

W

Handleiding **WAWD Chat & Leads**

Live chat, leadbeheer en de chatwidget voor je website.
Voor bedrijfsgebruikers, beheerders en webbouwers.

Versie 1.0 — augustus 2026
WeAreWebDesign · chat.wearewebdesign.nl

Inhoud

1. Welkom & overzicht
2. Account aanmaken en inloggen
3. Werkomgeving instellen (onboarding)
4. Het dashboard
5. Live chat inbox
6. AI-copilot en slimme antwoorden
7. Leads
8. Bezoekers
9. Kennisbank
10. Snelle antwoorden
11. De chatwidget installeren (webbouwers)
12. Widget-branding en kleuren
13. Team en rollen
14. Meldingen en notificaties
15. Instellingen en openingstijden
16. Profiel, app en PWA
17. Audit-log en tenant-info
18. Super admin console
19. Mobiel gebruik
20. Problemen oplossen (FAQ)
21. Woordenlijst

1. Welkom & overzicht

WAWD Chat & Leads is het live chat- en leadplatform van WeAreWebDesign. Je plaatst één regel code op je website, en vanaf dat moment kun je realtime chatten met bezoekers, gesprekken omzetten in leads en je hele opvolging vanuit één Nederlandstalig dashboard doen.

Voor wie is deze handleiding?

- Bedrijfsgebruikers — medewerkers die dagelijks in de inbox werken en leads opvolgen (hoofdstuk 1 t/m 10 en 14 t/m 20).
- Beheerders — bedrijfsbeheerders die instellingen, team en widget beheren (aanvullend hoofdstuk 11 t/m 17).
- Webbouwers — wie alleen de widget moet installeren, kan direct door naar hoofdstuk 11 en 12.
- Super admins — beheerders van WeAreWebDesign zelf: hoofdstuk 18.

Hoe werkt het in het kort?

1. Je maakt een account en een werkomgeving (je bedrijf) aan.
2. Je plaatst de embedcode op je website. De chatbubbel verschijnt rechtsonder.
3. Bezoekers starten een gesprek; jij ziet dat direct in de Live chat inbox.
4. Je zet interessante gesprekken om in een lead en volgt die op in de pipeline.
5. Buiten openingstijden of als niemand online is, laat de bezoeker zijn gegevens achter en krijg jij een melding.

Belangrijk begrip: werkomgeving

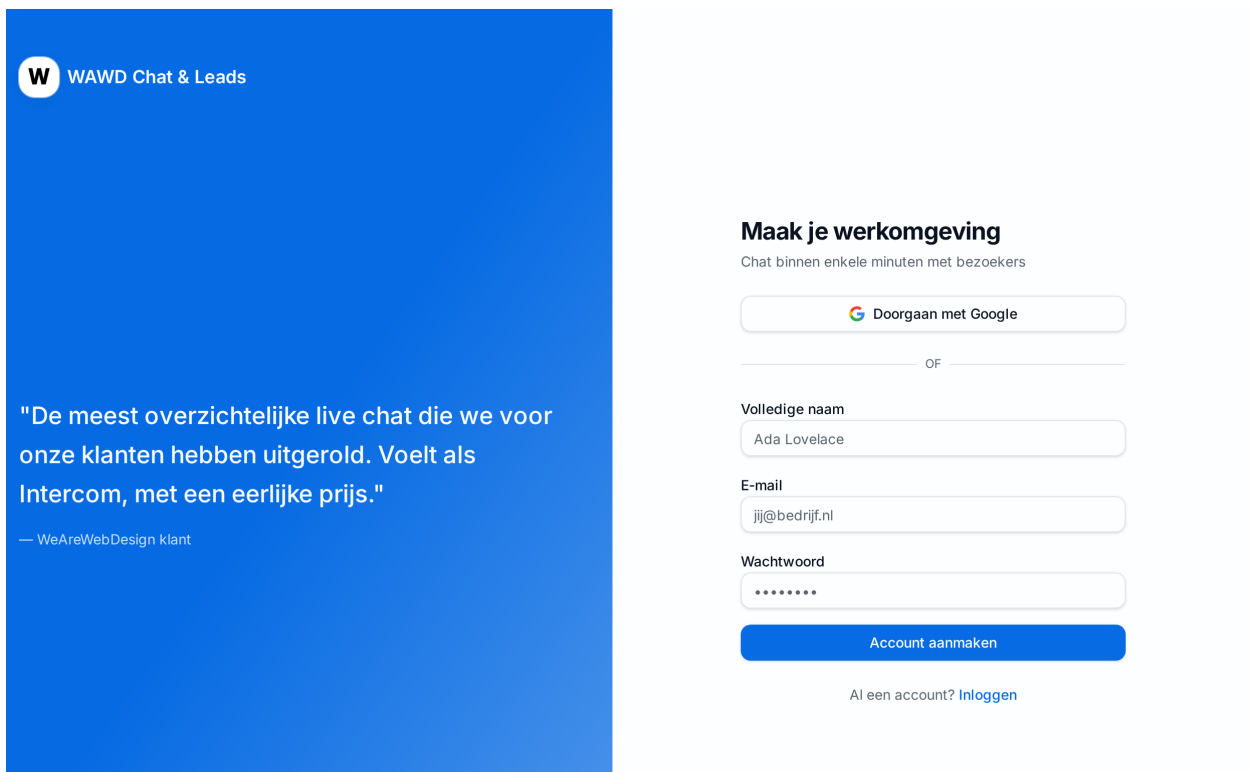
Alles in de app hoort bij één werkomgeving (je bedrijf). Gesprekken, leads, kennisbankartikelen en instellingen zijn strikt afgeschermd per werkomgeving — collega's van een ander bedrijf kunnen jouw data nooit zien.

2. Account aanmaken en inloggen

Ga naar chat.wearewebdesign.nl en kies Begin gratis (nieuw account) of Inloggen (bestaand account).

Nieuw account

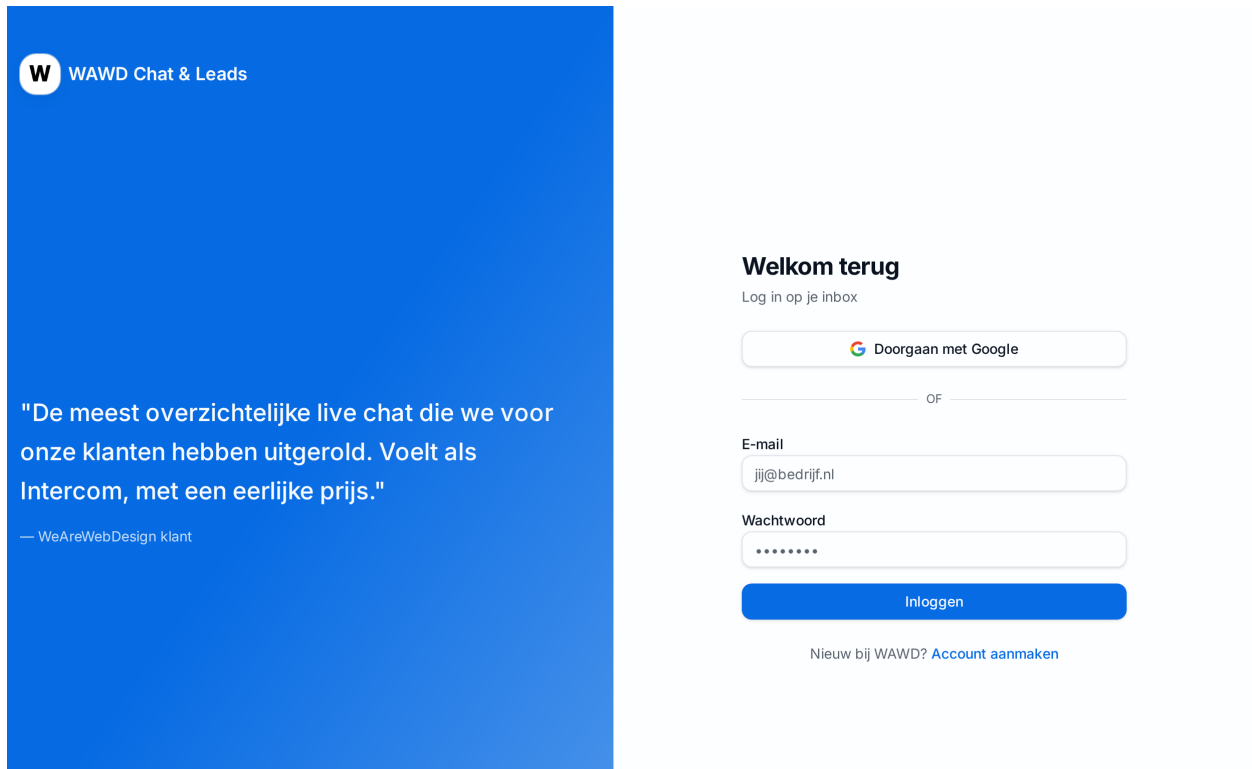
1. Klik op Begin gratis. Je komt op het registratiescherm.
2. Kies Doorgaan met Google voor de snelste route, of vul je naam, e-mailadres en een wachtwoord in.
3. Klik op Account aanmaken. Je gaat automatisch door naar de onboarding-wizard (hoofdstuk 3).



Registreren met Google of met e-mail en wachtwoord.

Inloggen en wachtwoord vergeten

- Gebruik altijd dezelfde methode als waarmee je het account hebt aangemaakt (Google óf e-mail).
- Wachtwoord kwijt? Klik op Wachtwoord vergeten op het inlogscherm. Je ontvangt een e-mail met een herstellink.
- Geen e-mail ontvangen? Controleer je spamfolder en gebruik de knop Reset e-mail opnieuw versturen.
- Ben je uitgenodigd door een collega? Open de uitnodigingslink uit je mailbox; je komt dan direct in de juiste werkomgeving.



Het inlogscherf.

3. Werkomgeving instellen (onboarding)

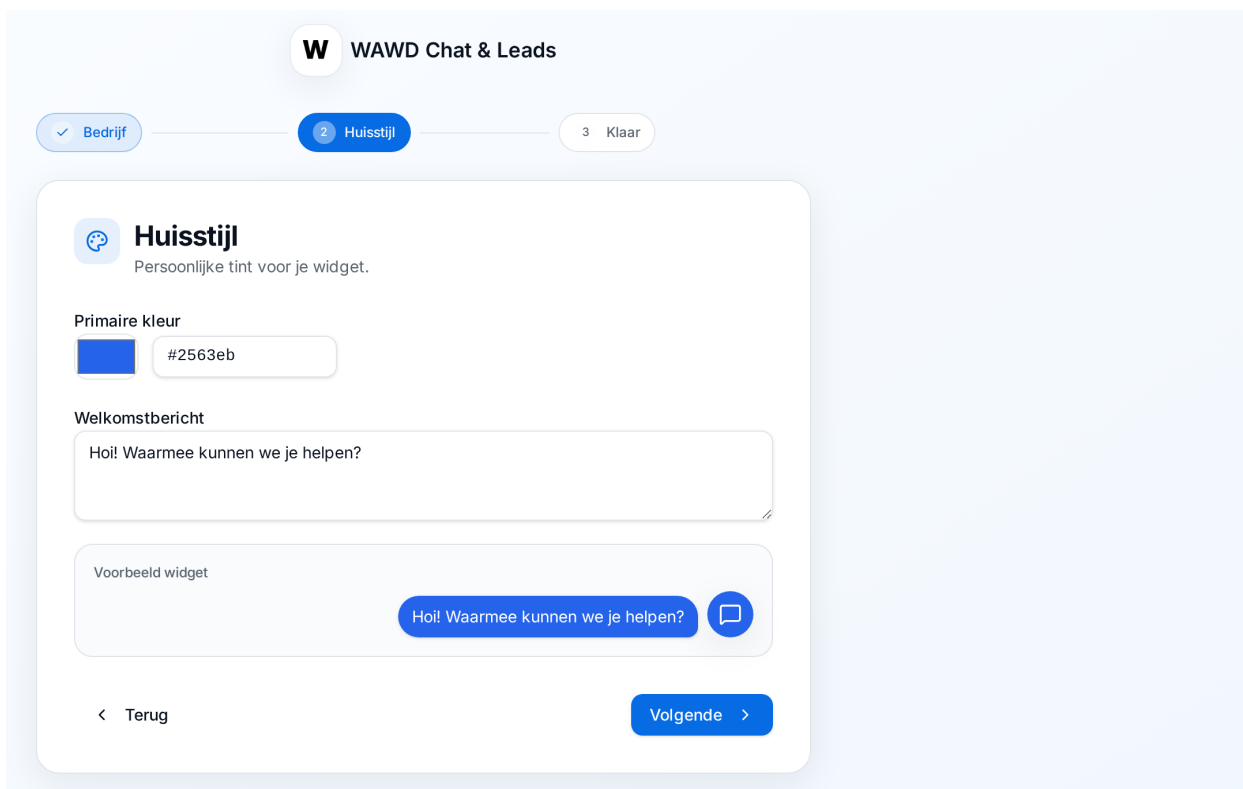
Na registratie doorloop je een korte wizard van drie stappen. Dit duurt minder dan een minuut.

Stap 1 — Bedrijf

Vul je bedrijfsnaam in. De app maakt daar automatisch een interne verwijzing (slug) van. Bestaat die naam al? Dan wordt er automatisch een unieke variant gebruikt; je hoeft niets te doen.

Stap 2 — Huisstijl

Kies de accentkleur van je chat en stel je welkomstbericht in. Dit is wat bezoekers als eerste zien wanneer ze de chat openen. Je kunt dit later altijd aanpassen bij Instellingen.



Stap 2: kleur en welkomstbericht.

Stap 3 — Klaar

Controleer je gegevens. Zet Voeg demo-gesprekken toe aan als je met voorbeelddata wilt oefenen — handig om de inbox en leads te leren kennen. Klik daarna op Werkomgeving aanmaken.

W

WAWD Chat & Leads

✓ Bedrijf

✓ Huisstijl

3 Klaar

 **Klaar**

Werkomgeving aanmaken.

Bedrijfsnaam

Demo Bedrijf

Kleur

 #2563eb

Welkomstbericht

Hoi! Waarmee kunnen we je helpen?

☒  Voeg demo-gesprekken toe

Vul je inbox met voorbeeld-bezoekers en berichten om alles uit te proberen.

< Terug

Werkomgeving aanmaken

Uitloggen

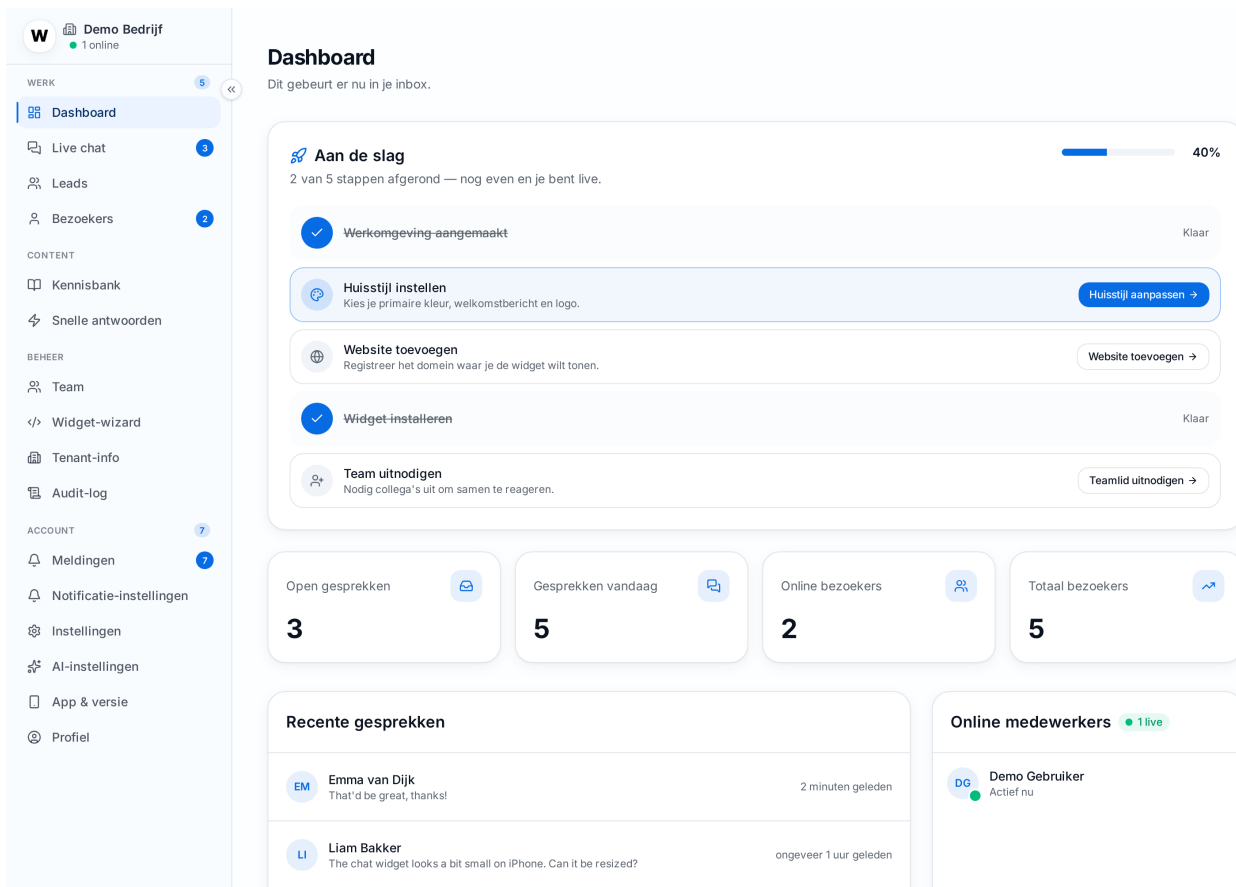
Stap 3: overzicht en demo-data.

Demo-data verwijderen

Demo-gesprekken zijn gewone gesprekken. Je kunt ze in de inbox sluiten of verwijderen zodra je met echte bezoekers werkt.

4. Het dashboard

Het dashboard is je startpunt. Je ziet in één oogopslag wat er speelt in je inbox, hoeveel gesprekken openstaan en welke stappen je nog kunt zetten om alles goed in te richten.



Het dashboard met statistieken en de onboarding-checklist.

Onderdelen

- Statistieken — open gesprekken, nieuwe leads, bezoekers en reactietijd.
- Aan de slag — checklist met de stappen die je nog niet hebt afgerond (bijvoorbeeld widget plaatsen of team uitnodigen).
- Recente activiteit — de laatste gesprekken en leads, met één klik door naar het detail.
- Verbindingsstatus — geeft aan of de realtime verbinding actief is.

De zijbalk

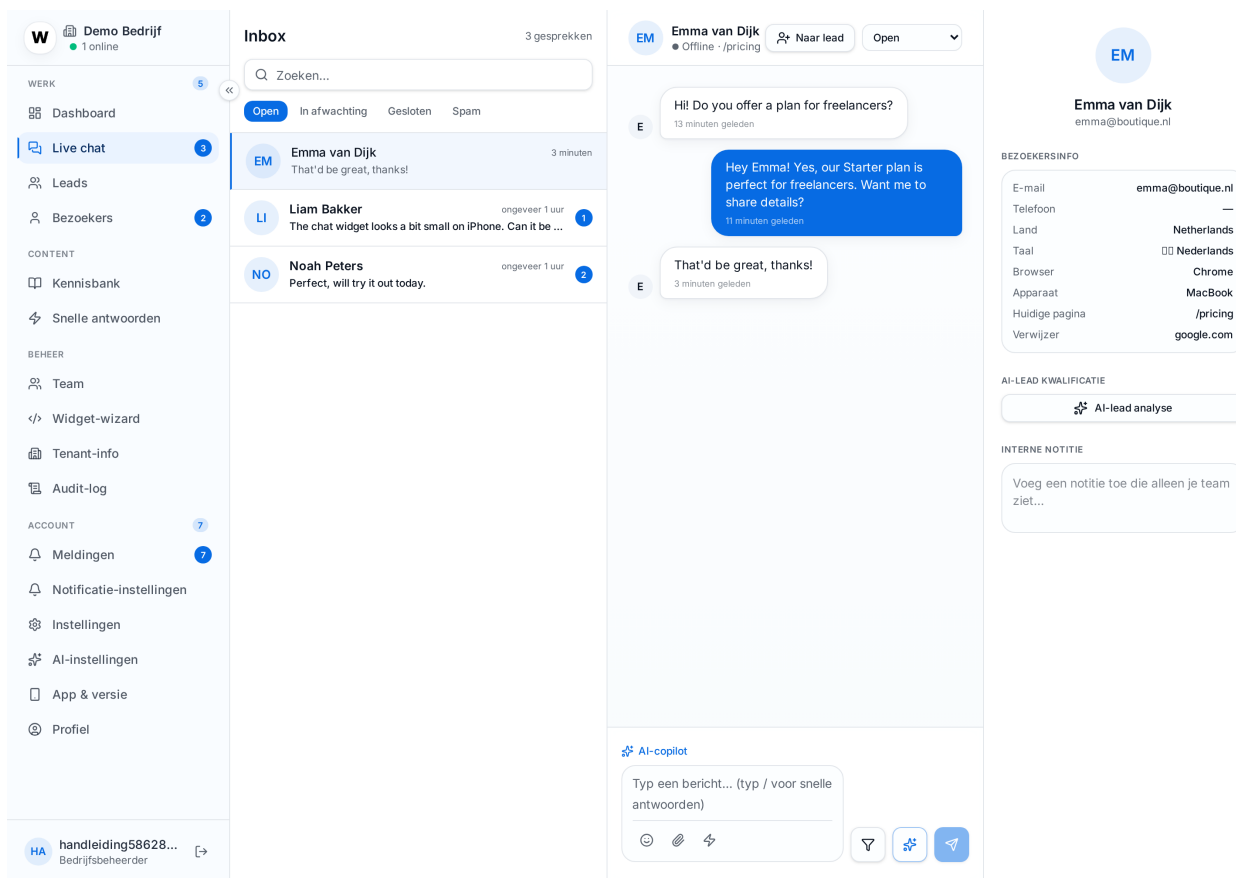
De navigatie is gegroepeerd in vier blokken. Cijfers achter een item zijn ongelezen of openstaande aantallen.

Blok	Wat vind je er
WERK	Dashboard, Live chat, Leads, Bezoekers
CONTENT	Kennisbank, Snelle antwoorden
BEHEER	Team, Widget-wizard, Tenant-info, Audit-log

Blok	Wat vind je er
ACCOUNT	Meldingen, Notificatie-instellingen, Instellingen, AI-instellingen, App & versie, Profiel

5. Live chat inbox

De inbox bestaat uit drie kolommen: links de gesprekkenlijst, in het midden het gesprek en rechts alle informatie over de bezoeker.



De inbox met gesprekkenlijst, gesprek en bezoekerspaneel.

Gesprekken vinden en filteren

- Filter op Open, In afwachting, Gesloten of Spam.
- Zoek op naam, e-mailadres of tekst uit het gesprek via het zoekveld.
- Een blauw bolletje met cijfer betekent ongelezen berichten.
- Rechtsboven in het gesprek wijzig je de status met de keuzelijst.

Antwoorden

- Typ je bericht onderin en druk op Enter (of op de verzendknop).
- Typ / in het invoerveld om direct een snel antwoord in te voegen.
- Gebruik de emoji-knop voor emoji en de paperclip voor bijlagen (afbeeldingen en documenten).
- De bezoeker ziet je typ-indicator en leesbevestiging; jij ziet die van de bezoeker ook.

Bezoekerspaneel

Rechts zie je e-mailadres, telefoonnummer, land, taal, browser, apparaat, de pagina waar de bezoeker nu is en via welke bron hij binnenkwam. Met Interne notitie leg je informatie vast die

alleen je team ziet — de bezoeker ziet dit nooit.

Van gesprek naar lead

Met de knop Naar lead bovenin het gesprek zet je een bezoeker in één klik om naar de leadpipeline. Contactgegevens uit de chat worden automatisch overgenomen.

6. AI-copilot en slimme antwoorden

De AI-copilot helpt je sneller en consistentere antwoorden te geven. Hij leest het gesprek, zoekt in je kennisbank en stelt een concept-antwoord voor. Jij blijft altijd degene die verstuurt.

Werken met de copilot

1. Open een gesprek en klik op AI-copilot boven het invoerveld.
2. Bekijk het voorgestelde antwoord en de gebruikte kennisbankbronnen.
3. Pas de tekst aan waar nodig en verstuur.
4. Geef met duim omhoog/omlaag feedback; daarmee worden suggesties beter.

AI-lead kwalificatie

Met AI-lead analyse in het bezoekerspaneel laat je de AI inschatten hoe kansrijk een gesprek is en welke informatie nog ontbreekt. Handig om te bepalen wie je als eerste opvolgt.

AI-instellingen

Bij AI-instellingen bepaal je of de copilot aanstaat, welke toon hij gebruikt en welke kennisbankcategorieën hij mag raadplegen.

AI-instellingen

Bepaal hoe de AI-copilot en de lead-analyse namens je bedrijf communiceren. Deze instellingen worden automatisch meegegeven aan elke AI-actie in de inbox en op de leadkaart.

Tone of voice
Beschrijf in één of twee zinnen hoe jullie klinken. Kies een voorbeeld of schrijf je eigen versie.

Vriendelijk & informeel Professioneel & zakelijk Enthousiast & energiek Empathisch & rustig

Bijv. Vriendelijk, informeel en to-the-point. Gebruik 'je' en incidenteel een emoji.

Voorbeeldstijl
Plak 1 of 2 typische antwoorden zoals jullie ze schrijven. De AI gebruikt deze als schrijfstijl-referentie.

Hoi! Leuk dat je contact opneemt. We kunnen zeker helpen met een nieuwe website. Zullen we volgende week even videobellen?

0/2000

Copilot-prompt (inbox)
Extra instructies die bij elke AI-actie in de inbox worden meegegeven (antwoordsuggesties, samenvatting, vervolgvragen). [Voorbeeld](#)

Onze klanten zijn ondernemers en marketeers. Vermijd jargon. Verwijs alleen naar prijzen als de bezoeker er expliciet naar vraagt. Sluit elk antwoord af met een duidelijke volgende stap.

AI-instellingen voor toon, categorieën en suggesties.

7. Leads

Elke lead doorloopt een pipeline. Je sleept kaarten van kolom naar kolom om de status bij te werken.

The screenshot shows the 'Leads' management interface. On the left is a sidebar with various navigation options. The main content area is titled 'Leads' and shows a summary: '0 leads · € 0,00 · Gewonnen € 0,00'. Below this is a search bar labeled 'Zoek in leads...'. The leads are organized into a pipeline with five columns: 'Nieuw', 'Contact gehad', 'Offerte', 'Gewonnen', and 'Verloren'. Each column has a counter showing '0' and a placeholder text 'Sleep hier'. A '+ Nieuwe lead' button is located in the top right corner of the main area.

De leadpipeline.

Wat kun je doen?

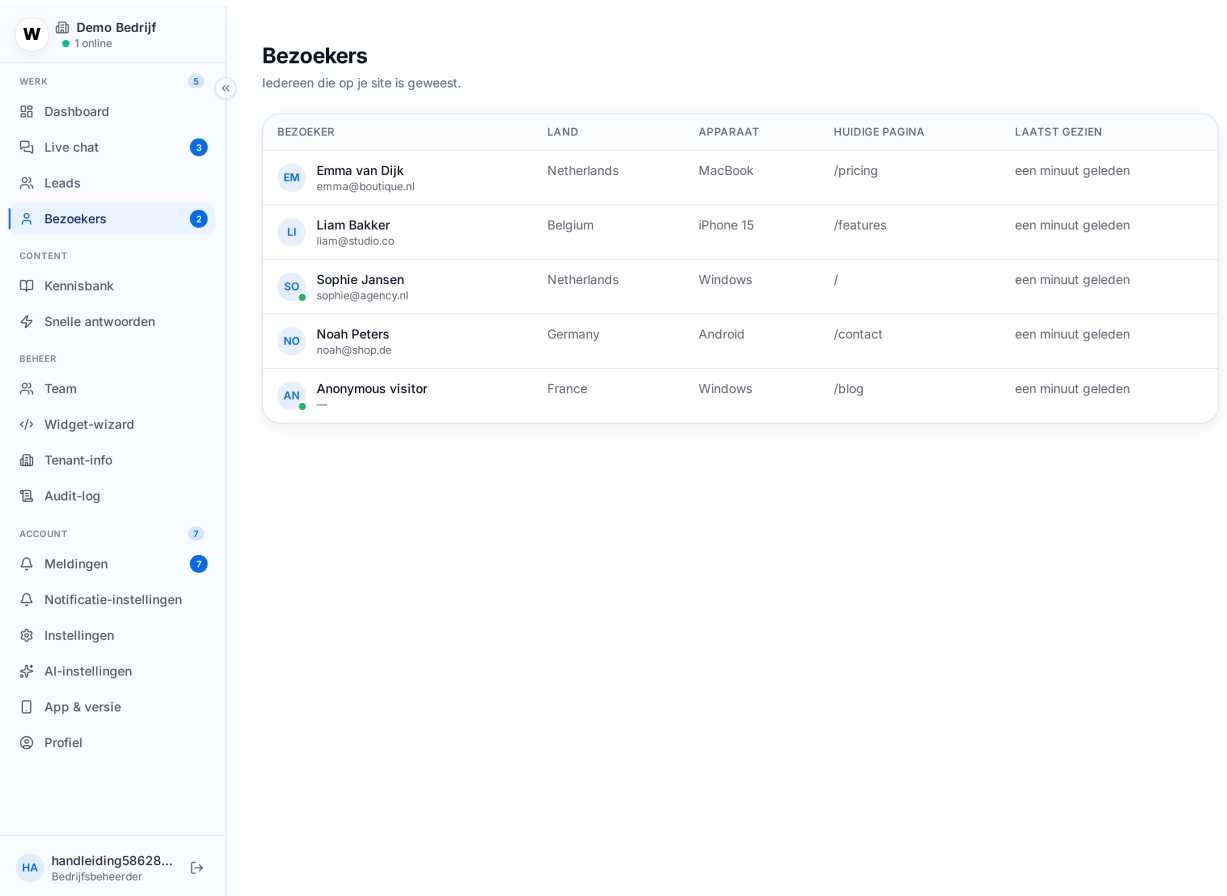
- Een lead openen om contactgegevens, bron en het bijbehorende gesprek te bekijken.
- Notities toevoegen voor je collega's.
- Een opvolgherinnering instellen; je krijgt een melding wanneer de datum verstrijkt.
- Een lead handmatig aanmaken als iemand telefonisch of per e-mail contact opnam.
- Leads filteren en zoeken op naam, status of eigenaar.

Dubbele leads

De app herkent dezelfde bezoeker en voorkomt dubbele leads. Ontstaat er toch een duplicaat, dan kun je de lead sluiten of verwijderen zonder dat het gesprek verloren gaat.

8. Bezoekers

Onder Bezoekers zie je wie er nu op je website is en wie er eerder is geweest, inclusief pagina, land, apparaat en verwijzende bron.



Bezoekers
Iedereen die op je site is geweest.

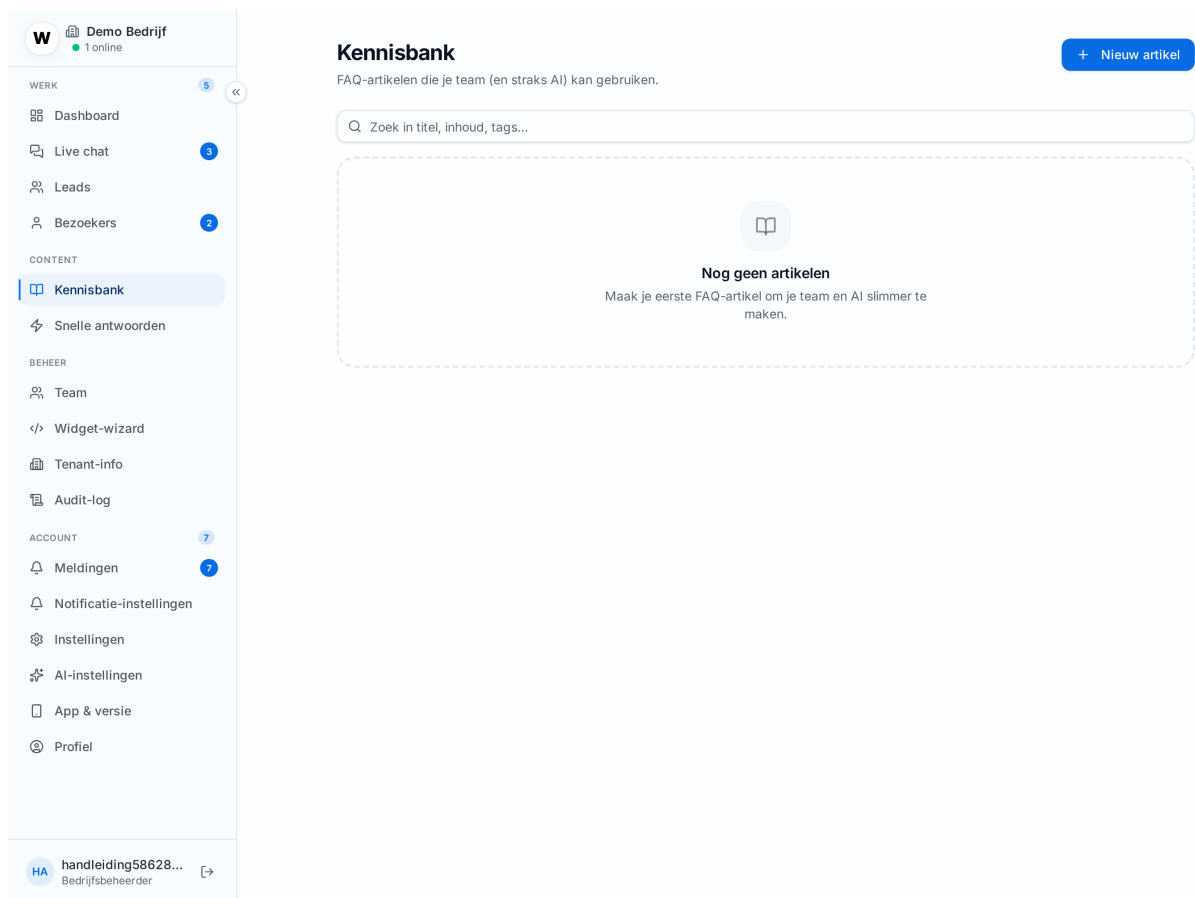
BEZOEKER	LAND	APPARAAT	HUIDIGE PAGINA	LAATST GEZIEN
EM Emma van Dijk emma@boutique.nl	Netherlands	MacBook	/pricing	een minuut geleden
LI Liam Bakker liam@studio.co	Belgium	iPhone 15	/features	een minuut geleden
SO Sophie Jansen sophie@agency.nl	Netherlands	Windows	/	een minuut geleden
NO Noah Peters noah@shop.de	Germany	Android	/contact	een minuut geleden
AN Anonymous visitor	France	Windows	/blog	een minuut geleden

Het bezoekersoverzicht.

- Bezoekers met een groene stip zijn op dit moment online.
- Klik een bezoeker aan om zijn gespreksgeschiedenis te openen.
- Gebruik dit overzicht om te zien welke pagina's chats opleveren.

9. Kennisbank

De kennisbank bevat je standaardantwoorden en achtergrondinformatie. Je team gebruikt hem als naslagwerk, en de AI-copilot put eruit voor suggesties.



De kennisbank met categorieën en zoekfunctie.

Artikelen beheren

1. Klik op Nieuw artikel.
2. Geef het een duidelijke titel — dat is waar collega's en de AI op zoeken.
3. Kies een categorie zodat je later gericht kunt filteren.
4. Schrijf het antwoord kort en concreet; splits lange onderwerpen in meerdere artikelen.
5. Opslaan. Het artikel is direct doorzoekbaar.

Tip

Zet je tien meest gestelde vragen als eerste in de kennisbank. Dat levert direct de meeste tijdswinst op in de inbox.

10. Snelle antwoorden

Snelle antwoorden zijn korte, herbruikbare tekstblokken met een sneltoets. Ze zijn bedoeld voor zinnen die je elke dag typt.

Snelle antwoorden

Schakel sjablonen aan of uit, bewerk tekst direct en vertaal met één klik.

Zoek op sneltoets, categorie of tekst...

Alle Actief Uit

Alle talen Nederlands

AFSLUITING NL ☒

/doel

Bedankt voor het gesprek! Laat het weten als er nog iets speelt.

BEGROETING NL ☒

/hoi

Hoi! Waarmee kunnen we je vandaag helpen?

BEGROETING NL ☒

/bedankt

Bedankt voor je bericht — ik help je zo verder.

PRIJZEN NL ☒

/prijzen

Onze prijzen vind je op /prijzen. Ik loop ze graag met je door!

Beheer van snelle antwoorden.

- Elk snel antwoord heeft een trigger (bijvoorbeeld prijs) en een tekst.
- In de inbox typ je / gevolgd door de trigger om het antwoord in te voegen.
- Gebruik variabelen zoals de naam van de bezoeker om de tekst persoonlijk te maken.
- Beheerders kunnen snelle antwoorden voor het hele team beschikbaar maken.

11. De chatwidget installeren

Dit hoofdstuk is bedoeld voor wie de website beheert. De widget is één regel JavaScript en werkt op elke website.

Widget-wizard

Ga naar Widget-wizard in de zijbalk. De wizard leidt je in zes stappen langs installatie, positie, huisstijl, test en livegang, met instructies per platform en een QR-code om direct op je telefoon te testen.

Dashboard > Widget instellen

Chat-widget installeren

In een paar korte stappen staat je live chat op je website. Je voortgang wordt automatisch bewaard — sluit af en ga later gewoon verder.

Welkom Huisstijl Installeren Verifiëren Website Klaar

iPhone Android Toon bubbel

Welkom bij je live chat

We helpen je in een paar minuten door de installatie. Aan het eind staat de chatbubbel op je website en kun je direct met bezoekers praten.

- ✓ Pas kleuren en welkomstbericht aan
- ✓ Kopieer een korte script-tag
- ✓ Plak op je website (WordPress, Shopify, HTML, Wix)
- ✓ Verifieer of het werkt

Live preview — iPhone · rechtsonder

< Vorige Stap 1 van 6 Volgende >

De widget-wizard met embedcode en installatie-instructies.

De embedcode plaatsen

1. Klik in de wizard op Kopieer embedcode.
2. Plak de code in de HTML van je website, vlak vóór de afsluitende `</body>`-tag.
3. Publiceer je website en ververs de pagina. De chatbubbel verschijnt rechtsonder.

```
<script src="https://chat.wearewebdesign.nl/api/public/widget.js" data-key="JOUW-WIDGETSLEUTEL" defer></script>
```

Per platform

Platform	Waar plaatsen
WordPress	Thema-instellingen > Aangepaste code, of een plugin voor header/footer-scripts (footer).
Shopify	Online Store > Themes > Edit code > theme.liquid, vlak voor </body>.
Webflow	Project settings > Custom code > Footer code, daarna opnieuw publiceren.
Wix	Instellingen > Custom code > toevoegen aan Body - end, op alle pagina's.
Maatwerk / framework	In de hoofdtemplate of layout, als laatste script vóór </body>.

Meerdere websites

Heb je meerdere websites onder hetzelfde bedrijf? Voeg elke site apart toe. Iedere website krijgt een eigen widgetsleutel, zodat je per site kunt zien waar een gesprek vandaan komt en per site een eigen huisstijl kunt instellen.

Testen vóór livegang

- Gebruik de deelbare preview uit de wizard om de widget te bekijken zonder hem al op je site te zetten.
- Scan de QR-code om dezelfde preview op je telefoon te openen.
- Stuur een testbericht: het hoort direct in je inbox te verschijnen.
- Controleer de health-check in de wizard; die laat zien of de realtime verbinding werkt.

DEELBARE PREVIEW
Live chat-widget

Klik op de chatbubbel om de widget te openen

Zo verschijnt de chat op je website

Deze pagina toont exact hoe de widget zich gedraagt met jouw huisstijl, welkomstbericht en positie. Deel deze link met je klant of collega om samen te werken en te zien hoe bezoekers de chat ervaren.

Preview-modus

Kop

Content

Zijbalk

Berichten die je hier verstuurt komen echt binnen in de inbox van de werkomgeving.

w WeAreWebDesign
We reageren zo snel mogelijk Live

Typ een bericht...

Aangedreven door WAWD Chat

w

De deelbare preview: zo ziet de bezoeker de chat op je website.

Strikte security headers (CSP)

Gebruikt je site een Content-Security-Policy? Sta dan `chat.wearewebdesign.nl` toe bij `script-src`, `connect-src` en `img-src`. In de wizard vind je een hulpkaart met de exacte regels.

12. Widget-branding en kleuren

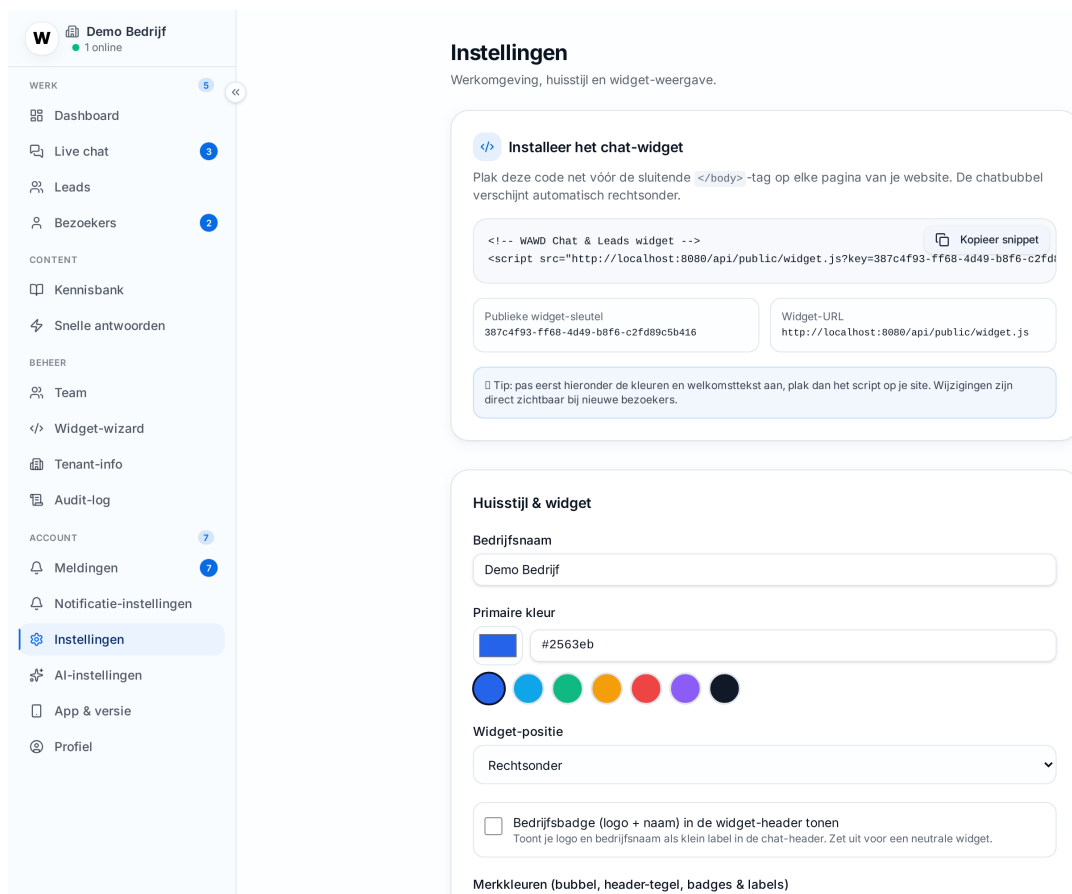
Onder Instellingen bepaal je hoe de widget eruitziet. Alles is direct zichtbaar in de live preview, zonder codewijzigingen.

Wat kun je instellen?

- Achtergrondkleur en letterkleur van de bubbel, header, snelle antwoorden en badges.
- Welkomstbericht en de ondertitel in de header.
- Positie en maximale hoogte op mobiel.
- Hoog-contrastmodus voor betere leesbaarheid.
- Overrides per website: een afwijkende huisstijl voor één specifieke site.
- Thema's: sla een kleurcombinatie op en hergebruik hem op je andere websites.

Contrastcheck

De app controleert automatisch of je kleurcombinatie voldoende contrast heeft volgens de toegankelijkheidsnorm WCAG 2.1. Zie je een waarschuwing, kies dan een van de voorgestelde veilige kleuren.

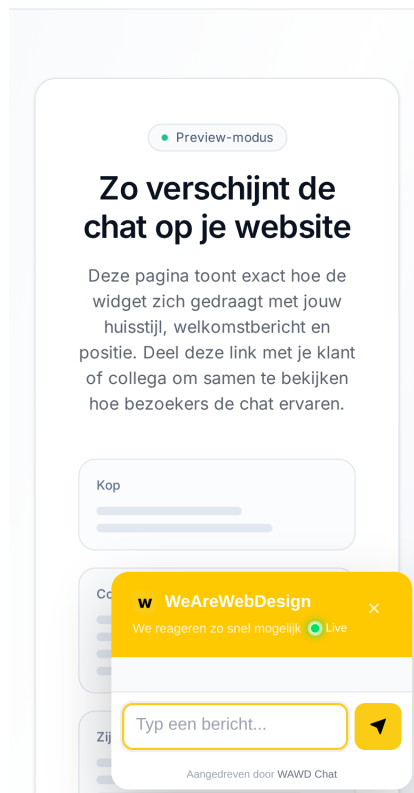


The screenshot displays the 'Instellingen' (Settings) section of the WAWD Chat & Leads application. The left sidebar shows a navigation menu with categories: WERK (Dashboard, Live chat, Leads, Bezoekers), CONTENT (Kennisbank, Snelle antwoorden), BEHEER (Team, Widget-wizard, Tenant-info, Audit-log), and ACCOUNT (Meldingen, Notificatie-instellingen, Instellingen, AI-instellingen, App & versie, Profiel). The 'Instellingen' section is active, showing the following options:

- Installeer het chat-widget**: A section for installing the widget, including a code snippet to be pasted into the website's body tag. The code is: `<!-- WAWD Chat & Leads widget --> <script src="http://localhost:8080/api/public/widget.js?key=387c4f93-ff68-4d49-b8f6-c2fd89c5b416"></script>`. A 'Kopieer snippet' button is provided.
- Publieke widget-sleutel**: 387c4f93-ff68-4d49-b8f6-c2fd89c5b416
- Widget-URL**: http://localhost:8080/api/public/widget.js
- Tip**: pas eerst hieronder de kleuren en welkomsttekst aan, plak dan het script op je site. Wijzigingen zijn direct zichtbaar bij nieuwe bezoekers.
- Huisstijl & widget**:
 - Bedrijfsnaam**: Demo Bedrijf
 - Primaire kleur**: #2563eb (with a color picker showing various options)
 - Widget-positie**: Rechtsonder (with a dropdown menu)
 - Bedrijfsbadge (logo + naam) in de widget-header tonen**: ☐ (with a note: 'Toont je logo en bedrijfsnaam als klein label in de chat-header. Zet uit voor een neutrale widget.'
- Merkkleuren (bubbel, header-tegel, badges & labels)**: A section for defining the colors for the widget's bubble, header, badges, and labels.

Instellingen met widget-branding en live preview.

DEELBARE PREVIEW

**Live chat-
widget**Klik op de chatbubbel om de widget te
openen*Dezelfde widget op mobiel.*

13. Team en rollen

Onder Team nodig je collega's uit en beheer je wie wat mag.

The screenshot displays the 'Team' management interface. On the left, a sidebar lists various application features categorized into 'WERK', 'CONTENT', and 'BEHEER'. The 'Team' section is highlighted under 'BEHEER'. The main content area shows the 'Team' header with a description: 'Nodig collega's uit en beheer hun rechten binnen deze werkomgeving.' Below this, there are three distinct sections: 1. 'Nieuw teamlid uitnodigen' (Invite new team member), which includes a form to enter an email address and select a role (currently 'Medewerker'), followed by an 'Uitnodiging aanmaken' button. 2. 'Openstaande uitnodigingen' (Pending invitations), which currently shows 'Geen openstaande uitnodigingen.' (No pending invitations). 3. 'Teamleden' (Team members), which lists the current team member 'Demo Gebruiker' with the role 'Beheerder' (Administrator).

Teambeheer met uitnodigingen en rollen.

Iemand uitnodigen

1. Klik op Teamlid uitnodigen.
2. Vul het e-mailadres in en kies een rol.
3. Je collega ontvangt een uitnodigingslink en komt na aanmelden direct in jouw werkomgeving.

Rollen

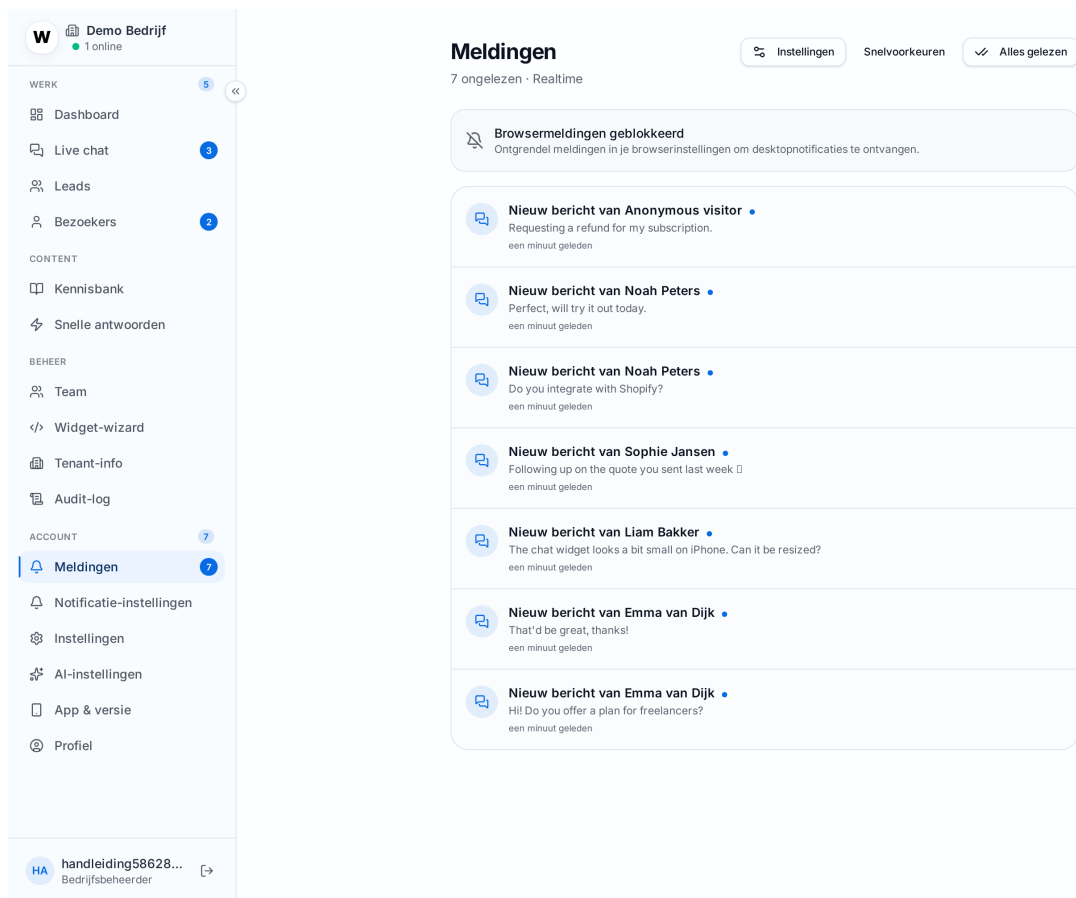
Rol	Rechten
Medewerker	Chatten, leads opvolgen, kennisbank en snelle antwoorden gebruiken.
Bedrijfsbeheerder	Alles van medewerker, plus instellingen, widget, team, rollen en audit-log.
Super admin	Beheer over alle werkomgevingen (alleen WeAreWebDesign).

Veilig werken

Rollen worden serverzijdig gecontroleerd. Een medewerker kan zichzelf nooit beheerdersrechten geven en geen data van een andere werkomgeving inzien.

14. Meldingen en notificaties

Je mist geen gesprek dankzij meldingen in de app, pushmeldingen op je apparaat en e-mail.



Het meldingenoverzicht.

Instellen

- Pushmeldingen: zet de schakelaar aan en geef je browser toestemming. Per apparaat apart in te stellen.
- E-mail: ontvang een bericht bij nieuwe gesprekken of leads.
- Stille uren: geef aan wanneer je géén pushmeldingen wilt ontvangen.
- Offline-samenvatting: krijg een e-mail met gemiste gesprekken uit de periode dat niemand online was.

W Demo Bedrijf
1 online

WERK 5

- Dashboard
- Live chat 3
- Leads
- Bezoekers 2

CONTENT

- Kennisbank
- Snelle antwoorden

BEHEER

- Team
- Widget-wizard
- Tenant-info
- Audit-log

ACCOUNT 7

- Meldingen 7
- Notificatie-instellingen**
- Instellingen
- AI-instellingen
- App & versie
- Profiel

← Terug naar meldingen

Notificatie-instellingen

Beheer per kanaal hoe meldingen worden bezorgd — persoonlijk én, als beheerder, voor je hele bedrijf.

Mijn voorkeuren Bedrijfs-standaarden

Deze instellingen gelden alleen voor jouw account.
Handig voor snelle consistentie: neemt kanaal-voorkeuren, stille uren en tijdzone over van je bedrijf.

Pushmeldingen op dit apparaat Inschakelen

Ontvang direct een melding bij een nieuw chatbericht, ook als de app gesloten is. Meldingen zijn geblokkeerd in je browser — sta ze toe via site-instellingen.

Geregistreerde apparaten

Beheer welke browsers en toestellen pushmeldingen mogen ontvangen.

Nog geen apparaten geregistreerd. Schakel pushmeldingen in op een apparaat om het hier te laten verschijnen.

Realtime meldingen in-app ☒

Toont een toast rechtsonder wanneer er een nieuw bericht binnenkomt.

Browser-/push-meldingen ☒

Desktop- en mobiele notificaties wanneer het tabblad niet actief is.

E-mail bij afwezigheid ☒

Stuur een e-mail als je 5+ min offline bent en meldingen mist.

Browsermeldingen geblokkeerd

Ontgrendel meldingen in je browserinstellingen.

Algemene stille uren ☐

Standaardvenster voor alle kanalen. Per kanaal hieronder kun je hier een eigen tijd overheer zetten.

Eigen venster per kanaal

In-app toasts ☐

Realtime toastmeldingen in de app.
Gebruikt geen stille uren.

Browser-/push-meldingen ☐

Notificatie-instellingen met stille uren en apparaten.

15. Instellingen en openingstijden

Bij Instellingen beheer je je bedrijfsgegevens, de widget en je bereikbaarheid.

Openingstijden en offline-bericht

- Stel per dag in wanneer je bereikbaar bent.
- Buiten die tijden — of als niemand van het team online is — ziet de bezoeker je offline-bericht.
- De bezoeker laat dan naam en e-mailadres achter; dat komt automatisch als lead binnen.
- Is er wél iemand online, dan geldt die aanwezigheid en toont de widget gewoon 'Live'.

Overige instellingen

- Bedrijfsnaam, logo en accentkleur.
- Welkomstbericht en widget-positie.
- Websites en widgetsleutels beheeren.
- Taal- en vertaalopties voor gesprekken.

W Demo Bedrijf
1 online

WERK

Dashboard

Live chat

Leads

Bezoekers

CONTENT

Kennisbank

Snelle antwoorden

BEHEER

Team

Widget-wizard

Tenant-info

Audit-log

ACCOUNT

Meldingen

Notificatie-instellingen

Instellingen

AI-instellingen

App & versie

Profiel

Instellingen

Werkomgeving, huisstijl en widget-weergave.

Installeer het chat-widget

Plak deze code net vóór de sluitende `</body>`-tag op elke pagina van je website. De chatbubbel verschijnt automatisch rechtsonder.

```
<!-- WAWD Chat & Leads widget -->
<script src="http://localhost:8080/api/public/widget.js?key=387c4f93-ff68-4d49-b8f6-c2fd89c5b416"></script>
```

Kopieer snippet

Publieke widget-sleutel

387c4f93-ff68-4d49-b8f6-c2fd89c5b416

Widget-URL

http://localhost:8080/api/public/widget.js

Tip: pas eerst hieronder de kleuren en welkomsttekst aan, plak dan het script op je site. Wijzigingen zijn direct zichtbaar bij nieuwe bezoekers.

Huisstijl & widget

Bedrijfsnaam

Demo Bedrijf

Primaire kleur

#2563eb

Widget-positie

Rechtsonder

☐ Bedrijfsbadge (logo + naam) in de widget-header tonen

Toont je logo en bedrijfsnaam als klein label in de chat-header. Zet uit voor een neutrale widget.

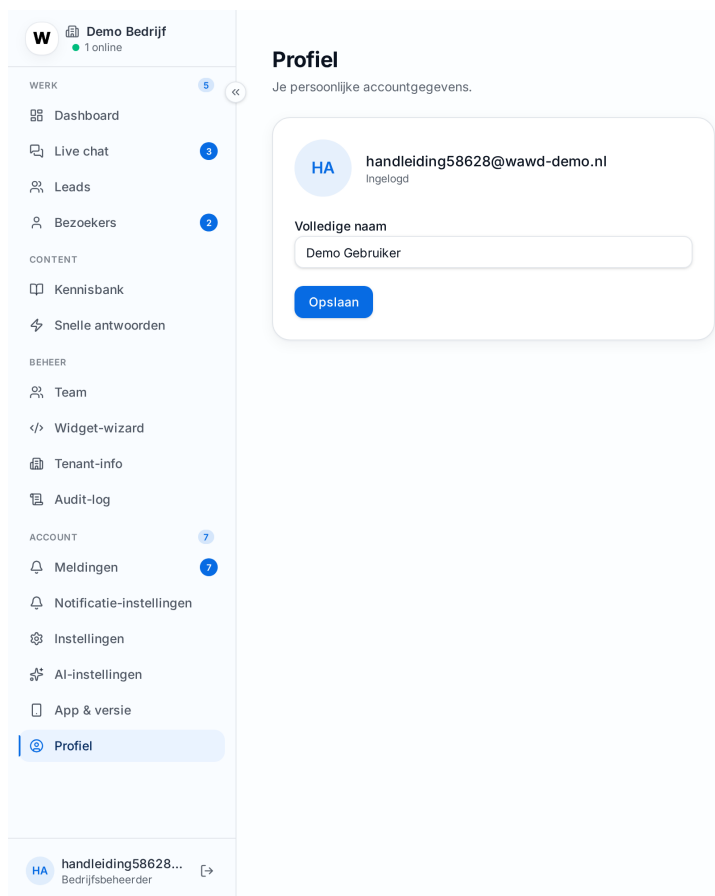
Merkkleuren (bubbel, header-tegel, badges & labels)

App & versie: appversie, installatie en updates.

16. Profiel, app en PWA

Profiel

Onder Profiel pas je je naam, avatar en wachtwoord aan. Je naam is wat bezoekers in de chat zien, dus vul hier je echte naam in.



Profielinstellingen.

De app installeren

WAWD Chat & Leads is een progressive web app: je kunt hem als app installeren op telefoon, tablet en desktop.

1. Open het dashboard in je browser.
2. Kies App installeren (of in Safari: Deel > Zet op beginscherm).
3. Je krijgt een app-icoon, volledig scherm en pushmeldingen.

Offline en updates

Valt je verbinding weg, dan toont de app een offlinepagina en probeert automatisch opnieuw te verbinden. Zodra er een nieuwe versie beschikbaar is, verschijnt bovenin een balk om te verversen.

17. Audit-log en tenant-info

Beheerders kunnen precies terugzien wat er in de werkomgeving is gebeurd.

Audit-log
Alle beheer-acties binnen deze werkomgeving: aanmaak, teamwijzigingen, rollen en abonnement.

Zoek op omschrijving, e-mail of gebeurtenis...

Alle gebeurtenissen

Werkomgeving aangemaakt 14 aug 2026, 10:25
Werkomgeving "Demo Bedrijf" aangemaakt
Uitgevoerd door handleiding58628@wawd-demo.nl
Details

Audit-regels worden server-side geschreven en zijn niet aanpasbaar. Alleen bedrijfsbeheerders en super-admins kunnen dit overzicht zien.

Het audit-log van je werkomgeving.

- Wie heeft welke instelling gewijzigd en wanneer.
- Uitnodigingen, rolwijzigingen en verwijderde gegevens.
- Handig bij vragen over wijzigingen of voor je eigen AVG-verantwoording.

Tenant-info

Onder Tenant-info zie je de technische gegevens van je werkomgeving: naam, interne verwijzing, widgetsleutels en gekoppelde websites. Deze gegevens vraagt de supportafdeling soms op.

Tenant-info Vernieuwen

Controleer welke werkomgeving en website aan je chatwidget gekoppeld zijn.

Werkomgeving

DE **Demo Bedrijf**
/demo-bedrijf-6wrc

URL-naam (slug)

/ demo-bedrijf-6wrc Opslaan

Alleen kleine letters, cijfers en koppeltekens (3-40 tekens).

ⓘ Je embedcodes en widgetsleutels blijven gewoon werken — de slug wijzigen heeft geen invloed op de chat op je website.

🔑 Widgetsleutel (werkomgeving)
387c4f93-ff68-4d49-b8f6-c2fd89c5b416

[Publiek widget-overzicht openen](#)

🟢 Verbinding in orde Reactietijd 137 ms Laatste bezoeker 2 minuten geleden

Gekoppelde websites

Nog geen websites gekoppeld. Voeg ze toe in [Widget instellen](#).

[Websites en embedcodes beheren](#)

Embedcode-controle

Overzicht van widgetsleutels die de laatste tijd echt door je websites zijn gebruikt.

Nog geen gebruik geregistreerd. Open een pagina met de chatwidget; hij verschijnt hier binnen enkele seconden.

handleiding58628...
Bedrijfsbeheerder

Tenant-info met werkomgevinggegevens.

18. Super admin console

Dit hoofdstuk geldt alleen voor beheerders van WeAreWebDesign met de rol super admin.



De super admin console.

Wat kun je hier?

- Overzicht — alle werkomgevingen, met gesprekken, leads en gebruikers per klant.
- Rollen — rollen per gebruiker bekijken en aanpassen.
- Toegang — controleren welke gebruiker in welke werkomgeving zit en dubbele registraties samenvoegen.
- Audit — systeembrede logging over alle werkomgevingen heen.
- Seed — testaccounts en demo-data aanmaken voor demonstraties.
- Security-rescan — een beveiligingsscan starten en de resultaten bekijken.

W

Demo Bedrijf

1 online

WERK

5

Dashboard

Live chat

3

Leads

Bezoekers

2

CONTENT

Kennisbank

Snelle antwoorden

BEHEER

Team

Widget-wizard

Tenant-info

Audit-log

ACCOUNT

7

Meldingen

7

Notificatie-instellingen

Instellingen

AI-instellingen

App & versie

Profiel

PLATFORM

Super-admin

Rolbeheer

Rollenoverzicht

Super-admin console

Beheer alle bedrijven, abonnementen en toegang.

BEDRIJVEN

6

ACTIEVE ABBONNEMENTEN

0

IN PROEF

6

OPGESCHORT

0

Zoek op naam of slug...

6 bedrijven

BEDRIJF	ABONNEMENT	STATUS	SEATS	GEbruikers	GESPREKKEN	ACTIES
Demo Bedrijf /demo-bedrijf-6wrc	Gratis	Proefperiode	3 seats	1 gebruikers	5 gesprekken	Beheren
Fixture Co b msrof7ce1z4 /fx-b-msrof7ce1z4	Gratis	Proefperiode	3 seats	2 gebruikers	1 gesprekken	Beheren
Fixture Co a msrof7ce1z4 /fx-a-msrof7ce1z4	Gratis	Proefperiode	3 seats	2 gebruikers	19 gesprekken	Beheren
RLS Co a 1786632829170 /rls-a-1786632829170	Gratis	Proefperiode	3 seats	1 gebruikers	2 gesprekken	Beheren
RLS Co a 1786632791419 /rls-a-1786632791419	Gratis	Proefperiode	3 seats	1 gebruikers	1 gesprekken	Beheren
WeAreWebDesign /wearewebdesign-mywm	Gratis	Proefperiode	3 seats	2 gebruikers	91 gesprekken	Beheren

Rollenbeheer per gebruiker.

W

Demo Bedrijf

1 online

WERK

5

Dashboard

Live chat

3

Leads

Bezoekers

2

CONTENT

Kennisbank

Snelle antwoorden

BEHEER

Team

Widget-wizard

Tenant-info

Audit-log

ACCOUNT

7

Meldingen

7

Notificatie-instellingen

Instellingen

AI-instellingen

App & versie

Profiel

PLATFORM

Super-admin

Rolbeheer

Rollenoverzicht

Super-admin console

Beheer alle bedrijven, abonnementen en toegang.

BEDRIJVEN

6

ACTIEVE ABBONNEMENTEN

0

IN PROEF

6

OPGESCHORT

0

Zoek op naam of slug...

6 bedrijven

BEDRIJF	ABONNEMENT	STATUS	SEATS	GEbruikers	GESPREKKEN	ACTIES
Demo Bedrijf /demo-bedrijf-6wrc	Gratis	Proefperiode	3 seats	1 gebruikers	5 gesprekken	Beheren
Fixture Co b msrof7ce1z4 /fx-b-msrof7ce1z4	Gratis	Proefperiode	3 seats	2 gebruikers	1 gesprekken	Beheren
Fixture Co a msrof7ce1z4 /fx-a-msrof7ce1z4	Gratis	Proefperiode	3 seats	2 gebruikers	19 gesprekken	Beheren
RLS Co a 1786632829170 /rls-a-1786632829170	Gratis	Proefperiode	3 seats	1 gebruikers	2 gesprekken	Beheren
RLS Co a 1786632791419 /rls-a-1786632791419	Gratis	Proefperiode	3 seats	1 gebruikers	1 gesprekken	Beheren
WeAreWebDesign /wearewebdesign-mywm	Gratis	Proefperiode	3 seats	2 gebruikers	91 gesprekken	Beheren

Toegangsoverzicht per gebruiker en werkomgeving.

WeAreWebDesign

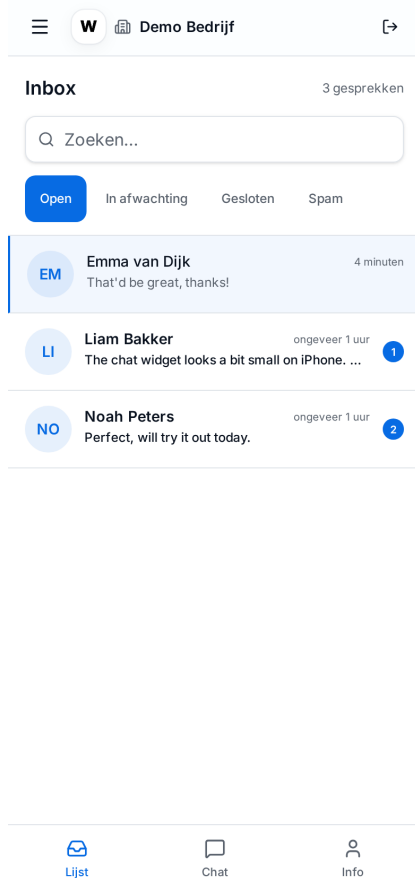
32

Zorgvuldig omgaan met rechten

Geef de rol super admin alleen aan interne collega's. Elke wijziging wordt vastgelegd in het audit-log.

19. Mobiel gebruik

De hele app is gebouwd voor mobiel gebruik: grote aanraakvlakken, veilige schermranden op iPhone en een inbox die als een chat-app werkt.



De inbox op een telefoon.

- De gesprekkenlijst en het gesprek wisselen elkaar af; met de terugknop ga je terug naar de lijst.
- Het invoerveld blijft zichtbaar als het toetsenbord opent.
- Tabellen worden automatisch kaarten, zodat alles leesbaar blijft.
- Installeer de app op je beginscherm voor pushmeldingen (hoofdstuk 16).

20. Problemen oplossen (FAQ)

De chatbubbel verschijnt niet op mijn website.

Controleer of de embedcode vóór de afsluitende </body>-tag staat, of de widgetsleutel klopt en of je website opnieuw is gepubliceerd. Leeg daarna je browsercache. Blijft het probleem, kijk dan naar je Content-Security-Policy (hoofdstuk 11).

De widget staat op de verkeerde plek of valt achter andere elementen.

De widget plaatst zichzelf rechtsonder en bovenop andere elementen. Ziet het er toch anders uit, dan overschrijft de CSS van je website iets; neem contact op met support met de link naar de pagina.

Bezoekers zien 'offline' terwijl ik ingelogd ben.

Controleer de openingstijden bij Instellingen en of je daadwerkelijk als online staat in de app (linksboven bij je werkomgeving). Aanwezigheid van een teamlid gaat vóór op de ingestelde openingstijden.

Ik ontvang geen pushmeldingen.

Zet meldingen aan bij Notificatie-instellingen, geef de browser toestemming, controleer of je stille uren niet actief zijn en installeer de app op je beginscherm (iOS vereist dit voor pushmeldingen).

Ik zie 'Geen werkomgeving' of lege schermen.

Je account hoort nog bij geen enkele werkomgeving. Doorloop de onboarding of vraag een beheerder om je opnieuw uit te nodigen.

De app zegt dat er geen internetverbinding is, terwijl die er wel is.

De app probeert automatisch opnieuw te verbinden en keert vanzelf terug. Helpt dat niet, ververs de pagina dan handmatig.

Berichten komen dubbel binnen of ik mis er een.

Ververs de pagina; de verbinding wordt dan opnieuw opgebouwd. Berichten gaan niet verloren — ze staan altijd in het gesprek.

Hoe verwijder ik demo-data?

Sluit of verwijder de demo-gesprekken in de inbox en de bijbehorende demo-leads. Je instellingen blijven ongewijzigd.

21. Woordenlijst

Term	Betekenis
Werkomgeving	De afgeschermdde omgeving van één bedrijf, met eigen gesprekken, leads en instellingen.
Widget	De chatbubbel en het chatvenster die bezoekers op je website zien.
Embedcode	De regel JavaScript die je op je website plaatst om de widget te laden.
Widgetsleutel	De unieke code per website die de widget aan de juiste werkomgeving koppelt.
Lead	Een bezoeker met contactgegevens die je opvolgt in de pipeline.
Pipeline	De kolommen waarin leads van eerste contact naar afgerond bewegen.
Snel antwoord	Herbruikbare tekst die je met / in de inbox invoegt.
Kennisbank	Verzameling artikelen met standaardantwoorden, ook gebruikt door de AI-copilot.
AI-copilot	De assistent die concept-antwoorden voorstelt op basis van het gesprek en de kennisbank.
Aanwezigheid	Realtime status die aangeeft of iemand van je team online is.
Stille uren	Periode waarin je geen pushmeldingen ontvangt.
PWA	Progressive web app: de app die je kunt installeren op je apparaat.
Audit-log	Overzicht van wijzigingen en gebeurtenissen in je werkomgeving.

Nog vragen? Gebruik de chat op chat.wearewebdesign.nl — daar helpt het team van WeAreWebDesign je verder.