

# FAQ ZORGMAIL CHAT

---

iOS & Web



enovation®  
care to connect

Referentienummer / Versie

02-09-2019 / 1.1

---

**Enovation**

**Contact**

[www.enovationgroup.com/nl](http://www.enovationgroup.com/nl)

[www.zorgmail.nl](http://www.zorgmail.nl)

## INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	3
2	ALGEMEEN	3
3	BEVEILIGING	6
4	PLATFORMEN EN VERSIES	7
5	IN- EN UITLOGGEN	8
6	MAILBOXEN OVERZICHT SCHERM	11
7	CONTACTEN EN HET CHAT ADRESBOEK	14

# 1 INLEIDING

---

In dit document zijn veel gestelde vragen opgenomen die betrekking hebben op de applicatie ZorgMail Chat en/of het gebruik hiervan.

## 2 ALGEMEEN

---

### 2.1 Wie kunnen er op dit moment gebruik maken van ZorgMail Chat?

Klanten die een ZorgMail All-in abonnement hebben en hun Hosted Mail account - al dan niet gekoppeld aan bijvoorbeeld hun Outlook account - hebben geactiveerd en gekoppeld hebben aan een of meerdere mailboxen, kunnen gebruik maken van ZorgMail Chat.

### 2.2 Wie kunnen er op dit moment nog geen gebruik maken van ZorgMail Chat?

- Klanten die een ZorgMail All-in abonnement hebben en beschikken over een gekoppeld maildomein met ZorgMail Safe Relay (via een mailserversprovider);
- Klanten die geen ZorgMail All-in abonnement hebben en gebruikmaken van ZorgMail Safe Relay.

### 2.3 Moet ik als ZorgMail All-in abonnee met een geactiveerd Secure e-mail account en 'recht op chat' een aanvraag indienen om ZorgMail Chat te activeren?

Nee. ZorgMail Chat wordt automatisch voor u geactiveerd voor de mailboxen die u gekoppeld heeft aan uw Passage ID account en die 'recht op chat' hebben.

### 2.4 Waar kan ik zien als ZorgMail All-in abonnee of ik 'recht op chat' heb?

Log met uw Passage ID in in M.Center, ga naar het tabblad Instellingen en Mijn adressen. Bij recht op chat = Ja, ziet u de volgende informatie staan:

- Mailbox: Adresboek Chat: groen vinkje;
- Authorisaties: ZorgMail Chat: Toegestaan.

## 2.5 Als ik een ZorgMail All-in abonnement heb, en mijn Hosted Mail account nog niet heb geactiveerd en ik wil graag de Chat applicatie gebruiken, hoe kan ik dit regelen?

U kunt een activatiecode aanvragen bij de afdeling Service & Support van uw ZorgMail regio partner om uw Hosted Mail te activeren, waarna u een of meerdere mailboxen aan uw Passage ID account kunt koppelen (voor zover nog niet gedaan) en u met ZorgMail Chat kunt starten.

## 2.6 Zijn er voor mij als ZorgMail All-in abonnee extra kosten verbonden aan de ZorgMail Chat applicatie?

Nee. Voor uw als ZorgMail All-in abonnee zijn de kosten van ZorgMail Chat inbegrepen in het abonnement.

## 2.7 Ik wil voor een specifieke mailbox niet langer gebruik maken van ZorgMail Chat, wat moet ik hiervoor doen?

U kunt het 'recht op chat' op laten uitzetten door de afdeling Gebruikersadministratie van Enovation - let wel: dit betekent dat als u op een later moment de Chat applicatie weer wilt gebruiken u het 'recht op chat' weer moet laten aanzetten.

## 2.8 Waar vind ik de ZorgMail Chat gebruikershandleiding?

- Web: Onder de *Help* knop bovenin het scherm;
- iOS: Kies onder de *Instellingen* tab voor *Help*.
- Op de Service & Support pagina van de ZorgMail/Enovation website.

## 2.9 Waar kan ik terecht met mijn supportvraag?

Voor uw supportvraag kunt u terecht bij uw ZorgMail regio partner, zoals u ook gewend bent voor uw overige ZorgMail applicaties.

## 2.10 Is het ook mogelijk om een afspraak in te plannen voor ZorgMail Chat bij de afdeling Service & Support?

Ja. De afspraak kan gepland worden via [de afsprakenplanner](#) op de ZorgMail website door te klikken op de knop 'Ondersteuning ZorgMail Chat'.

## 2.11 Is er ook een mogelijkheid om vanuit de Chat applicatie een supportvraag in te dienen?

Ja.

- Web: Ga naar de *Instellingen* knop bovenin het scherm en kies voor *Feedback*;
- iOS: Ga naar de *Instellingen* tab onderin het scherm en kies voor *Feedback*.

Het e-mailadres van de afdeling Service & Support van Enovation is al voor-ingevuld. Ook worden enkele systeem gegevens meegegeven in de e-mail. Het advies is deze niet te verwijderen. U kunt hier uw vraag formuleren en deze verzenden.

## 3 BEVEILIGING

---

### 3.1 Op welke manier is ZorgMail Chat beveiligd?

Inloggen op ZorgMail Chat gaat via Passage ID. Met Passage ID is het mogelijk om uw account extra te beveiligen met behulp van twee-staps-verificatie. In de iOS app is het verplicht om een toegangscode in te stellen en kan optioneel Touch ID/Face ID, afhankelijk van het apparaat, worden gebruikt om toegang te krijgen tot de Chat. Ook wordt u na een bepaalde periode van inactiviteit automatisch uitgelogd. Chat berichten en bijlagen worden versleuteld uitgewisseld tussen deelnemers binnen de ZorgMail Community. Bijlagen die worden ontvangen en verzonden met een iOS app, worden opgeslagen in de aparte, beveiligde storage in de Chat app zelf en maken geen onderdeel uit van de reguliere mediabibliotheek van het iOS apparaat. ZorgMail Chat heeft succesvol de security PEN-test doorlopen.

### 3.2 Ik maak gebruik van ZorgMail Chat en mijn apparaat gaat naar iemand anders, moet ik hiervoor nog iets speciaals doen?

- Exporteer de chat gesprekken en eventuele bijlagen naar uw EDI adres en/of Secure e-mail als u deze wilt veiligstellen;
- Verwijder de Chat app uit uw browser en/of van uw apparaat en verwijder uw inloggegevens uit uw 'wachtwoord opslag'. Normaal gesproken zal de beheerder van uw organisatie uw apparaat volledig schonen en opnieuw inrichten voordat deze naar iemand anders gaat. Mocht u een privé apparaat gebruiken dan dient u hiervoor zelf zorg te dragen. Raadpleeg de handleiding van uw apparaat en volg de instructies om de data op uw apparaat te (laten) wissen.

### 3.3 Mijn device waarop ik ZorgMail Chat gebruik ben ik verloren of is gestolen. Hoe kan ik mijn data (laten) wissen?

U kunt hiervoor contact opnemen met de afdeling Service & Support van uw ZorgMail regio partner om uw data te laten wissen.

## 4 PLATFORMEN EN VERSIES

---

### 4.1 Op welke platformen kan de Chat app worden gebruikt?

Op iOS (smartphone en tablet) en Web (pc en laptop).

### 4.2 Voor welke browsers is de Chat app geschikt?

ZorgMail Chat is getest op de twee meeste gebruikte browsers in Nederland: Chrome en Internet Explorer versie 11. Dit betekent niet dat de applicatie niet op andere browsers gebruikt kan worden. Het kan wel zijn dat de applicatie in dat geval niet altijd goed schaaft. Voor de ondersteuning van browsers in combinatie met de ZorgMail Chat applicatie wordt het ondersteuningsbeleid van de betreffende leveranciers gevolgd.

### 4.3 Op welke apparaten is de iOS versie van de Chat app getest?

Variërend van iPhone 5 tot iPhone XR en diverse daar tussenin.

### 4.4 Wat is de minimum iOS versie waarop de Chat app kan draaien?

Versie 10.0. Voor de ondersteuning van iOS versies in combinatie met de ZorgMail Chat applicatie wordt het ondersteuningsbeleid van Apple gevolgd.

### 4.5 Waar kan ik zien welke versie van de ZorgMail Chat app ik gebruik?

iOS: Ga naar de *Instellingen* tab en kies voor *Over deze app*.

## 5 IN- EN UITLOGGEN

---

### 5.1 Hoe krijg ik toegang tot de Chat applicatie?

- Web: Gebruik de download link die u heeft ontvangen op uw ZorgMail Secure e-mailadres: <https://chat.zorgmail.nl>;
- iOS: Ga naar de App Store van Apple en zoek op 'ZorgMail Chat', download en installeer de app. De ZorgMail Chat app staat in de 'public store' en is dus publiekelijk toegankelijk.

NB! Inloggen is alleen mogelijk als u ZorgMail klant bent, u uw Hosted Mail account hebt geactiveerd en het 'recht op chat' aanstaat bij een of meerdere mailboxen die gekoppeld zijn aan uw Passage ID account.

### 5.2 Hoe gaat het inloggen op de Chat applicatie in zijn werk?

U logt in met uw Passage ID account net zoals op de andere ZorgMail webapplicaties.

### 5.3 Ik kan niet inloggen, ik weet mijn gebruikersnaam en/of wachtwoord van Passage ID niet meer.

Klik in het inlogscherm op: Wachtwoord vergeten en volg de instructies.

### 5.4 Hoe kan ik eenvoudig mijn Passage ID inloggegevens bewaren zodat ik deze niet telkens handmatig hoeft in te voeren?

- Web: Door uw Passage ID inloggegevens op te slaan in uw browser;
- iOS: Door uw Passage ID inloggegevens op te slaan op uw iOS device.

### 5.5 Als ik op een gedeelde mailbox zit kan ik dan met meerdere personen tegelijkertijd op een mailbox zijn ingelogd?

Nee. U kunt met één persoon tegelijkertijd op een mailbox zijn ingelogd. Op het moment dat iemand anders probeert in te loggen op de mailbox waarop u bent ingelogd, ontvangt de ander hiervan een melding. Hetzelfde geldt als u op twee browsers probeert in te loggen met dezelfde mailbox.



## 5.6 Kan ik met hetzelfde Passage ID account meerdere sessies van de Chat applicatie op één browser openen?

Ja. Dit kan als u meerdere tabs binnen één browser opent met hetzelfde Passage ID account en verschillende mailboxen per tab.

## 5.7 Op welke manieren kan ik de toegang tot de Chat applicatie op mijn iOS apparaat beveiligen?

- Met een toegangscode;
- Met Face ID (toestel afhankelijk);
- Met Touch ID (toestel afhankelijk)

## 5.8 Hoe vaak kan ik proberen in te loggen met een toegangscode op mijn iOS apparaat?

Na 3 keer een foutieve pincode te hebben ingevoerd wordt u 2 minuten geblokkeerd. Na iedere volgende foutieve invoer moet u langer wachten.

## 5.9 Ik kan niet meer inloggen op de Chat applicatie op mijn iOS apparaat, omdat ik mijn toegangscode niet meer weet. Hoe kan ik deze opnieuw instellen?

Door vanuit het 'toegangscode invoerscherm' te kiezen voor *Uitloggen* linksboven in het scherm. U komt dan terug in het Passage ID inlogschermscherm en kunt daarna een nieuwe toegangscode ingeven.

## 5.10 Ik wil mijn toegangscode voor de Chat applicatie graag wijzigen op mijn iOS apparaat, hoe doe ik dat?

Ga naar *Instellingen* en kies voor *Wijzig toegangscode* waarna u de verschillende vervolgstappen doorloopt.

## 5.11 Hoe kan ik handmatig uit de Chat applicatie uitloggen?

Web: Door gebruik te maken van de knop *Uitloggen*

- in de kopregel van het Startscherm;
- in het scherm *Mailbox wisselen*.

iOS: Door gebruik te maken van de optie *Uitloggen*

- in het scherm *Voer uw toegangscode in*;
- in het scherm *Instellingen*;
- in het scherm *Mailbox wisselen*.

## 5.12 Wat is de time out periode van inactiviteit waardoor ik opnieuw moet inloggen en waarom is hier voor gekozen?

- Web: 10 uur;
- iOS: 30 minuten.

Vanuit beveiligingsoogpunt is het nodig om applicaties wanneer zij, passend bij de context waarin veelal persoonsgevoelige informatie wordt uitgewisseld én het apparaat, een bepaalde periode niet zijn gebruikt, uit te loggen.

## 6 MAILBOXEN OVERZICHT SCHERM

---

### 6.1 Wat is het doel van het mailboxen overzicht scherm?

Het mailboxen overzicht scherm biedt een overzicht van alle mailboxen voor uw Passage ID account waarbij het 'recht op chat' aan staat. In dit scherm kunt een mailbox selecteren waarmee u wilt chatten en desgewenst een van de mailboxen als 'standaard mailbox' kunt instellen.

### 6.2 Hoe kom ik bij het overzicht scherm van mijn mailboxen?

- Web: Ga naar de *Mailbox wisselen* knop bovenin het scherm;
- iOS: Ga naar de *Instellingen* tab onderin het scherm en kies voor *Mailbox wisselen*.

### 6.3 Welke mailboxen zie ik in het mailboxen overzicht scherm?

U ziet hier alle mailboxen die gekoppeld zijn aan uw Passage ID account en waarbij het 'recht op chat' is geactiveerd. Dit kunnen zowel gedeelde als individuele mailboxen zijn. Het aantal mailboxen is maximaal 10.

### 6.4 Waar kan ik zien welke mailboxen aan mijn Passage ID account zijn gekoppeld?

Ga naar Mijn Hosted Mail: <https://account.zorgmail.nl/manage-mailboxes> om te zien welke mailboxen zijn gekoppeld aan uw Passage ID en welke gebruikers gekoppeld zijn aan deze mailboxen.

### 6.5 Hoe kan het dat ik in het mailboxen overzicht scherm niet de mailbox zie die ik verwacht

Er kunnen meerdere oorzaken zijn dat uw mailbox niet wordt getoond:

- U beschikt niet over een ZorgMail All-in abonnement. Ga naar <https://aanmelden.zorgmail.nl/#/> om direct een abonnement af te sluiten indien u aan de bijbehorende voorwaarden voldoet;
- U beschikt over een ZorgMail All-in abonnement, maar hebt nog geen Secure e-mail geactiveerd. Neem contact op met de afdeling Service & Support van uw ZorgMail regio partner voor een activatiecode waarmee u uw Secure e-mail kunt activeren en een of meerdere mailboxen kunt koppelen aan uw Passage ID account;
- U beschikt over een ZorgMail All-in abonnement en hebt uw Secure e-mail geactiveerd, maar nog geen Passage ID aangemaakt. Maak een Passage ID account aan en koppel deze aan een of meerdere mailbox(en);

- U beschikt over een ZorgMail All-in abonnement en hebt uw Secure e-mail geactiveerd, maar nog geen/niet alle mailbox(en) gekoppeld aan uw Passage ID account. Koppel uw Passage ID account aan een of meerdere mailbox(en);
- U beschikt over een ZorgMail All-in abonnement en maakt gebruik van Secure e-mail, maar 'recht op chat' is niet geactiveerd op een (specifieke) mailbox. Neem contact op met de afdeling Service & Support van uw ZorgMail regio partner om de instellingen van uw mailbox(en) te laten controleren.

Voor de meeste van deze situaties zult u een 'break-out screen' krijgen bij een inlogpoging op de ZorgMail Chat applicatie met nadere uitleg.

## 6.6 Kan ik de details van een mailbox in het mailboxen overzicht scherm zien?

Ja. Dit kan als volgt:

- Web: Door te klikken op het uitklapvinkje bij een mailbox;
- iOS: Als u op de regel van een mailbox staat worden de details eronder getoond.

## 6.7 Hoe kan ik gaan chatten met een mailbox?

Door een mailbox aan te klikken/te selecteren in het mailboxen overzicht scherm en te klikken op de knop Start chat. Vervolgens bent u in het Chat start scherm aangekomen.

## 6.8 Kan ik een profielfoto koppelen aan mijn profiel?

Ja. Linksboven ziet u de naam van uw als ingelogde gebruiker. Wanneer u op uw naam als ingelogde gebruiker klikt, verschijnt rechts (Web) of op een aparte pagina (iOS) *Uw profiel*. Het profiel is geladen met velden vanuit het Chat Adresboek. Deze velden kunt u niet wijzigen op deze plek. Wel kunt u een profielfoto toevoegen aan *Uw profiel*.

## 6.9 Van mijn mailboxen is er één die ik het meest gebruik, kan ik deze als mijn 'standaard mailbox' markeren?

Ja. In het mailboxen overzichtsscherm kunt u de desbetreffende mailbox als 'standaard mailbox' activeren in de kolom *Standaard*. Zo wordt u voortaan automatisch doorgeleid naar uw standaard mailbox en hoeft u alleen naar het overzichtsscherm als u een andere mailbox wilt gebruiken. De schuifbalk bij *Onthoud mijn standaard* wordt gelijktijdig aangezet. U kunt, bijvoorbeeld bij waarneming van een andere collega gedurende een langere periode, de mailbox van deze collega koppelen aan uw Passage ID account en deze als 'standaard mailbox' activeren.

## 6.10 Hoe kan ik het 'recht op chat' laten uitzetten voor een specifieke mailbox?

Zie het hoofdstuk Algemeen in deze FAQ.

## 7 CONTACTEN EN HET CHAT ADRESBOEK

---

### 7.1 Waar zie ik de Contacten lijst terug?

- Web: In de tab 'Contacten' (2<sup>e</sup> tab van links);
- iOS: In de tab 'Contacten' (2<sup>e</sup> tab van links).

### 7.2 Wat is de startsituatie in de tab 'Contacten'?

Initieel is uw contacten lijst leeg. In de tab ziet u de tekst: 'Uw Contacten lijst is leeg. Zodra u een contact toevoegt, verschijnt dit hier.'

### 7.3 Maakt de ZorgMail Chat applicatie gebruik van een adresboek?

Ja. Speciaal voor de Chat applicatie is het Chat Adresboek ontwikkeld. In het Chat Adresboek staan alle ZorgMail Chat deelnemers met het 'recht op chat' gelijk aan *Ja* én een geactiveerd Secure e-mail account.

In het online ZorgMail adresboek worden onder het kopje Secure e-mail & Chat de volgende velden getoond:

- Secure e-mail: met secure e-mailadres;
- Chat: met status *Beschikbaar* of *Niet beschikbaar*. Rechts hiervan wordt een link getoond waarmee direct naar de Webapplicatie van ZorgMail Chat gesprongen kan worden.

### 7.4 Hoe kan ik iemand uit het Chat Adresboek toevoegen aan mijn Contacten lijst?

- Web: Ga naar de tab 'Contacten'. Voer in het veld 'Zoek' minimaal drie karakters in en klik op de knop 'Zoeken in ZorgMail Adresboek'. De resultaten van de zoekactie worden getoond (inclusief eventuele al toegevoegde contacten) bestaande en indien er geen contact gevonden wordt verschijnt de melding 'Geen resultaten';
- iOS: Ga naar de tab 'Contacten'. Klik op het 'persoon' icoontje rechtsboven in het scherm. Voer in het zoekveld minimaal drie karakters en klik op de knop 'Zoek'. U kunt hier de knoppen 'Toevoegen' en 'Uitnodigen' zien bij een contact.

### 7.5 Wat is het verschil tussen 'toevoegen' en 'uitnodigen'?

- Als een contact zijn/haar Chat account heeft geactiveerd kunt u hem/haar 'toevoegen'. U kunt gelijk met dit contact chatten;
- Als een contact zijn/haar Chat account nog niet heeft geactiveerd kunt u hem/haar 'uitnodigen'. De uitnodiging wordt verstuurd naar het Secure e-mail adres van dit contact.

U kunt pas chatten met dit contact als deze persoon zijn/haar Chat account heeft geactiveerd.  
Mocht u de uitnodiging al eerder hebben verstuurd, dan ontvangt u een melding hiervan.

## 7.6 Hoe voeg ik een contact toe?

Web: Voer in de Contacten lijst in het veld 'Zoek' minimaal drie karakters in:

- Al bestaande contacten die voldoen aan de zoekcriteria worden getoond;
- Klikken op 'Zoeken in ZorgMail Adresboek' voegt eventuele match(es) uit het Chat Adresboek toe;
- Door op het toegevoegde resultaat te gaan staan ziet u of u dit contact kunt toevoegen of uitnodigen.

iOS: Klik op het 'persoon' icoontje rechts naast uw profielgegevens. Voer in het scherm 'Contact toevoegen' minimaal drie karakters in:

- Al bestaande contacten die voldoen aan de zoekcriteria worden niet getoond;
- Eventuele match(es) uit het Chat Adresboek worden getoond;
- Bij de gevonden match(es) ziet u direct of dit contact kunt toevoegen of uitnodigen
- Is er geen match met het Chat Adresboek o.b.v. de zoekactie dan wordt de volgende melding getoond: Geen resultaten.

## 7.7 Hoe weet degene die ik heb toegevoegd aan mijn Contacten lijst dat ik hem/haar heb toegevoegd?

Doordat hij zij een push notificatie ontvangt in zijn/haar contactenlijst

## 7.8 Als ik iemand niet kan vinden in het Chat Adresboek, wat kunnen daarvoor redenen zijn?

- Deze deelnemer heeft wel 'recht op chat', maar heeft zijn/haar Secure e-mail nog niet geactiveerd;
- Deze deelnemer heeft geen 'recht op chat', en kan dus niet in het Chat Adresboek zitten.

## 7.9 Hoe is de Contacten lijst gesorteerd?

De Contacten lijst is alfabetisch gesorteerd, van A t/m Z.

## 7.10 Welke gegevens van een contact worden getoond in de Contactenlijst?

- Web: Naam, Organisatie, Rol;

- iOS: Naam, Rol, Organisatie.

### 7.11 Kan ik zoeken in de Contacten lijst?

Ja.

- Web: Alleen op naam;
- iOS: Op naam, organisatie of rol.

### 7.12 Kan ik een contact verwijderen uit de Contacten lijst?

Nee. Het is niet mogelijk om een contact te verwijderen uit de Contacten lijst

### 7.13 Welke actie kan ik nog meer starten vanuit de Contacten lijst?

- U kunt een 1-op-1 chat starten vanuit de Contacten lijst. Waarbij u kunt kiezen voor een patiëntgebonden of een niet-patiëntgebonden chat aan de hand van de volgende vraag: Wilt u deze chat koppelen aan een patiënt? Nee/Ja;
- Deze nieuw gestarte Chat verschijnt bovenaan de Chats lijst (1<sup>e</sup> tab).