

CONTACT FOR WEB

GEBRUIKERSHANDLEIDING

Versie: april 2026

INHOUD

Nieuwe functies.....	1	5.3	Mijn nummer	19
Inleiding.....	2	5.4	Integraties	20
Gebruikersinterface	3	5.5	REACH.....	21
2.1 Home	4	5.6	Audio	22
2.2 Contacten	4	5.7	Wachtrijen	22
2.3 Oproepen	5	5.8	Shomi	22
2.4 Qboard	6	5.9	Over	23
2.5 Kiespad.....	6			
Contact for Web opties	7			
3.1 Telefoneren	7			
3.1.1 Opties tijdens een inkomende oproep.....	7			
3.1.2 Opties tijdens een actief gesprek.....	8			
3.2 Voicemail.....	9			
3.3 Profiel opties	10			
Shomi - Je persoonlijke assistent	13			
4.1 Functies	13			
4.2 Chat met Shomi.....	14			
4.3 Gespreksgegevens verwijderen.....	14			
4.4 Voorbeelden	15			
4.4.1 Gespreksanalyse	15			
4.4.2 Een vergadering opnemen.....	16			
4.4.3 Smart Voice-to-Text	17			
4.5 Gegevensbescherming & AI-modelgebruik	17			
Instellingen	19			
5.1 Algemeen.....	19			
5.2 Doorschakelen.....	19			

NIEUWE FUNCTIES

In dit gedeelte vind je een overzicht van de nieuwe functies van Contact App for Web.

Functie	Uitleg
Shomi	AI-assistent voor communicatie en productiviteit binnen de applicatie
Gespreksanalyse	Geeft contextuele samenvattingen en ondersteunt follow-ups na een gesprek
Gespreksopnamen	Neemt gesprekken op en maakt transcripties voor latere follow-up
Samenvattingen	Genereert samenvattingen van gesprekken voor een snel overzicht.
Chat met Shomi	Interactieve chatfunctie met Shomi voor verdere verwerking van gespreksinhoud
Startscherm met...	<p>Vernieuwd startscherm met verbeterde widgets en snellere toegang tot belangrijke functies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aanwezigheid en identiteit widgets Geeft de realtime beschikbaarheid en nummers van gebruikers weer. ● Bereikbaarheid widgets Toont je huidige REACH status ● Agent-widget Centrale controle en overzicht voor agentgerelateerde functies. ● Samenvattingen widget Snelle toegang tot gegenereerde samenvattingen ● Gemiste oproep widget Overzicht van gemiste oproepen met optie voor direct terugbellen ● Favoriete contacten widget Snelle toegang tot regelmatig gebelde contacten ● Ondersteuning voor headsetknoppen Integreer elke headset met knopbediening

Functie	Uitleg
Meer verbeteringen..	<p>Aanvullende verbeteringen en optimalisaties voor de gebruikerservaring</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Voicemail transcripties Automatische transcriptie van voicemails naar tekst ● Ondersteuning voor BLF-apparaten ● Call control en CRM UI Verbeterde call control en geoptimaliseerde CRM gebruikersinterface ● Thema's Aanpasbare thema's voor individuele gebruikersvoorkeuren ● Lay-out herwerkt Herontworpen lay-out voor meer duidelijkheid en gebruiksvriendelijkheid

1 INLEIDING

Met de Contact App for Web kun je rechtstreeks via je webbrowser Contact App for Web oproepen doen en ontvangen, zonder extra software. Je krijgt ook volledige toegang tot je contacten, oproepbediening, bereikbaarheid en wachtrijbeheer.



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

De volgende functies zijn beschikbaar:

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

Verdere online hulp

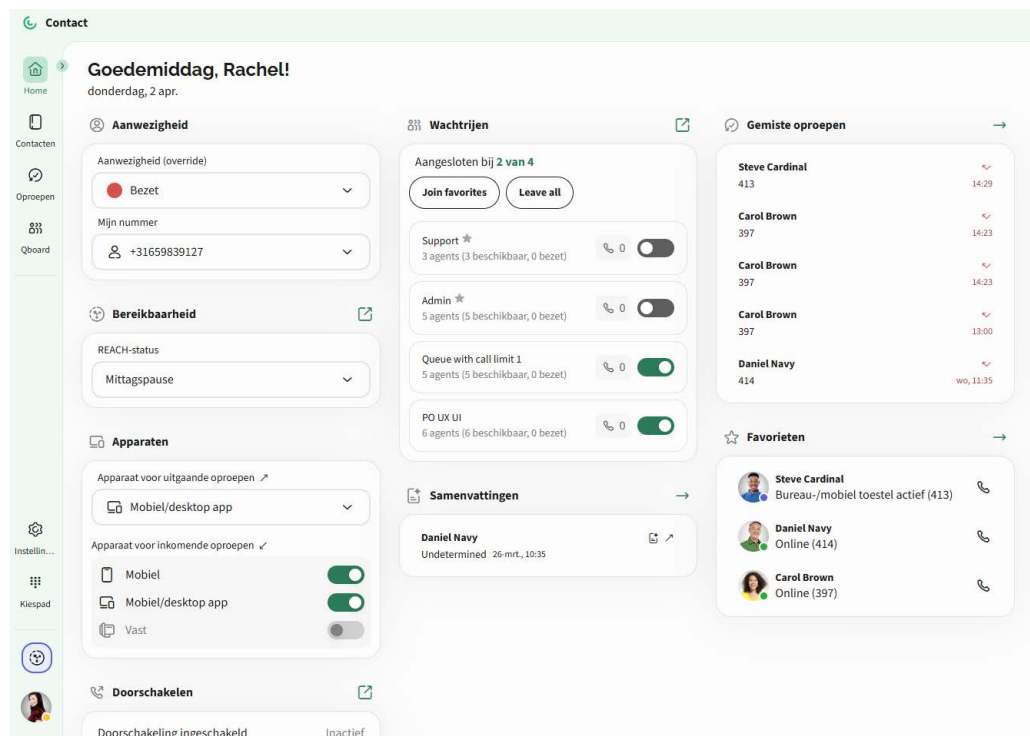
Online hulp	URL
Contact Desktop	https://help.summa.io/desktop/1.00/web/Neutral/nl-NL/
Contact Mobile Android	https://help.summa.io/umc/1.00/Android/Neutral/nl-NL/

Online hulp	URL
Contact Mobile iOS	https://help.summa.io/umc/1.00/iOS/Neutral/nl-NL/
Contact Qboard	https://help.summa.io/qboard/1.00/web/Neutral/nl-NL/

2 GEBRUIKERSINTERFACE

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

- Algemeen overzicht op het **startscherm**. Hier vind je alle informatie, zoals aanwezigheid, doorschakelen, gemiste oproepen, actieve wachtrijen, REACH-status, favorieten en samenvattingen gegenereerd door *Shomi - Je persoonlijke assistent*
- Je **contacten** beheren - contactgegevens zoeken en bekijken
- Recente **Oproepen** bekijken - bekijk je oproepgeschiedenis en kies snel opnieuw of bel gemiste oproepen terug
- **Qboard** gebruiken - wachtrijactiviteit controleren en beheren (indien inbegrepen in je abonnement)
- **Instellingen** aanpassen - stel zelf in hoe oproepen worden afgehandeld, integreer externe diensten, beheer je beschikbaarheid en configureer audioapparaten naar jouw wensen
- Je **profiel** bekijken - pas je aanwezigheidsstatus aan, kies apparaten voor inkomende en uitgaande oproepen, stel je REACH-status in (overschrijven) en wijzig de taal van de interface



2.1 HOME


Met het nieuwe startscherm heb je toegang tot een centrale en overzichtelijke startpagina. Relevante informatie en veelgebruikte functies zijn precies daar geplaatst waar ze nodig zijn, zodat ze altijd zichtbaar zijn en met één klik snel toegankelijk zijn.

- **Aanwezigheid**
Je kan jouw aanwezigheidsstatus direct op het startscherm wijzigen.
- **Bereikbaarheid**
Je huidige REACH status wordt hier weergegeven. Dit hangt af van de configuratie in de REACH app of in Operator. Zie ook *REACH-status*, pagina 11.
Je kan jouw huidige status overschrijven met een handmatig ingestelde status.
- **Doorschakelen**
Je kunt een vertraagde of onmiddellijke doorschakeling instellen naar je voicemail of een telefoonnummer.
- **Apparaten**
Onder **Apparaten** kun je instellen welke apparaten moeten overgaan voor inkomende oproepen en welke je wilt gebruiken voor uitgaande oproepen
- **Wachtrijen**
In de sectie **Wachtrijen** kun je jouw favoriete wachtrijen en alle wachtrijen waarbij je bent aangemeld direct op het startscherm zien. Met één klik kun je je bij al je favoriete wachtrijen aanmelden of je bij alle wachtrijen afmelden – zowel je favorieten als de wachtrijen waar je momenteel bij bent aangemeld. Ook zonder Qboard-licentie hebben gebruikers een widget waarmee ze kunnen in- en uitloggen bij wachtrijen. Volledige statistieken, vooral realtime statistieken, zijn alleen beschikbaar met een Qboard-licentie. Zie ook *5.7 Wachtrijen*, pagina 22.
- **Gemiste oproepen**
Hier kun je alle gemiste oproepen zien en meteen terugbellen.
- **Favorieten**
- Hier zie je al je favoriete contacten en kun je ze direct bellen.

- **Samenvattingen**

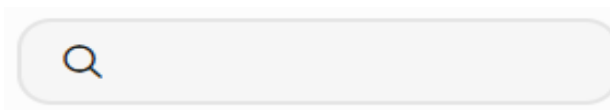
In de sectie **Samenvattingen** kun je alle samenvattingen vinden die zijn gegenereerd door *Shomi - Je persoonlijke assistent*.

2.2 CONTACTEN


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

Zoekbalk

In de zoekbalk kun je zoeken naar namen en toestelnummers.



Filteren

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









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


Optie	Uitleg
Persoonlijk	Toont je persoonlijke contacten.
Microsoft	Toont al je Microsoft-contacten.

Aanwezigheid

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

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

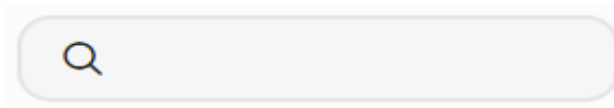
2.3 OPROEPEN

Klik op  **Oproepen** om de lijst met recente gesprekken te openen.

Al je inkomende, uitgaande, gemiste, doorgeschakelde oproepen en Voicemail berichten worden hier weergegeven. Je kunt ook oproepen starten vanuit de lijst met oproepen, zie *3 Contact for Web opties*, pagina 7.

Zoekbalk

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



Filteren

Je hebt meerdere filteropties in de recente lijst:


Optie	Uitleg
Wachtrij	Als u dit filter activeert, worden al uw inkomende, uitgaande en gemiste wachtrijgesprekken weergegeven.
Groep	Dit filter toont al je inkomende, uitgaande en gemiste groeps gesprekken.

Optie	Uitleg
	Als je op deze optie klikt, verschijnen de volgende extra filters: <ul style="list-style-type: none">● Wachrij● Groep● Uitgaand● Inkomend● Gemist● Doorgestuurd● Voicemail Als er een filter actief is, verandert het pictogram in  .

2.4 QBOARD

Contact Qboard is een dashboard dat je een overzicht geeft van de verschillende wachrijen. Het overzicht toont in realtime de prestaties en bezetting van afdelingen, de beschikbaarheid van agenten of algemene statistieken.

2.5 KIESPAD

Om de kiespad te openen, klik op .

Je kunt het kiespad gebruiken zoals op een smartphone en oproepen starten naar vaste en mobiele nummers en bedrijfsextensies.

3 CONTACT FOR WEB OPTIES

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

3.1 TELEFONEREN

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

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



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

Om een gesprek vanuit het profiel van een contactpersoon te starten

- 1 Klik op **Contacten**.
 - ✓ Je contactenlijst verschijnt.
- 2 Klik op de contactpersoon waarmee je het gesprek wilt beginnen.
- 3 Klik op in de rechterbovenhoek.
 - ✓ Het gesprek wordt geïnitieerd en je kunt bellen op het geselecteerde apparaat, zie *Toestel voor uitgaande gesprekken*, pagina 10.

Je start als volgt een oproep vanaf het toetsenblok

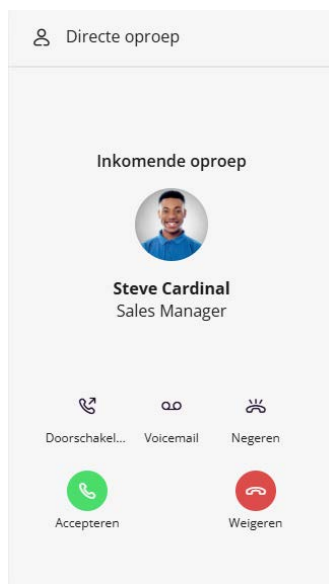
- 1 Klik op **Contacten** of **Oproepen**.
- 2 Klik op .
 - ✓ Het kiespad verschijnt.
- 3 Typ de extensie van de gebruiker of het externe nummer dat je wilt bellen.
 - ✓ De oproep wordt geïnitieerd.



3.1.1 OPTIES TIJDENS EEN INKOMENDE OPROEP

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

Een inkomend gesprek doorschakelen naar een andere bestemming


Je ontvangt een inkomend gesprek.



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

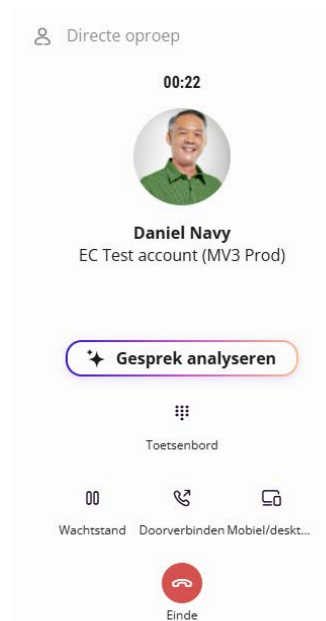
Een inkomend gesprek negeren

Je ontvangt een inkomend gesprek.

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


3.1.2 OPTIES TIJDENS EEN ACTIEF GESPREK

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





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

- 1 Klik tijdens een actief gesprek op .
- 2 Klik op **Doorschakelen zonder overleg** om het gesprek door te verbinden zonder overleg.
 - ✓ Er verschijnt een menu om contactpersonen te selecteren.


- 3 Selecteer een contactpersoon uit de lijst. Je kunt ook zoeken door in het zoekveld te typen.
- 4 Klik op  om de overdracht uit te voeren.
 - ✓ Het gesprek wordt direct doorgeschakeld naar de geselecteerde contactpersoon.

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


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

Om een conferentie te starten


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

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


Je wisselt als volgt toestel tijdens een lopend gesprek

- 1 Klik tijdens het gesprek op .
- 2 Selecteer het toestel waarnaar je de oproep wil overdragen in de weergegeven lijst.
 - ✓ Het geselecteerde toestel rinkelt.
- 3 Beantwoord de oproep op het toestel.
 - ✓ Je kunt het gesprek voortzetten.



Je zet als volgt een oproep in de wacht

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

3.2 VOICEMAIL

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



Om een voicemail te beluisteren

- 1 Klik op  **Oproepen**.
 - ✓ De **Recente lijst** verschijnt.
- 2 Klik op de invoer met de voicemail.
- 3 Klik op .
 - ✓ De voicemail wordt afgespeeld en automatisch getranscribeerd via Shomi.



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

Om een voicemail te downloaden

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

Om een voicemail te verwijderen

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

3.3 PROFIEL OPTIES

In je profielmenu kun je jouw beschikbaarheid aanpassen en selecteren welke apparaten je wilt gebruiken voor inkomende en uitgaande oproepen.




De beschikbare opties zijn onder andere:

- **Aanwezigheid** – Stel je aanwezigheid in (Automatisch, Bezet, Afwezig, Afgemeld).

- **Toestellen** – Kies welk toestel je wilt gebruiken voor uitgaande en inkomende oproepen (mobiel, desktop app of vast toestel).
- **REACH-status (opheffen)** – Je huidige status handmatig opheffen.
- **Taal** – De taal van de interface wijzigen.
- **Afmelden** – Afmelden bij de toepassing.

Aanwezigheid

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



-  Weg
-  Bezet
-  Offline

Om je aanwezigheidsstatus te overschrijven

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

Toestel voor uitgaande gesprekken

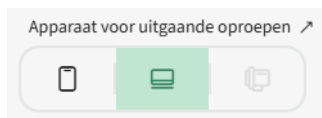
Je kunt instellen op welk toestel je gesprekken moeten worden gevoerd. Je hebt de volgende opties:

Icoon	Uitleg
	Als je deze optie selecteert, worden gesprekken gevoerd via Contact Mobile.
	Als je deze optie selecteert, worden gesprekken gevoerd via de softphone van Contact App for Web.

Icoon	Uitleg
	Als je een bureautelefoon hebt geïnstalleerd en gekoppeld met Contact, kun je deze optie selecteren om te bellen via je bureautelefoon.

Om te selecteren welk toestel wordt gebruikt voor uitgaande gesprekken



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



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

Toestel voor inkomende gesprekken

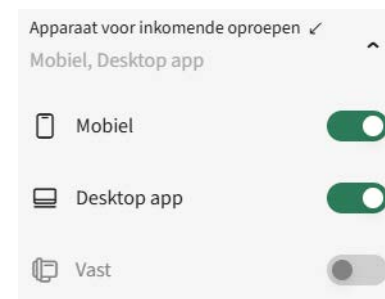
Je kunt selecteren op welk(e) toestel(len) inkomende gesprekken moeten worden gesignaleerd.

Icoon	Uitleg
	Activeer deze optie om inkomende gesprekken te laten signaleren op je Contact Mobile applicatie.
	Activeer deze optie als je wilt dat inkomende gesprekken worden gesignaleerd op de Contact App for Web client.

Icoon	Uitleg
	Als je een bureautelefoon hebt geïnstalleerd en gekoppeld met Contact, kun je deze optie selecteren om inkomende gesprekken op je bureautelefoon te laten signaleren.

Je selecteert als volgt welk apparaat inkomende gesprekken signaleert

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



Een inkomend gesprek kan op verschillende apparaten worden gesignaleerd.

REACH-status

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

Om je REACH status handmatig te wijzigen

- 1 Klik linksonder op je **profielfoto**.

- 2 Open het vervolgkeuzemenu onder **REACH status** en selecteer een REACH status.
 - ✓ Je huidige REACH status wordt overschreven met de geselecteerde status.

Taal wijzigen

Je kunt de taal van Contact App for Web wijzigen.

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

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

Afmelden

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

4 SHOMI - JE PERSOONLIJKE ASSISTENT

Shomi is een geavanceerd communicatiehulpmiddel dat is ontworpen om interacties te stroomlijnen, de productiviteit te verbeteren en het efficiënt terugvinden van informatie te vergemakkelijken. Het platform biedt geautomatiseerde features voor een optimale afhandeling van oproepen, voicemailbeheer en documentatie van persoonlijke vergaderingen.

Overzicht

Shomi intelligente transcriptie- en analysefuncties zorgen ervoor dat gebruikers efficiënt kunnen werken met opgenomen inhoud, bruikbare inzichten kunnen verkrijgen en continuïteit in hun communicatie kunnen behouden.

De volgende functies zijn beschikbaar:

[Gespreksopname & Analyse](#)

[Slimme voicemail transcriptie](#)

[Interactieve transcriptiemogelijkheden](#)

[Taaluitvoer](#)

[Shomi Personal Assistant gebruiken via Feature Codes](#)

[Start Shomi gespreksanalyse automatisch via Reach](#)

[Chat met Shomi](#)

[Gegevensbescherming & AI-modelgebruik](#)

4.1 FUNCTIES

Gespreksopname & Analyse

- **Transcriptie:** Na afloop van een gesprek wordt er een transcriptie van het gesprek gemaakt en is het niet meer nodig om handmatig aantekeningen te maken.
- **Gespreksanalyse:** Haal belangrijke inzichten, actiepunten en sentimentanalyses uit gesprekstranscripten.
- **Gespreksanalyse:** Biedt contextuele samenvattingen waarmee je na het gesprek je vervolgacties kan stroomlijnen.

Zie [4.4.1 Gespreksanalyse](#), pagina 15.

Slimme voicemail transcriptie

- **Tekst 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 is ingesteld in Contact.

De transcriptie en de samenvatting zullen in de gesproken taal zijn.

De taal waarin Shomi tegen de gebruiker spreekt, is de taal die is ingesteld onder **Instellingen**, zie *5.1 Algemeen*, pagina 19.



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 Contact Desktop client, kunnen gebruikers Shomi ook starten of stoppen met het opnemen van het gesprek door tijdens het gesprek de volgende toegangscode voor functies in te toetsen:

Functie	Toetscombinatie
Start Shomi oproepanalyse	*4
Stop Shomi oproep-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 Setting up the REACH profile*, pagina 83 in de 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.

4.2 CHAT MET SHOMI

De Shomi Chat biedt momenteel een basisfunctionaliteit: je kunt er gerichte vragen stellen over de inhoud. Het kan de samenvatting ook vertalen, per e-mail versturen of doorsturen naar een CRM-systeem om verdere verwerking te vergemakkelijken.

Je chat als volgt met Shomi

- 1 Klik in het samenvattingsvenster op  om de chat te openen.
 - ✓ De **Persoonlijke Assistent** gaat open.
- 2 Je kunt vragen stellen over het gesprek.
 - ✓ Shomi antwoordt.
 Naast chatten met Shomi kun je
 - om vertaling vragen
 - ✓ Shomi vertaalt.
 - de samenvatting naar je CRM systeem sturen




De Shomi chatfunctie wordt momenteel verder ontwikkeld. Aankomende verbeteringen kunnen automatisch worden geïmplementeerd. Blijf op de hoogte van verdere verbeteringen.

4.3 GESPREKSgegevens VERWIJDEREN

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

Je verwijdert als volgt gespreksgegevens uit een gespreksoverzicht

- 1 Klik in de gebruikersinterface op **Oproepen**.
 - ✓ De oproepgeschiedenis opent.

- 2 Klik op het prullenbakicoon  in de rechterbovenhoek van de interface om de gespreksgegevens van het geselecteerde item te verwijderen.
 - ✓ Je wordt gevraagd te bevestigen om alle gespreksgegevens (audio en tekst) van dit gesprek te wissen.
- 3 Klik op **Verwijderen**.
 - ✓ Alle gespreksgegevens van deze oproep worden verwijderd en zijn niet langer toegankelijk.

4.4 VOORBEELDEN

Shomi verbetert je dagelijkse workflows op meerdere manieren, waardoor taken efficiënter en naadloos verlopen. Bekijk de voorbeelden hieronder om te zien hoe.

Gespreksanalyse

Gespreksanalyse

Een vergadering opnemen

4.4.1 GESPREKSANALYSE

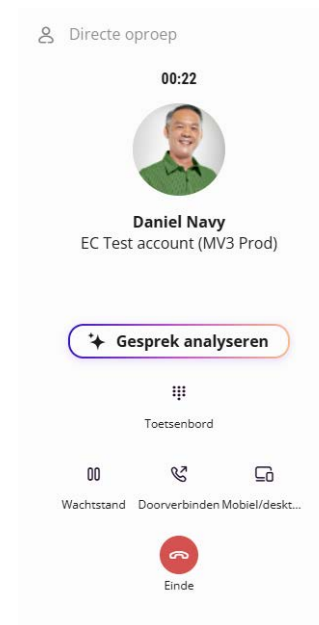
Je bent in een telefoongesprek. Je wilt graag dat de informatie van het gesprek na het gesprek wordt samengevat.





Zorg ervoor dat je de persoon met wie je praat informeert dat het gesprek wordt opgenomen en vraag om zijn of haar toestemming. Zie *4.5 Gegevensbescherming & AI-modelgebruik*, pagina 17 voor meer informatie over gegevensbescherming. Houd je ook aan het beleid van je bedrijf en de privacywetgeving van je land.

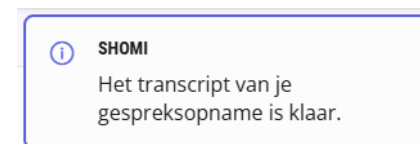
Je laat Shomi als volgt een gesprek analyseren

Je bent in een actief gesprek.



- 1 Klik op .
 - ✓ Beide partijen horen de mededeling dat de gespreksopname is gestart. Dit kan variëren afhankelijk van de instellingen en het land.
- 2 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 tijd, afhankelijk van de lengte van het gesprek, krijg je een melding dat de gespreksoverzichten klaar zijn.



- 3 Onder **Oproepen** klik op het item met het pictogram .
- ✓ Shomi toont een samenvatting van het gesprek.

Je hebt meerdere opties:

- 4 Klik op een van de **suggesties** op Shomi:

Instructie	Uitleg
Shomi	Je kunt een chat starten met Shomi en verdere vragen stellen over het gesprek. Zie ook <i>4.2 Chat met Shomi</i> , pagina 14.
Vertalen	Shomi vertaalt de samenvatting van het gesprek. Kies de taal waarin je het gespreksoverzicht vertaald wilt hebben.
E-mail	Shomi stuurt je de samenvatting van het gesprek per e-mail.
Push naar CRM	Shomi stuurt de samenvatting naar je geïntegreerde CRM.



De functie Shomi - Persoonlijke assistent wordt momenteel verder ontwikkeld. Aankomende verbeteringen kunnen automatisch worden geïmplementeerd. Blijf op de hoogte van verdere verbeteringen.

4.4.2 EEN VERGADERING OPNEMEN

Met Shomi is het bijzonder eenvoudig om vergaderingen op te nemen, samen te vatten en notulen te versturen.



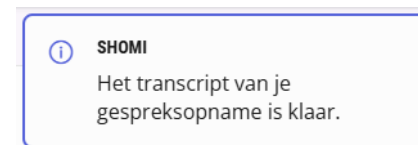
Zorg ervoor dat je de persoon met wie je praat informeert dat het gesprek wordt opgenomen en vraag om zijn of haar toestemming. Zie *4.5 Gegevensbescherming & AI-modelgebruik*, pagina 17 voor meer informatie over gegevensbescherming. Houd je ook aan het beleid van je bedrijf en de privacywetgeving van je land.

Je laat Shomi als volgt een vergadering opnemen

- 1 Bel Shomi vanuit je contactenlijst.



- ✓ Shomi begint met opnemen en analyseren.
- 2 Laat het gesprek open tijdens de vergadering.
- 3 Als de vergadering is beëindigd, beëindig je het gesprek met Shomi. Na een bepaalde tijd, afhankelijk van de lengte van de vergadering, krijg je een melding dat de gesprekssamenvatting klaar is.



- 4 Onder **Oproepen** klik op het item met het pictogram .
- ✓ Shomi toont een samenvatting van het gesprek.

Je hebt meerdere opties:

- 5 Klik op een van de **suggesties** op Shomi:

Instructie	Uitleg
Shomi	Je kunt een chat starten met Shomi en verdere vragen stellen over het gesprek.

Instructie	Uitleg
Vertalen	Shomi vertaalt de samenvatting van het gesprek. Kies de taal waarin je het gespreksoverzicht vertaald wilt hebben.
E-mail	Shomi stuurt je de samenvatting van het gesprek per e-mail.
Push naar CRM	Shomi stuurt de samenvatting naar je geïntegreerde CRM.

4.4.3 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.

Functionaliteit:

Automatische transcriptie

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

Gespreksanalyse

De transcriptie wordt geanalyseerd om belangrijke trefwoorden, onderwerpen en de gesprekscontext te identificeren. Deze metadata wordt gebruikt om de doorzoekbaarheid en inzichten te verbeteren.

Genereren van quick preview

Een beknopte tekstsamenvatting (quick preview) wordt uit de transcriptie gemaakt. Hiermee kunnen gebruikers snel het doel of onderwerp van het gesprek begrijpen zonder de volledige opname te beluisteren.

Doorzoekbare gesprekslijst

De quick preview kan worden gebruikt als filter of zoekwoord om gesprekken in de gespreksgeschiedenis terug te vinden. Gebruikers

kunnen zoeken met zinnen of kernwoorden die uit de previewinhoud zijn afgeleid.

4.5 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

Voor interactie met Shomi op een transcript wordt het volgende AI-model gebruikt:

- Service van Google en Microsoft in Europa

Gegevensgebruik & Bewaren

- Omdat Shomi gebruik maakt van betaalde diensten van Microsoft en Google, die allemaal in Europa worden gehost, worden gebruikersgegevens niet gebruikt voor het trainen van AI-modellen.
- Transcripties en opnames worden opgeslagen in Summa 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.

Contact EULA

Je vindt de meest recente Contact Licentieovereenkomst voor eindgebruikers in de volgende weblink:

<https://summa.io/contact-eula/>

Contact Verklaring gegevensbescherming


We hechten veel waarde aan je privacy en doen we er alles aan om je persoonlijke gegevens te beschermen.

Je vindt de meest recente privacyverklaring voor gegevens op Summa in de volgende weblink:

<https://summa.io/privacy-policy/>

5 INSTELLINGEN

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

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

5.1 ALGEMEEN

Met deze opties kun je het uiterlijk en de functionaliteit van de applicatie aanpassen aan jouw voorkeuren.

App

Kies het thema van de interface door Licht, Donker of Systeem te selecteren; bij Systeem wordt automatisch de uiterlijkinstellingen van het besturingssysteem gevolgd.

Je kunt ook de taal van de applicatie wijzigen met het taalkeuzemenu.

Contact Busylight

Schakel het BLF-apparaat in of uit met de tuimelschakelaar en pas de helderheid aan met de schuifknop eronder.



Ondersteuning voor BLF-apparaten kan variëren.

5.2 DOORSCHAKELEN

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

Om je doorschakelinstellingen te beheren

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

5.3 MIJN NUMMER

Je kunt aangeven of je telefoonnummer standaard moet worden gesignaleerd voor externe oproepen. En zo ja, welk van je telefoonnummers aan je gesprekspartner wordt getoond.

Je verbergt als volgt je beller-ID

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Klik op **Mijn nummer**.

- 3 Activeer de optie **Verborgen**.
 - ✓ Je telefoonnummer wordt niet meer weergegeven als je externe gesprekken voert.

Je definieert als volgt welke van je nummers standaard moet worden weergegeven

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Klik op **Mijn nummer**.
- 3 Als je wilt dat je standaardnummer wordt weergegeven, activeer dan **Automatisch**.
- 4 Als je wilt dat er een specifiek nummer wordt weergegeven, deactiveer dan **Automatisch** en activeer **Handmatig**.
- 5 Je kunt filteren tussen **persoonlijke** of **bedrijfsnummers**.
- 6 Selecteer het nummer dat je wilt weergegeven voor uitgaande externe oproepen of voer het in het zoekveld in.
 - ✓ Het geselecteerde nummer wordt nu weergegeven wanneer je externe nummers belt.

5.4 INTEGRATIES

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

Je beheert als volgt je integratie-instellingen

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Klik op **Integraties**.
- 3 Activeer de integratie die je wilt instellen.

Contact Connect

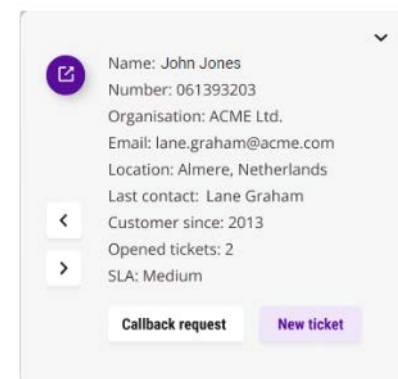
Contact Connect stelt je in staat om Contact App for Web te integreren met je Customer Relationship Management (CRM) of Enterprise Resource Package (ERP) of met je contactenbestand.



Om de Contact Connect integratie te gebruiken in Contact App for Web heb je de Contact Connect Tool nodig, die je kunt downloaden van <https://desktop.summa.io>, of je kunt de webconfigurator gebruiken, die beschikbaar is op <https://contactconnect.summa.io/>.

Je kunt Contact Connect gebruiken om verschillende weergave-instellingen te configureren en tot twee actieknoppen..

Wanneer geactiveerd, worden inkomende oproepen herkend en als het telefoonnummer van de beller bestaat in je CRM, ERP of contactenbestand, worden de naam en bedrijfsnaam, en indien van toepassing andere gegevens van het betreffende contact weergegeven in een melding.



Als je meerdere CRM- of ERP-systemen gekoppeld hebt aan Contact App for Web, klik dan op **<** of **>** om tussen de applicaties te schakelen.



Deze functionaliteit is beschikbaar met de Contact Connect add-on.

Microsoft integratie

Met Microsoft Integratie kan je Microsoft 365-contacten binnen Contact App for Web integreren. Inkomende gesprekken van jouw Outlook-con-

tacten worden met de Microsoft-integratie in Contact App for Web weergegeven. Je kan ook Outlook-contacten vinden in het telefoonboek in Contact App for Web.



Als je al een keer hebt ingelogd met je Microsoft 365-account, hoef je je niet opnieuw te verifiëren bij het inschakelen van de Microsoft-integratie.

Je activeert als volgt de Microsoft-integratie

Om de integratie met Microsoft te activeren, moet je eenmalig inloggen op het Microsoft-portaal.

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Selecteer **Integratie instellingen**.
- 3 Activeer de optie **Integratie met Microsoft**.
✓ Het volgende dialoogvenster verschijnt:

- 4 Voer je Microsoft-e-mailadres in.
- 5 Selecteer **Volgende**.
- 6 Voer het wachtwoord in.
- 7 Klik op **Log in**.

8 Het wordt aanbevolen om de optie **Niet meer tonen** te gebruiken, zodat je niet telkens hoeft in te loggen wanneer je de integratie met Microsoft gebruikt.

9 Klik op **Ja**.

De interface is ingesteld. Je Microsoft-contacten worden weergegeven in Contact App for Web.

5.5 REACH

Overschrijf je huidige status of configureer automatische statuswijzigingen tijdens vergaderingen.

Om je REACH instellingen te beheren

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Klik op **REACH**.

Label	Uitleg
Actieve status	Hier kun je de status zien die momenteel actief is voor jouw gebruiker. Je REACH profiel wordt beheerd door je beheerder.
Overschrijven met	Je kunt in de vervolgkeuzelijst een status selecteren die je huidige actieve status overschrijft.
Vervaldatum en -tijd	Schakel het selectievakje in en stel de vervaltijd en -datum in voor de statusoverschrijving.
Tijdens in Meeting Room	Geef aan welke status moet worden getoond aan je contacten terwijl je in Meeting Room bent.

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



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

5.6 AUDIO

Je kan instellen of je de luidspreker en microfoon van eindapparaat of een aangesloten headset wilt gebruiken om te bellen.

Je specificeert als volgt de audio-instellingen

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Selecteer **Audio**.
 - Microfoon
Geef aan welke microfoon je wil gebruiken voor het voeren van gesprekken.
 - Luidspreker
Geef aan welke luidspreker je wil gebruiken voor het voeren van gesprekken.
 - Geluiden
Geef het apparaat op voor de uitvoer van de beltoon.
 - Headset
Selecteer de headset die je wilt gebruiken en klik op **Headset koppelen**.
- 3 Gebruik de schuifregelaar om het gewenste volume voor elk in te stellen.

5.7 WACHTRIJEN

Log in of uit bij de wachtrijen waaraan je bent toegewezen, beheer je wachtrijvoorkeuren en gebruik favorieten om snel om snel geselecteerde wachtrijen te joinen of alle wachtrijen in één keer te verlaten.

Om in of uit te loggen uit je wachtrijen

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Klik op **Wachtrijen**.
 - ✓ Alle wachtrijen waar je lid van bent, worden hier weergegeven. Je kunt zien op hoeveel wachtrijen je momenteel bent aangemeld.

- 3 Activeer het **schuifje** naast de wachtrijen waarop je wilt inloggen.
 - ✓ Je bent aangemeld bij de respectieve wachtrijen.of
- 4 Deactiveer het **schuifje** naast de wachtrijen waarbij je wilt afmelden.
 - ✓ Je bent afgemeld bij de respectieve wachtrijen.

Je markeer als volgt een wachtrij als favoriet

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Klik op **Wachtrijen**.
 - ✓ Alle wachtrijen waar je lid van bent, worden hier weergegeven. Je kunt zien op hoeveel wachtrijen je bent aangemeld.
- 3 Klik op het **sterpictogram** naast een wachtrij.
 - ✓ De wachtrij wordt toegevoegd aan je favoriete wachtrijen en verschijnt op het dashboard voor snellere toegang.

Je meld je aan als volgt bij al je favoriete wachtrijen

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Klik op **Wachtrijen**.
- 3 Klik op **Favorieten joinen**.
 - ✓ Je bent aangemeld bij alle wachtrijen die als favoriet zijn gemarkeerd.

Je verlaat als volgt alle wachtrijen

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Klik op **Wachtrijen**.
- 3 Klik op **Alles verlaten**.
 - ✓ Je bent afgemeld bij alle wachtrijen.

5.8 SHOMI

Je kunt verschillende instellingen en gedragingen van Shomi aanpassen.

Je past de Shomi-instellingen als volgt aan

- 1 Klik op **Instellingen** in het menu.
- 2 Selecteer **Shomi**.
- 3 Selecteer de gewenste instelling:

Optie	Uitleg
Shomi bovenaan de lijst	Klik op het selectievakje om Shomi altijd bovenaan je contactenlijst weer te geven.
Samenvattingen automatisch mailen	Vink het selectievakje aan om de door Shomi gegenereerde samenvattingen automatisch via e-mail te verzenden.
Automatisch samenvattingen naar CRM sturen	Klik op het selectievakje om de samenvattingen die Shomi genereert automatisch naar je CRM te sturen.

5.9 OVER

Bekijk belangrijke gegevens over je app-versie, browser en platform, en download logbestanden, samen met links naar hulpbronnen en juridische documenten.