

8 augustus 2022

Mysolution®

The one stop-solution for recruitment and staffing

Werkinstructie

C04423 – Integratie WhatsApp in MSF

Auteur: *Hylke de Haan*

Inhoudsopgave

1. Instellingen	3
2. Gesprek	4
3. Berichtencentrum	8
4. Monitoring en toewijzing van gesprekken.....	9

1. Instellingen

E-mail en sms-instellingen

In de e-mail en sms-instellingen is een tabblad CM Business Messaging toegevoegd, waar de volgende CM settings kunnen worden ingesteld: CM Product Token, CM App Key, CM Facebook Namespace ID.

In het veld 'CM Standaard WhatsApp uitnodiging' kan het gespreksjabloon gedefinieerd worden waarmee het gesprek gestart kan worden.

E-mail en sms-instellingen

SMS

Standaard SMS afzender Mysolution
 Sms-interactiesjabloon SMS

Alleen standaard SMS afzender gebr... ☒

CM Business Messaging

CM Product Token
 CM Facebook Namespace ID

CM App Key
 CM Standaard WhatsApp uitnodiging -- INVITE

Gesprekssjablonen

Een gesprekssjabloon kan in meerdere talen worden vastgelegd, door dezelfde sjablooncode i.c.m. meerdere talen te definiëren. Daarnaast kan er per sjabloon een standaard worden ingesteld, in geval er geen match o.b.v. taalcode gemaakt kan worden.

Gesprekssjablonen

Zoeken	+ Nieuw	Lijst bewerken	Verwijderen	Open inhoud...	
Sjablooncode ↑	Taal ↑	Omschrijving	Standaard		
→ INVITE	: .ENU	WhatsApp uitnodiging in ENU	☒		
INVITE	FRA	WhatsApp invitation FRA	☐		
INVITE	NLD	WhatsApp uitnodiging in NLD	☐		

Via Open inhoud kan het voor te zetten bericht worden ingesteld, waarbij de tag <<FirstName>> wordt omgezet naar de voornaam van resource of contact, en een url kan worden opgenomen om een WhatsApp gesprek te starten (volgens format:

<https://wa.me/<telefoonnr.>>):

Bewerken - MYS Text Editor

Beste <<FirstName>>, zou je via WhatsApp contact willen opnemen? <https://wa.me/+3197>

2. Gesprek

Sms/WhatsApp verzenden

Op de resource- en contactpersoonkaart is in het lint in de groep Communicatie de volgende acties toegevoegd:

- *Sms/WhatsApp verzenden*: deze opent het scherm om gesprek te starten / bestaande gesprek te bekijken
- *Sms/WhatsApp log*: deze opent een overzichtslijst met alle gesprekken, dit overzicht is ook generiek beschikbaar vanuit het menu

Resource ✎ ✏ + 🗑

R00569 · Henk De Vries

Acties Communicatie Registratie Navigeren Kenmerken HRM Loon Historie Rapporten Planning SETU

🌐 Open in Mysolution Recruitment
✉ E-mail verzenden...
✉ Sms/WhatsApp verzenden...
🔔 Webnotificaties

✉ Sms verzenden...
✉ E-mail verzenden (sjabloon)...
📄 Sms/WhatsApp log...
👤 Webauthenticatie

Gesprek

Het gespreksscherm bevat de volgende onderdelen:

- *Chatbox*: chronologische weergave van alle inkomende en uitgaande berichten
- *Gesprekslijst*: lijst met alle gesprekken, en mogelijkheid om van gesprek te wisselen
- *Berichtvak*: om kanaal te kiezen en bericht samen te stellen

Gesprek ✎ ✏ + 🗑 ✓ Opgeslagen ✏ ✎

Frits Kokossprits

✉ Verzenden
🔖 Markeren als (on)gelezen
📄 Gespreksgegevens openen
👤 Open bron

Chatbox

Beste Frits, zou je via WhatsApp contact willen opnemen?
https://wa.me/+3197008101055

8-8-2022 09:15 - SMS - Hylke de Haan

Via WhatsApp maar weer??? 🤔

8-8-2022 09:17 - WhatsApp

Yes fine by me!!! 😊

8-8-2022 09:18 - WhatsApp - Hylke de Haan

Mooi, dat komt voor mij ook beter uit 🙌

8-8-2022 14:27 - WhatsApp

Gesprekslijst

Naam ontvanger	Laatste bericht	Laatste bericht op ↓	Alle gel
→ Frits Kokossprits	← Mooi, dat komt voor mij ook beter uit ...	8/8/2022 2:27 PM	
Henk De Vries	→ Beste Henk, zou je via WhatsApp cont...	8/8/2022 2:27 PM	
Albert ten Oever	→ Hello Albert, we would like to chat wit...	8/3/2022 2:11 PM	

WhatsApp

Dit vak is om het bericht in te typen 🗨

Type ontvanger Resource

Naam ontvanger Frits Kokossprits

Mobielnr. ontvanger 0031638309674

Chatbox

In de chatbox worden alle inkomende en uitgaande berichten chronologisch weergegeven, inclusief het gebruikte kanaal (SMS of WhatsApp). Bij de uitgaande berichten wordt ook de naam van de medewerker weergegeven.

Chatbox ▾

Beste Frits, zou je via WhatsApp contact willen opnemen?
<https://wa.me/+3197>
8-8-2022 09:15 - SMS - Hylke de Haan

Via WhatsApp maar weer??? 🤖
8-8-2022 09:17 - WhatsApp

Yes fine by me!!! 😎
8-8-2022 09:18 - WhatsApp - Hylke de Haan

Mooi, dat komt voor mij ook beter uit 👍
8-8-2022 14:27 - WhatsApp

Daarnaast heeft de chatbox nog een mogelijkheid om de laatste 100 berichten weer te geven, in het geval er meerdere gesprekken gelijktijdig gevoerd worden:

Chatbox ▾

Laatste 100 berichten weergeven

Openen in Excel

Berichtvak

Boven het berichtvak staat het te gebruiken communicatiekanaal, met de opties:

- **Sms:** altijd beschikbaar
- **WhatsApp:** standaard optie als het WhatsApp service window bij CM open staat
- **WhatsApp uitnodiging:** sms met uitnodiging sturen om gesprek via url te starten

WhatsApp uitnodiging ▾

SMS

WhatsApp

WhatsApp uitnodiging

De WhatsApp uitnodiging bevat de inhoud van het ingestelde gesprekssjabloon, welke via sms verstuurd wordt en een url bevat om het WhatsApp gesprek te starten:

WhatsApp uitnodiging ▾

Beste Frits, zou je via WhatsApp contact willen opnemen? <https://wa.me/+3197>

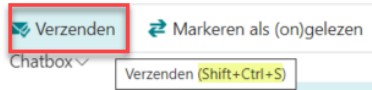
De WhatsApp gesprekken zijn *user-initiated*, wat wil zeggen dat de resource of contactpersoon het WhatsApp gesprek moet openen, en daarvoor via sms uitgenodigd kan worden. Business-initiated gesprekken o.b.v. goedgekeurde templates is dus nog niet beschikbaar. Daarmee worden sms-berichten in bulk (zoals functies 'Sms resources/contacten') voorlopig ook nog op de oude manier verstuurd.

Bericht verzenden

Het bericht wordt verstuurd met de linkknop 'Verzenden' of de sneltoetscombinatie Shift+Ctrl+S:

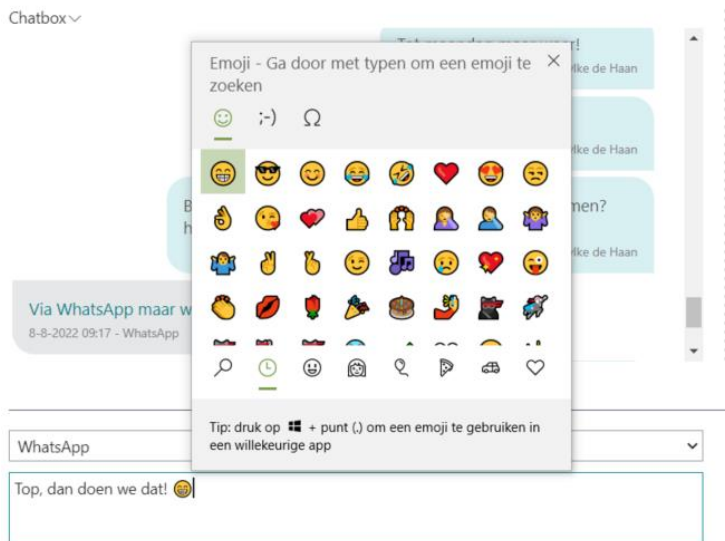
Gesprek

Frits Kokossprits



Gebruik van emoji's

Via sneltoetscombinatie Windows Key+Dot (.) is het ook mogelijk om emoji's in bericht te gebruiken:

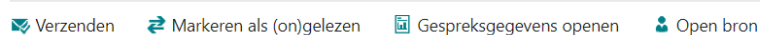


Linkknoppen

Naast de linkknop 'Verzenden' zijn ook deze acties beschikbaar:

Gesprek

Frits Kokossprits



- **Markeren als (on)gelezen:** deze wijzigt de 'Gelezen' waarde van het laatste bericht
- **Gespreksgegevens openen:** opent kaart met gespreksgegevens, inclusief mogelijkheid om de medewerker en vestiging te wijzigen (zie hieronder)
- **Open bron:** opent de resource- of contactkaart van de ontvanger

Gesprek

Frits Kokossprits

Type ontvanger	Resource	Vestiging	UTRECHT
Ontvanger	R00292	Vestigingsnaam	Vestiging Utrecht
Naam ontvanger	Frits Kokossprits	Alles gelezen	☐
Medewerker	HDH	Laatste bericht op	8/8/2022 2:27 PM
Medewerker naam	Hylke de Haan		

Gesprekslijst

De gesprekslijst toont alle gesprekken, en biedt de mogelijkheid om van gesprek te wisselen. Afhankelijk van de context, wordt een andere lijst met gesprekken getoond:

- Vanuit Mijn gesprekken in rolcentrum: alle gesprekken gekoppeld aan medewerker en vestiging
- Vanuit resource of contactpersoon: alle gesprekken gekoppeld aan deze ontvanger

Door een andere regel te selecteren, is het mogelijk om van gesprek te wisselen:

Gesprekslijst

Naam ontvanger	Laatste bericht	Laatste bericht op ↓	Alle gel
Frits Kokossprits	← Mooi, dat komt voor mij ook beter uit ...	8/8/2022 2:27 PM	
→ Henk De Vries	→ Beste Henk, zou je via WhatsApp cont...	8/8/2022 2:27 PM	
Albert ten Oever	→ Hello Albert, we would like to chat wit...	8/3/2022 2:11 PM	

En door het filter te wissen op medewerker, wordt vervolgens alle gesprekken binnen de vestiging getoond:

Gesprekslijst

Naam ontvanger	Laatste bericht op ↓	Alles gelezen	Medewerker	Vestiging
Frits Kokossprits	8/8/2022 2:27 PM		Oplopend	UTRECHT
→ Henk De Vries	8/8/2022 2:27 PM		Aflopend	UTRECHT
Albert ten Oever	8/3/2022 2:11 PM		Wordt gefilterd...	UTRECHT
			Filter wissen	

3. Berichtencentrum

Mijn gesprekken

In het rolcentrum is een onderdeel 'Mijn gesprekken' toegevoegd, waarmee de gesprekken van de medewerker getoond worden. Bij het klikken op een regel wordt het bijbehorende gesprek geopend. Het onderdeel heeft de volgende kolommen:

- *Naam ontvanger:* naam van resource of contactpersoon
- *Laatste bericht:* inhoud van laatste bericht; de pijl naar links of rechts geeft aan of dit bericht ingaand of uitgaand is
- *Laatste bericht op:* datum/tijd van laatste bericht
- *Alles gelezen:* indicatie of er nieuwe berichten zijn binnen gekomen

900 Centraal bedrijf

CRM

HRM

Projecten

Loon

Financieel

Factura

Klanten

Resources

Contracten

Verzuimregistraties

Projecten

Urenstaten

Loonberekenir

Inzichten

Mijn gesprekken				
Naam ontvanger		Laatste bericht	Laatste bericht op ↓	Alles gelezen
Frits Kokossprits	←	Mooi, dat komt voor mij ook beter uit 🍷	8/8/2022 2:27 PM	☐
Henk De Vries	→	Beste Henk, zou je via WhatsApp contact willen ...	8/8/2022 2:27 PM	☒
Albert ten Oever	→	Hello Albert, we would like to chat with you via W	8/3/2022 2:11 PM	☒

Vanuit Mijn gesprekken zijn de volgende acties beschikbaar:

- *Markeren als gelezen:* wijzig 'Alles gelezen' naar Ja in geselecteerde regel
- *Alles/Ongelezen:* filteren op 'Alles gelezen' Ja of Nee
- *Alle/Eigen berichten:* filteren op eigen berichten, of alle berichten binnen de vestiging
- *Open bron:* open de resource- of contactkaart van de ontvanger

Mijn gesprekken

Markeren als gelezen

Alles/Ongelezen

Alle/Eigen berichten

Open bron

Bewerken

Weergeven

Openen in Excel

Laatste bericht	Laatste bericht op ↓	Alles gelezen
Mooi, dat komt voor mij ook beter uit 🍷	8/8/2022 2:27 PM	☐
Beste Henk, zou je via WhatsApp contact willen opn	8/8/2022 2:27 PM	☒
Hello Albert, we would like to chat with you via W	8/3/2022 2:11 PM	☒

4. Monitoring en toewijzing van gesprekken

Monitoring van gesprekken

Er is een generiek overzicht beschikbaar ten behoeve van monitoring en toewijzing van (inkomende) gesprekken, bijvoorbeeld gesprekken die niet aan een resource/contactpersoon, medewerker of vestiging kunnen worden gekoppeld.

Om dit proces verder te ondervangen, kan er bijvoorbeeld een weergave of indicatiestapel worden ingericht op bijvoorbeeld gesprekken die niet aan een medewerker zijn toegewezen, met een filter op veld 70 'Co-Worker' = '' (<leeg>):

Bij inkomende gesprekken wordt er een match gemaakt o.b.v. het veld 'Telefoon (mobiel)' van resource en contact, om zo het gesprek aan een persoon te koppelen (en o.b.v. daarvan wordt de medewerker en vestiging weer gevuld).

Formatting mobiel telefoonnr.

Een mobiel telefoonnr. wordt vaak op verschillende manieren vastgelegd (denk aan spaties en koppeltekens), wat de matching op telefoonnr. lastig maakt. Daarom wordt er voortaan formatting op het veld 'Telefoon (mobiel)' toegepast, zodat het ingevoerde nummer naar het juiste format wordt omgezet (dus zonder spaties en tekens).

Dus bijvoorbeeld dit ingevoerde telefoonnr....

Telefoon (mobiel) 06-12 34 56 78

... wordt na validatie omgezet naar het format waarop we matchen:

Telefoon (mobiel) +31612345678

De huidige mobiele telefoonnummers van resources en contacten kunnen naar het juiste format omgezet worden d.m.v. conversierapport 11096099 'MYS Update Mobile Phone No', met mogelijkheid op filtering van gegevens van resource en contact:

Update mobiel telefoonnr.



Filter: Resource

+ Filteren...

Filter totalen op:

+ Filteren...

Filter: Contact

+ Filteren...