Handleiding
OnlineAfspraken.nl

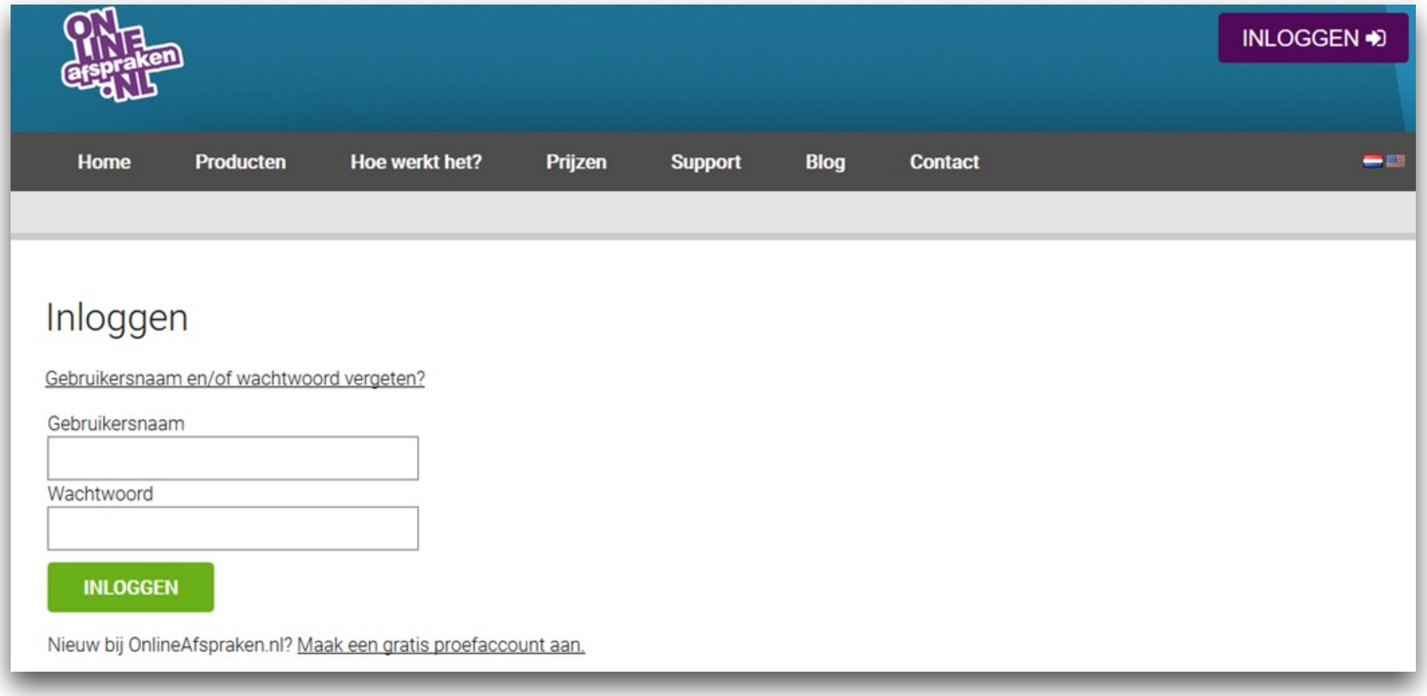
Inhoud

1. Opstart
   - 1.1. Inloggen
   - 1.2. Wizard
   - 1.3. Weergave widget
   - 1.4. Widget plaatsen/delen
2. Verdere uitleg
   - 2.1. Openingstijden
   - 2.2. Resources
   - 2.3. Afspraaktypen
   - 2.4. Rooster
   - 2.5. Beschikbaarheid
   - 2.6. Losse beschikbaarheid
   - 2.7. Beschikbaarheid aanpassen
   - 2.8. Losse afspraak boeken
   - 2.9. Afspraken aanpassen of verwijderen
   - 2.10. Preview online kalender
   - 2.11. Afspraakbevestiging
   - 2.12. Afspraakherinnering
   - 2.13. Klantenvelden
   - 2.14. Vakanties / feestdagen
   - 2.15. Afsprakenoverzicht
   - 2.16. Gebruikersaccount
   - 2.17. Plug-ins
   - 2.18. Synchronisatie
3. Extra opties
   - 3.1. Online klantbetalingen
   - 3.2. Kassa
   - 3.3. Beheerapp
   - 3.4. Consumenten app
   - 3.5. Sms
4. Kassa functies
   - 4.1. Producten aanmaken en cross-sellen
   - 4.2. Los producten verkopen
   - 4.3. Factuur aanmaken kassa
   - 4.4. Factuur aanmaken via een afspraak
   - 4.5. Overzicht facturen
   - 4.6. Opmaak factuur
   - 4.7. Kortingscodes
   - 4.8. Cadeaukaarten
   - 4.9. Geavanceerde prijsinstelling

1.1. Inloggen

Om in te loggen in je account van OnlineAfspraken.nl ga je naar de website https://www.onlineafspraken.nl/nl_NL/login en log je in met je gebruikersnaam en wachtwoord.

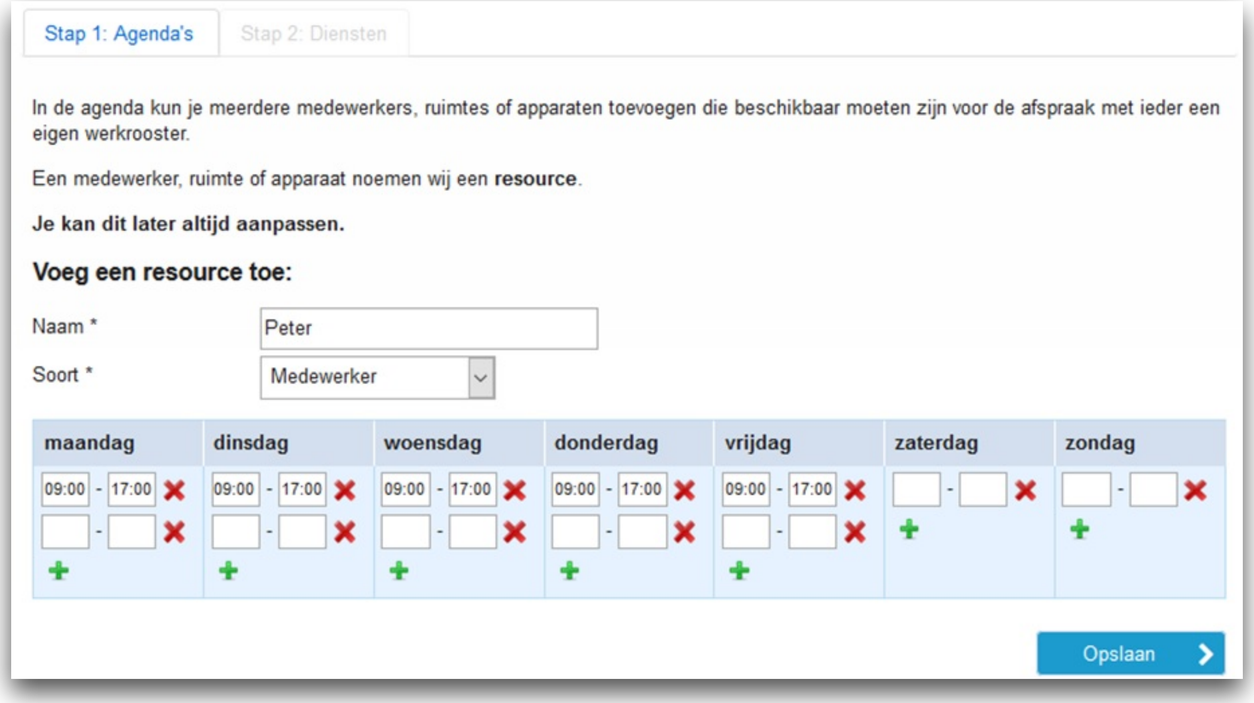
Indien je beschikt over een eigen domein ga je naar https://(naam van je bedrijf).onlineafspraken/login/ en log je in met je gebruikersnaam en wachtwoord.



1.2. Wizard

Zodra je een account hebt aangemaakt bij OnlineAfspraken.nl is de eerste stap de wizard. Dit zijn twee stappen die doorlopen moeten worden om het account in te richten voor gebruik.

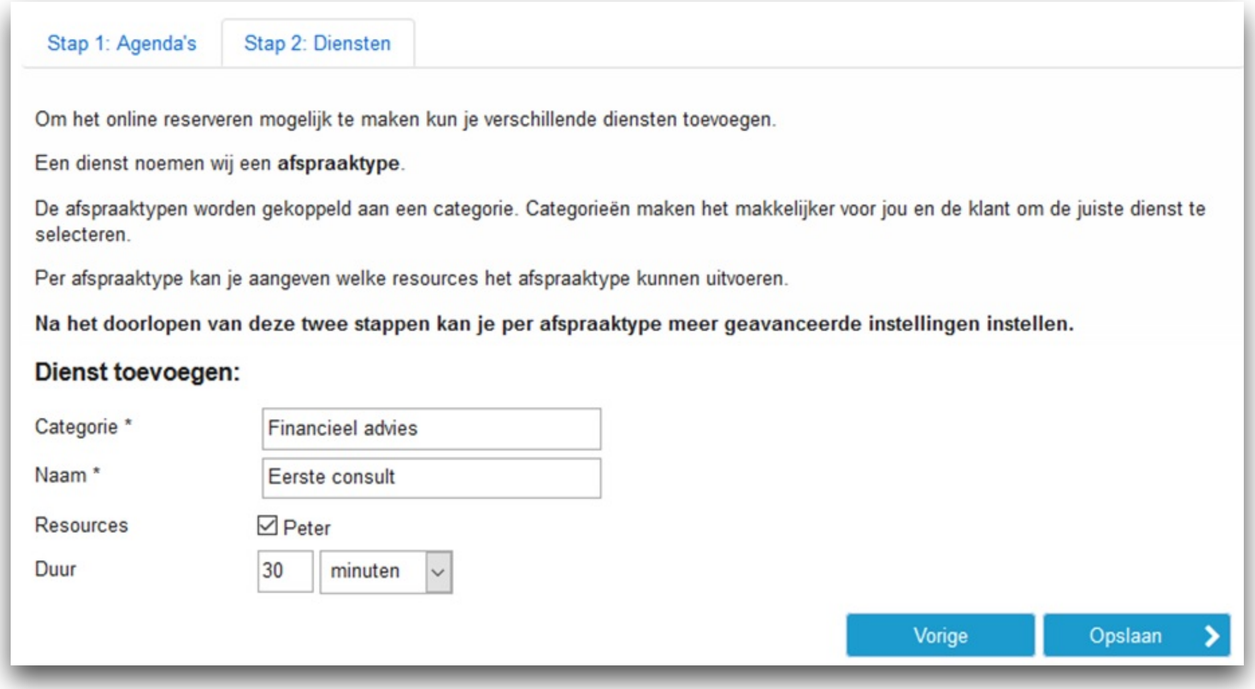
Stap 1. Voeg de resources toe die beschikbaar moeten zijn om een afspraak te kunnen maken. Resources zijn medewerkers, ruimtes of apparaten. In deze stap geef je de standaard werktijden op, mocht de resource niet volgens standaard tijden werken (bv. elke week andere tijden) dan laat je deze tijden leeg.



Stap 2. Maak de afspraaktypen aan die je gaat aanbieden. Een afspraaktype is een handeling of dienst die door jou wordt aangeboden aan je klanten. De boekbare tijden worden aan de hand van de werkroosters gegenereerd.

Binnen de boekingswidget is de categorie de 1e stap die wordt weergegeven aan je klanten. Indien je alle afspraaktypen in 1 categorie plaatst, worden direct de afspraaktypen als 1e stap weergegeven. Ook bij het gebruik van meerdere categorieën kan je ervoor kiezen dit in 1 lijst aan te bieden, in een latere fase.

Nadat er één of meerdere afspraaktype(n) zijn aangemaakt is de basis voor je online reserveringssysteem ingericht. Wij adviseren het online reserveringssysteem nu te testen via de preview online kalender en te optimaliseren waar nodig.



1.3. Weergave widget

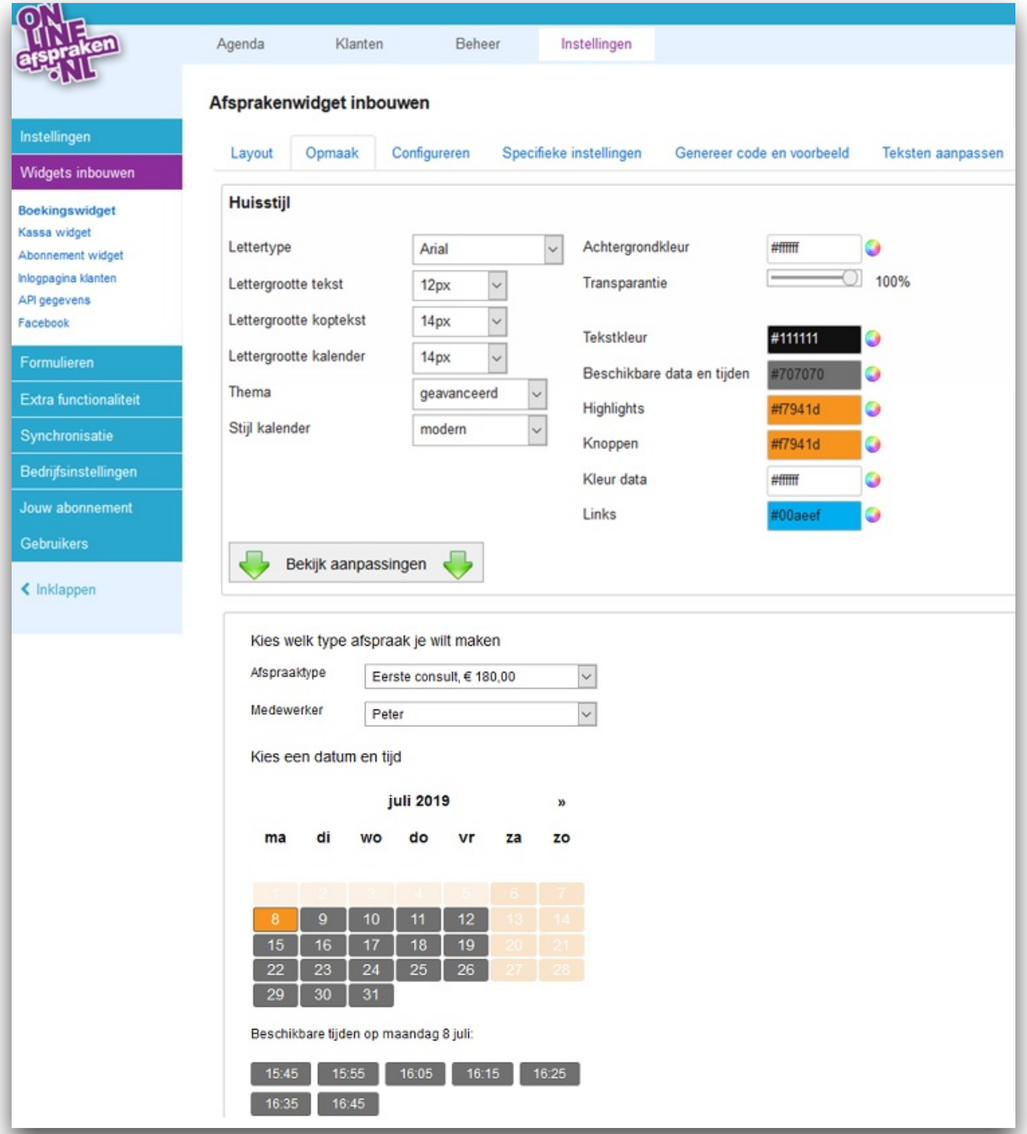
Het is mogelijk om een keuze te maken uit verschillende weergaves van de widget, zo zijn er 8 type widgets (zie Instellingen > Widgets inbouwen > Layout).

De widget kan worden aangepast naar jouw huisstijl. Zo kun je het lettertype, de lettergrootte, de kleuren maar ook bijna alle teksten aanpassen.

Voor het aanpassen van de opmaak van de widget ga je naar Instellingen > Widgets inbouwen en klik vervolgens op de tab Opmaak. Mocht je je eigen kleuren willen instellen, klik dan bij Thema op Geavanceerd.

Voor het aanpassen van teksten, ga naar het tabblad Teksten aanpassen. Je kunt nu in de widget klikken op teksten die geel oplichten zodra je er overheen scrolt en ze direct aanpassen naar een eigen tekst.

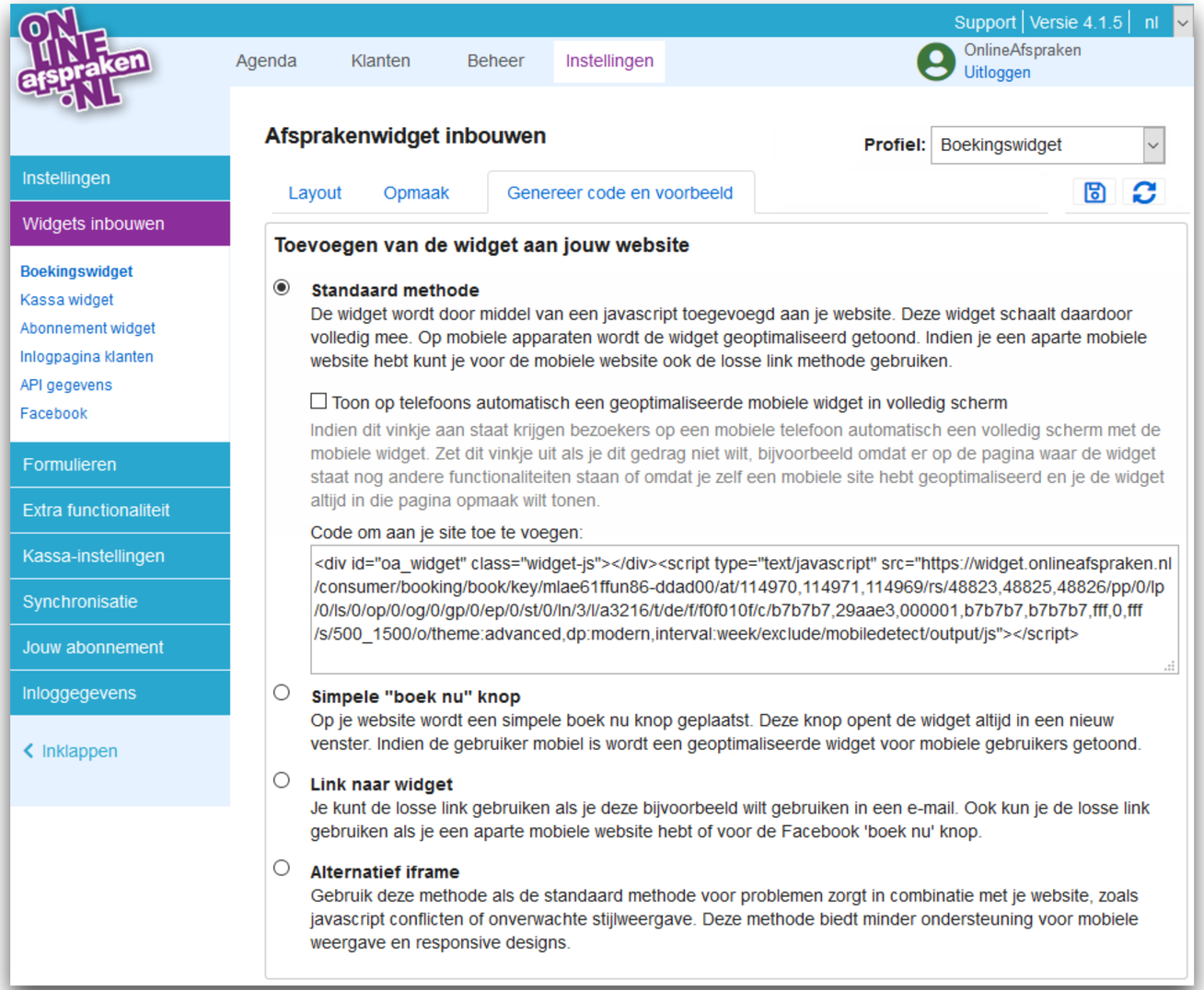
Wij raden aan om indien klanten voor een resource kunnen kiezen, in ieder geval dit woordje aan te passen naar bijvoorbeeld Medewerker, Locatie of Kamer.



1.4. Widget delen

Indien je de widget op je site wilt plaatsen ga je naar Instellingen > Widgets inbouwen. Klik vervolgens op het tabblad Genereer code en voorbeeld en plak de code die bij standaard methode verschijnt op je website.

Je kunt de widget ook delen via een link naar de widget, deze vind je ook onder Genereer code en Voorbeeld. Klik hiervoor op ‘Link naar widget’ en plak vervolgens de link in de mail of deel hem op Facebook of plaats hem in je bio op Instagram.



Einde Hoofdstuk 1: Opstartfase

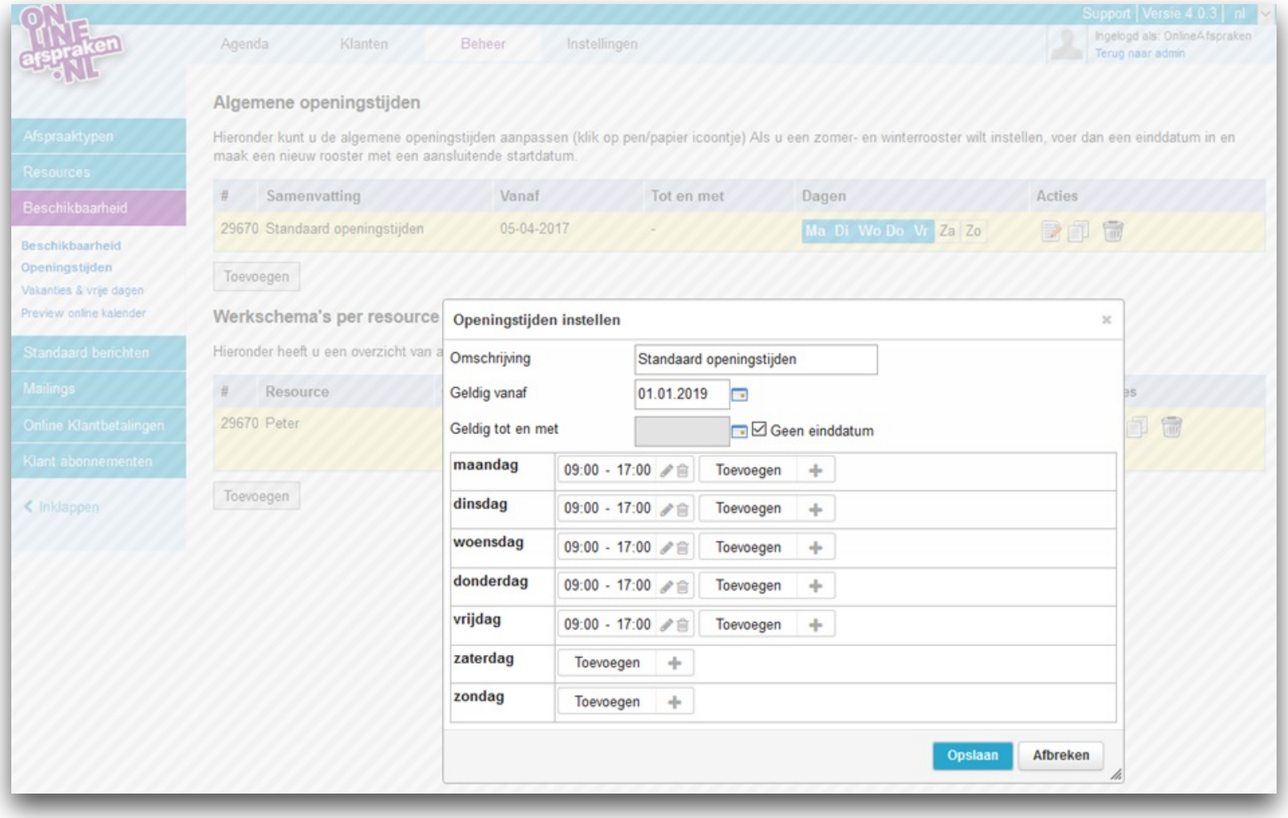
Meer weten? De volgende pagina's bevatten nog veel **extra informatie** over verschillende functies.

Begin Hoofdstuk 2: Verdere uitleg

2.1. Openingstijden

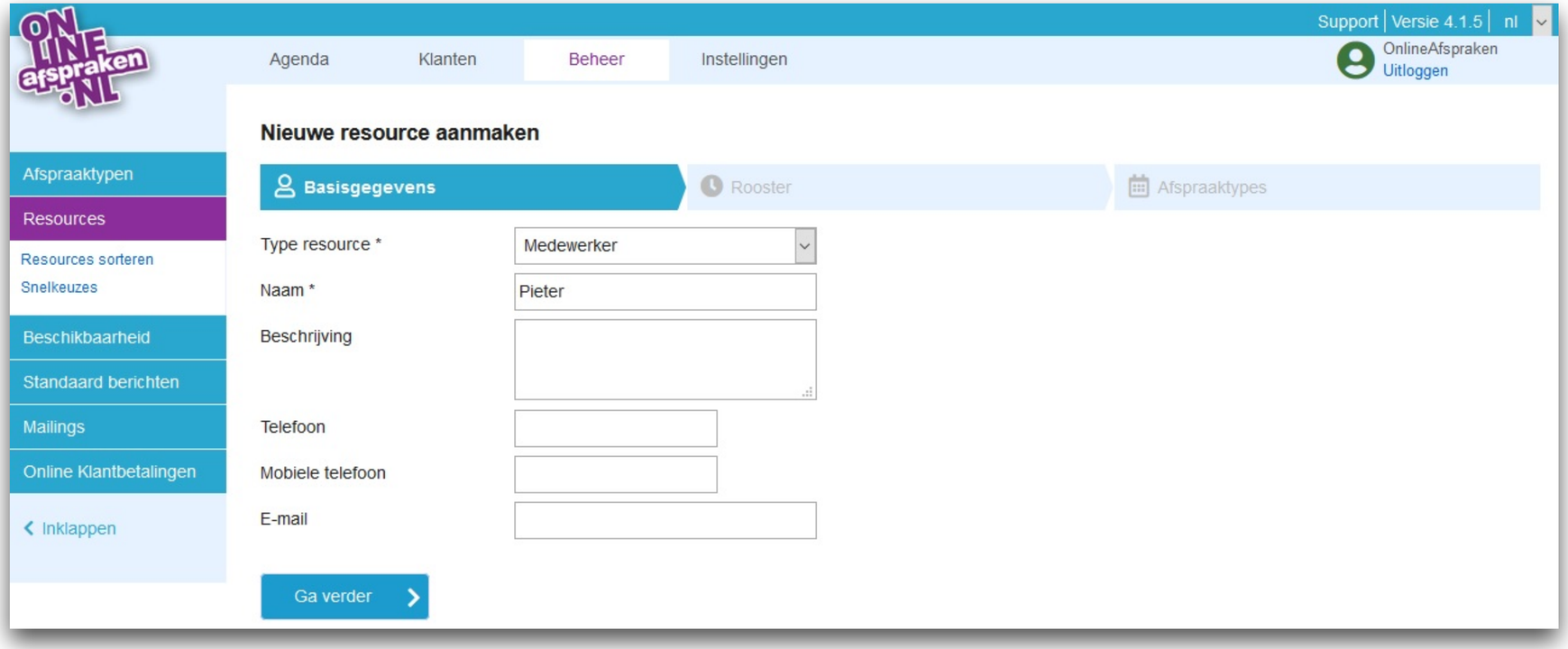
De openingstijden zijn de tijden waarop je bedrijf open is. Openingstijden kun je aanpassen door te gaan naar Beheer > Beschikbaarheid > Openingstijden. Klik vervolgens op bewerken (pennetje met bloknootje). Na het aanpassen van de openingstijden klik je op Opslaan.

Indien je vanaf een bepaalde periode andere openingstijden wilt gaan hanteren geef dan een einddatum op bij de huidige openingstijden en klik op Toevoegen om een rooster toe te voegen voor de nieuwe periode.



2.2. Resources

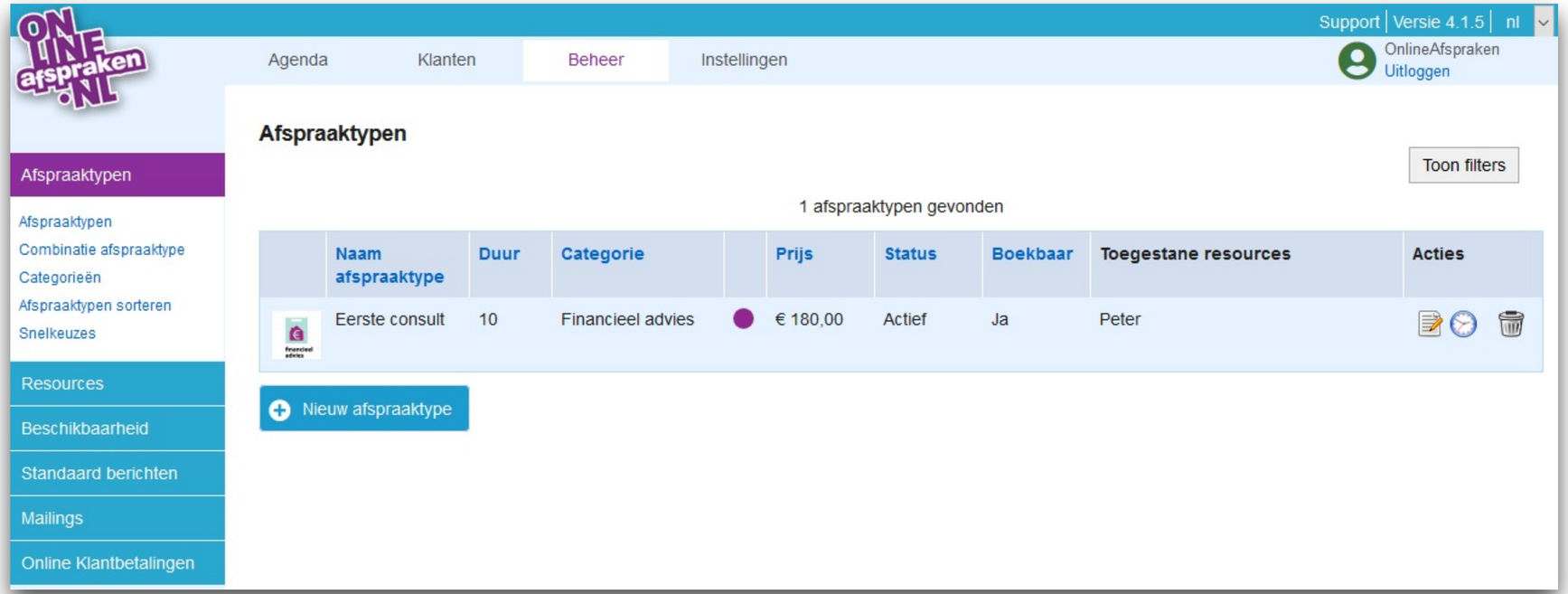
Resources kunnen medewerkers, ruimtes, locaties of apparaten zijn. Je kan deze aanmaken via Beheer > Resources, hier klik je op de button ‘Nieuwe resource’. Het enige wat hier verplicht is om in te vullen is de naam van de Resource. In de volgende stap kan je aangeven of deze resource werkt volgens de openingstijden, een eigen rooster gebruikt of nog geen rooster nodig heeft. Tot slot kun je de resource direct koppelen aan verschillende afspraaktypen.

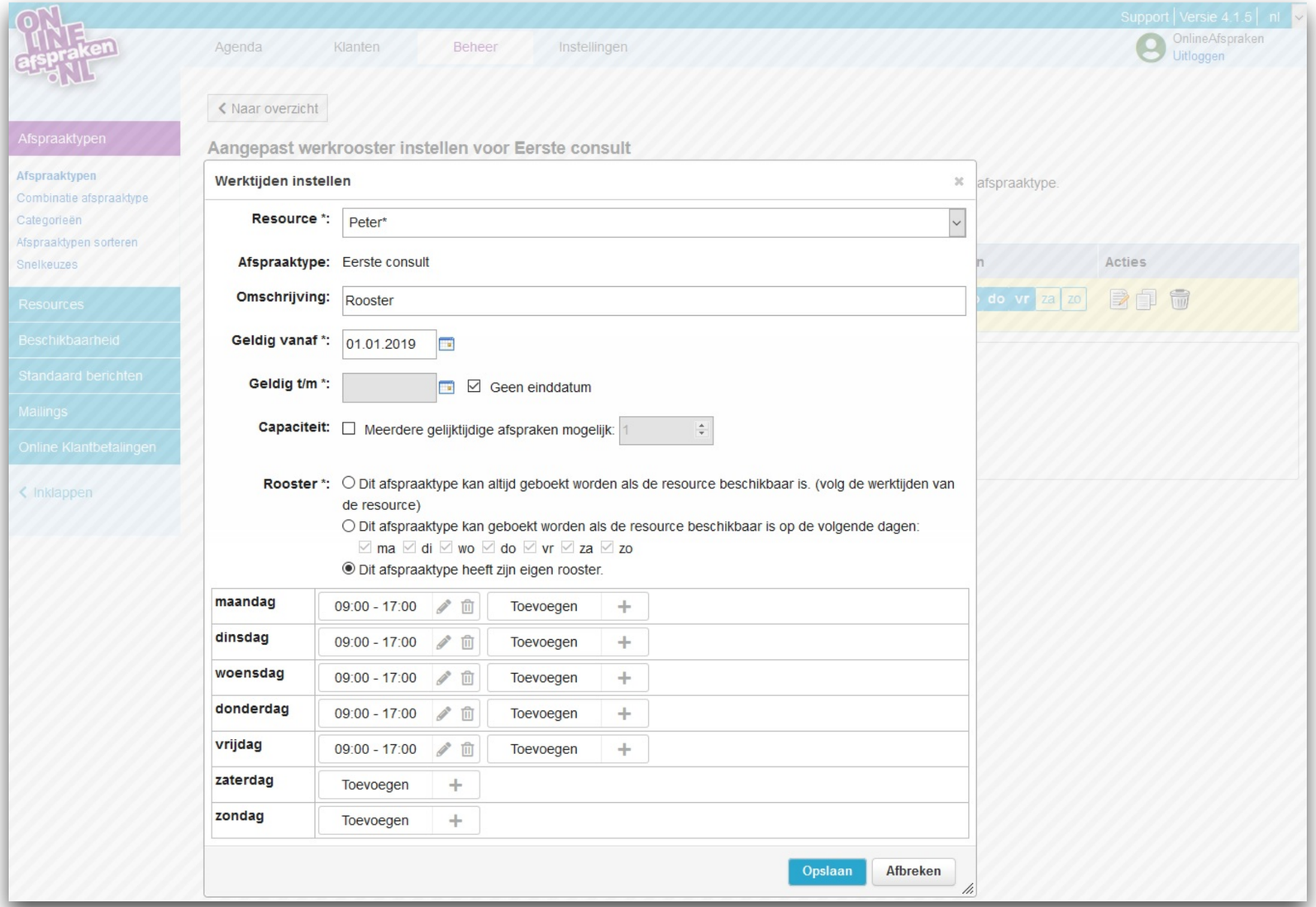


2.3. Afspraaktype aanmaken

Nadat je de resources hebt aangemaakt (medewerkers, ruimtes, locaties of apparaten) is de volgende stap om je lijst met afspraaktypen volledig te maken. Voor het toevoegen van afspraaktypen ga je naar Beheer > Afspraaktypen en klik je op de button ‘Nieuw afspraaktype’.

Per afspraaktype zijn er geavanceerde opties mogelijk. Doorloop de stappen die als verplicht worden aangegeven op de verschillende tabbladen.



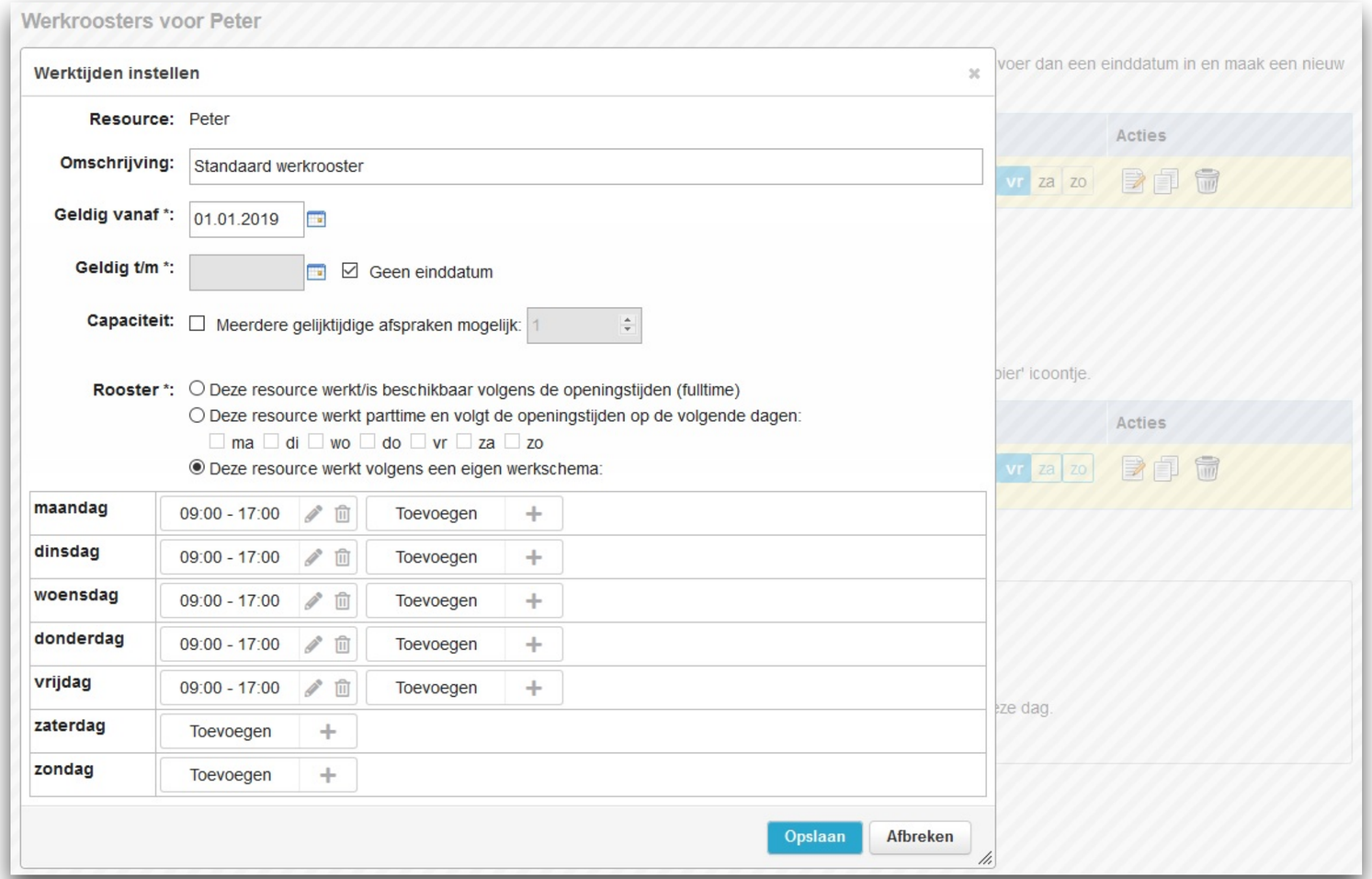


Zodra het afspraaktype is aangemaakt kun je, indien gewenst, per afspraaktype een afwijkend rooster instellen door te klikken op bewerken (bloknootje met pennetje) achter de desbetreffende resource en hier bij Rooster aangeven dat dit afspraaktype zijn eigen rooster heeft.

2.4. Rooster

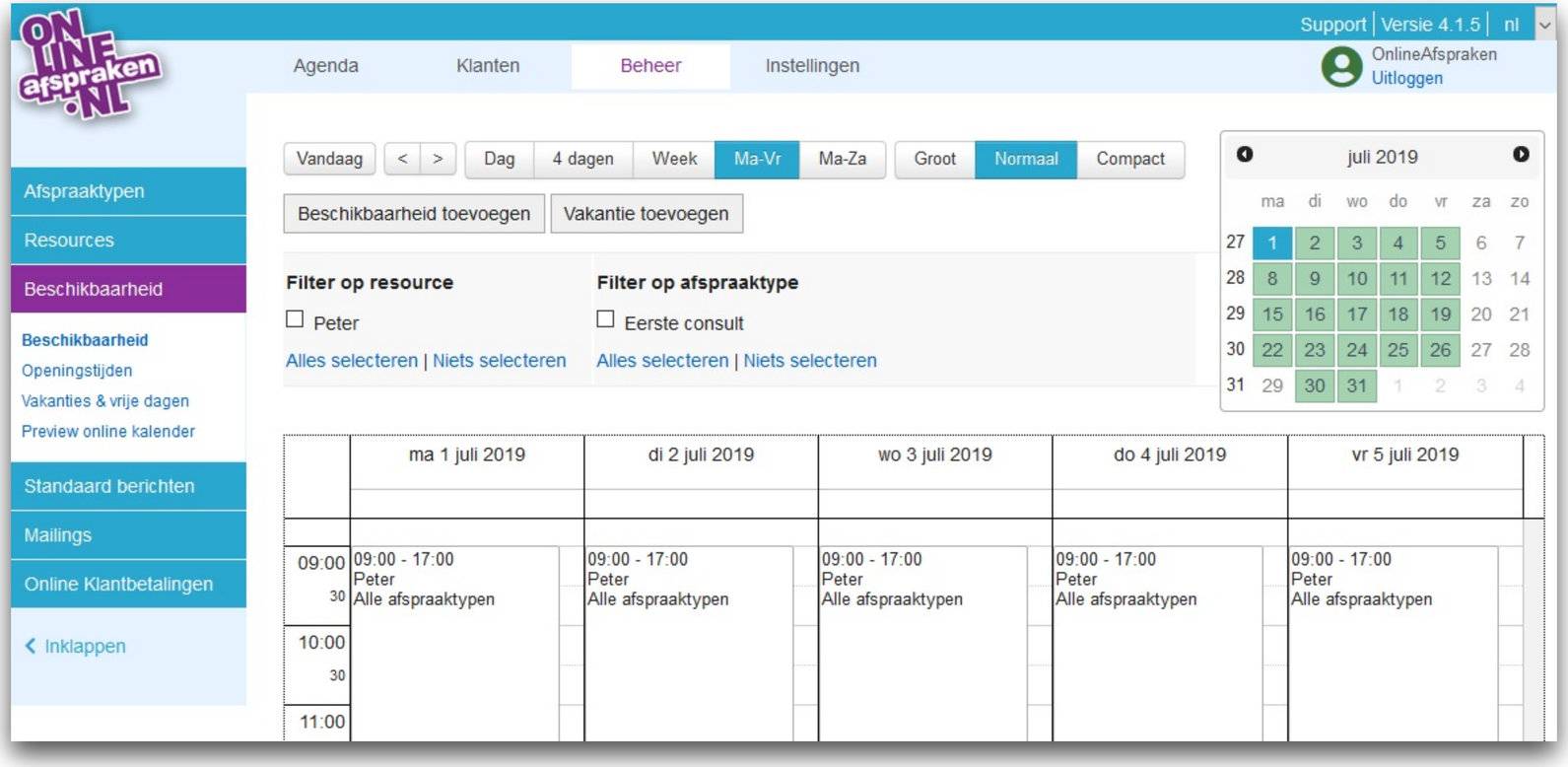
Indien je het rooster wil aanpassen, omdat een resource bijvoorbeeld niet de openingstijden volgt, kun je dit heel gemakkelijk doen door te gaan naar Beheer > Resources door op het klokje te klikken. Klik hierna op bewerken bij het standaard werkrooster en pas het rooster aan.

Indien gewenst kun je ook het werkrooster van het afspraaktype, dat gekoppeld is aan de resource, aanpassen. Voor het aanpassen van het werkrooster klik je bij het afspraaktype op bewerken en pas vervolgens het rooster aan.



2.5. Beschikbaarheid

De beschikbaarheid die vanuit het vaste rooster is aangemaakt vind je terug via Beheer > Beschikbaarheid. De beschikbaarheid zijn de boekbare blokken voor je klanten. De openingstijden of werkroosters van de resources zijn gekoppeld aan de afspraaktypen en dit vormt tezamen de beschikbaarheid.

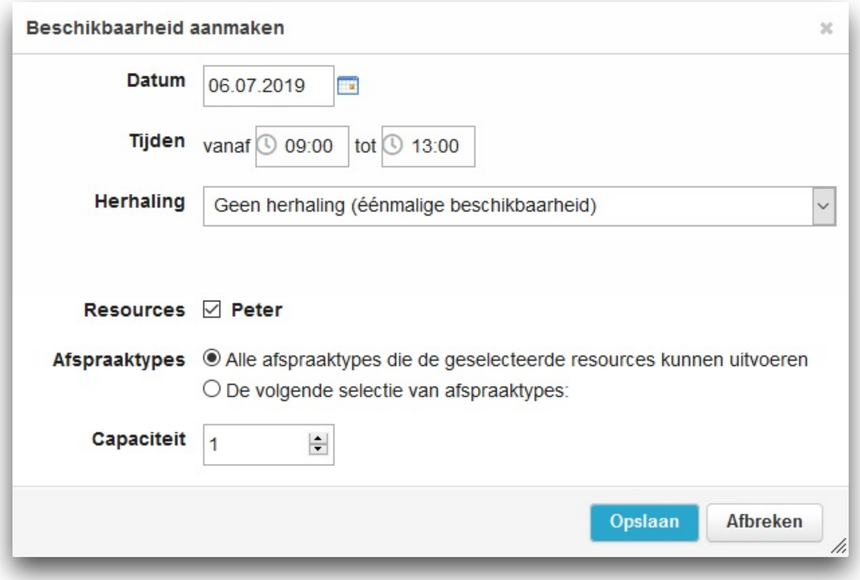


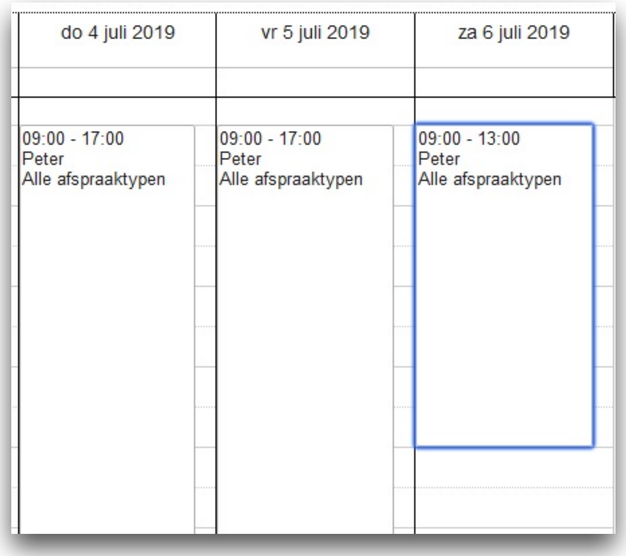
2.6. Losse beschikbaarheid aanmaken

Indien je losse beschikbaarheid wilt aanmaken, in ons voorbeeld op 6 juli, kun je dit als volgt doen:

- Klik linksboven op ‘Beschikbaarheid toevoegen’ of klik in de agenda op de desbetreffende dag
- Op het venster dat nu verschijnt vul je de; datum, tijd, herhaling indien gewenst, resource, afspraaktype en capaciteit (hoeveel klanten de afspraak gelijktijdig kunnen boeken) in.

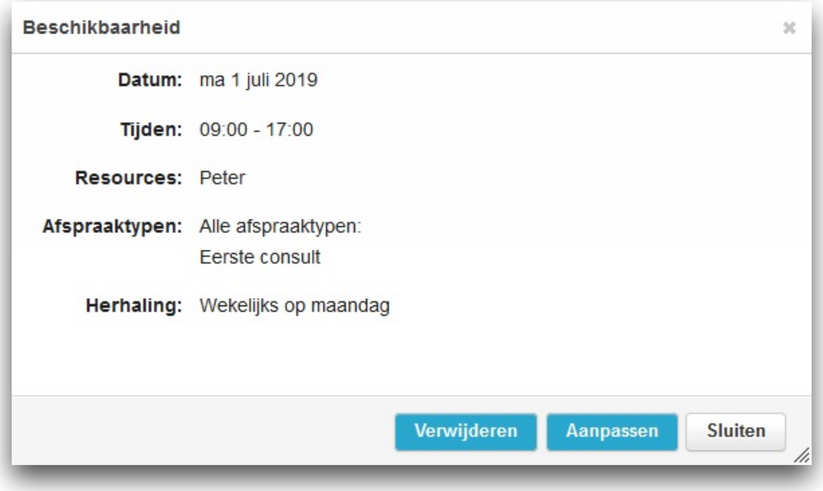
Mocht je bijvoorbeeld een workshop o.i.d. willen plannen op een bepaalde dag dan is het wel noodzakelijk dat de workshop eerst wordt aangemaakt als afspraaktype.





2.7. Beschikbaarheid aanpassen of verwijderen

Indien je een beschikbaar blok wilt verwijderen, klik dan op het desbetreffende blok en klik op ‘Verwijderen’. In het venster dat volgt kun je aangegeven of je de hele reeks wilt verwijderen of enkel dit blok.

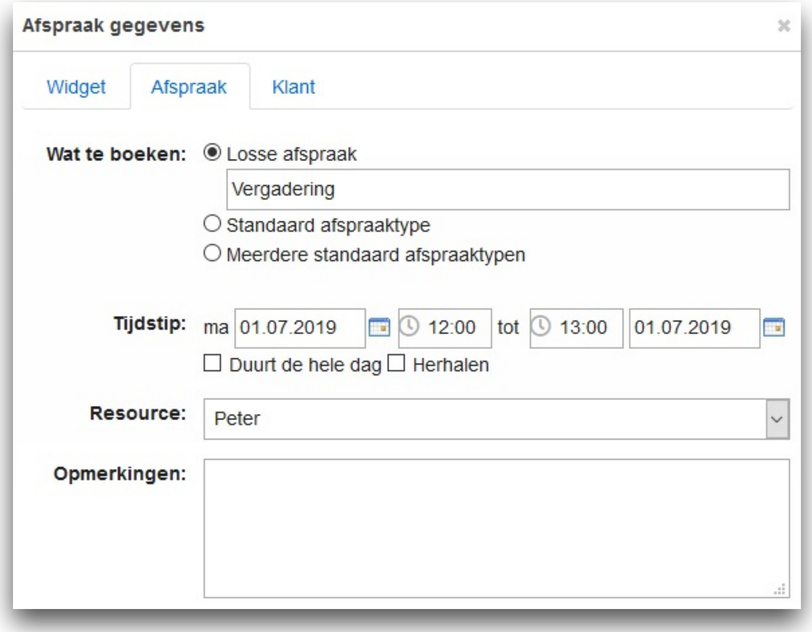


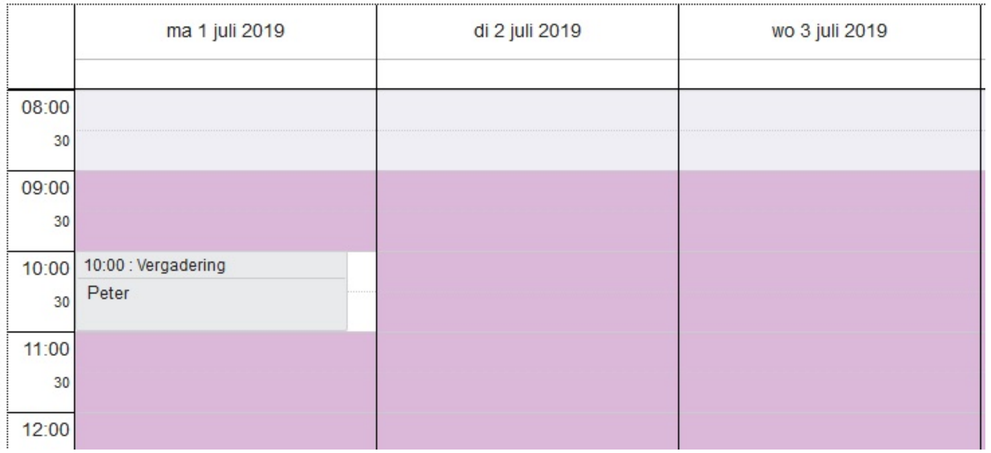
Indien je op een bepaalde dag bijvoorbeeld eerder sluit kun je via Beheer > Beschikbaarheid ook heel gemakkelijk het onderste lijntje iets naar boven slepen waardoor je de beschikbaarheid van de middag verwijderd.

2.8. Losse afspraak boeken

Indien je een (losse) afspraak in de agenda wilt plaatsen dan kun je dit doen door te gaan naar Agenda en klik vervolgens in de agenda op het betreffende tijdvak. In ons onderstaande voorbeeld boeken wij een Losse afspraak (vergadering) (12.00-13.00u). Klik hierna op Opslaan.

Mocht er een klant bellen voor het boeken van een afspraak, dan kun je op deze manier direct de afspraak boeken. Kies het afspraaktype, datum, tijdstip, resource en geef bij ‘klant’ aan of het een bestaande of nieuwe klant is. Indien je klikt op bestaande klant dan hoef je enkel te zoeken op de naam en de klant naam verschijnt direct.

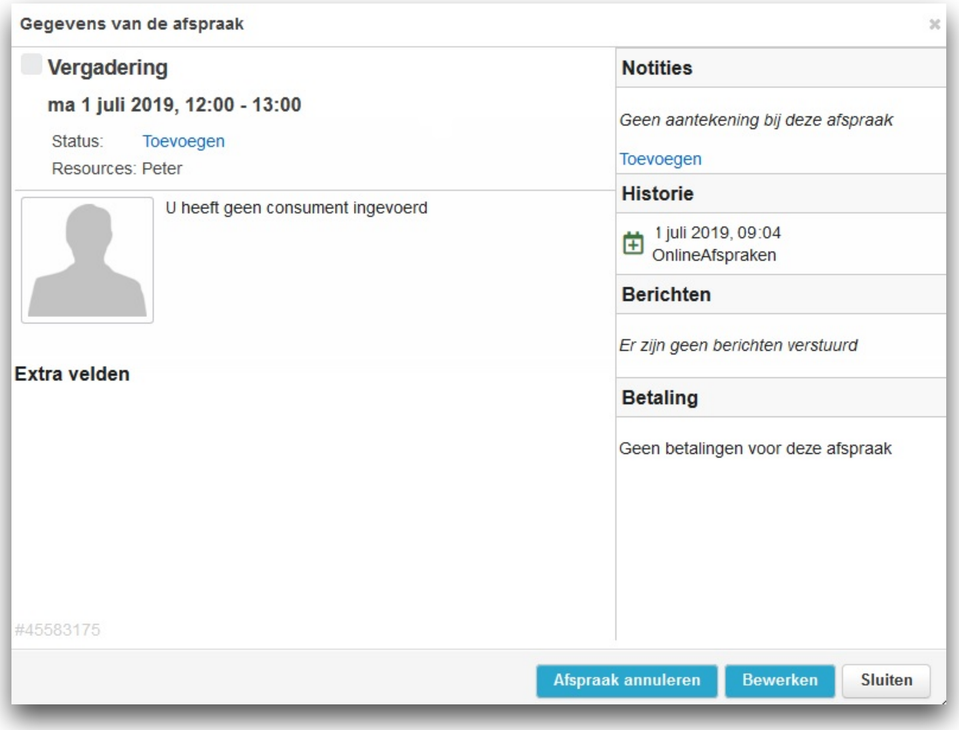


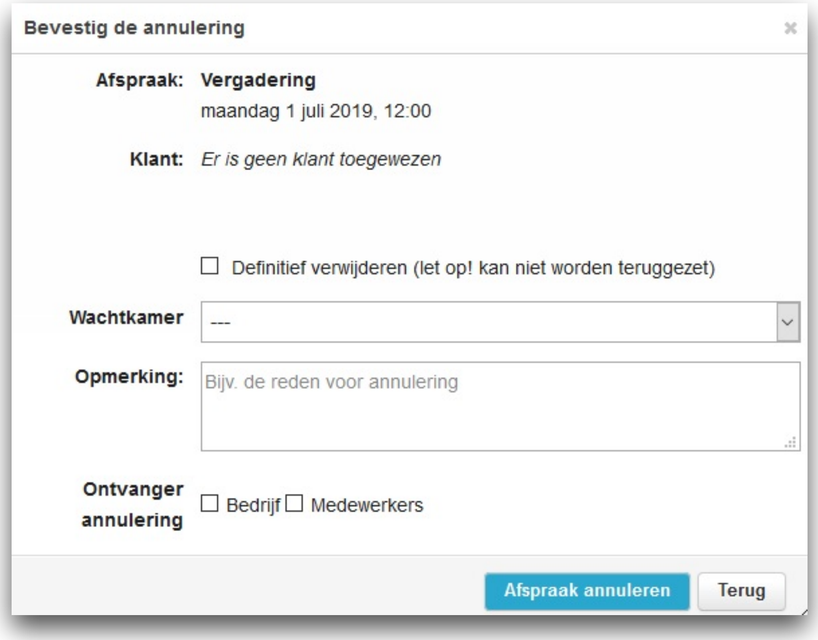


2.9. Afspraak aanpassen of verwijderen

Indien je een afspraak wilt aanpassen dan klik je op de desbetreffende afspraak in de agenda en klik vervolgens op ‘Bewerken’. In het venster dat nu verschijnt kun je de afspraak aanpassen.

Mocht je een afspraak willen verwijderen dan klik je ook op de desbetreffende afspraak. In het venster dat nu verschijnt klik je op ‘Afspraak annuleren’ en vink vervolgens ‘Definitief verwijderen’ aan en klik hierna op ‘Afspraak annuleren’.





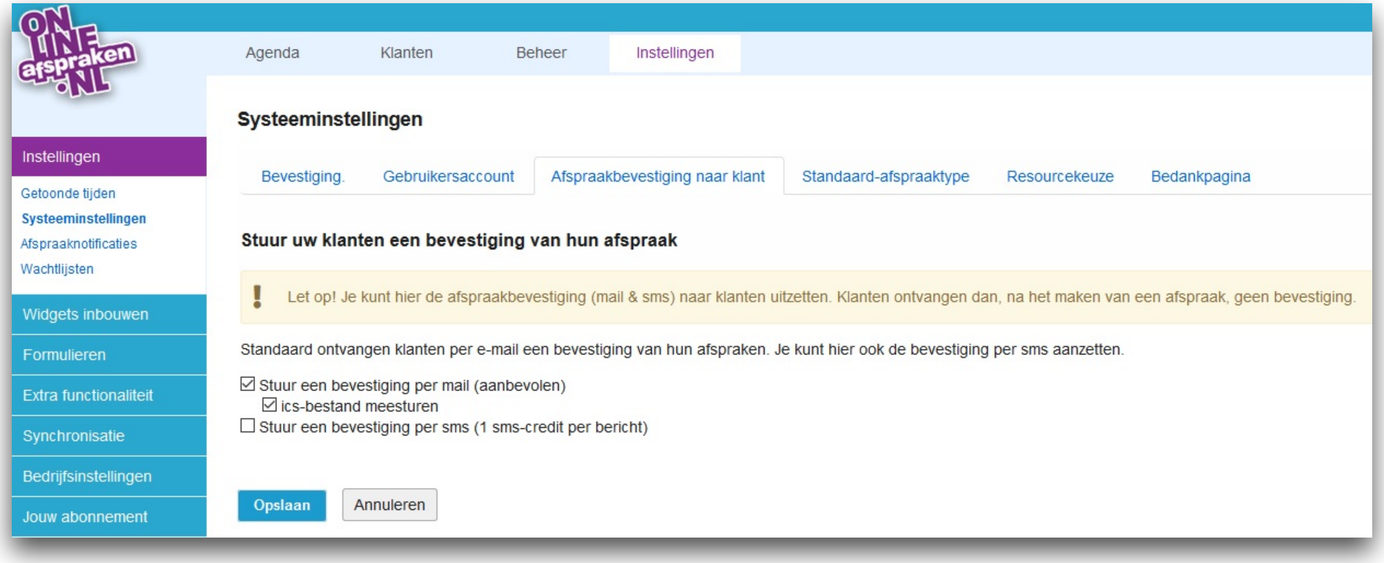
2.10. Preview online kalender

De weergave van de boekingswidget kun je zien door te gaan naar Agenda > Preview online kalender.

Ons voorbeeld laat de beschikbare tijden zien op 1 augustus 2019.

2.11. Afspraakbevestiging

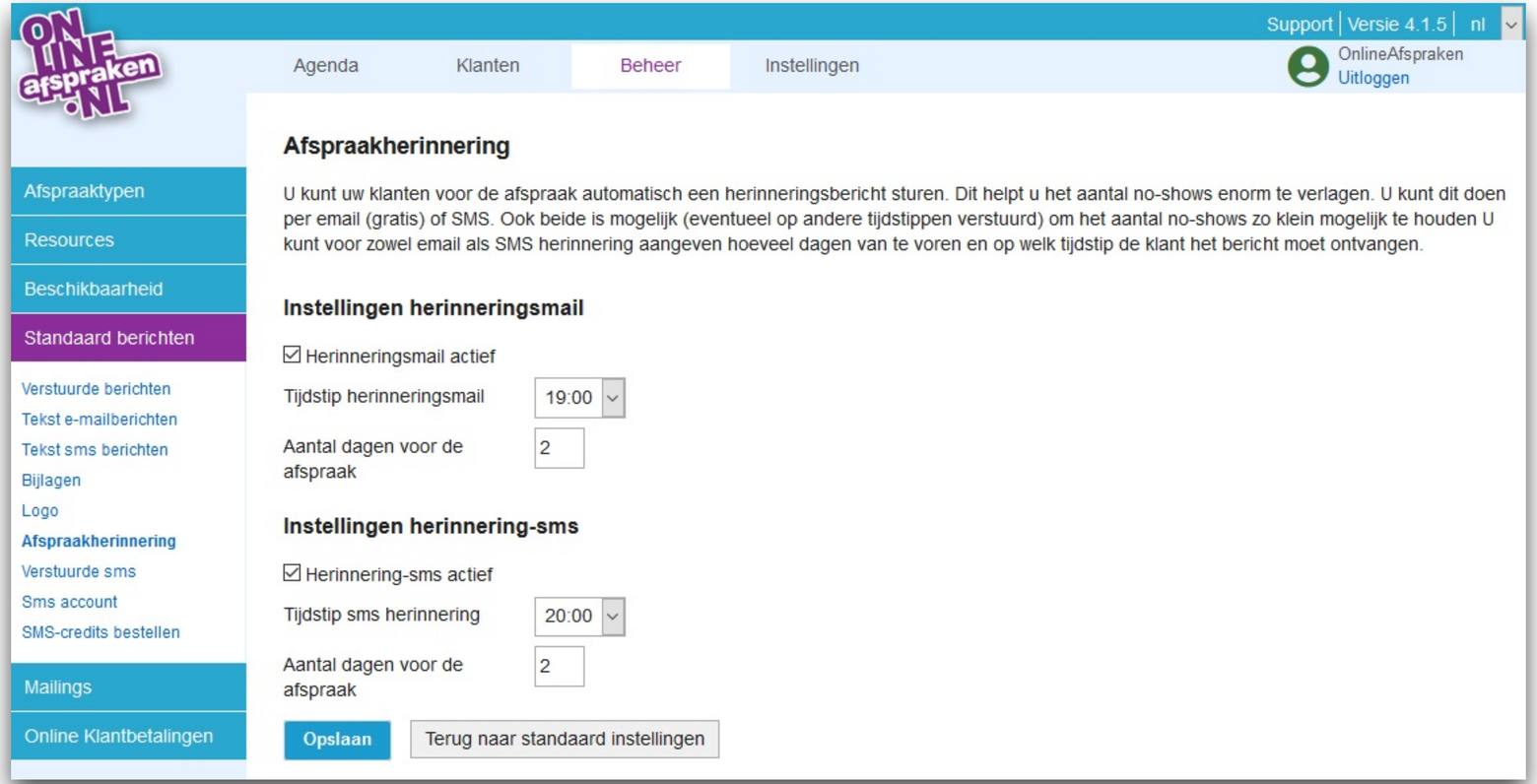
Standaard wordt er na het boeken van een afspraak binnen enkele minuten een afspraakbevestiging incl. ics-bestand naar de klant verstuurd. Het ics bestand zorgt ervoor dat jouw klant de afspraak direct in zijn eigen agenda kan zetten. Uiteraard is het wel noodzakelijk dat het e-mailadres genoteerd staat. Het is ook mogelijk om sms bevestigingen te sturen. Hiervoor dient wel een sms bundel te zijn aangeschaft.



De tekst van de afspraakbevestiging kun je terugvinden via Beheer > Standaard berichten > Tekst e-mailberichten. De teksten kun je naar wens aanpassen. Klik op bewerken en pas de tekst waar nodig aan. Onder het bericht staan variabelen weergegeven die je kunt gebruiken in het bericht. Bij het versturen van het bericht worden de variabelen vervangen door de juiste waardes.

2.12. Afspraakherinnering

Standaard staat er een herinneringsmail ingeschakeld. De herinneringsmail wordt standaard om 19.00u ‘s avonds twee dagen voor de afspraak verstuurd. Indien je dit wil aanpassen ga je naar Beheer > Standaard berichten > Afspraakherinnering. Je kunt er ook voor kiezen om naast de afspraakherinneringsmail een sms-herinnering te sturen. Standaard krijg je 10 gratis credits (sms’jes).

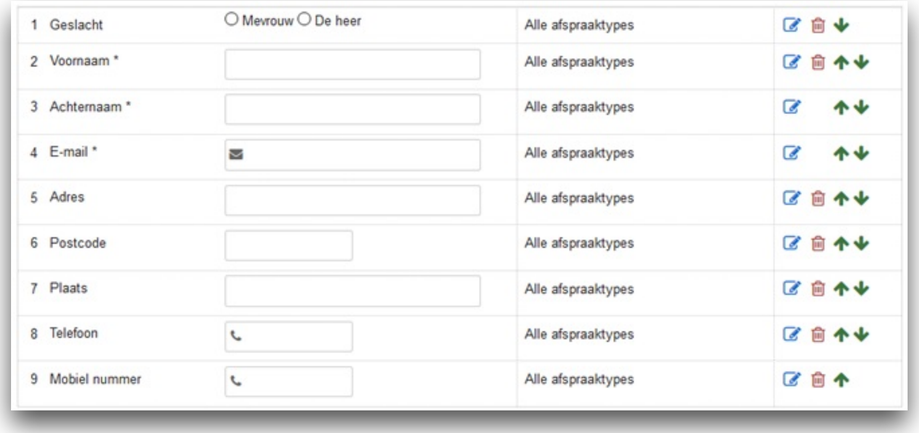


2.13. Klantenvelden

Binnen onlineafspraken.nl zijn er 2 type formulieren; het klantenregistratieformulier en het afspraakformulier. Beide formulieren worden samen als 1 formulier uitgevraagd aan de klant, de velden in het registratieformulier alleen de eerste keer en het afspraakformulier elke afspraak opnieuw.

Het Pro pakket maakt het tevens mogelijk om per afspraaktype een ander formulier te tonen. Ook is het bij het Pro pakket mogelijk om een bestandsveld toe te voegen zodat klanten direct d.m.v. bijvoorbeeld een foto met de smartphone een bestand kunnen toevoegen.

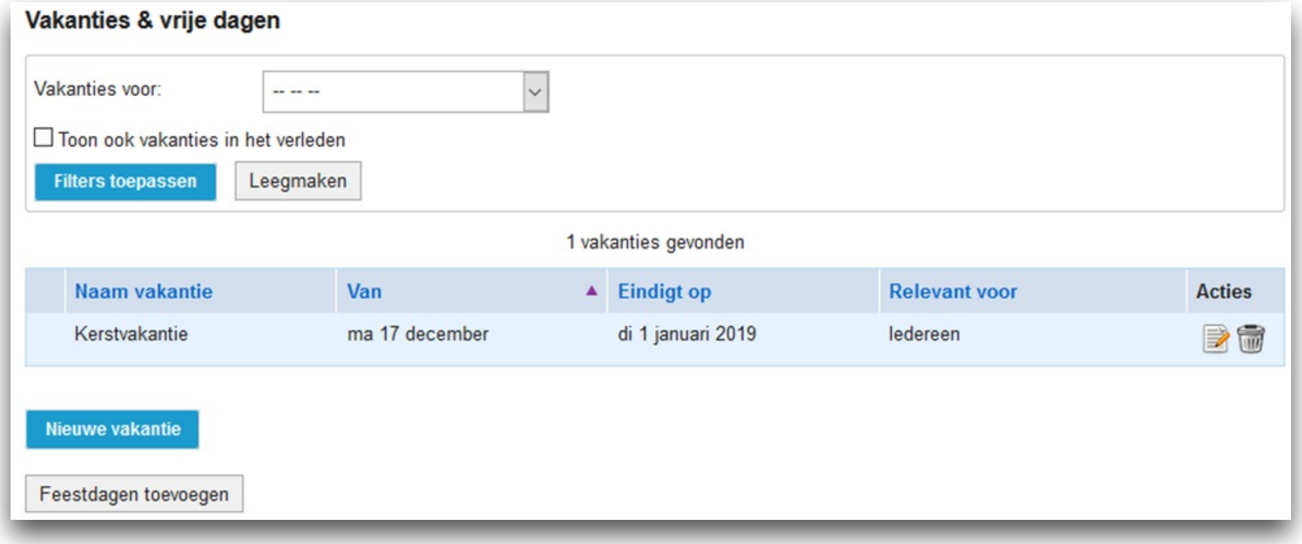
De formulieren zijn te vinden via Instellingen > Formulieren.



2.14. Vakanties en vrije dagen

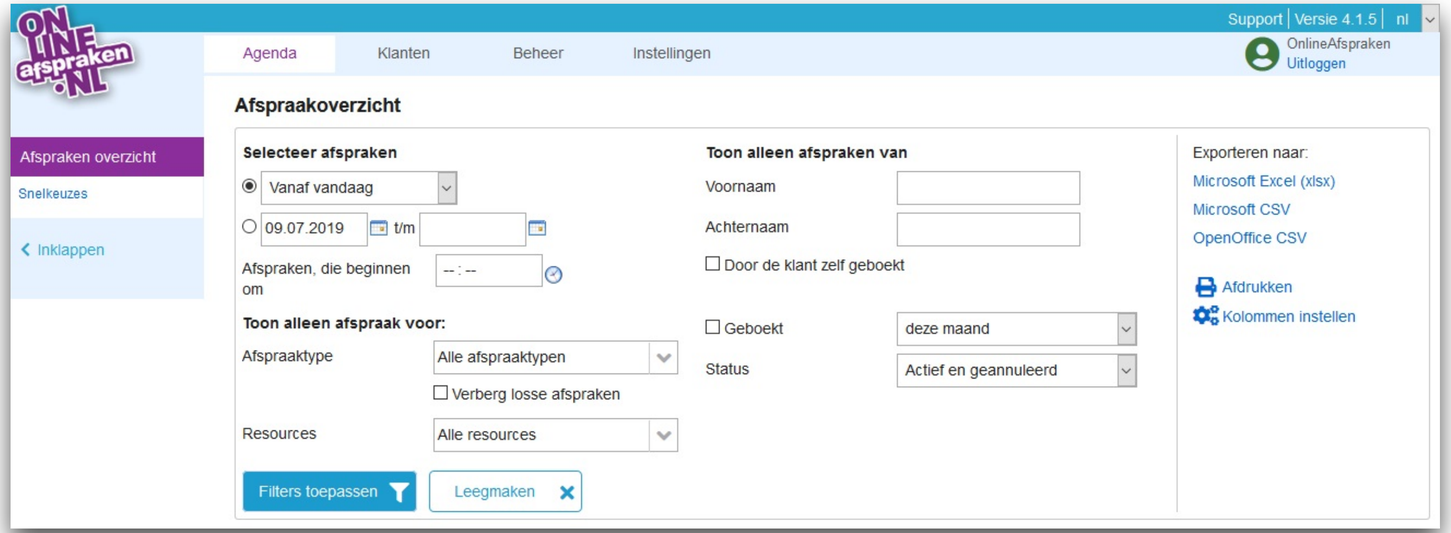
Indien je vakanties (vrije dagen) wilt blokken in de onlineafspraken agenda ga je naar Beheer > Beschikbaarheid > Vakanties & vrije dagen. Voor het aanmaken van een nieuwe vakantie klik je op ‘Nieuwe vakantie’ en doorloop je de aangegeven velden.

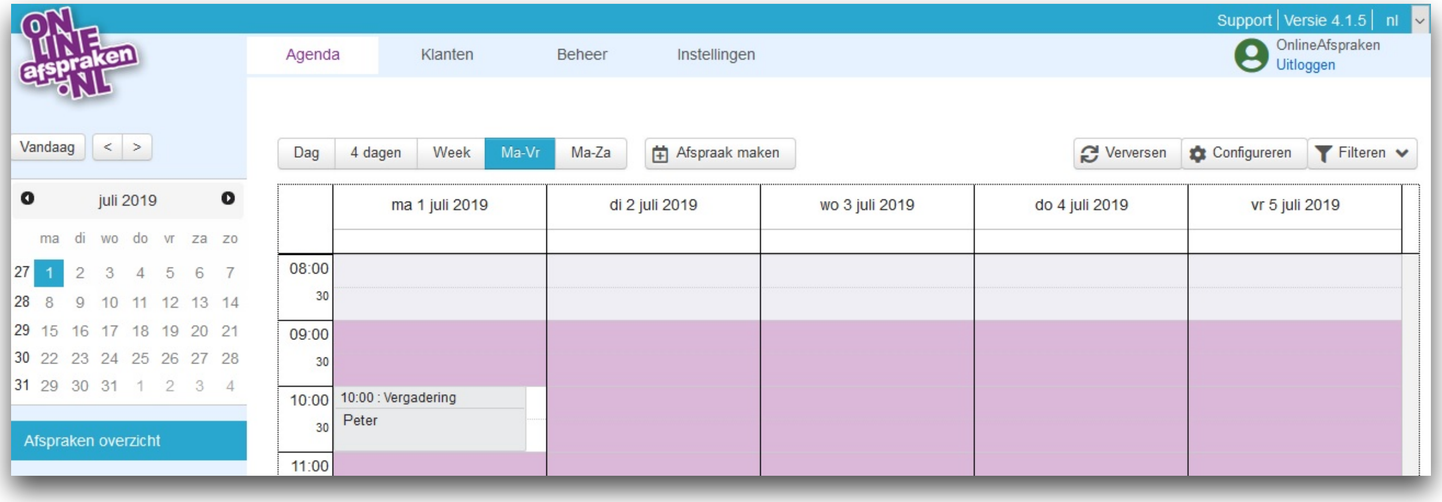
Ook kun je nationale feestdagen invoeren. Deze dagen worden automatisch geblokkeerd in je agenda. Ga hiervoor naar Beheer > Beschikbaarheid > Vakanties & vrije dagen en klik op ‘Feestdagen toevoegen’.



2.15. Afspraakoverzicht

Het Afspraakoverzicht kun je vinden door te gaan naar Agenda en klik vervolgens aan de linkerkant op Afspraken Overzicht. In het afsprakenoverzicht is het mogelijk om diverse filters toe te passen. Ook kun je uitdraaien exporteren naar Excel.

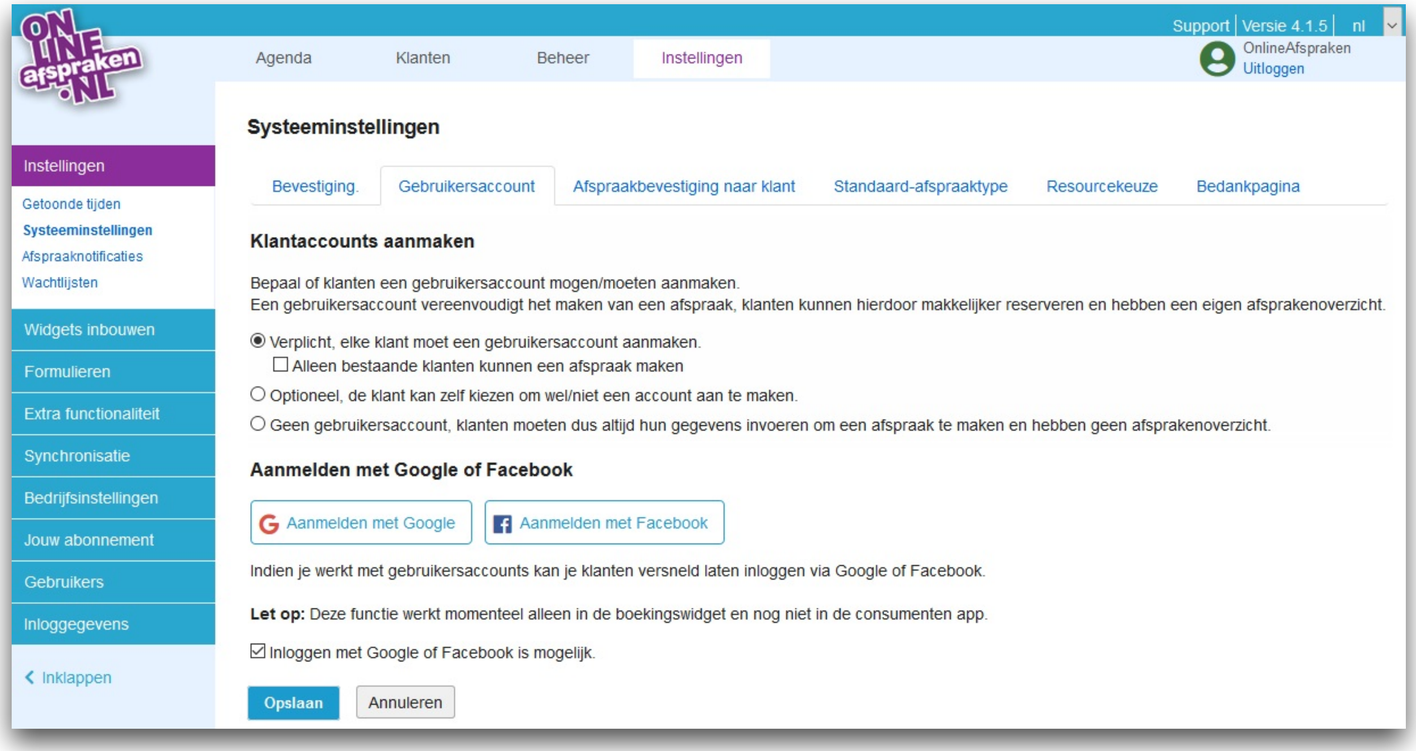




2.16. Gebruikersaccount

Je kunt instellen of klanten een gebruikersaccount mogen/moeten aanmaken. Standaard staat ingesteld dat elke klant verplicht is om een gebruikersaccount aan te maken bij het boeken van een afspraak. Een gebruikersaccount vereenvoudigt het maken van een afspraak, klanten kunnen hierdoor makkelijker reserveren en hebben een eigen afspraken overzicht. Via https://agenda.onlineafspraken.nl/login/login#consumer komen klanten uit in hun eigen afsprakenoverzicht, maar ook zien ze hun afsprakenoverzicht in de consumentapp (indien aangeschaft).

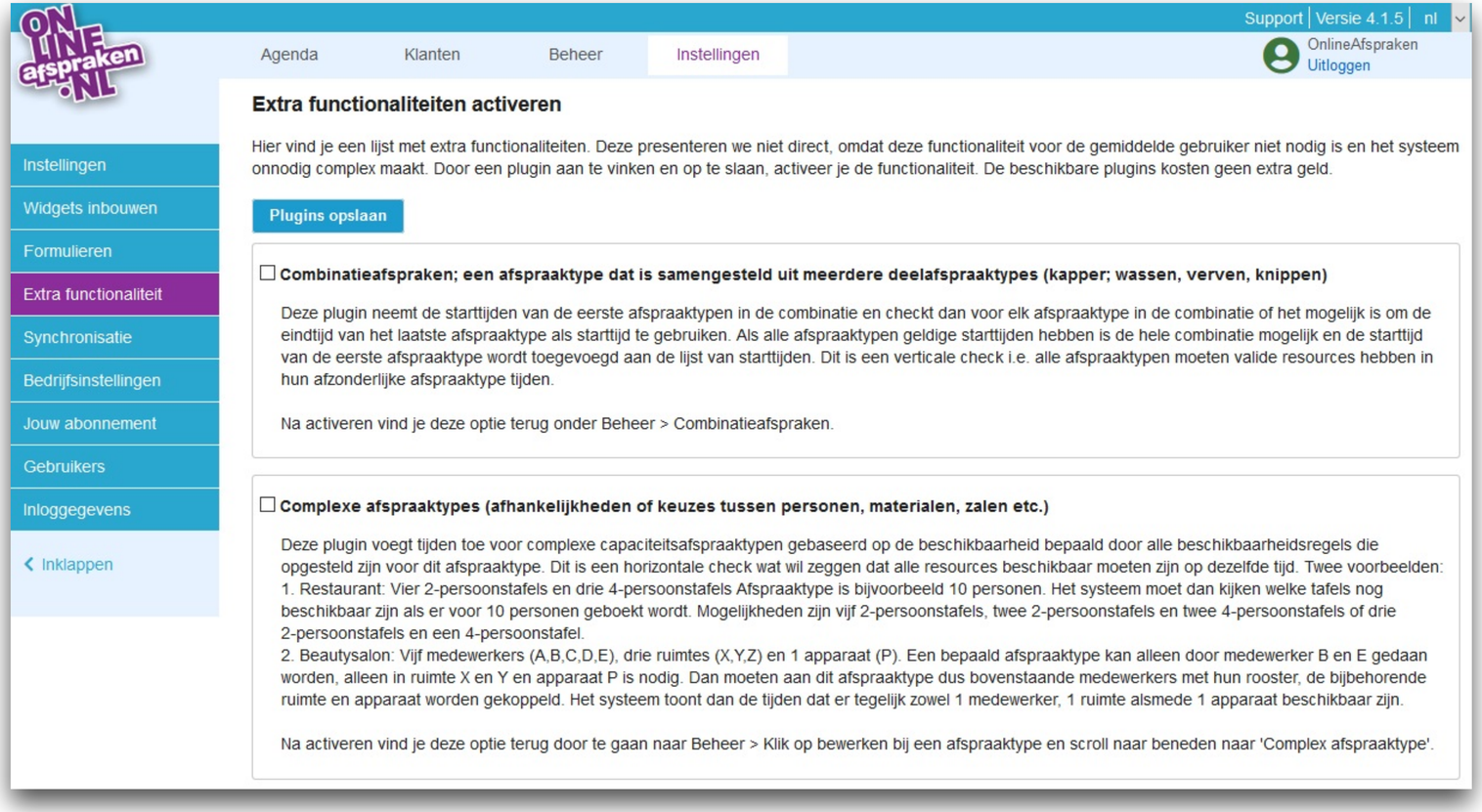
Een groot voordeel van gebruikersaccounts voor jou is dat er van elke klant maar 1 klantenkaart is. Hier vind je de afsprakenhistorie, nieuwe afspraken, berichten, abonnementen etc. terug. Voor aanpassingen ga je naar Instellingen > Instellingen > Gebruikersaccount.



2.17. Plug-ins (extra functionaliteiten)

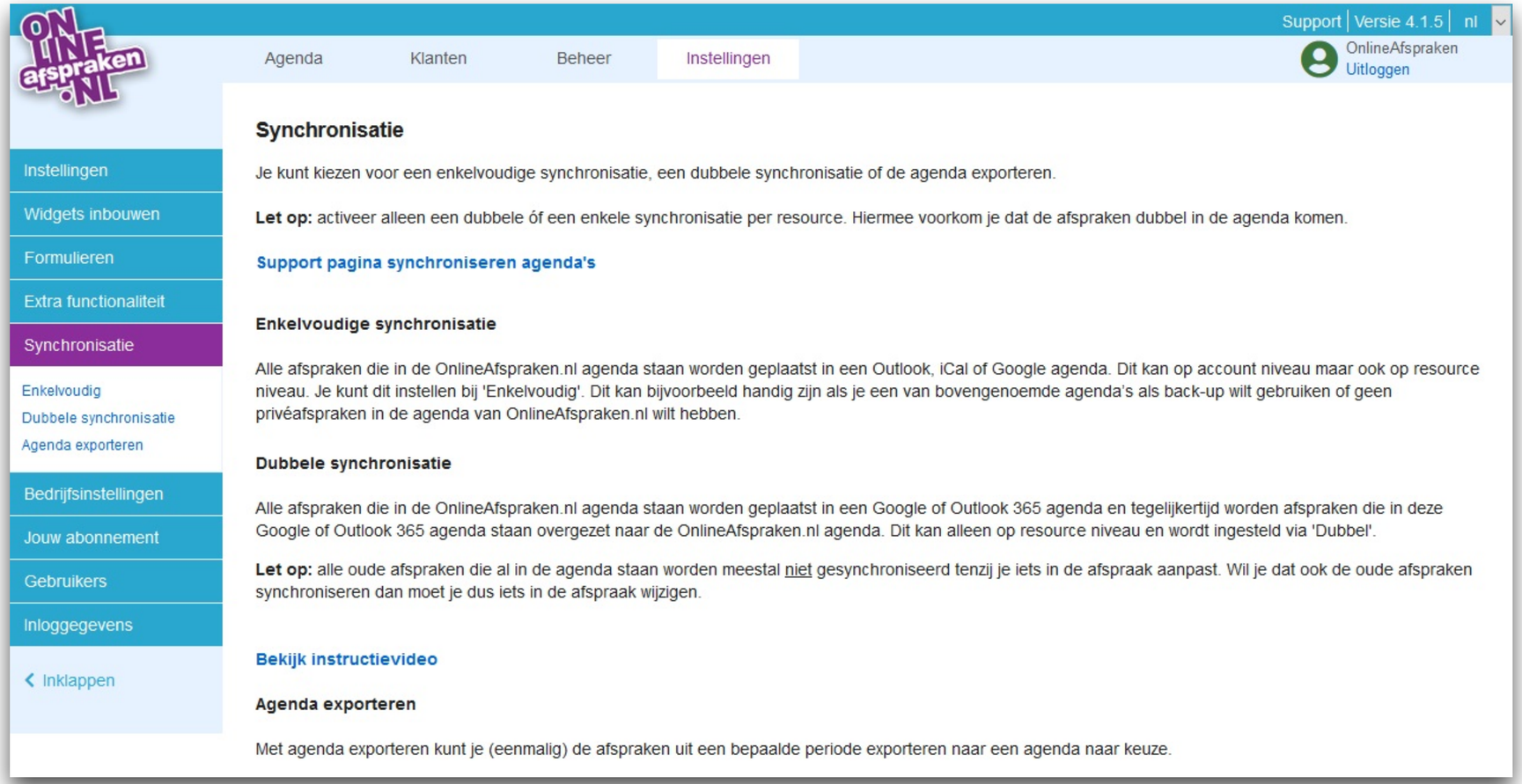
OnlineAfspraken.nl is een zeer geavanceerde dienst. Naast de basis functionaliteiten zijn er ook extra functionaliteiten beschikbaar. Deze laten wij niet direct zien omdat deze functionaliteiten niet voor alle gebruikers nodig zijn. Door een plugin aan te vinken en op te slaan activeer je de functionaliteit. Functionaliteiten waar je aan kunt denken zijn:

- Combinatieafspraken; een afspraaktype dat is samengesteld uit meerdere deel-afspraaktypes
- Complexe afspraaktypes; afhankelijkheden of keuzes tussen personen, materialen, zalen etc.
- Specifieke tijden; alle mogelijke tijden instellen die zichtbaar moeten zijn voor je klant



2.18. Synchronisatie

Het is mogelijk om de afspraken van Onlineafspraken.nl te laten synchroniseren naar je Outlook, Ical of Google agenda. Dit kan op account niveau maar ook op resource niveau. Ga hiervoor naar Instellingen > Synchronisatie.



Einde Hoofdstuk 2: Verdere uitleg

Meer weten? De volgende pagina’s bevatten nog veel **extra informatie** over extra opties.

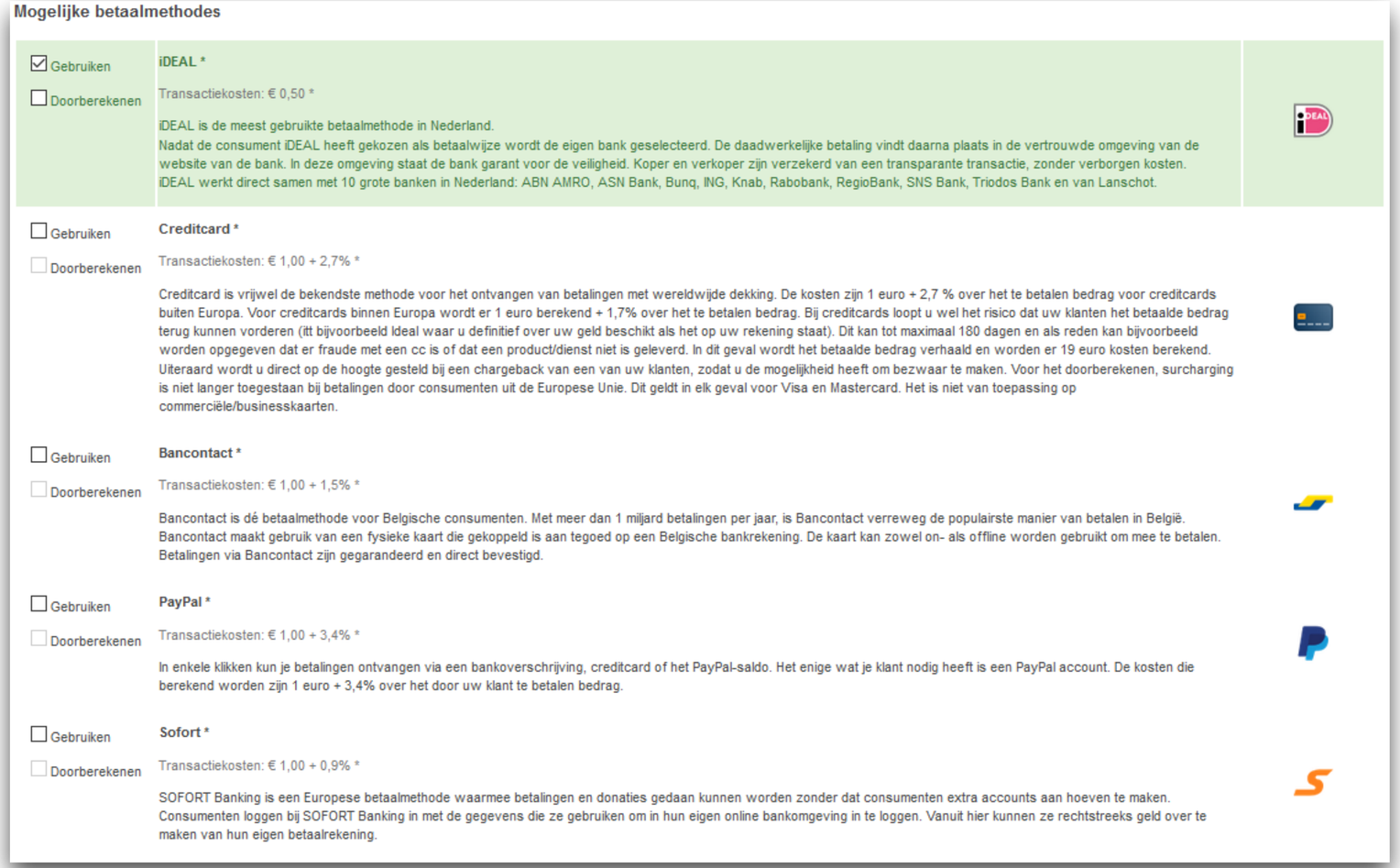
Begin Hoofdstuk 3: Extra opties

3.1. Online klantbetalingen

Indien je wenst dat klanten direct hun boeking online kunnen afrekenen kun je 'Online Klantbetalingen' activeren. Je gaat hiervoor naar Beheer > Online Klantbetalingen.

Er zijn 5 verschillende betaalmethodes waaruit je kan kiezen; iDEAL, Creditcard, Bancontact, PayPal en Sofort.

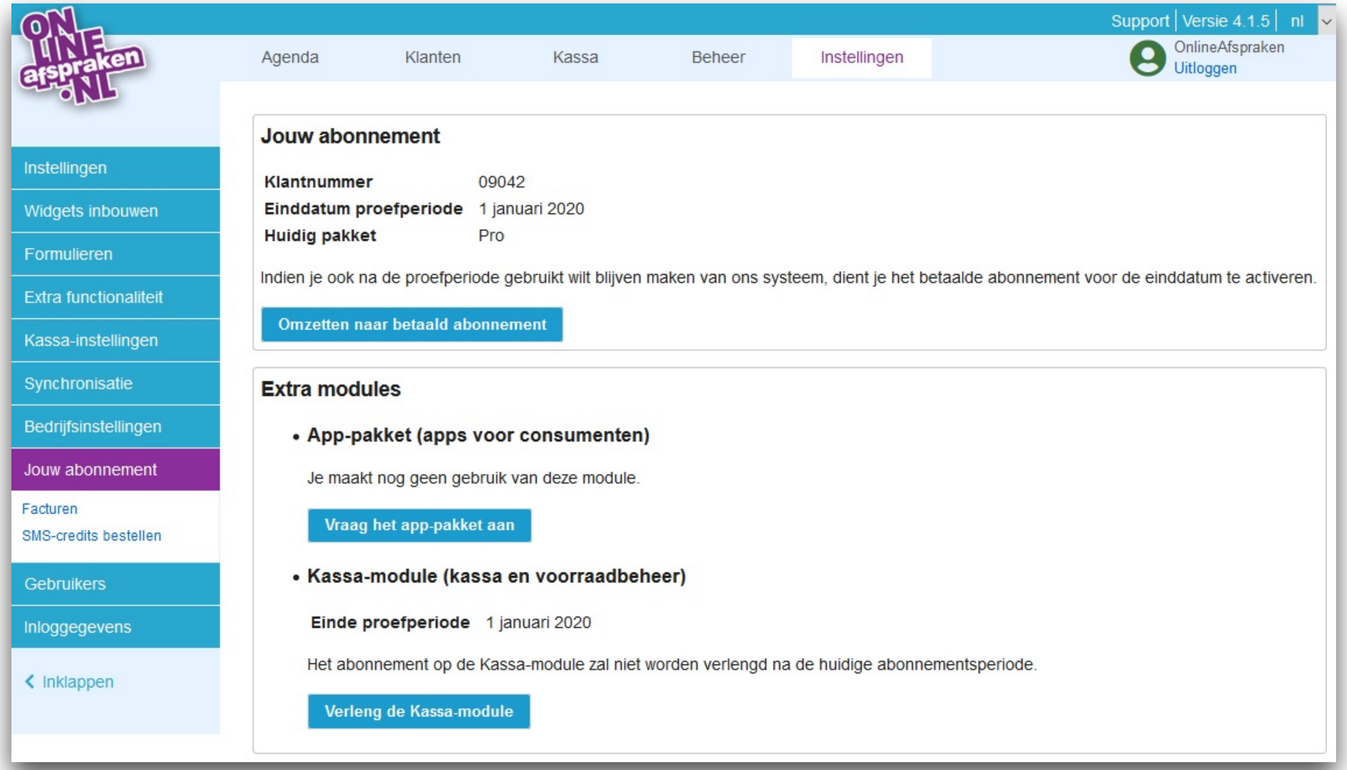
Je kunt er ook voor kiezen om de transactie-kosten door te berekenen door 'Doorberekenen' aan te vinken nadat je bij een optie op 'Gebruiken' hebt geklikt.



3.2. Kassa module

De kassa van Onlineafspraken.nl biedt vele voordelen. De afspraak kun je bijvoorbeeld direct met de klant afrekenen. Ook is het mogelijk om eventueel producten aan de kassa toe te voegen zodat deze als bijverkoop meegenomen kunnen worden. Wat de kassa ook interessant maakt is dat je cadeaukaarten, kortingscodes, etc. aan de kassa kunt koppelen. Ook ondersteunt onze kassa een bonprinter. Daarnaast is het mogelijk om onze kassa als voorraadsysteem te gebruiken. Tevens kun je diverse rapporten uitdraaien.

Mocht je de kassa 1 maand gratis willen uitproberen stuur dan een e-mail naar info@onlineafspraken.nl. Na 1 maand verloopt de proefperiode automatisch, maar deze kun je na goede ervaringen activeren via Instellingen > Jouw abonnement en klik vervolgens op Activeer de Kassa-module. De kosten voor de Kassa module bedragen € 119,- excl. BTW per jaar.

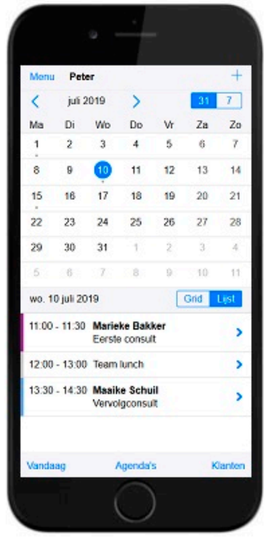


3.3. Beheer App

De OnlineAfspraken.nl beheer app is specifiek gemaakt voor smartphones (IOS en Android) en tablets. Met deze beheerapp kun je eenvoudig je afspraken inzien, boeken en bewerken. Ook kun je eenvoudig bij jouw klantenbestand zodat je altijd de gegevens van je relaties kunt inzien (incl. alle afspraken van de betreffende klant) en beheren.

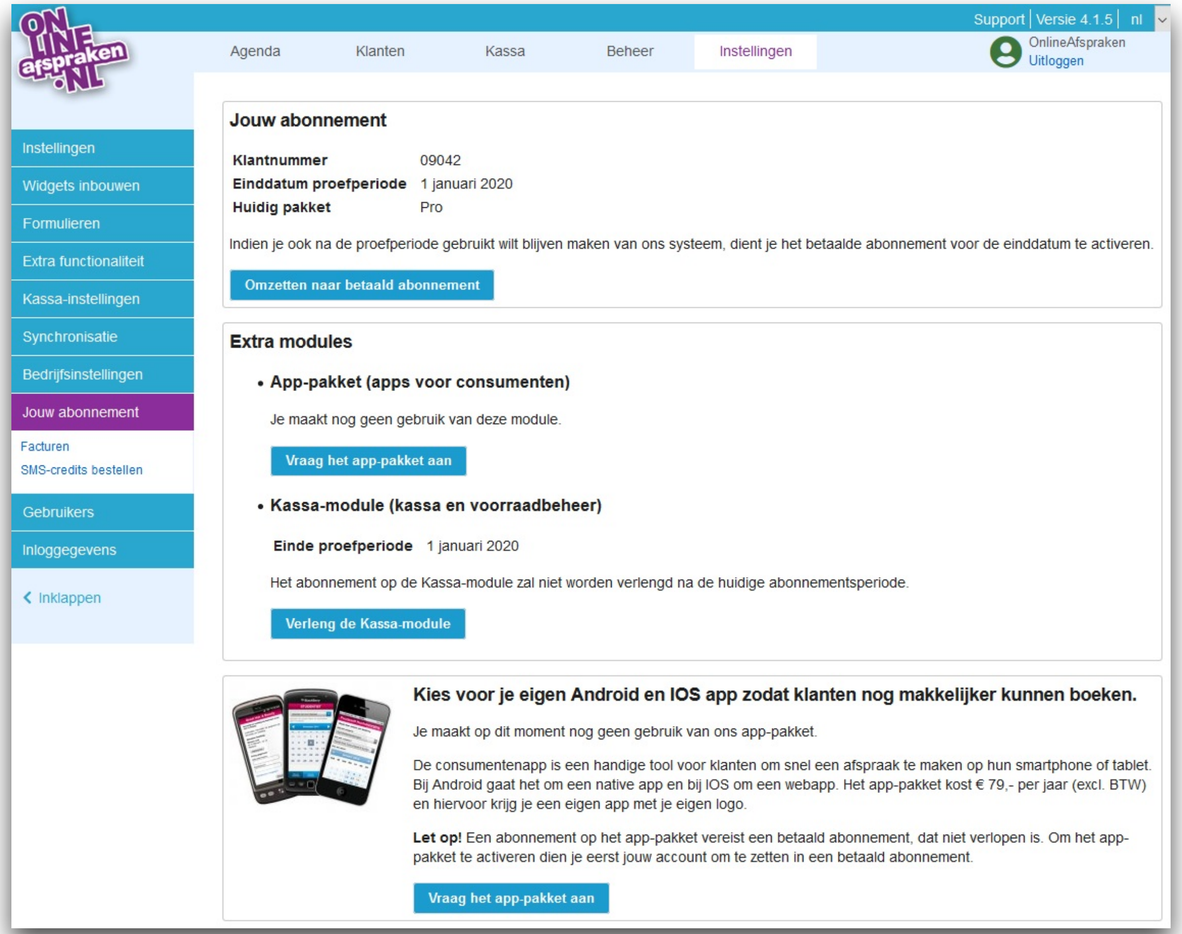
Bij bedrijven met meerdere medewerkers is het mogelijk om iedere gebruiker een aparte login te geven. De gebruiker kan alleen zijn eigen agenda inzien. De eigenaar kan wel elke agenda bekijken via zijn smartphone/tablet.

De beheer-app kun je downloaden via de volgende pagina:
https://www.onlineafspraken.nl/nl_NL/beheer-app



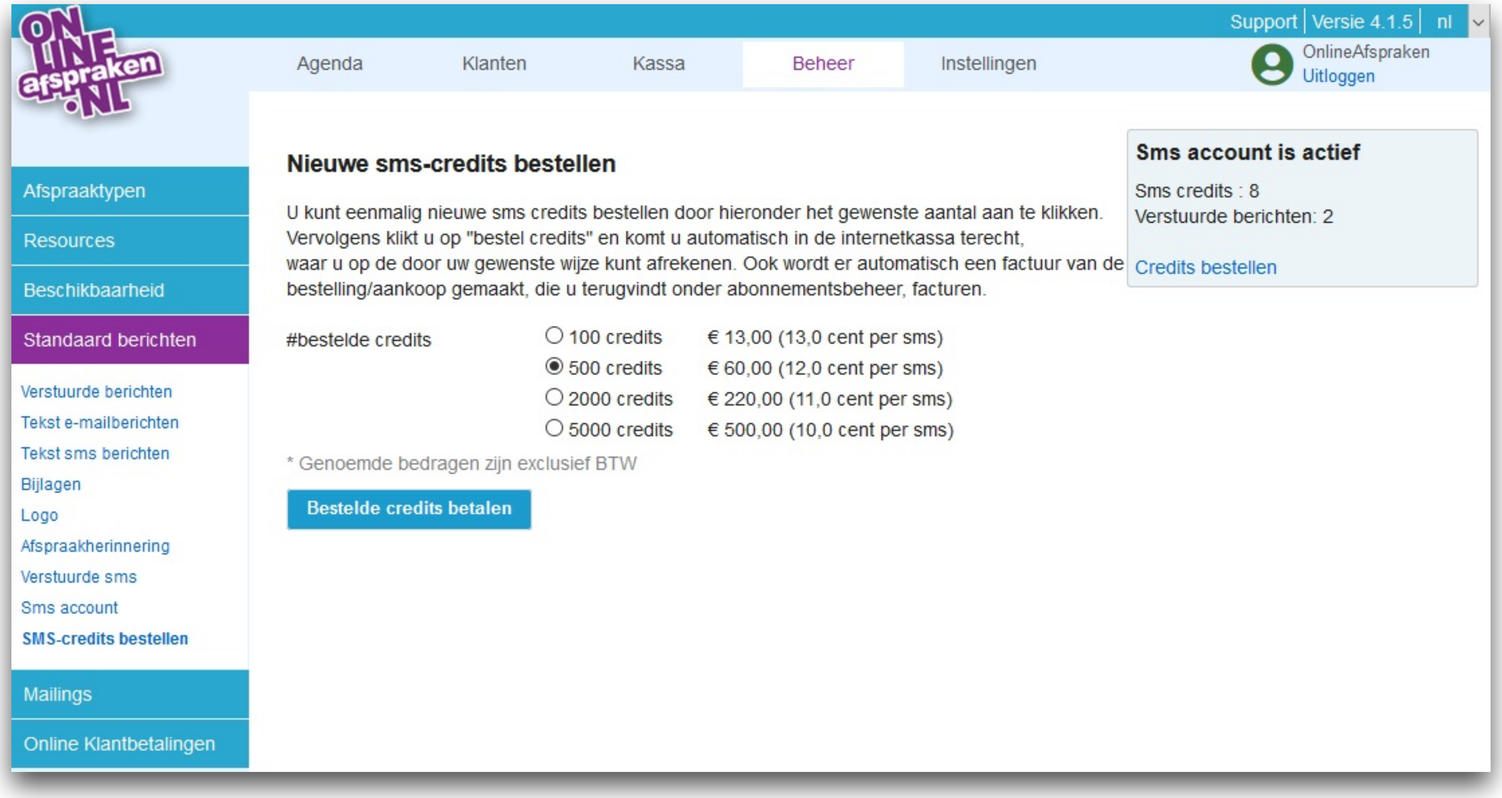
3.4. Consumenten App

De consumentenapp is een handige tool voor vaste klanten om snel een afspraak te maken op hun smartphone en tablet. Je bedrijfslogo wordt als een icoontje weergegeven. De consumenten app kost € 79,- per jaar en hiervoor krijg je een Android en iPhone app. Om het app-pakket aan te schaffen ga je naar Instellingen > Jouw abonnement en klik vervolgens op ‘Activeer het app-pakket’. Nadat je het pakket hebt aangeschaft ontvangen we graag je logo in JPEG formaat. Deze kun je sturen naar info@onlineafspraken.nl. Binnen 2 werkdagen is je app normaliter gereed.



3.5. SMS Berichten

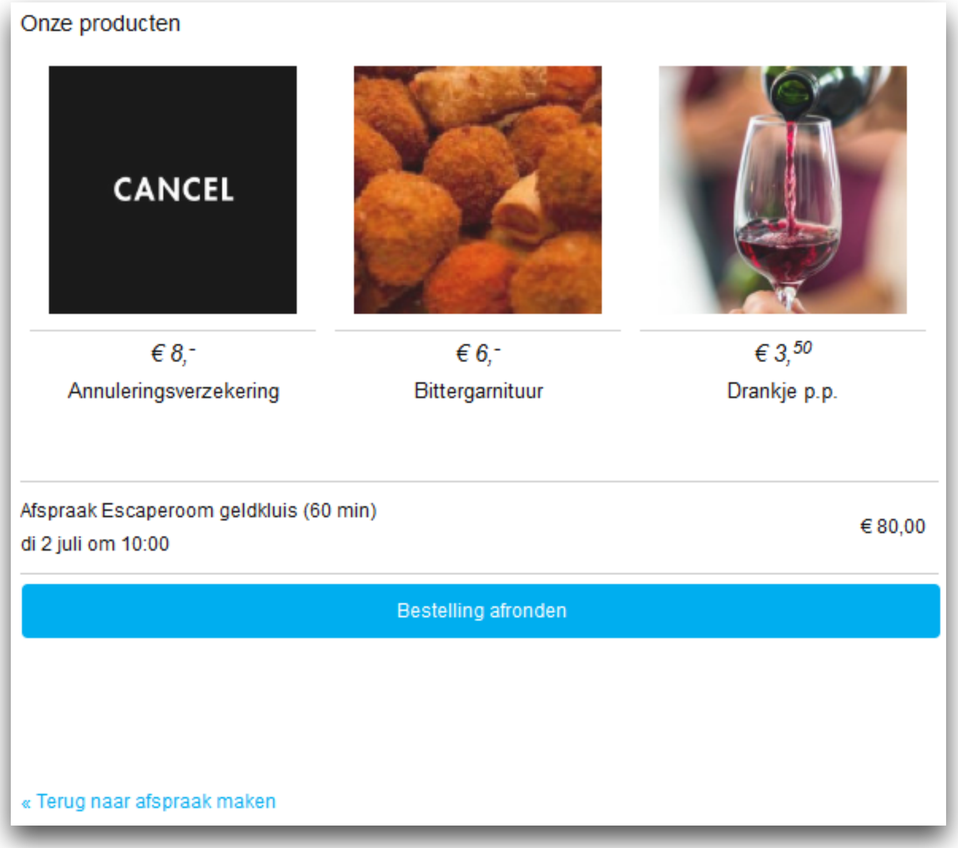
Indien je Sms'jes voor o.a. afspraakbevestigingen, -herinneringen, verjaardagen naar je klanten wil sturen is het belangrijk dat er een sms-bundel is aangeschaft. Voor het bestellen van sms credits ga je naar Beheer > Standaard berichten > SMS-credits bestellen. Indien je een bundel afneemt van 5.000 credits betaal je € 0,10 cent per sms.



Einde Hoofdstuk 3: Extra opties

Meer weten? De volgende pagina's bevatten nog veel **extra informatie** over de kassa module.

Begin Hoofdstuk 4: Kassa functies



4.1.

Producten aanmaken en cross-sellen

Het is mogelijk om bijproducten naast de afspraken in de widget te verkopen. Om producten aan te maken ga je naar Kassa > Producten > Product toevoegen.

Plaats een vinkje bij ‘Dit product is zichtbaar..’ en bij ‘Dit product kan door de consument…’.

Plaats bij het genereren van de widget tevens een vinkje bij ‘Producten tonen’. Plaats de nieuwe inbouwcode op je website (indien dit vinkje nog niet aan stond).

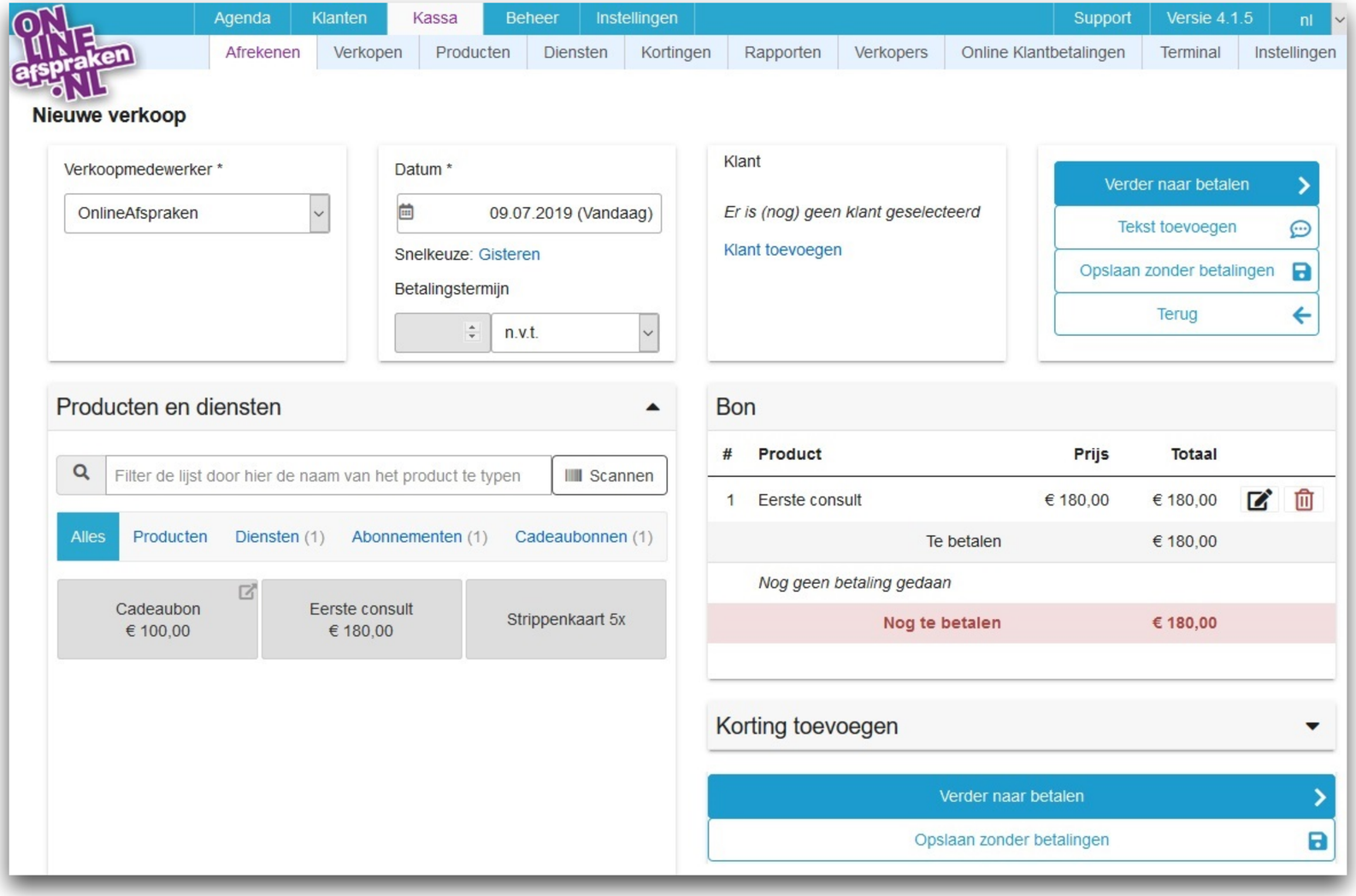
4.2. Los ‘producten’ verkopen

Het is mogelijk om los producten te verkopen, zoals bv. cadeaukaarten of andere producten.

Nadat de producten zijn aangemaakt kan je een aparte kassa widget aanmaken. Je gaat hiervoor naar Instellingen > Widgets inbouwen > Kassa widget.

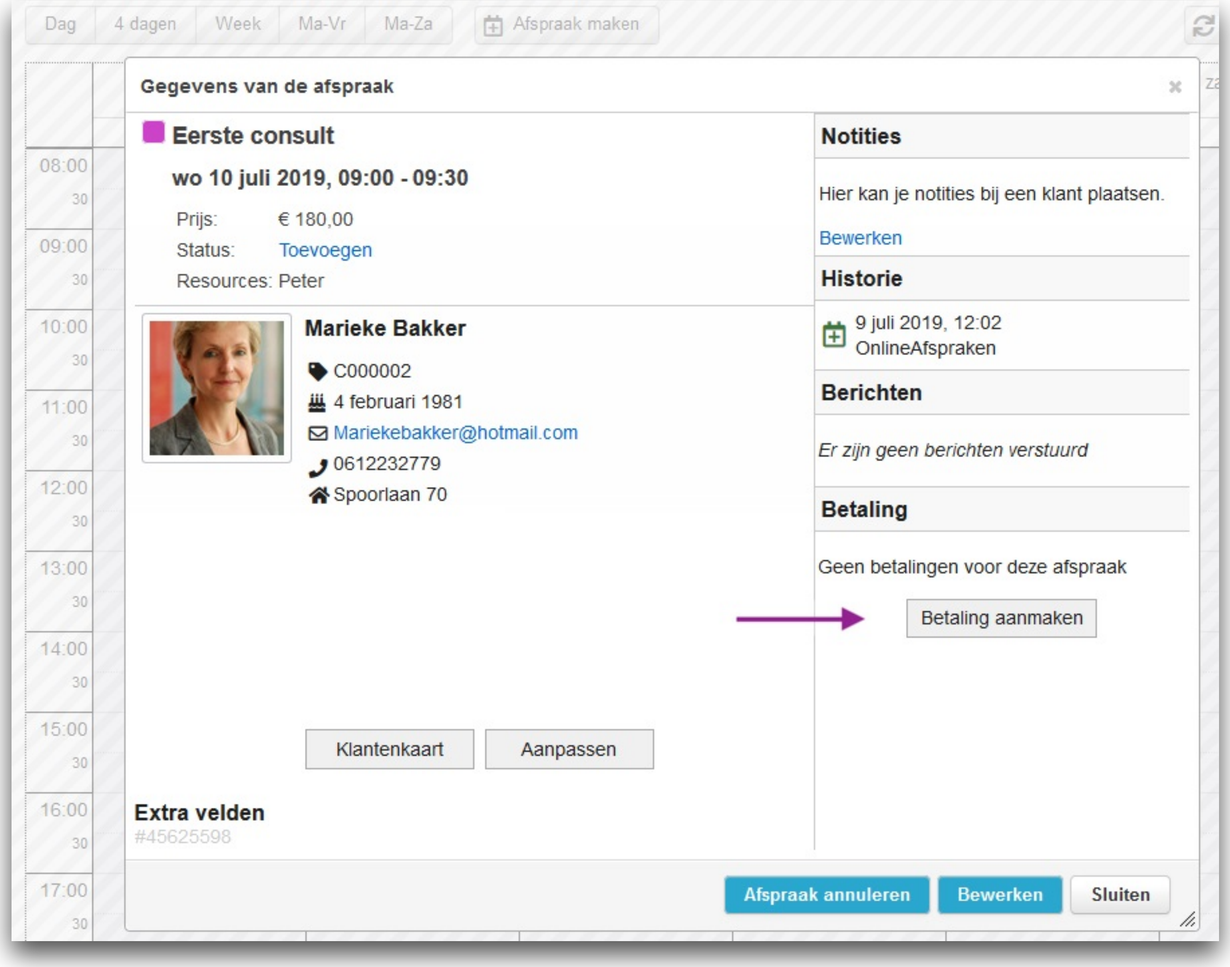
4.3. Factuur aanmaken kassa

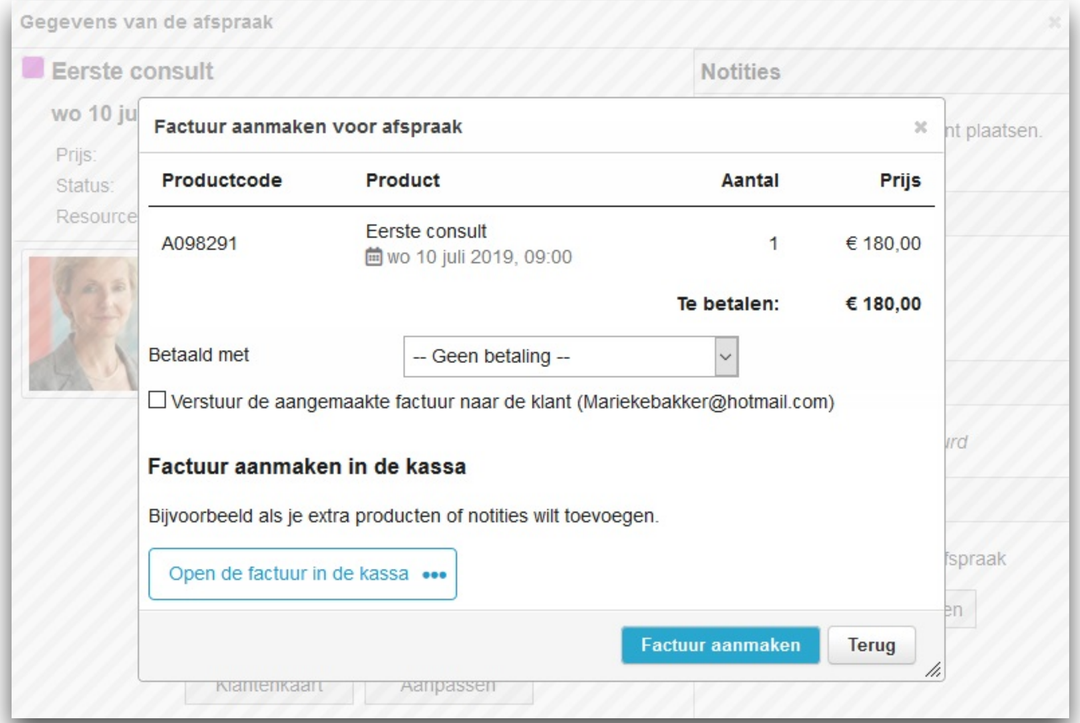
Nadat je de producten hebt aangemaakt, kun je met de Kassa-module een eigen factuur aanmaken.
Je gaat hiervoor naar de Kassa en klikt op de button Nieuwe verkoop (rechts bovenin).



4.4. Factuur aanmaken afspraak

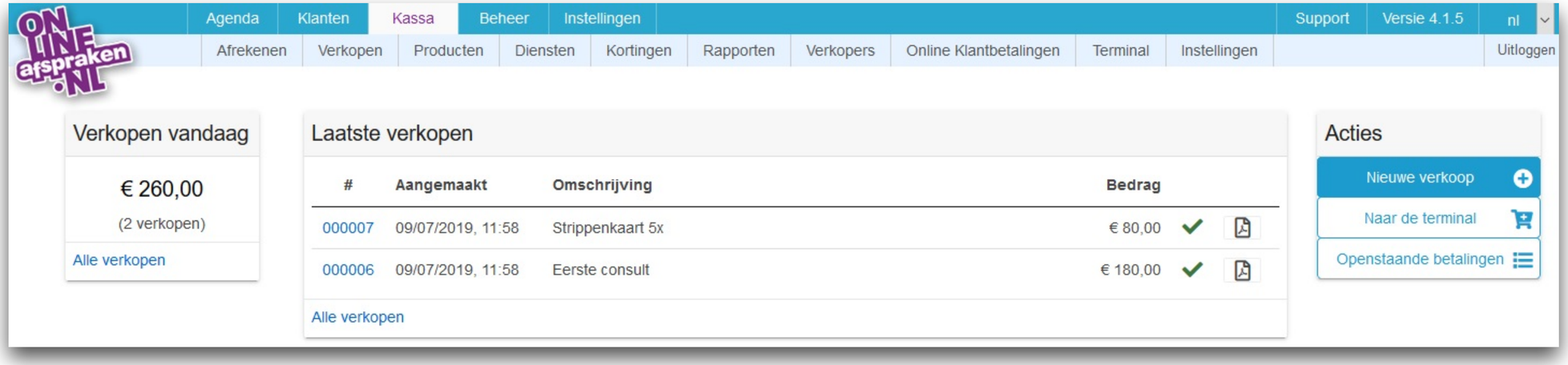
Een handig alternatief voor als er een factuur aangemaakt moet worden voor een klant met afspraak, is de factuur vanuit de afspraak aanmaken. Zo heb je direct de gegevens van de klant en afspraak op de factuur. Als er geen extra verkoop is, kan je direct klikken op factuur aanmaken.



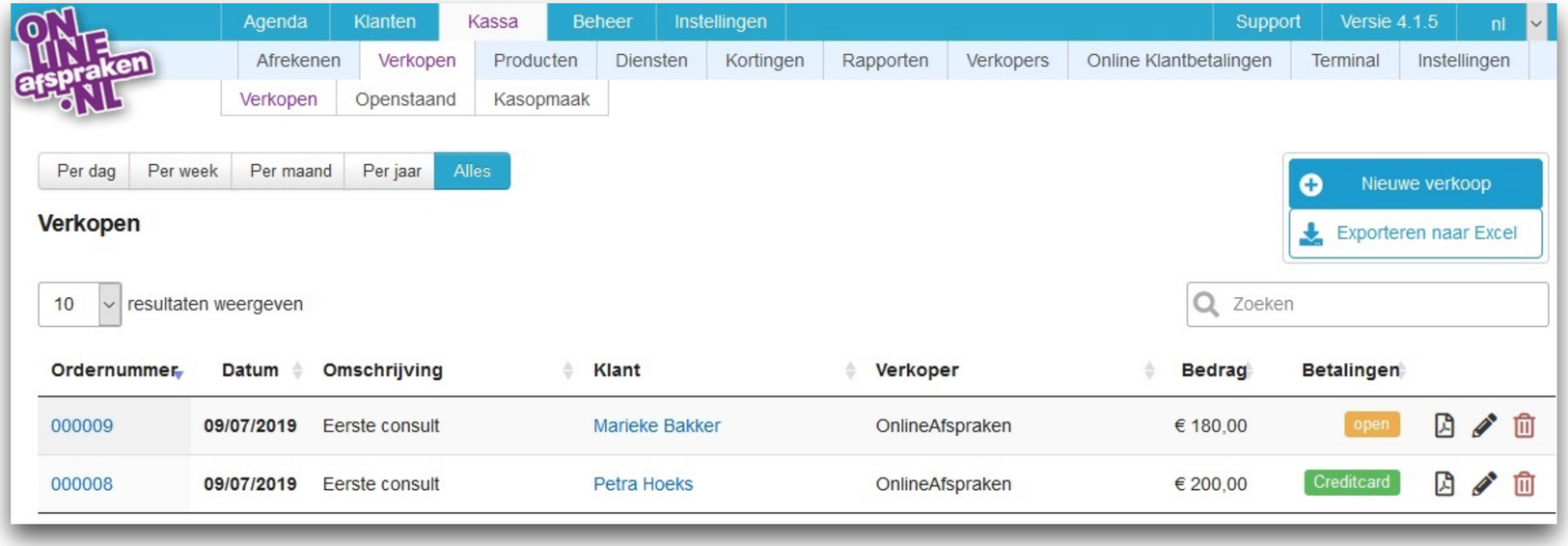


4.5. Overzicht facturen

Onder Kassa vind je een overzicht van de huidige facturen, en een totaal van de verkopen van vandaag.



Als er openstaande facturen zijn, vind je deze terug onder Kassa > Verkopen > Openstaand.

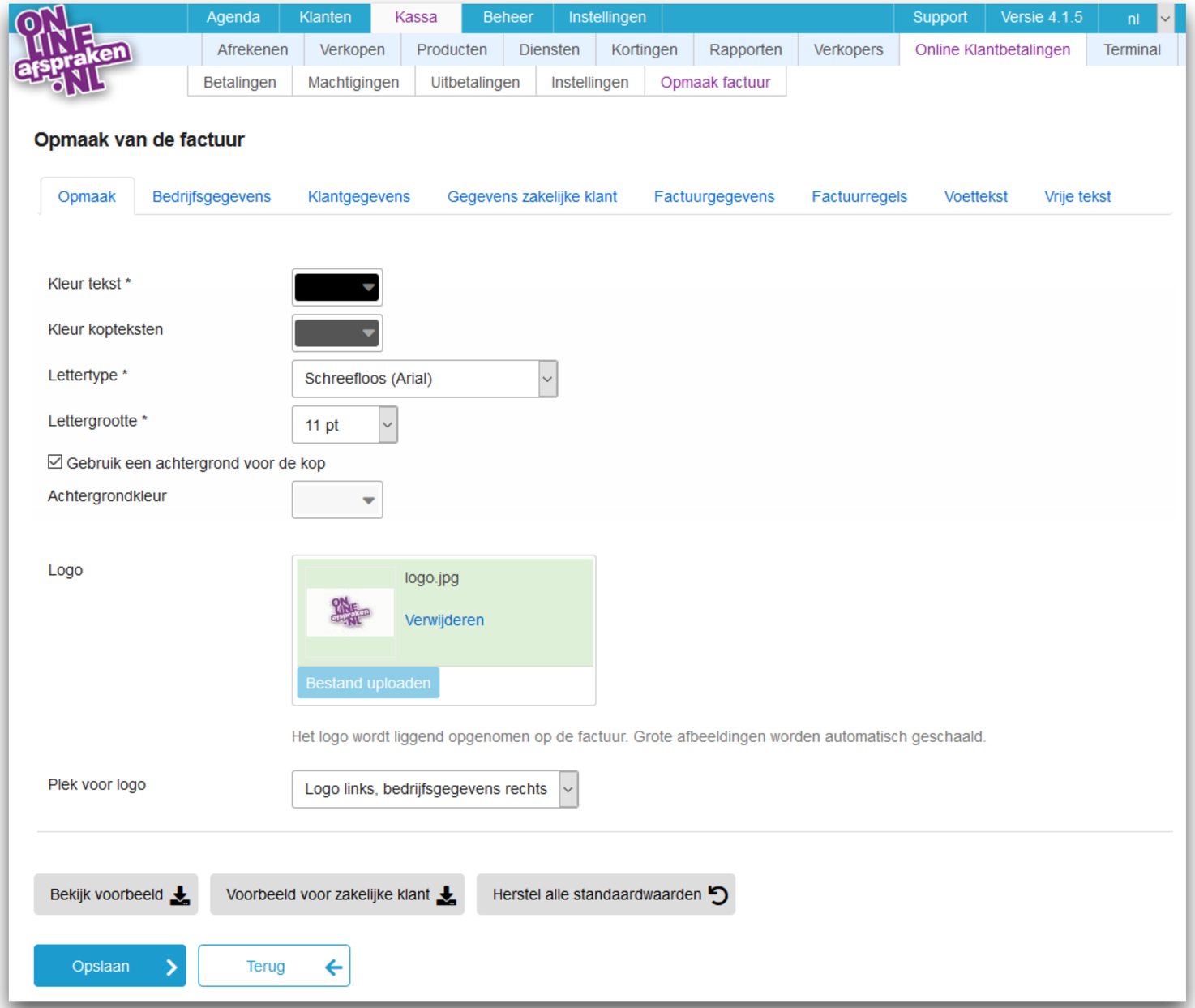


4.6.

Opmaak factuur

De factuur is op te maken naar eigen wens via:

Kassa > Instellingen > Opmaak factuur.



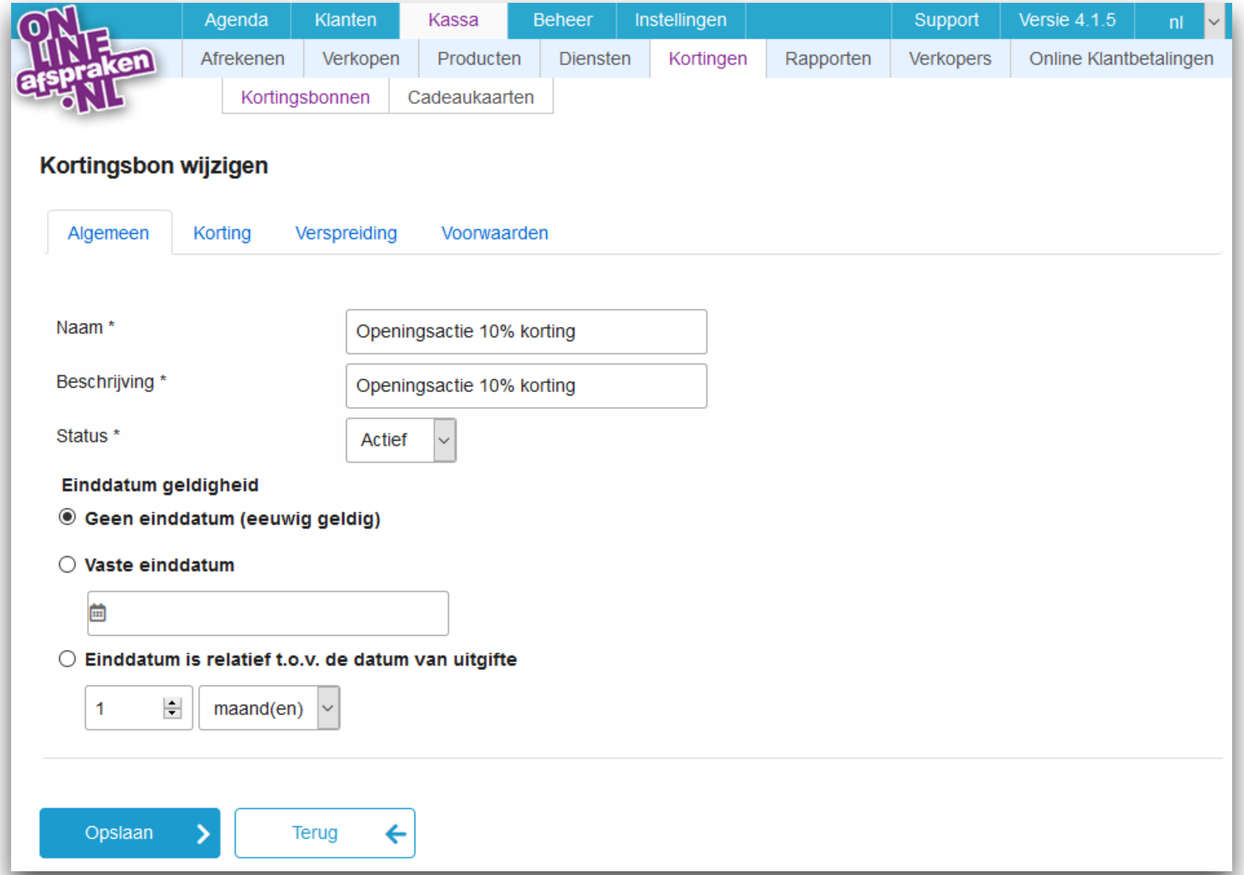
4.7.
Kortingscodes

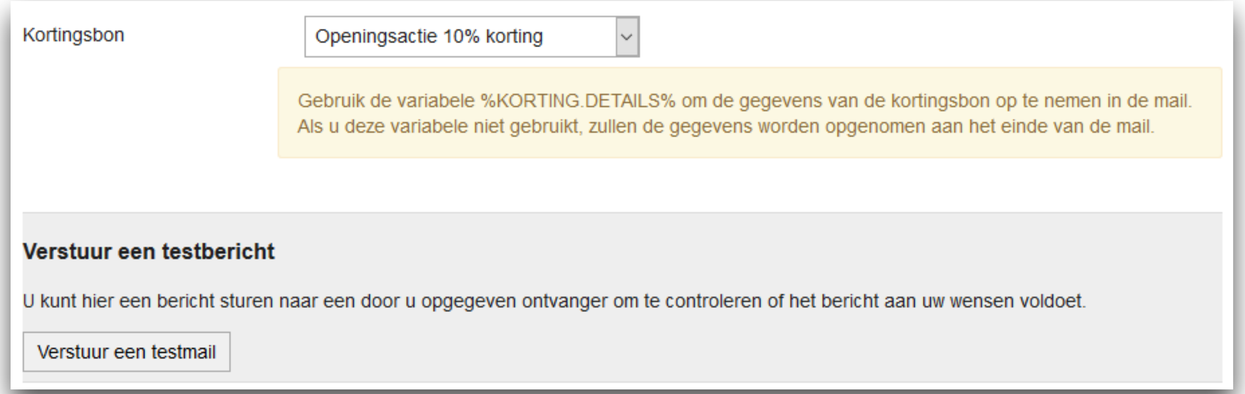
Binnen de kassa is het mogelijk om kortingscodes aan te maken die je aan je klanten kunt verstrekken en die klanten eventueel online kunnen verzilveren. Voor het aanmaken van kortingscodes ga je naar:

Kassa > Kortingen > Kortingsbonnen.

Ook is het mogelijk om aangemaakte kortingscodes te versturen via een ingepland bericht via:

Beheer > Mailings.

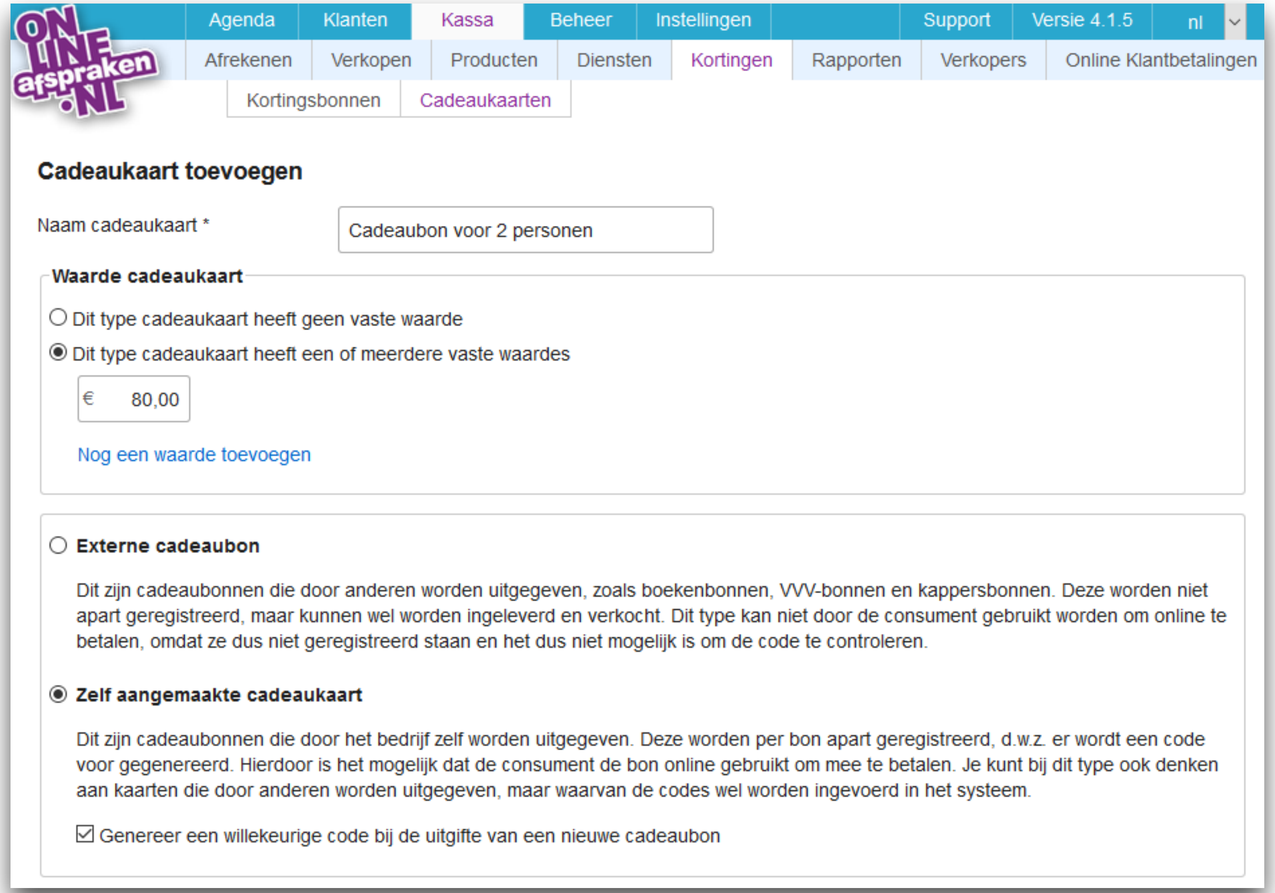


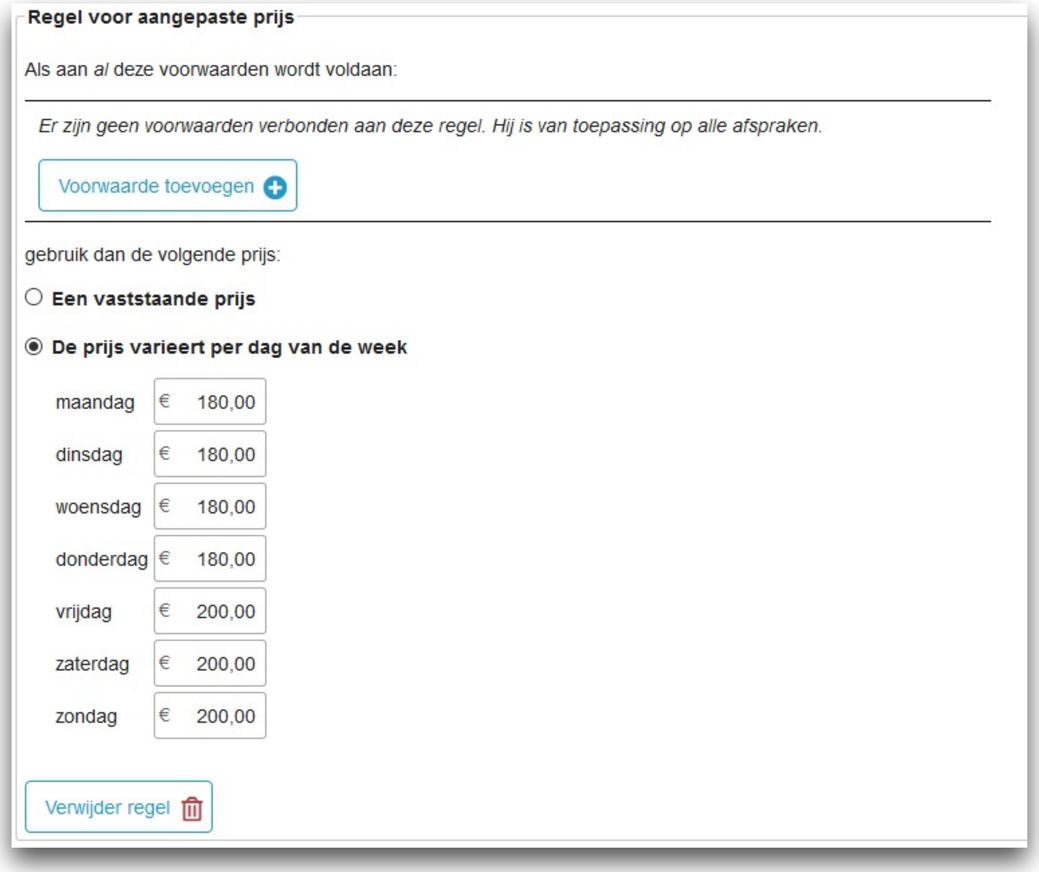


4.8.
Cadeaukaarten

Binnen de kassa is het mogelijk om cadeaukaarten aan te maken die je aan klanten kunt verkopen en die online verzilverd kunnen worden. Voor het aanmaken van cadeaukaarten ga je naar Kassa > Kortingen > Cadeaukaarten.

Ook is het mogelijk om een widget aan te maken voor de losse verkoop van cadeaukaarten, zoals we gezien hebben onder het hoofdstuk 'Losse producten verkopen'.



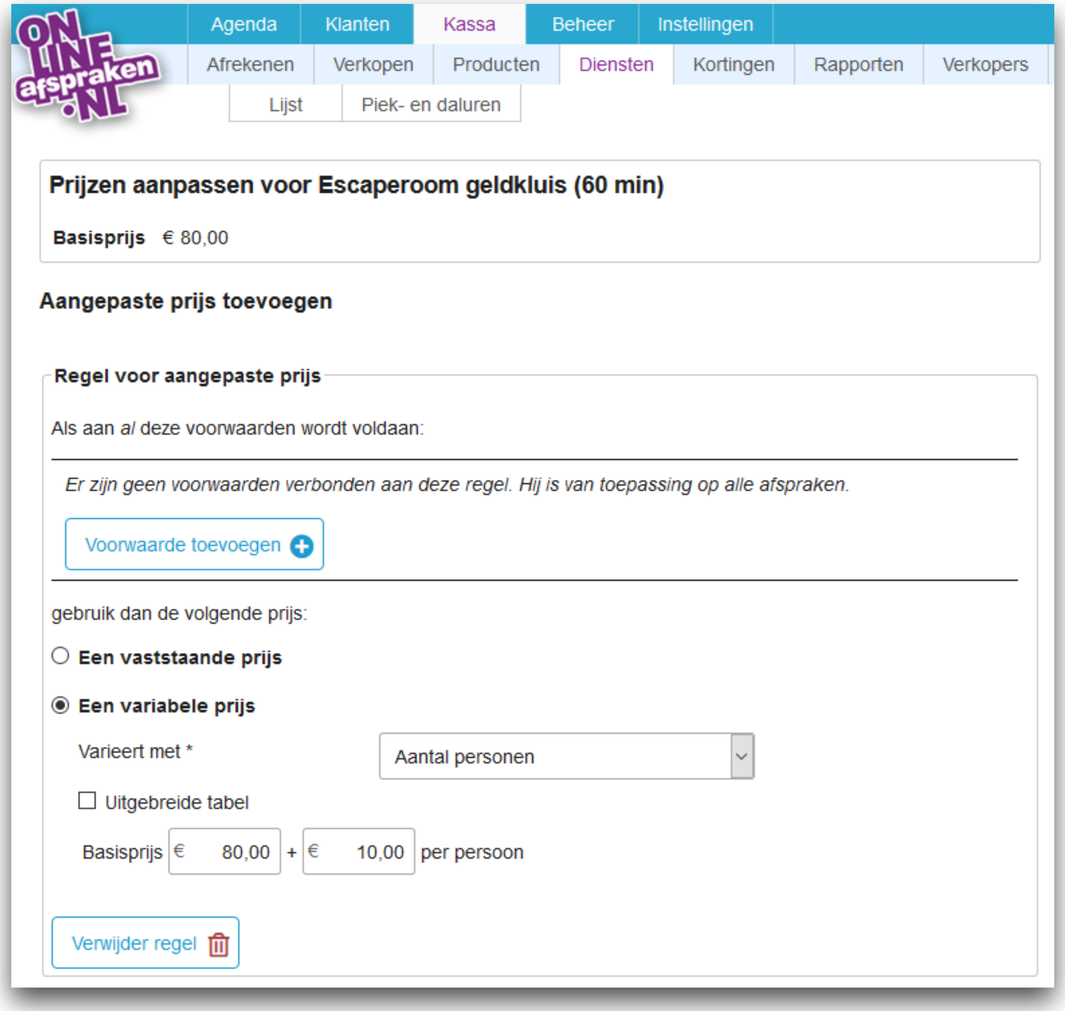


4.9. Geavanceerde prijs-instelling

Hanteer je bijvoorbeeld in het weekend een ander tarief dan doordeweeks stel dan een geavanceerde prijs in. Dit kan via Kassa > Diensten en klik op bewerken bij het desbetreffende afspraaktype.

Op deze pagina klik je op ‘activeer geavanceerde prijsinstellingen’ , vervolgens selecteer je 'De prijs varieert per dag van de week' en geef je de prijs op.

Als je klikt op voorwaarde toevoegen zijn er ook nog andere opties, zoals variatie op basis van boekingsdatum, datum van de afspraak of begindtijd.



Indien je gebruik maakt van de plugin 'voor meerdere personen tegelijk boeken' kun je in de kassa module een variabele prijs per persoon ingeven. Ga naar:

Kassa > Diensten en klik op bewerken bij de desbetreffende dienst.

Klik vervolgens op ‘activeer geavanceerde prijsinstellingen’ en geef een basisprijs en per persoon prijs op (die komt er bovenop) of gebruik de uitgebreide tabel als de prijs niet evenredig is.

OnlineAfspraken.nl
Savannahweg 8
3542 AW Utrecht

Verkoop/advies/support: 030-2412042
E. info@onlineafspraken.nl
W. www.onlineafspraken.nl

KvK nr.: 34295008
BTW nr. NL8190.52.905.801
BIC: RABONL2U
IBAN: NL33 RABO 0134 1465 81