gatherdesk.

HET PRODUCTHANDBOEK · NOVEMBER 2026

Een duidelijkere manier om je *dag te regelen.*

Je praktische gids voor de Gatherdesk-werkruimte: van de eerste aanvraag tot georganiseerd werk, teamoverdrachten en facturering.

8 praktische gidsen 10 bedrijfstypen gatherdesk.app

De productweergaven gebruiken voorbeeldgegevens. Beschikbare functies hangen af van je bedrijfstype, ingeschakelde diensten en rechten.

Kies de weergavetaal bij het aanmelden of in je profiel. Deze handleiding gebruikt de namen van bedieningselementen in jouw taal.

IN DIT HANDBOEK

01 Je eerste dag in Gatherdesk

02 Bedrijfstypen en ingeschakelde diensten

03 Aanvragen oppakken, beantwoorden en overdragen

04 Installeer chat op je website

05 Teamtoegang en bronroutering

06 Van klantwerk naar een factuur

07 Je abonnement, diensten en betalingen

08 Huisstijl, kanalen en AI-instellingen

HOOFDSTUK 01 · BEGIN HIER

Je eerste dag in Gatherdesk

Vind je werkomgeving, leer het dashboard kennen en richt een praktische eerste werkwijze in.

Voor ondernemers en nieuwe teamleden

Begin bij de werkomgeving van je bedrijf

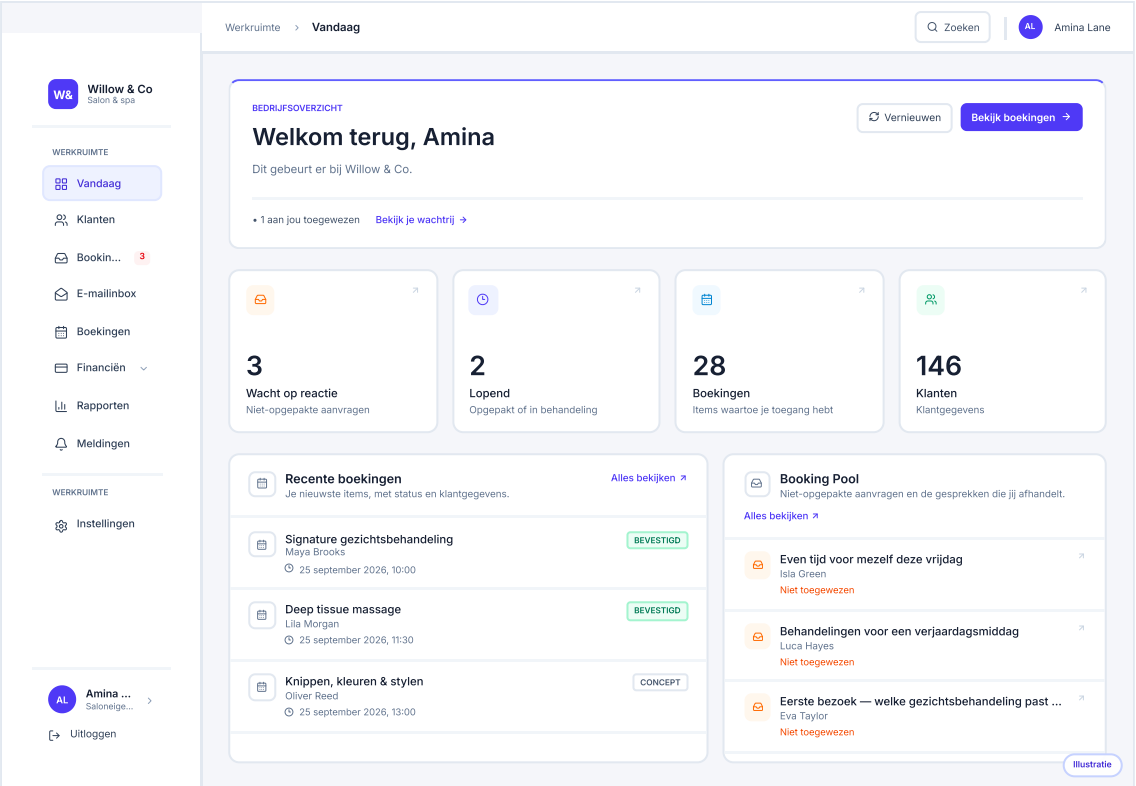
Gebruik het aanmeldadres dat je bedrijfsbeheerder heeft verstrekt. De bedrijfsnaam en het logo geven aan in welke werkomgeving je zit. Na het aanmelden weerspiegelen de navigatie en beschikbare acties je rol en de diensten die voor dat bedrijf zijn ingeschakeld.

Als je Gatherdesk verkent, verzamelen Plan een demo en Vraag een proefperiode aan je bedrijfs- en contactgegevens voor opvolging. Een aanvraag versturen maakt geen werkomgeving aan, start geen facturering en reserveert geen afspraak.

Vind je weg

Open Vandaag of Dashboard voor je dagoverzicht. Gebruik de zoekfunctie in de bovenbalk om registraties te vinden waartoe je toegang hebt. De zijbalk is gericht op dagelijks werk; het beheer van de werkomgeving staat onder Instellingen.

Je branche bepaalt de gebruikte termen. Een salon werkt met boekingen en cliënten; een installatiebedrijf met klussen en klanten. Een niet-beschikbare dienst of beperkt recht kan betekenen dat een tegel, menuoptie of actie niet verschijnt.



Het dagoverzicht brengt beschikbaar werk en aanvragen samen. Vertaalde productillustratie met fictieve demonstratiegegevens; diensten en rechten bepalen wat je ziet.

Illustratieve productweergave met vertaalde labels en fictieve gegevens.

Richt één volledige werkwijze in

1. **Controleer je bedrijfsidentiteit**

   Een beheerder kan Instellingen → Bedrijf openen om naam, logo en accentkleur te controleren. Het bij aanmaken gekozen bedrijfstype staat vast.

2. **Controleer het team**

   Open Instellingen → Beheer → Teamleden en Rollen en rechten. Geef elke collega een eigen account met de toegang die voor het werk nodig is.

3. **Kies een inkomend kanaal**

   Configureer een mailbox of websitechat als die diensten zijn ingeschakeld. Leid de bron naar de collega's die de aanvragen moeten behandelen.

4. **Behandel een eerste aanvraag**

   Open de aanvragenpool, pak een beschikbare aanvraag op en stuur een antwoord. Controleer het resultaat voordat je de aanvraag als afgehandeld markeert.

5. **Maak het volgende werk aan**

   Wanneer Work is ingeschakeld, maak je een boeking, klus, project of andere branchespecifieke werkregistratie aan. Voeg klant, planning en diensten toe voordat je een pro-formadocument voorbereidt waar facturering beschikbaar is.

Als een optie ontbreekt

- Vraag je beheerder of je rol de actie mag uitvoeren.
- Controleer in Facturatie en abonnement welke diensten zijn ingeschakeld. Een geconfigureerde koppeling heeft nog steeds een ingeschakelde dienst nodig.
- Gebruik Retry als een pagina een laadfout toont. Een fout betekent niet dat je registraties zijn verwijderd.
- Gebruik bij het wisselen van bedrijf het juiste adres en account; neem niet aan dat toegang automatisch meegaat.

HOOFDSTUK 02 · BEGIN HIER

Bedrijfstypen en ingeschakelde diensten

Begrijp wat per branche verandert en hoe diensten, abonnementen en rechten samenwerken.

Voor ondernemers en beheerders

Een werkomgeving met de taal van je bedrijf

Gatherdesk gebruikt een brancheprofiel voor termen, werkstructuur, rolnamen en relevante diensten. Het bedrijfstype wordt gekozen wanneer de werkomgeving wordt aangemaakt en kan niet via het bedrijfsbeheer of het platformbeheer worden gewijzigd.

Bedrijfstype	Werkregistratie	Personen	Werkstructuur
Reisbureau	Itinerary	Clients	Dagen en onderdelen
Makelaarskantoor	Deal	Buyers	Fasen en kostenregels
Medische praktijk / kliniek	Care plan	Patients	Consulten en verrichtingen
Tandartspraktijk	Treatment plan	Patients	Afspraken en verrichtingen
Salon en spa	Booking	Clients	Afspraken en diensten
Sportschool en fitnessstudio	Programme	Members	Sessies en oefeningen
Evenementen en bruiloften	Event	Clients	Draaiboekdagen en regels
Vakmensen en diensten aan huis	Job	Customers	Bezoeken en taken
Webwinkel	Order	Customers	Zendingen en regels
Overig / algemeen bedrijf	Project	Clients	Fasen en regels

Drie factoren bepalen wat je kunt gebruiken

1 **Relevantie voor je bedrijf**

Het brancheprofiel beperkt welke diensten kunnen worden aangeboden. Reisaanbod en reisdocumenten horen bij werkomgevingen voor de reisbranche.

2 **Diensten activeren**

Het huidige abonnement beperkt welke diensten kunnen worden geactiveerd. De eenmalige proefperiode van 7 dagen bevat één gekoppeld e-mailaccount en één websitewidget; WhatsApp vereist een betaald abonnement. Starter richt zich op klantgesprekken, terwijl uitgebreidere abonnementen relevante operationele diensten kunnen bieden. Websitechat heeft ook Aanvragen nodig.

3 **Je rechten**

Je rol en brontoewijzingen bepalen wat je binnen die diensten kunt zien en doen. Instellingen die alleen beheerders mogen wijzigen staan los van dagelijkse medewerkersacties.

Configuratie is een aparte stap

Een ingeschakelde dienst is niet automatisch klaar voor gebruik. Websitechat heeft ook activering en toegestane websites nodig; e-mail heeft een gekoppelde mailbox nodig. AI vereist vooruitbetaald Gatherdesk-tegoed met een beschikbare beheerde provider, of een geconfigureerd provideraccount met je eigen API-sleutel.

De planning volgt het werk

Werk voor salons, klinieken, tandartspraktijken, fitness, evenementen en vakmensen ondersteunt datums en tijdstippen. De reisbranche gebruikt vertrek- en terugkeerdatums en opeenvolgende reisdagen. Deals, bestellingen en algemene projecten gebruiken kalenderdatums; precieze tijden zijn beschikbaar voor personeelstoewijzingen.

Gebruik de labels en velden die je werkomgeving aanbiedt. Als een specialistische functie ontbreekt, voeg je die niet toe door de titel van een werkregistratie te veranderen.

Wat de huidige werkwijzen ondersteunen

De brancheprofielen ondersteunen de gedeelde CRM-werkwijze: aanvragen, klantgegevens, werkzaamheden, diensten, toewijzingen en facturering waar ingeschakeld. Ze vormen een begin voor operationeel werk, met duidelijke grenzen tussen diensten.

- De klinische en tandheelkundige profielen bieden geen volledig patiëntendossier- of diagnosesysteem.
- Een webwinkelbestelling is geen volledige integratie voor voorraad, verzending of orderafhandeling.
- Vastgoedportalen, terugkerende lessen, ruimtecapaciteit en rechtsgebiedspecifieke belastingregels vereisen eigen functionaliteit naast deze gedeelde registraties.

HOOFDSTUK 03 · DAGELIJKS WERK

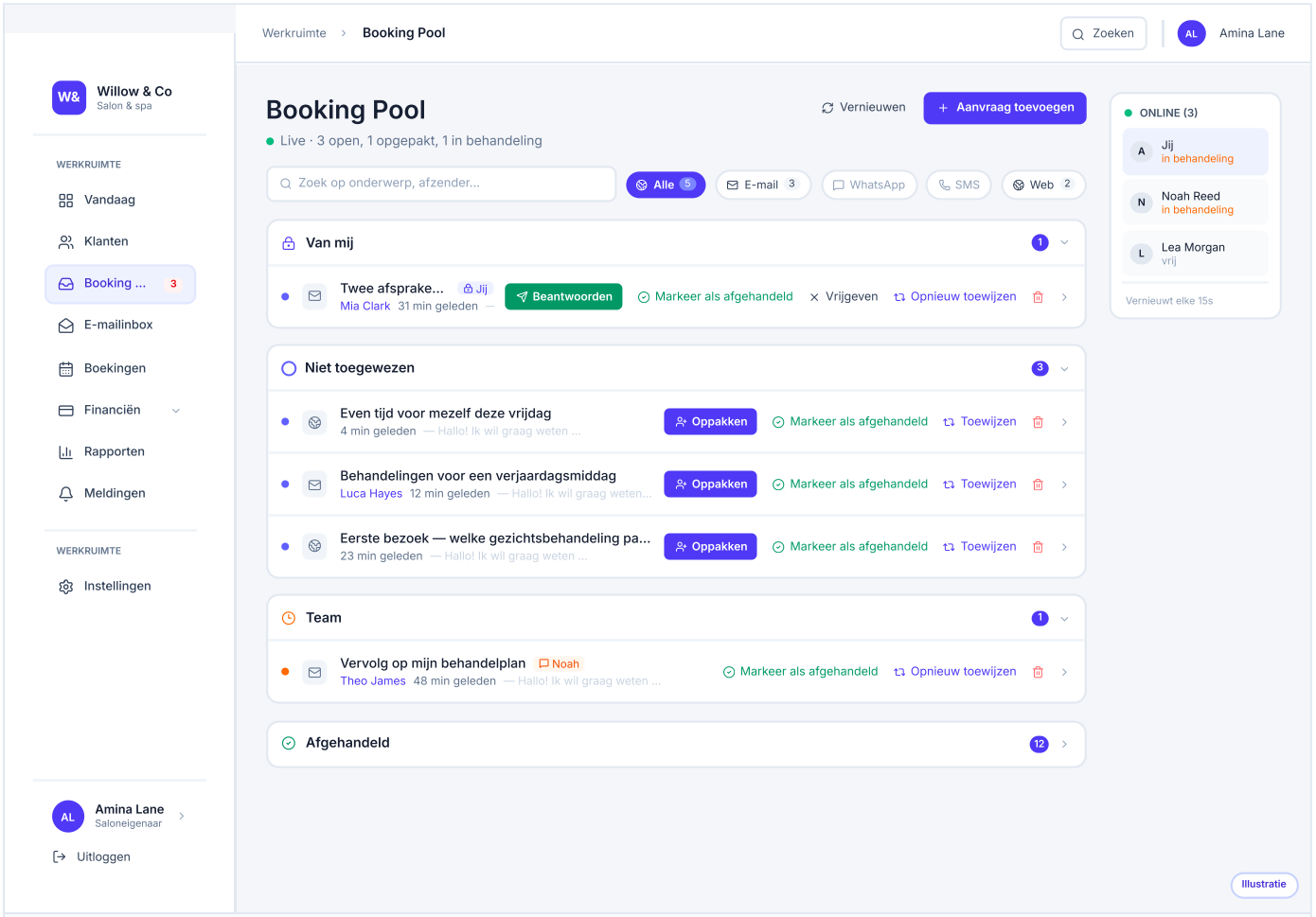
Aanvragen oppakken, beantwoorden en overdragen

Houd voor elke aanvraag één duidelijke verantwoordelijke, ook voor gesprekken vanaf je website.

Voor medewerkers, managers en bedrijfsbeheerders

Eén gedeelde plek voor inkomende aanvragen

De aanvragenpool groepeert aanvragen naar verantwoordelijke en behandelstatus. De getoonde naam volgt de termen van je werkomgeving. Gebruik kanaalfilters en zoeken voor de aanvragen die je mag afhandelen. Websitegesprekken volgen dezelfde verantwoordelijkheidsverdeling als andere aanvragen.



Een gedeelde aanvragenpool maakt verantwoordelijkheid zichtbaar voor het team. Vertaalde productillustratie met fictieve demonstratiegegevens.

Illustratieve productweergave met vertaalde labels en fictieve gegevens.

Begrijp de verantwoordelijkheidsstatussen

Status	Betekenis	Wat te doen
Open	Momenteel geen verantwoordelijke	Een bevoegd teamlid kan de aanvraag oppakken.
Claimed	Vijf minuten gereserveerd voor één teamlid vóór het eerste succesvolle antwoord	Antwoord voordat de reservering verloopt of geef de aanvraag vrij.
Handling	Het eerste antwoord van een medewerker is gelukt en de eigenaar blijft verantwoordelijk	Ga verder met het gesprek, geef het vrij of markeer het als afgehandeld.
Handled	De aanvraag is gesloten en de geschiedenis blijft bewaard	Een manager kan de aanvraag heropenen als er meer werk nodig is.

Antwoord zonder dubbel werk

1. **Pak een open aanvraag op**

   Oppakken reserveert de aanvraag voor jou. Als iemand anders eerder is, vernieuw dan en kies een andere aanvraag. Herhaald klikken op Claim verlengt de oorspronkelijke vijf minuten niet.

2. **Lees het gesprek**

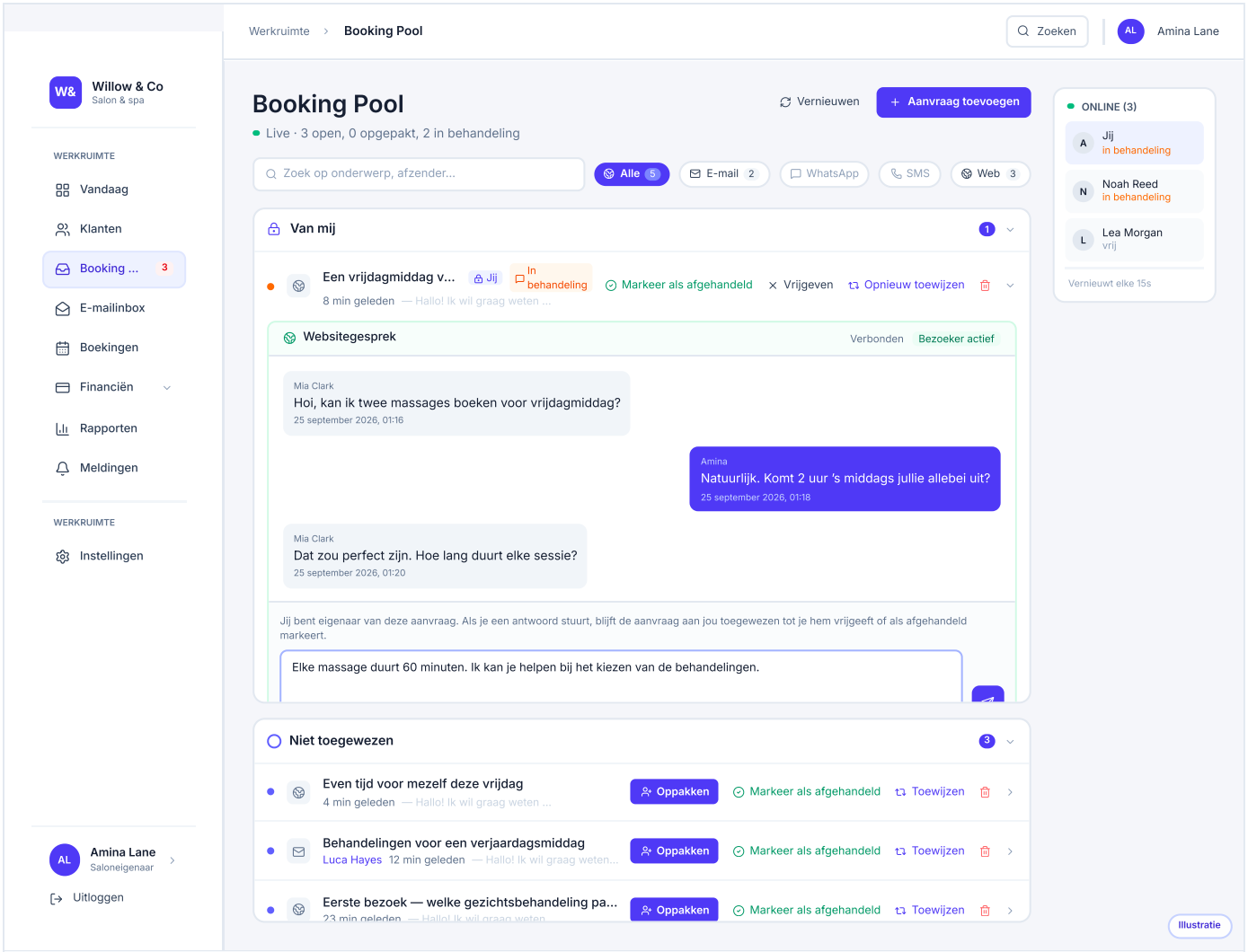
   Controleer het oorspronkelijke bericht en eerdere antwoorden voordat je schrijft. Een zichtbare aftelling betekent dat je een tijdelijke reservering hebt.

3. **Verstuur en controleer het resultaat**

   Na een succesvol antwoord wordt de aanvraag in behandeling genomen. Als de verantwoordelijke verandert of een reservering verloopt, wordt versturen geweigerd en blijft je concept behouden. Controleer bij onzekere e-mailbezorging de mailbox voordat je opnieuw verstuurt.

4. **Rond af of draag over**

   Markeer de aanvraag als afgehandeld als het gesprek klaar is. Geef deze vrij om hem opnieuw beschikbaar te maken of vraag een bevoegde manager hem aan een geschikte collega toe te wijzen.



Lees het gesprek, controleer wie verantwoordelijk is en antwoord vanaf dezelfde plek. Vertaalde producttillustratie met fictieve demonstratiegegevens; alleen de huidige bevoegde verantwoordelijke kan een medewerkersantwoord sturen.

Illustratieve productweergave met vertaalde labels en fictieve gegevens.

Toewijzingen en manageracties

Managers met de vereiste toegang kunnen zichtbare aanvragen toewijzen of overnemen. De lijst met mogelijke verantwoordelijken bevat geschikte collega's voor die aanvraag. Routering, mailboxbeperkingen en actuele rechten blijven gelden; een naam elders zien maakt dat account niet automatisch geschikt.

Bij websitechat is de medewerker die verantwoordelijk is voor de aanvraag ook verantwoordelijk voor het medewerkersgesprek. Automatische antwoorden pauzeren zolang een mens de aanvraag beheert. Een bezoeker die de chat verlaat, neemt de aanvraag niet weg bij de verantwoordelijke medewerker.

Waarom een kanaal grijs kan zijn

- Web vereist ingeschakelde Websitechat en Aanvragen, een actieve widget en minstens één toegestane website. De eenmalige proefperiode van 7 dagen biedt één websitewidget en één gekoppeld e-mailaccount; WhatsApp vereist een betaald abonnement.
- E-mail vereist de betreffende dienst en een geconfigureerde mailbox waartoe je account toegang heeft.

- WhatsApp vereist een betaald abonnement, een actieve WhatsApp-dienst en een gekoppeld bedrijfsnummer. SMS blijft niet beschikbaar. Het Phone-filter is verborgen.
- Bronroutering bepaalt wie een bron mag behandelen. Het activeert geen koppeling.

Installeer chat op je website

Configureer je bedrijfswidget, sta je website toe en verstuur een eerste testaanvraag.

Voor beheerders van werkomgevingen en website-eigenaren

Voordat je begint

In je werkomgeving moeten Website chat en Aanvragen zijn ingeschakeld en je account moet instellingen mogen wijzigen. Je moet ook een script aan je website kunnen toevoegen. Ieder bedrijf heeft zijn eigen installatie-ID, toegestane websites en gesprekken.

Configureer en installeer de widget

1. **Open Instellingen → Websitechat**

   Kies titel, subtitel, begroeting, accentkleur en widgetpositie. Bepaal of bezoekers vóór het chatten hun naam en e-mailadres moeten opgeven.

2. **Voeg toegestane websites toe**

   Voer de exacte origins in die de widget mogen gebruiken, zoals https://example.com en https://www.example.com. Voeg beide toe als je beide gebruikt. Origins bevatten protocol, hostnaam en een eventuele niet-standaardpoort; voeg geen paginapaden of jokertekens toe.

3. **Schakel in en sla op**

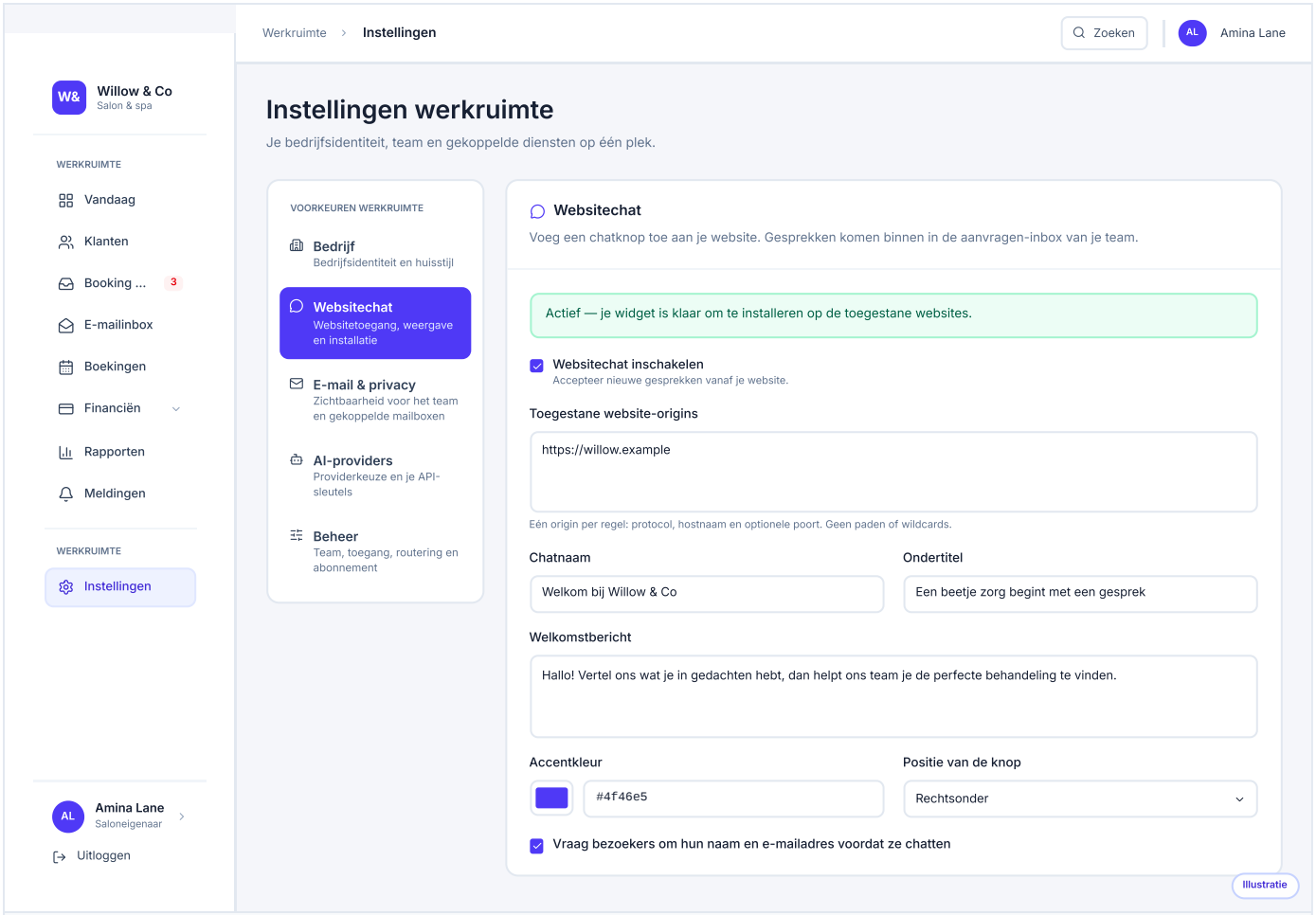
   Activeer de widget en sla de chatinstellingen op. Het installatiefragment wordt beschikbaar zodra de vereiste diensten, toegestane websites en activering gereed zijn.

4. **Kopieer het installatiefragment**

   Gebruik Copy snippet en plaats het gegenereerde script vóór de afsluitende </body>-tag van je website. Houd de gegenereerde installatie-ID exact zoals aangeleverd.

5. **Verstuur een testaanvraag**

   Open een toegestane website, begin een gesprek en stuur een testbericht. Open in Gatherdesk het Web-kanaal in de aanvragenpool, pak de aanvraag op en antwoord. Controleer of de bezoeker je antwoord ontvangt.



Configureer de widget voor het bedrijf en de toegestane websites. Vertaalde productillustratie met fictieve demonstratiegegevens; gebruik het installatiefragment uit je eigen werkomgeving.

Illustratieve productweergave met vertaalde labels en fictieve gegevens.

Toegestane websites moeten exact overeenkomen

Geconfigureerde website	Staat toe	Staat niet ook toe
https://example.com	De HTTPS-site op die hostnaam	http://example.com of https://www.example.com
https://www.example.com	De www-hostnaam via HTTPS	Andere subdomeinen
http://localhost:3001	Die lokale testsite	http://127.0.0.1:3001 of andere poorten

Openbare installatiegegevens, geheime inloggegevens

De loader-URL en widget-ID zijn zichtbaar in de websitebron. Ze identificeren de publieke widget en zijn geen inloggegevens. Zet nooit een AI-sleutel, medewerkerstoken of wachtwoord in het fragment. Toegestane origins beperken browsergebruik; ze verifiëren de identiteit van een bezoeker niet.

Voeg AI-antwoorden toe wanneer je zover bent

AI-antwoorden zijn optioneel voor geschikte betaalde werkomgevingen. Kies in AI en tegoed voor Gatherdesk-AI-tegoed met een beschikbare beheerde provider, of Mijn eigen API-sleutels met je geconfigureerde provideraccount. Voeg juiste bedrijfsinstructies toe en activeer automatische antwoorden in de betreffende Websitechat-instellingen. De geselecteerde provider moet beschikbaar en gebruiksklaar zijn.

Menselijke antwoorden en het verzamelen van aanvragen werken zonder automatische AI-antwoorden. Controleer de bedrijfsinformatie, neem geen geheimen op en laat medewerkers prijzen, beschikbaarheid en belangrijk advies bevestigen. Een menselijke overname pauzeert automatische antwoorden.

Als de widget niet verschijnt

- Controleer de activering van diensten, of de widget is ingeschakeld en de lijst toegestane websites.
- Vergelijk de exacte browser-origin, inclusief http/https, www en poort, met de toegestane vermelding.
- Gebruik voor lokaal testen een echte webserver. Een HTML-bestand rechtstreeks openen is geen toegestane website-origin.
- Een publieke HTTPS-website heeft een publiek bereikbaar HTTPS-widgetadres nodig. Een localhost-loader werkt alleen in een lokale ontwikkelomgeving.
- Als je website een Content Security Policy heeft, moet de beheerder de geconfigureerde widgethost toestaan. Schakel het beveiligingsbeleid van de site niet overal uit.
- De widget pauzeren of een website verwijderen blokkeert nieuwe bezoekersberichten. Bestaande gesprekken blijven in de werkomgeving.

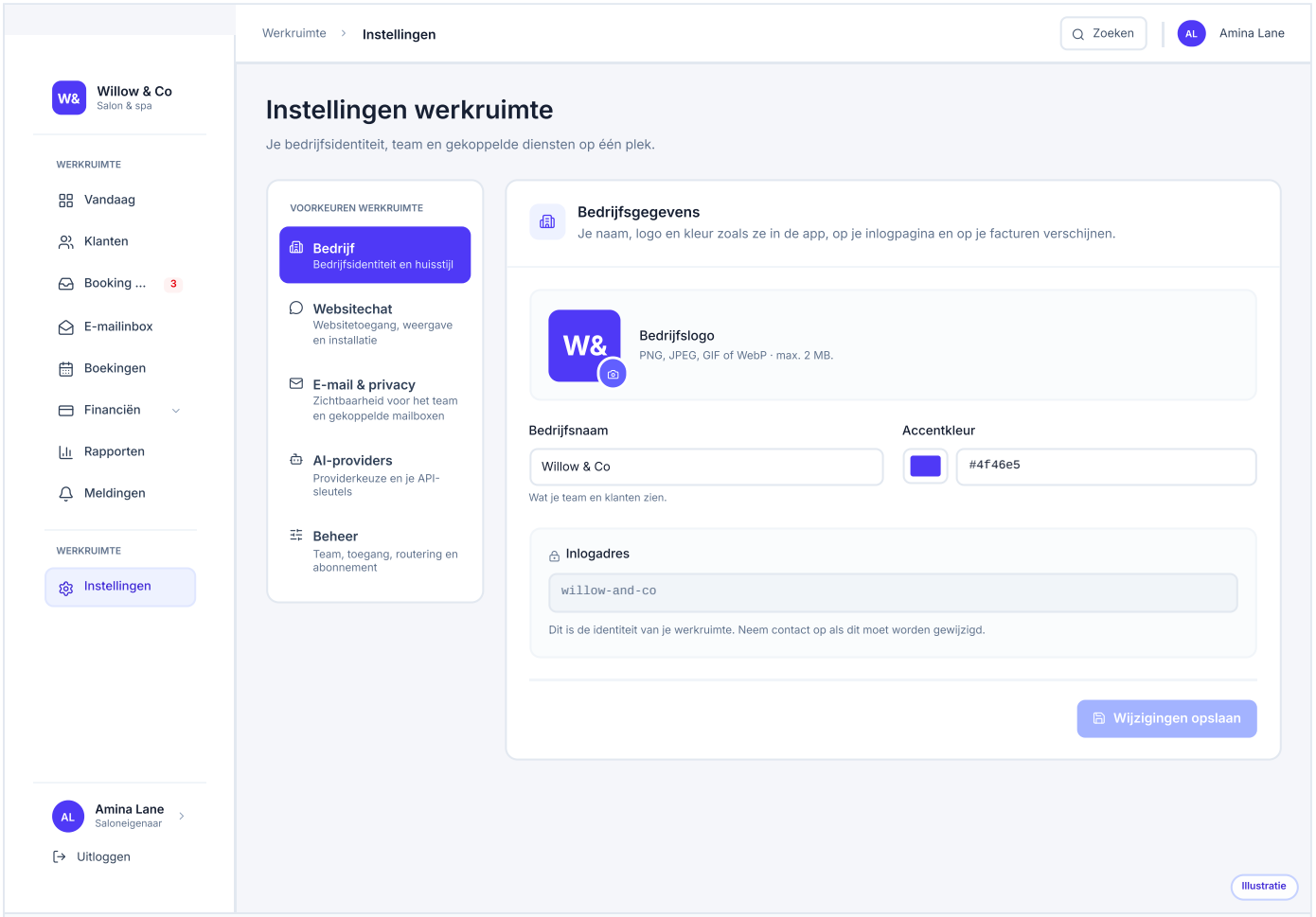
Teamtoegang en bronroutering

Geef collega's de juiste rechten en verbind inkomende bronnen met het juiste team.

Voor bedrijfsbeheerders en managers

Vind je beheertools

Open Instellingen → Beheer. De groep Team en toegang verwijst naar Teamleden en Rollen en rechten. Communicatie en routering bevat Bronroutering en Verbonden mailboxen. Alleen tools die je account mag gebruiken worden getoond.



Instellingen scheiden huisstijl, gekoppelde kanalen, AI-configuratie en beheertools. Vertaalde productillustratie met fictieve demonstratiegegevens.

Illustratieve productweergave met vertaalde labels en fictieve gegevens.

Gebruik een rol voor elke verantwoordelijkheid

Rolnamen kunnen je branche weerspiegelen, maar rechten bepalen welke acties zijn toegestaan. Een bedrijfsbeheerder beheert de eigen werkomgeving; een platformbeheerder beheert bedrijven en abonnementen op platformniveau. Dit zijn afzonderlijke soorten toegang.

1. **Maak individuele accounts aan**

   Een bevoegde beheerder kan een gebruiker aanmaken met de juiste rol en accountgegevens. Volg de verificatie- en aanmeldinstructies; vermijd gedeelde medewerkersaccounts.

2. **Controleer de feitelijke rechten**

   Gebruik Rollen en rechten om toegang tot klantgegevens, werk, financiën, instellingen en beheeracties te controleren. Een functietitel geeft op zichzelf geen rechten.

3. **Stel brontoewijzingen in**

   Verbind in Bronroutering bevoegde teamleden met de bronnen die ze moeten afhandelen. Mailboxbeperkingen kunnen verder beperken welke e-mailaanvragen iemand ziet.

4. **Controleer de ervaring van de medewerker**

   Vraag de collega met het eigen account aan te melden. Controleer of de bedoelde wachtrij zichtbaar is en dagelijkse acties werken zonder niet-relevante beheertools.

Houd gevoelige configuratie bij de juiste mensen

- Geheime integratiegegevens vereisen extra instellingenrechten. Gewone medewerkers hebben geen providersleutels nodig om toegewezen gesprekken af te handelen.
- Alleen bevoegde managers mogen een aanvraag van iemand anders opnieuw toewijzen.
- Het abonnement, ingeschakelde diensten, rolrechten en brontoewijzingen bepalen samen welke acties beschikbaar zijn.
- Deactiveer accounts als collega's vertrekken en controleer de resterende brontoewijzingen en rollen.

Los een toegangsprobleem op

Controleer of de collega in de juiste bedrijfsomgeving zit en het account actief is. Controleer vervolgens de ingeschakelde dienst, rolrechten en brontoewijzing voor de specifieke taak. Vernieuw na een wijziging zodat de interface de actuele configuratie laadt.

Omzeil een geweigerde serveractie niet door inloggegevens van een andere gebruiker te delen, ook niet als een knop zichtbaar is. Vraag een beheerder de toegangsconfiguratie te controleren.

Van klantwerk naar een factuur

Maak branchespecifiek werk aan, voeg geprijsde diensten toe en houd klantfacturering consistent.

Voor teamleden met toegang tot werk of financiën

Maak de juiste werkregistratie aan

1. **Selecteer de klant**

   Open je werkgebied — Bookings, Jobs, Projects, Itineraries of het equivalent voor je branche — en maak een registratie aan voor de juiste klant.

2. **Stel datums en valuta in**

   Gebruik de datums of afspraaktijden die je bedrijfsprofiel aanbiedt. Kies de bedoelde valuta voordat je geprijsde items of factuurdocumenten toevoegt.

3. **Voeg de dienstgegevens toe**

   Maak de relevante afspraken, fasen, bezoeken of dagen en voeg diensten toe met omschrijvingen, aantallen en eenheidsprijzen. De applicatie berekent de regeltotalen.

4. **Wijs personeel toe waar beschikbaar**

   Kies bij ingeschakelde personeelsplanning geregistreerde medewerkers en de juiste tijd- of datumperiode. Overlappende reserveringen voor dezelfde geregistreerde resource worden gecontroleerd; namen in vrije tekst kunnen die controle niet bieden.

> **Controleer de tijdzone**
>
> Afspraken bewerken gebruikt momenteel de lokale tijdzone van de browser. Bevestig de bedoelde tijden als collega's vanaf verschillende locaties werken.

Bereid een pro-formadocument voor

Open met Invoicing ingeschakeld en de vereiste rechten Financiën → Invoices en maak een pro-formadocument aan. Selecteer een werkregistratie als het document bestaand werk betreft of maak waar passend een los pro-formadocument.

Een werk koppelen neemt klant en valuta over in het document. Controleer totaal, vervaldatum en notities voordat je opslaat. Een pro-formadocument is voorlopig; gebruik de beschikbare uitgifte-/finaliseeractie wanneer het een factuur moet worden.

Controleer vóór uitgifte

- Controleer klant, valuta, dienstomschrijvingen, aantallen, prijs en betaalvoorwaarden.
- Uitgegeven documenten gebruiken een momentopname, zodat latere werkwijzigingen een bestaande factuur niet ongemerkt herschrijven.

- Zodra geprijsde items of factuurdocumenten bestaan, is een valutawijziging geblokkeerd om alleen het herlabelen van bedragen te voorkomen.
- Registreer klantbetalingen pas als ze werkelijk ontvangen zijn. Te hoge betalingen worden geweigerd omdat er geen administratie voor klanttegoeden is.
- Houd verschillende valuta's gescheiden. Gatherdesk rekent saldi niet ongemerkt om naar één valutabedrag.

Klantfinanciën en je Gatherdesk-abonnement

Financiën bevat het geld dat je bedrijf klanten factureert of van hen ontvangt, plus leveranciersprocessen waar ingeschakeld. Instellingen → Beheer → Facturatie en abonnement bevat je bedrijfsabonnement op Gatherdesk. Een betaling in de ene omgeving vereffent de andere niet.

De beschikbare financiële tools betekenen niet vanzelf dat je aan lokale belasting- of boekhoudregels voldoet. Controleer de verplichte factuurinhoud en boekhoudprocedure voor je bedrijf voordat je documenten uitgeeft.

Je abonnement, diensten en betalingen

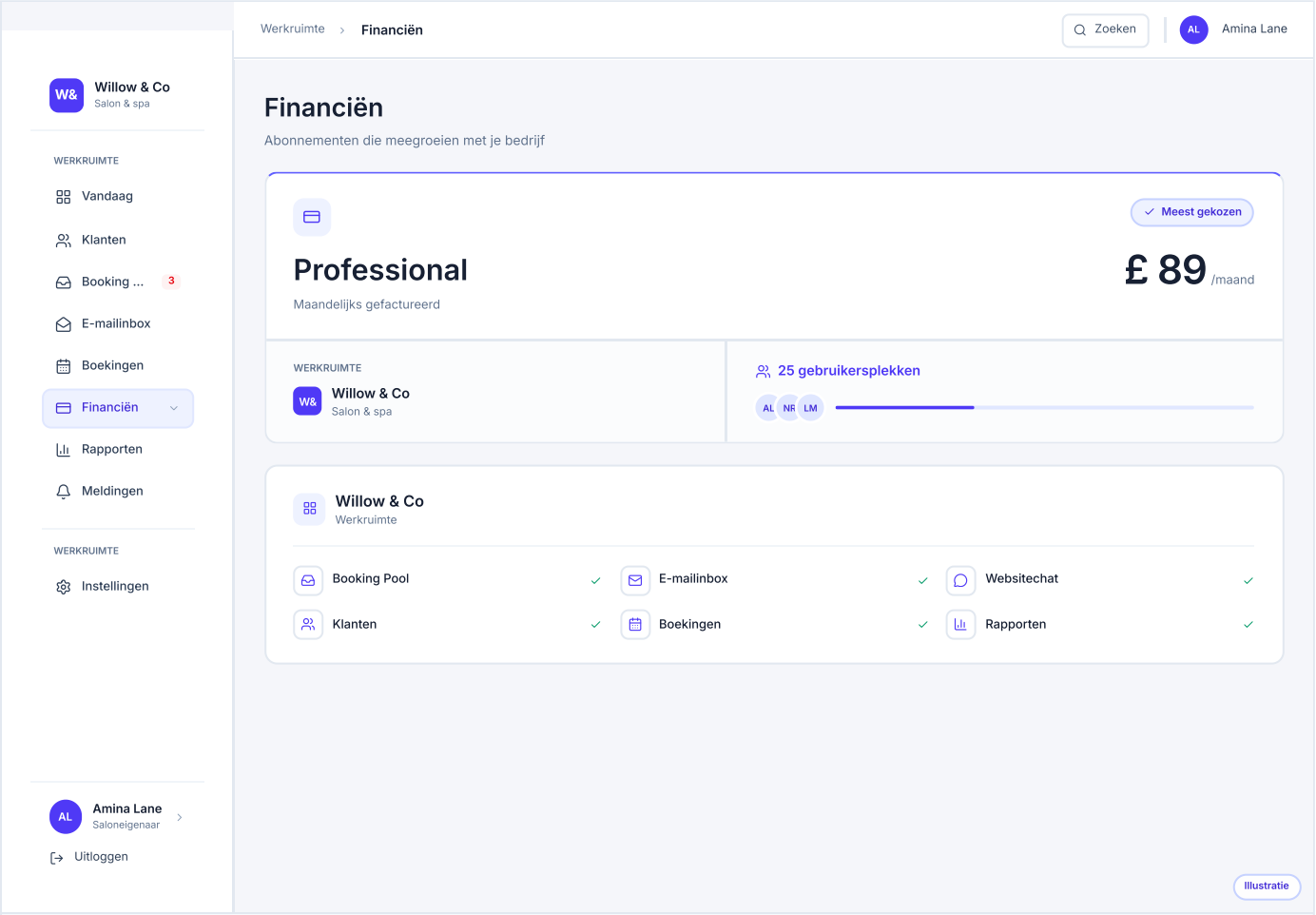
Begin je proefperiode van 7 dagen, kies een abonnement en controleer de abonnementen en betalingen van je werkomgeving.

Voor ondernemers en bevoegde factureringsbeheerders

Bekijk het huidige abonnement

Open Instellingen → Beheer → Facturatie en abonnement. De pagina toont het huidige abonnement, de status, relevante datums, ingeschakelde diensten en betaalgeschiedenis. Dit is je abonnement op Gatherdesk, los van je klantfacturen.

Nieuwe werkomgevingen krijgen een eenmalige proefperiode van 7 dagen zodra ze klaar zijn voor gebruik, met één gekoppeld e-mailaccount en één websitewidget. WhatsApp vereist een betaald abonnement. Met een publieke demo- of proefaanvraag kan ons team je opvolgen en helpen instellen; het formulier maakt geen werkomgeving aan, start de proefklok niet en brengt niets in rekening.



Illustratieve productweergave met vertaalde labels en fictieve gegevens.

Kies diensten voor je team

Booking Pool brengt je klantgesprekken en teamverantwoordelijkheid samen. Starter bevat gekoppelde e-mail, websitechat, WhatsApp en drie medewerkersplaatsen, inclusief de beheerder. Professional voegt facturering, klantbetalingen, rapporten, werkregistraties, planning, leveranciers, offertes en het klantenportaal toe. Beschikbare diensten hangen ook af van de instellingen en je rol.

WhatsApp wordt bruikbaar nadat je werkomgeving het eigen bedrijfsnummer heeft gekoppeld en geactiveerd. Websitechat gebruikt je geconfigureerde website-installatie. Controleer huidig abonnement, teamaantal en ingeschakelde diensten voordat je kiest. Actieve medewerkers en openstaande uitnodigingen tellen mee; klantregistraties gebruiken geen medewerkersplaatsen.

Kies een betaald abonnement

1. **Controleer abonnement en factureringsperiode**

   Een bevoegde beheerder opent Facturatie en abonnement en kiest het abonnement en de periode die bij het team passen. Dezelfde werkomgeving en registraties blijven behouden.

2. **Bevestig de veilige betaling**

   Waar online afrekenen beschikbaar is, toont Paddle vóór bevestiging het terugkerende totaal en de toepasselijke belastingen. Betaal- en abonnementsstatus worden bijgewerkt na serververificatie.

3. **Beheer een bestaand abonnement**

   Gebruik Facturatie en abonnement om betaalgegevens, abonnementswijzigingen en opties te bekijken. Een wijziging toont een eventuele directe betaling of tegoed en het nieuwe terugkerende totaal voordat je bevestigt.

Meld een beschikbare bankoverschrijving

1. **Controleer de ingestelde instructies**

   Gebruik, als bankoverschrijving wordt aangeboden, de betaalmethode, het bedrag en de referentie uit Facturatie en abonnement.

2. **Meld de uitgevoerde overschrijving**

   Dien na het overmaken via je bank de gegevens in op de factureringspagina. De melding blijft in behandeling terwijl de platformbeheerder controleert.

3. **Bekijk het bevestigde resultaat**

   Bevestigde betalingen verschijnen in de betaalgeschiedenis en werken het abonnement bij. Alleen een opgeslagen betaalmelding activeert geen diensten.

Behoud je werkomgeving en geschiedenis

Na de proefperiode blijven je opgeslagen registraties bewaard en komen nieuwe klantberichten binnen. Kies een betaald abonnement om te blijven antwoorden en samenwerken. De eenmalige proef hoort bij de werkomgeving; een ander abonnement of later terugkeren start geen nieuwe proef.

Lees de actuele betaalstatus en verlengings- of betaalmeldingen voor de datums en acties die gelden. Een verlopen abonnement bewaart gegevens; betaald toegang herstellen behoudt de bedrijfsinstellingen en schakelt geen dienst in die de eigenaar bewust heeft uitgezet.

Huisstijl, kanalen en AI-instellingen

Organiseer de identiteit van je werkomgeving, communicatiekanalen en optionele AI-provider.

Voor beheerders van werkomgevingen

Vind het juiste instellingenonderdeel

Elk onderdeel heeft een eigen opslagactie. Wisselen tussen tabbladen bewaart voorbereide wijzigingen op de huidige pagina maar slaat ze niet op. Sla het onderdeel op voordat je vertrekt of vernieuwt.

Onderdeel	Te gebruiken voor
Bedrijf	Naam, logo en accentkleur
Websitechat	Uiterlijk, activering, toegestane websites en installatie van de widget
WhatsApp	Het bedrijfsnummer van de werkomgeving koppelen, pauzeren en loskoppelen
E-mail & privacy	Zichtbaarheidsvoorkeuren voor e-mail en links naar gekoppelde mailboxen
Facturatie en abonnement	Abonnement, betalingen en toegang tot AI en tegoed
Beheer	Team, rollen, bronroutering, mailboxen, facturering en verwijderde items

Maak de werkomgeving eigen

Werk in Bedrijf de naam, het logo en de accentkleur bij die team en klanten zien. Controleer de uploadvereisten naast het logoveld. Het bedrijfstype en de identiteit van de werkomgeving worden los van de visuele huisstijl beheerd.

Dezelfde huisstijl wordt gebruikt op de relevante aanmeld- en documentpagina's. Een ander logo of andere schermnaam verandert niet wie toegang heeft tot de werkomgeving.

Koppel mailboxen en stuur het werk naar het juiste team

Gebruik Instellingen → Beheer → Verbonden mailboxen voor de accounts van je bedrijf. Configureer de mailbox met inlog- en verbindingsgegevens van je e-mailbeheerder. Wijs bevoegde teamleden toe via Bronroutering.

Controleer E-mail & privacy voor de ondersteunde zichtbaarheidsopties. Een mailbox koppelen, een bron toewijzen en de e-maildienst activeren zijn afzonderlijke stappen. Test verzenden en ontvangen met een proefgesprek voordat je het kanaal voor klantaanvragen gebruikt.

Koppel WhatsApp Business

Open Instellingen → WhatsApp. Gebruik bij Je eigen Meta-app een geverifieerd Cloud API-nummer dat in je bedrijfsportfolio is geregistreerd, je Meta-app-ID en -geheim, WhatsApp Business-account-ID, telefoonnummer-ID en een productietoken van een systeemgebruiker. Gatherdesk controleert deze gegevens voordat ze worden opgeslagen. Kopieer de gegenereerde callback-URL en het verificatietoken naar de Meta-webhook-instellingen, verifieer de callback, abonneer je op messages, vernieuw en activeer WhatsApp.

Begeleid aanmelden bij Meta is een aparte optie wanneer Gatherdesk die inschakelt. Het opent een Gatherdesk-verbindingsvenster en daarna Meta's aanmeldproces. Beide opties houden nummer, gesprekken en teamtoewijzingen per werkomgeving gescheiden. De verbindingsmethode van een al gekoppeld account veranderen vereist een ondersteunde migratie; loskoppelen wist de geschiedenis niet.

Geef teamleden WhatsApp-toegang via Bronroutering. Pak de aanvraag in de Pool of WhatsApp-inbox op voordat je antwoordt. Vrije antwoorden gebruiken het servicevenster van 24 uur van de klant; kies daarbuiten een ondersteund goedgekeurd sjabloon en bevestig toestemming van de klant. Meta's berichtkosten en betaalmethode staan los van je Gatherdesk-abonnement. Gelijktijdig gebruik met de WhatsApp Business-app wordt in deze versie niet ondersteund.

Configureer een AI-provider

1. **Kies de provider**

   Open AI en tegoed via Facturatie en abonnement of Beheer. Kies Gatherdesk-AI-tegoed of Mijn eigen API-sleutels en daarna een provider die in die modus beschikbaar is. Je account moet deze instellingen en eventuele geheimen mogen beheren.

2. **Stel je gekozen modus in**

   Koop bij Gatherdesk-AI-tegoed vooruitbetaald tegoed en wacht op de betaalbevestiging; er is geen API-sleutel van de werkomgeving nodig. Maak bij Mijn eigen API-sleutels een sleutel in je provideraccount en sla die op in het juiste onderdeel; de provider factureert rechtstreeks aan jou. Wisselen behoudt bestaand tegoed en opgeslagen sleutels maar gebruikt alleen de geselecteerde modus.

3. **Controleer de toegang tot de dienst**

   Een opgeslagen voorkeur of sleutel schakelt antwoorden niet vanzelf in. De werkomgeving en het kanaal moeten AI toestaan. De beheerde modus heeft een beschikbare provider en genoeg tegoed nodig; de eigen-sleutelmodus vereist een geldig account en beschikbare quota.

4. **Activeer de specifieke werkwijze**

   AI-concepten en automatische antwoorden gebruiken de gekozen provider en betaalmodus. Activeer automatische antwoorden voor de specifieke Websitechat- of WhatsApp-resource en geef juiste bedrijfsinstructies. Een antwoord of overname door personeel pauzeert automatische antwoorden totdat AI wordt hervat.

Houd sleutels uit publieke inhoud

Zet nooit API-sleutels in websitefragmenten, notities of bedrijfscontext. De applicatie bewaart providersleutels los van publieke widgetinstellingen en geeft de volledige waarde niet terug in het instellingenantwoord.

Houd een mens betrokken

AI kan helpen antwoorden op te stellen, maar kan onjuiste informatie produceren. Controleer belangrijk advies, prijzen en beschikbaarheid voordat je ze deelt. Bedrijfscontext en relevante gespreksinhoud worden bij gebruik naar de geselecteerde provider gestuurd; voeg alleen informatie toe die bij dat doel past.

Een niet-beschikbare beheerde provider of ontbrekende eigen sleutel zorgt niet voor een stille wissel van provider of betaalmodus. Als toegang, tegoed, quota of gebruikslimieten een antwoord verhinderen, blijft menselijke afhandeling beschikbaar. Een opgeslagen sleutel verwijderen schakelt de gereedheid van de betreffende eigen provider uit.

KLAAR VOOR JE EERSTE DAG

De checklist voor je werkruimte

- ✓ Controleer het adres van je werkruimte, je bedrijfstype en huisstijl.
- ✓ Bekijk het huidige abonnement en de relevante ingeschakelde diensten.
- ✓ Geef iedere collega een eigen account en passende rechten.
- ✓ Stel een mailbox of websitewidget in en bepaal waar aanvragen terechtkomen.
- ✓ Stuur een testaanvraag, pak die op en controleer of de bezoeker of klant antwoord ontvangt.
- ✓ Maak een werkregistratie met de juiste klant, valuta en planning.
- ✓ Controleer de documentgegevens voordat je een factuur uitgeeft.
- ✓ Stel alleen zo nodig een AI-aanbieder in en controleer welke informatie deze ontvangt.

Gatherdesk-producthandboek · november 2026
© 2026 Gatherdesk. Alle rechten voorbehouden.