reach-profiel of contactgroep. Om een nieuwe begroeting op te nemen, navigeert je naar de voicemailpagina en tikt je onderaan op de groene knop met 'Go to greeting' (Ga naar begroeting).



Afbeelding 33. Links zie je de melding dat je geen voicemailbegroeting hebt, rechts de indicator wanneer de voicemailbox leeg is.

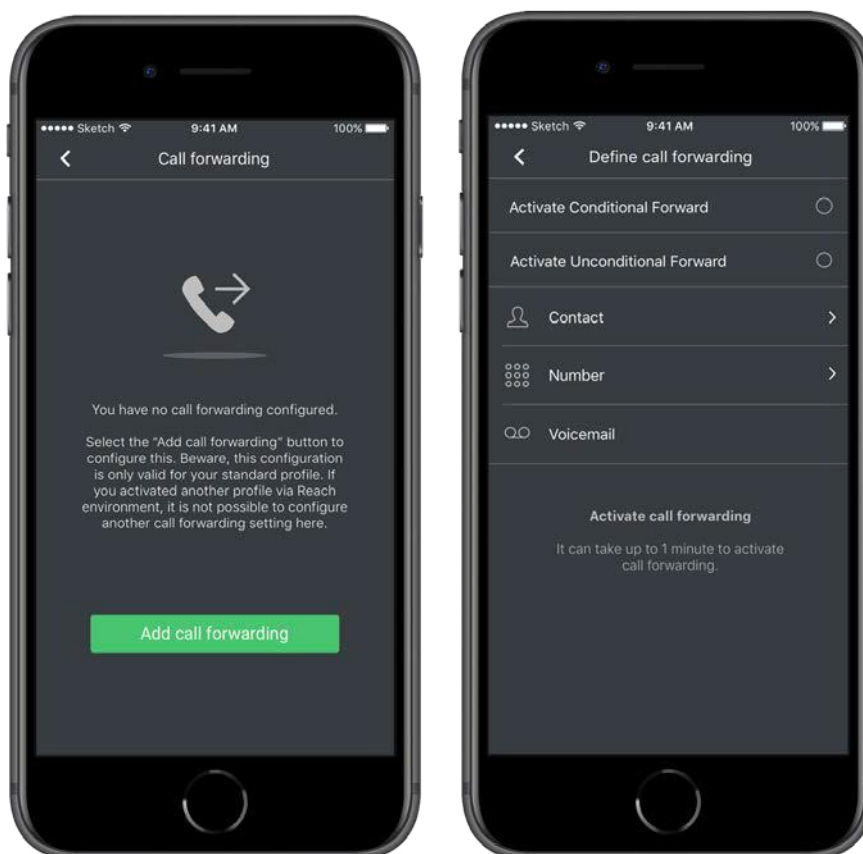
- Als je midden op de pagina op het microfoonpictogram tikt, start de opname.
- Een timer geeft aan hoe lang de opname duurt.
- Druk op het vierkante stoppictogram om de opname te stoppen.
- Speel het bericht af om het te beluisteren.
- Je kunt het bericht opnieuw opnemen of een vinkje zetten om de begroeting op te slaan.



Afbeelding 34. De vier stadia van het opnemen van een begroeting

8. Doorschakeling

Doorschakeling werkt net als onvoorwaardelijk of voorwaardelijk doorschakelen wanneer je *910 belt op je mobiele telefoon of vaste toestel. De actie overschrijft andere doorschakelinstellingen die eventueel in je Reach-configuratie zijn vastgelegd.



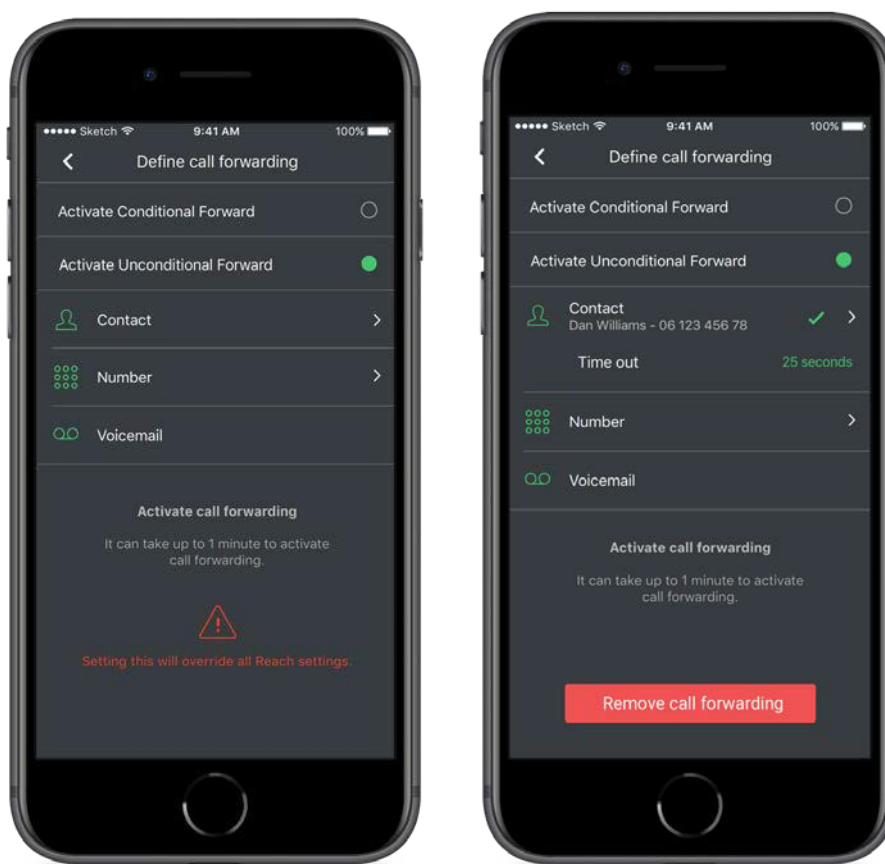
Afbeelding 35. Links zie je de instructiepagina bij het activeren van doorschakeling, rechts dat doorschakeling inactief is.

Er zijn minder opties dan bij Reach-doorschakelen – er is alleen een binaire selectie beschikbaar.

Voorwaardelijk – Inkomende oproepen worden doorgestuurd naar het bestemmingsnummer totdat de doorschakeling wordt verwijderd, voor alle oproepen wanneer je in de modus 'Bezet' of 'Niet storen' bent.

Onvoorwaardelijk – Alle inkomende oproepen worden doorgestuurd naar het bestemmingsnummer totdat de doorschakeling wordt verwijderd.

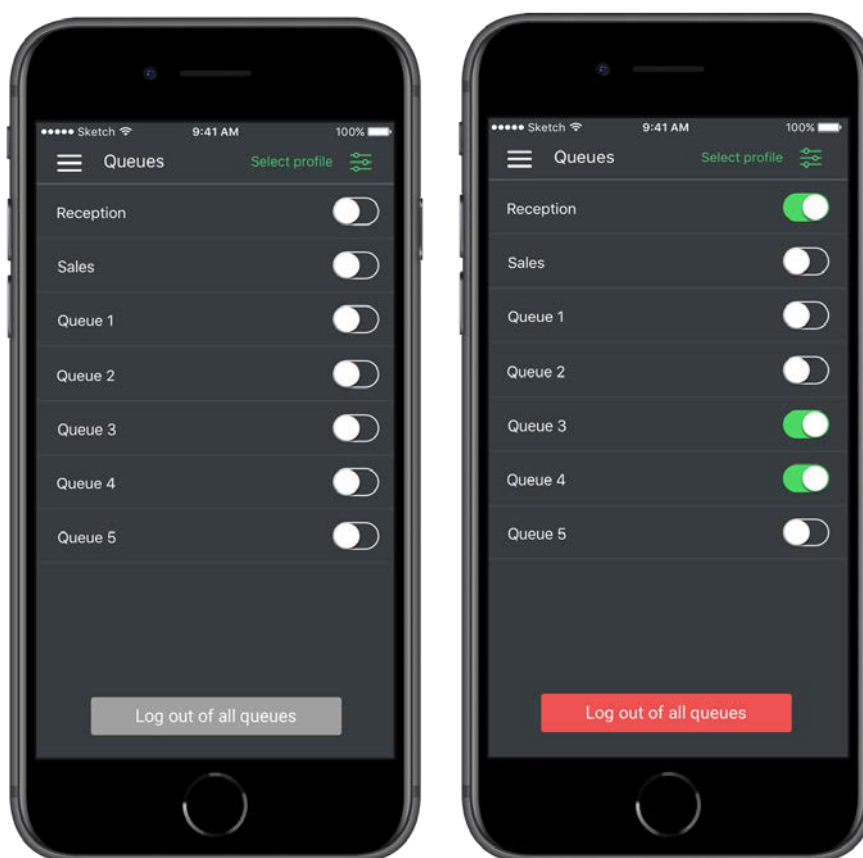
Dezelfde drie bestemmingsopties zijn beschikbaar: contact, opgegeven nummer of voicemailbox.



Afbeelding 36. Links zie je een voorbeeld van onvoorwaardelijke doorschakeling en rechts hoe een nummer wordt geselecteerd voor doorschakelen.

9. Wachtrijen

Je ziet nu een automatisch gevulde lijst met beschikbare wachtrijen waar je zich bij kunt aansluiten. De namen komen overeen met het label dat eraan is toegekend, zodat ze snel te vinden zijn. Elke wachtrij heeft een schakelaar die je kunt gebruiken om gemakkelijk in- of uit te loggen bij de wachtrij, en er is ook een optie 'Log out all queues' (Uitloggen bij alle wachtrijen) om gemakkelijk overal tegelijk uit te loggen.



Afbeelding 37. Links zie je een lijst met alle wachtrijen (de gebruiker is overal uitgelogd), rechts is de gebruiker met behulp van de schakelaar ingelogd bij sommige wachtrijen.

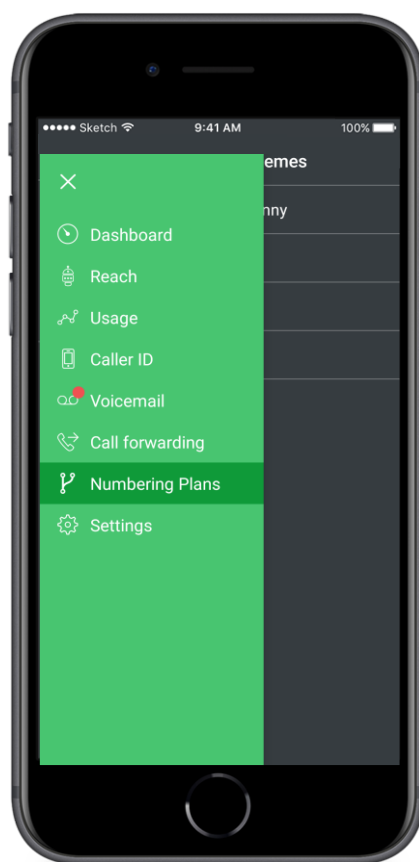
10. Nummerplannen

In Managed Voice kan de beschikbaarheid en bereikbaarheid van uw organisatie worden beheerd met de tijdconfiguratie en nummerplan opties. In een nummerplan kunnen de telefoonnummers van uw organisatie worden gekoppeld aan uw interne extensienummers, hiermee heeft u de volledige controle over hoe inkomende oproepen binnen uw organisatie worden gerouteerd. Door tijdconfiguraties in te stellen en deze te koppelen aan nummerplannen, automatisch bepalen wanneer en hoe uw organisatie bereikbaar is.

Belangrijk: Om toegang te hebben tot de nummerplanopties in Coligo REACH, moeten gebruikers de tijdconfiguratierechten hebben. Deze machtiging kan worden verleend door een beheerder in Operator. Raadpleeg de Managed Voice handleiding voor informatie over het verlenen van tijdconfiguratierechten aan gebruikers.

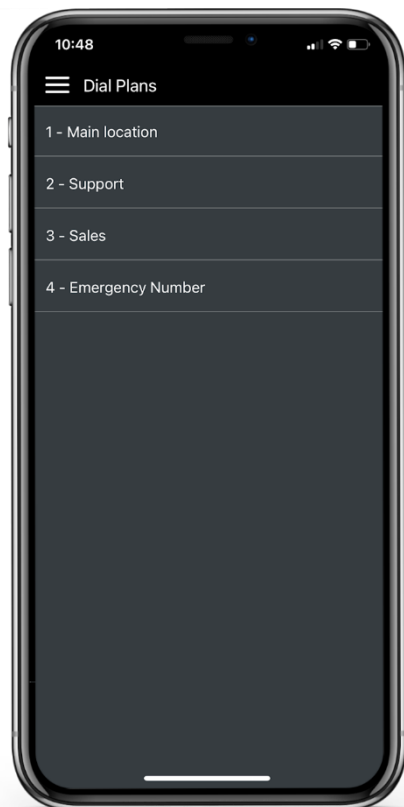
Volg de volgende stappen om wijzigingen aan te brengen in de nummerplannen:

1. Selecteer in het hoofdmenu de optie Nummerplan.



Afbeelding 38. Nummerplan optie

2. Selecteer vervolgens voor welk nummerplanschema (bijvoorbeeld van een vestiging of een afdeling) u het nummerplan wilt wijzigen. Indien uw organisatie slechts één nummerplanschema heeft of u heeft een Managed Voice 2 account, dan wordt deze stap overgeslagen.



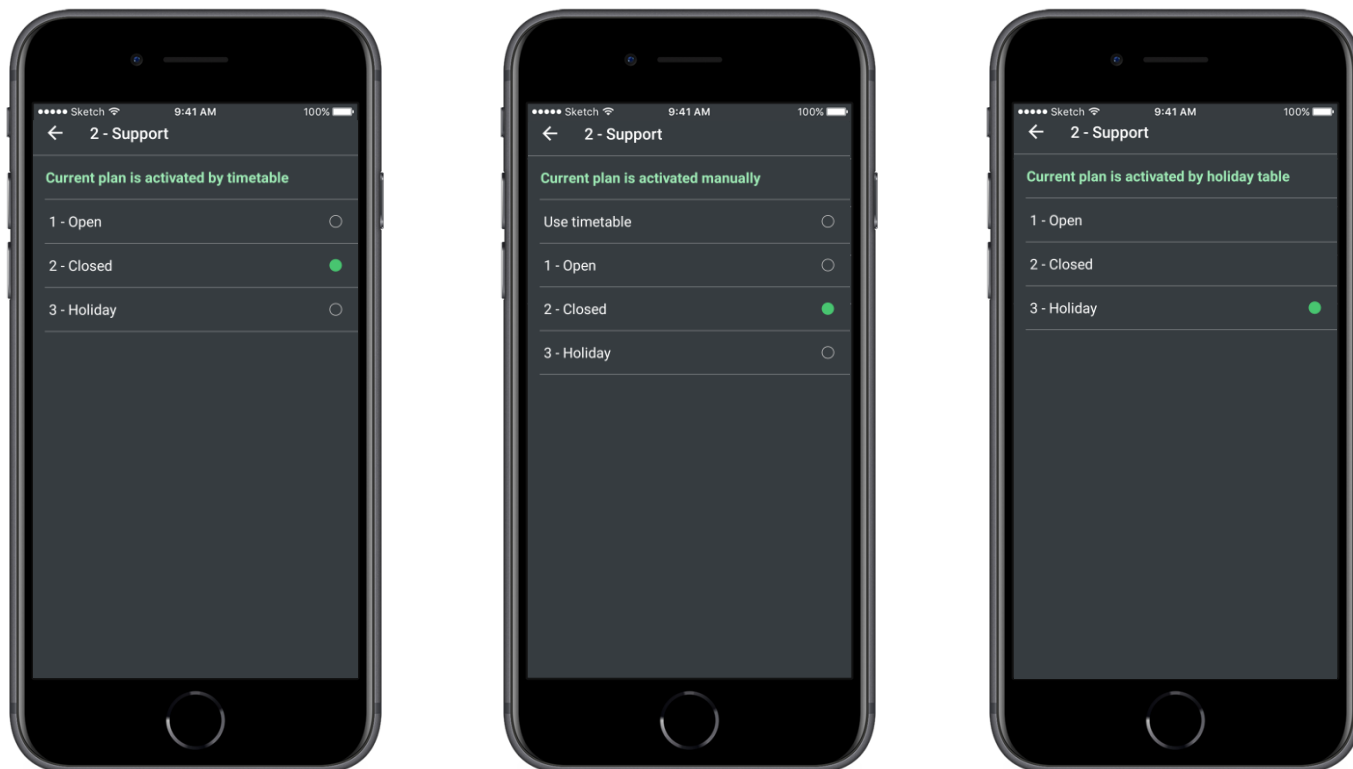
Afbeelding 39. Selecteer het nummerplanschema

3. De volgende pagina toont alle beschikbare nummerplannen van het geselecteerde nummerplanschema. Bovenaan (in groene tekst) staat hoe het huidige actieve nummerplan werd geactiveerd. Welk nummerplan op dit moment actief is, wordt aangegeven met een groen bolletje achter het nummerplan. Selecteerbare opties worden aangegeven met een open bolletje. Selecteer op 'Opslaan' in de rechterbovenhoek om wijzigingen toe te passen en terug te keren naar het vorige menu.

Er zijn drie scenario's mogelijk:

- a. Het huidige nummerplan is geactiveerd door het tijdschema. Door het open bolletje achter een nummerplan te selecteren, kan de gebruiker het betreffende nummerplan handmatig activeren en het tijdsschema uitschakelen.
- b. Het huidige nummerplan is handmatig geactiveerd. De gebruiker kan het nummerplan handmatig wijzigen door een van de andere nummerplannen te selecteren of 'Gebruik tijdsschema' selecteren om het tijdsschema in te schakelen.

- c. Het huidige nummerplan is geactiveerd door de vakantietabel. Door het open bolletje achter een nummerplan te selecteren, kan de gebruiker het betreffende nummerplan handmatig activeren en de vakantietabel uitschakelen.



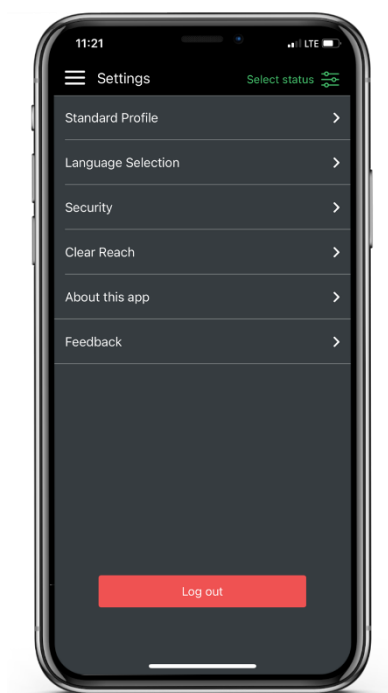
Afbeelding 40. Nummerplan opties, v.l.n.r.: a) het nummerplan is geactiveerd door het tijdschema, b) het nummerplan is handmatig geactiveerd, en c) het nummerplan is geactiveerd door de vakantietabel

Om terug te keren naar het vorige menu, klik op het pijltje naar links in de linker boven hoek.

11. Instellingen

In het instellingscherm zijn de volgende opties beschikbaar:

- **Standard Profile (Standaard profiel):** Hier kan het standard profiel worden geconfigureerd. De instellingen in het standard profiel worden gebruikt wanneer er geen Reach status actief is of wanneer een gesprek niet valt binnen een contact groep.
- **Language Selection (Taalkeuze):** Hier kan de voorkeurstaal voor de app worden ingesteld.
- **Security (Beveiliging):** Onder beveiliging kan een 4-cijferige toegangscode worden ingesteld. Wanneer deze staat ingesteld zal bij het opstarten van de app om de toegangscode worden gevraagd en hoeft men niet de gebruikersnaam en wachtwoord op te geven om in te loggen.
- **Clear Reach (Reach legen):** Met de Reach legen optie kunnen de Reach instellingen worden teruggezet naar de standaard instellingen, hierbij zullen alle eventueel ingestelde statussen en contact groepen worden verwijderd. Wanneer Reach in Operator is geconfigureerd (matrix modus) is deze optie niet beschikbaar.
- **About this app (over deze app):** Deze optie geeft informatie over de app, zoals het versienummer, de algemene voorwaarden en privacybeleid.
- **Feedback:** Onder feedback kan de app worden beoordeelt, kan de app worden gedeeld met andere gebruikers en kan feedback worden verstuurd.



Afbeelding 41. Instellingscherm

12. Widgets

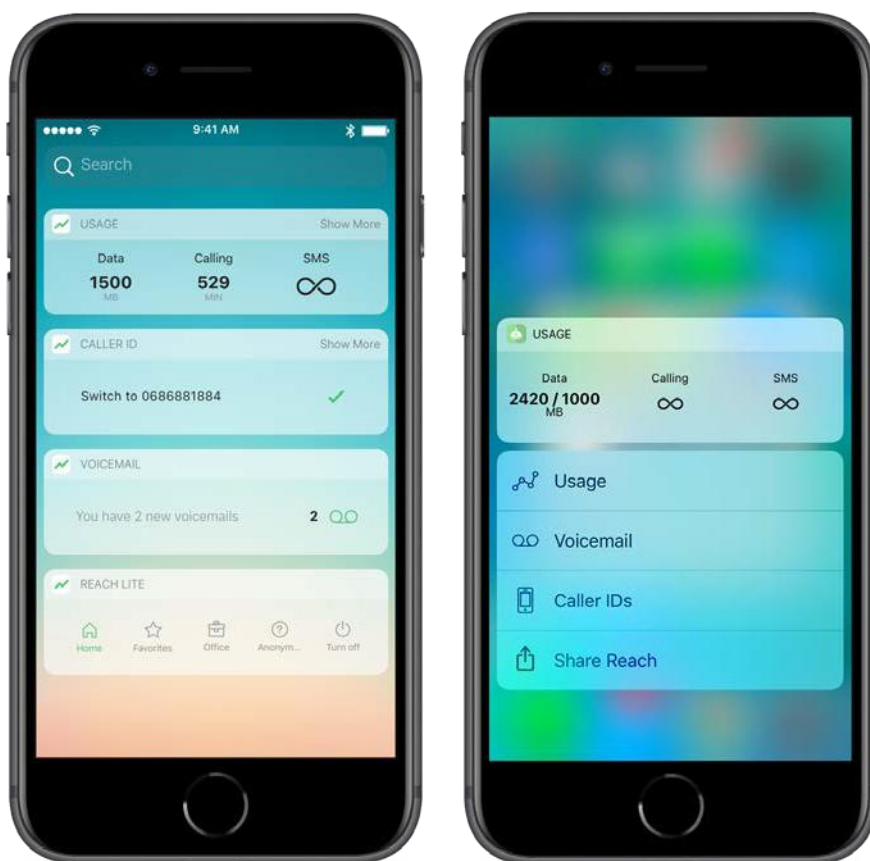
Er zijn vier widgets beschikbaar voor zowel Android als iOS:

Usage (Verbruik): Geeft het verbruik van data, bellen en SMS weer.

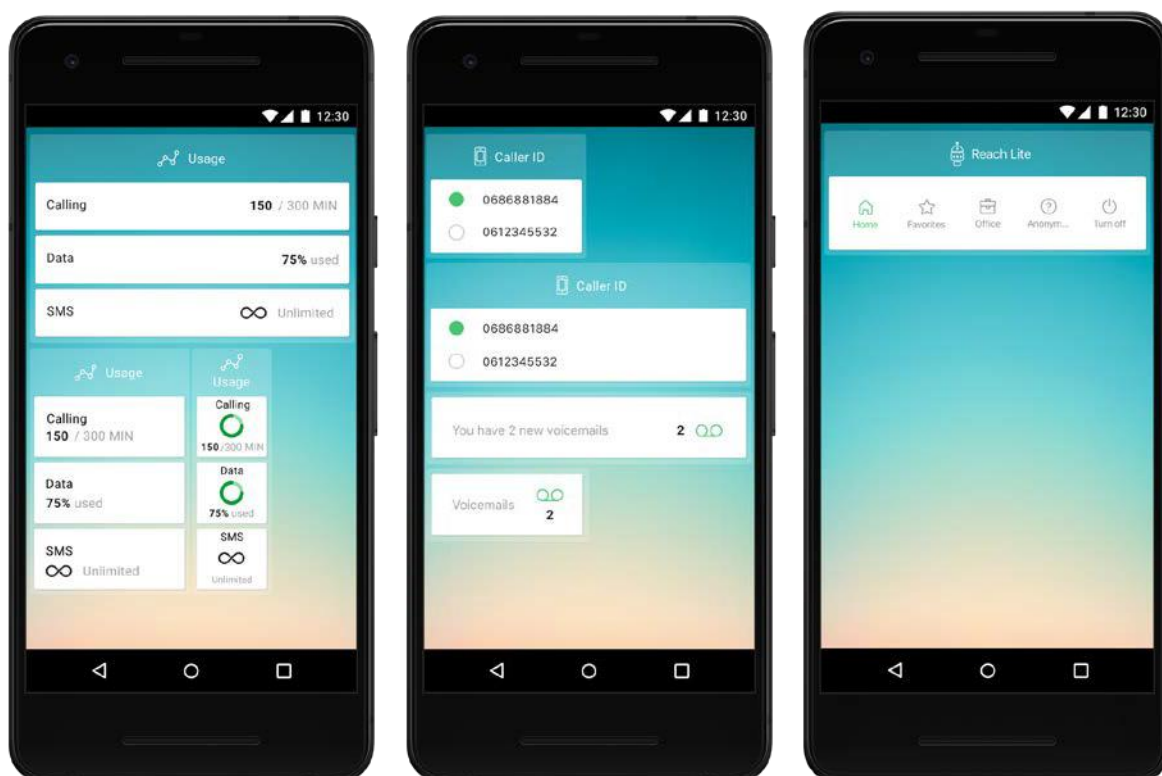
Caller ID (Afzendernummer): Geeft het huidige geselecteerde afzendernummer weer en een lijst met alle beschikbare persoonlijke en zakelijke nummers voor snelle selectie.

Voicemails (Voicemailberichten): Een lijst met nieuwe voicemailberichten. Als je hierop tikt, komt je op de voicemailpagina in de app.

Reach-profiel: Alleen beschikbaar in de Reach-profielmodus. Eenvoudige activering en onbeperkte Reach-overschrijvingen of deactivering direct vanuit de widget.



Afbeelding 42. Links zie je de iOS-widgets en rechts Force Touch op het Reach-pictogram om het verbruik te zien of naar een pagina in de app te gaan.



Afbeelding 43. Android: links zie je de verbruikswidget met diverse formaten, midden de widget voor afzendernummer met diverse formaten, rechts de widget om het Reach-profiel te selecteren.

13. Waarschuwingen en foutberichten

13.1 Onjuiste inloggegevens

Wanneer je een onjuiste gebruikersnaam of een onjuist wachtwoord opgeeft, zie je een waarschuwing. Na meerdere mislukte pogingen wordt de toegang tot de app vergrendeld. Neem contact op met je provider als je je wachtwoord moet resetten of gebruik de 'Wachtwoord vergeten' optie om je wachtwoord te resetten.