

# Onboarding

Welkom bij comvay360. Het communicatie- en samenwerkingsportaal. In dit hoofdstuk maken we je wegwijs over de eerste stappen met comvay360.

- [Aanmelding](#)
- [Ondersteuning / Support](#)

# Aanmelding

Bij de eerste keer inloggen, dien je de 2-staps-verificatie te doorlopen.

Je ontvangt dan een 6-cijferige code via het e-mailadres dat je hebt aangegeven en waarmee je als gebruiker bent aangemeld. Mocht je de e-mail niet hebben ontvangen controleer dan ook je spam-folder.

Na het invoeren van de code wordt de aanmelding voorgezet.

Het wachtwoord dat je hebt verkregen is tijdelijk. Bij de eerste keer inloggen word je (o.a.) verzocht dit wachtwoord te wijzigen. Hou dit wachtwoord voor jezelf.

Wij zullen je nooit om je wachtwoord vragen. Mocht iemand contact met je opnemen en om je wachtwoord vragen, wees dan voorzichtig. In geval van twijfel neem contact op met je hoofdgebruiker of met ons.

Comvay360 werkt met 3 soorten van systeem-rollen:

## **Beheerder**

Een beheerder kan gebruikers beheren, rooms aanmaken en systeeminstellingen bewerken.

Daarnaast heeft de beheerder rechten om inhoud van anderen te bewerken en te verwijderen die niet in een Room zijn aangemaakt.

## **Redacteur**

Een redacteur kan Rooms aanmaken, maar kan geen gebruikers beheren of systeeminstellingen bewerken.

Hij kan nieuwsberichten aanmaken en publiceren.

## **Abonnee**

Een abonnee kan geen Rooms aanmaken en heeft geen rechten voor het beheren van andere modules (PrimeTime, Verlof, Rooms, enz.). Hij of zij kunnen hun eigen inhoud beheren en chats starten.

Voor het beheer van PrimeTime playlists heb je specifieke rechten nodig.

Als je geen toegang hebt, vraag dan je hoofdbeheerder.

## **Kennismaking**

Na het aanmelden doorloop je een korte eenvoudige tour waarbij de meeste belangrijke zaken van comvay360 langskomen.

Op deze manier maak je eenvoudig kennis van de hoofdfuncties van comvay360.

# Ondersteuning / Support

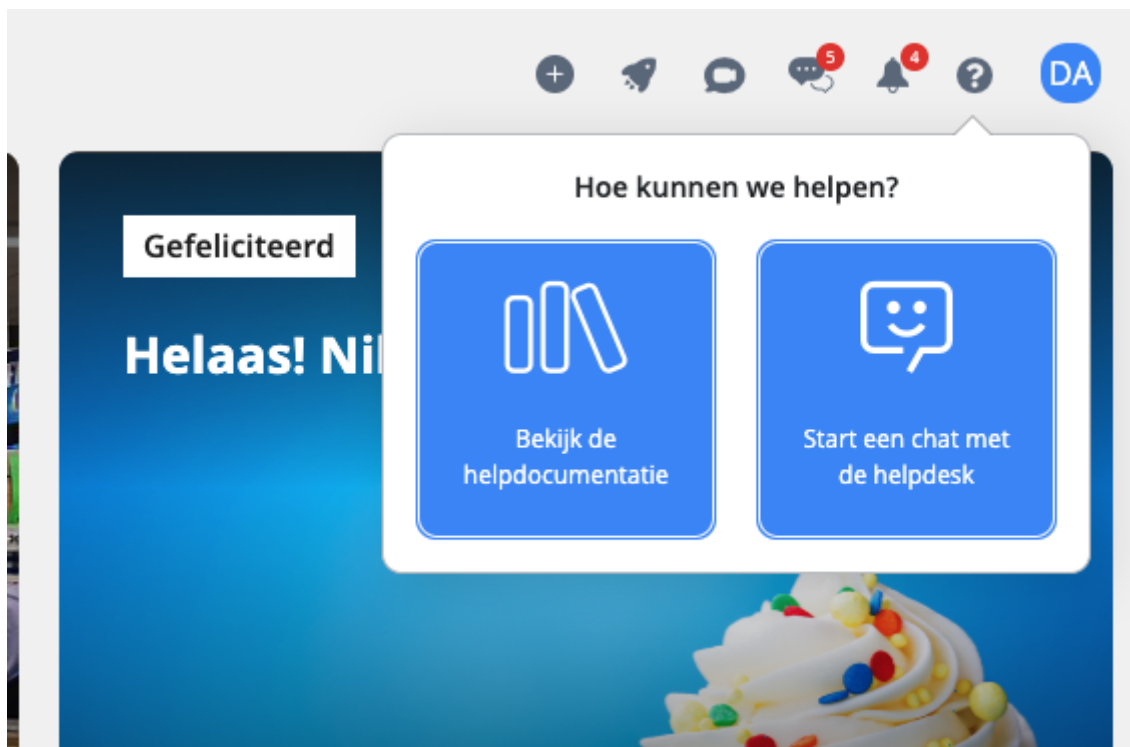
We hebben comvay360 zo eenvoudig mogelijk ontwikkeld en zijn dagelijks ermee bezig om het steeds weer eenvoudiger en makkelijker te maken. Hoe eenvoudig ook, door de omvang aan functies komt het geregeld voor dat gebruikers er niet helemaal uitkomen.

Heb jij ook hulp nodig of heb je een vraag, laat het ons dan weten. We helpen dan graag!

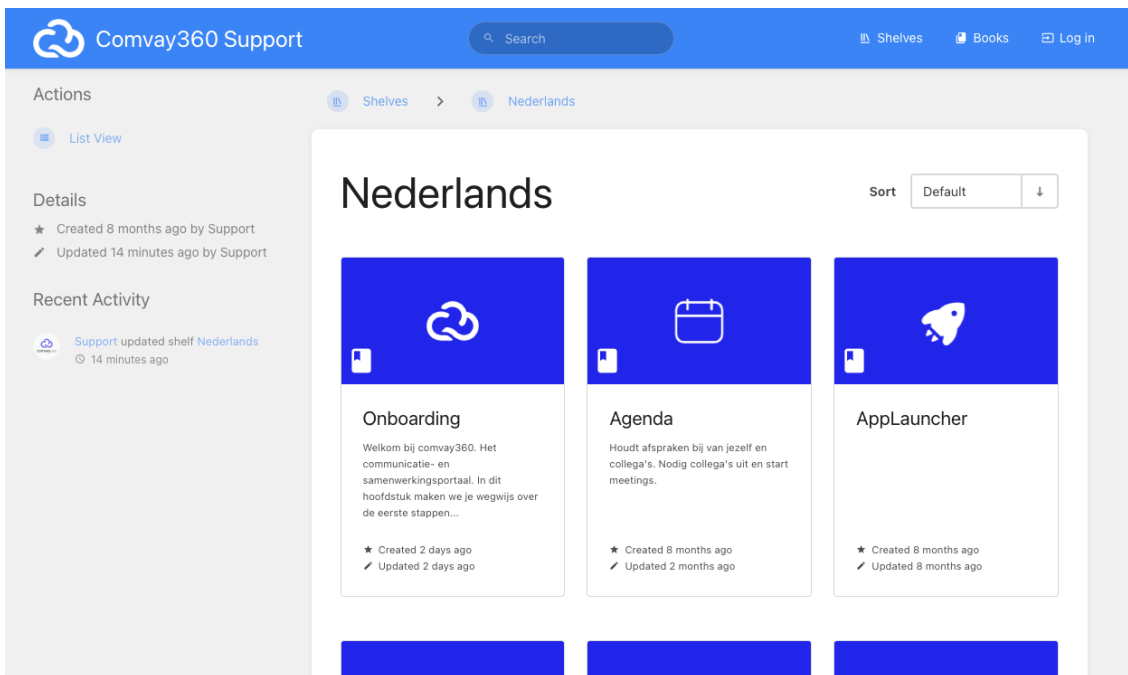
Je kunt ons op 3 manieren bereiken:

## Support chat

Verreweg de snelste manier om met ons in contact te komen. Login in je comvay360 omgeving. Click rechts boven op het vraagteken-icoon. Er verschijnen twee keuzes:

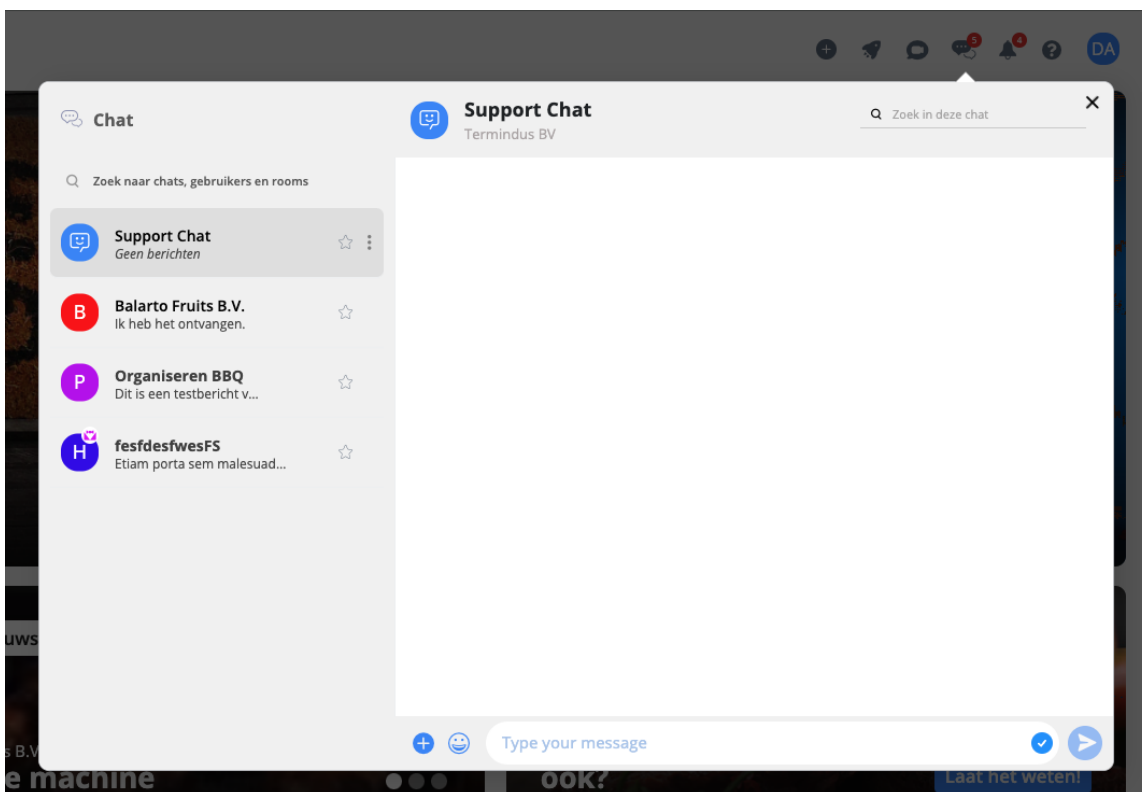


De eerste keuze is de helpdocumentatie.



Hier kun je antwoorden op veel vragen vinden. De documentatie wordt bijna dagelijks aangevuld.

Vind je hier niet de antwoord die je zoekt kun je een support chat met ons starten. Ons supportteam ontvangt je bericht en zal spoedig reageren.



## E-mail

Heb je een zeer uitgebreide vraag waar een chat minder geschikt voor is, kun je ons ook mailen.

Richt je vraag dan aan [support@comvay360.com](mailto:support@comvay360.com).

Hou er rekening mee dat de reactietijd op een vraag die ons via e-mail bereikt, langer kan duren. We trachten altijd op dezelfde dag te reageren.

## Telefonisch contact

Je kunt ons ook bellen. Ons telefoonnummer is **+31(0) 85 130 18 27**.

Het lijkt vaak de makkelijkste weg en kan in bepaalde gevallen eenvoudige problemen idd snel oplossen. Meestal is het zo dat een probleem met screenshots en andere informatie beter uit te leggen valt. Dan is een van de voorgenoemde manieren om met ons contact op te nemen beter. Je bent ook minder ervan afhankelijk dat we ook direct bereikbaar zijn. Soms zijn er situaties waar wij telefonisch lastiger bereikbaar zijn en tegelijkertijd via chat direct reageren.

## Tot slot

We raden aan om altijd eerst via de chat met ons contact op te nemen. Mocht dit niet werken kunnen we het via e-mail of telefonisch behandelen. In complexe situaties kunnen we ook via een videoafspraak ondersteuning bieden.

Hou er overigens rekening mee dat alle voorgenoemde kanalen alleen tijdens kantoortijden (ma t/m vr. 9 - 17) bereikbaar zullen zijn. Dat betekent dat buiten deze tijden je bericht niet wordt gelezen en er dus ook geen reactie op volgt.

Wel kun je gerust het bericht versturen. Het gaat zeker niet verloren, alleen wordt het dan dus pas de eerstvolgende werkdag gelezen en opgepakt.