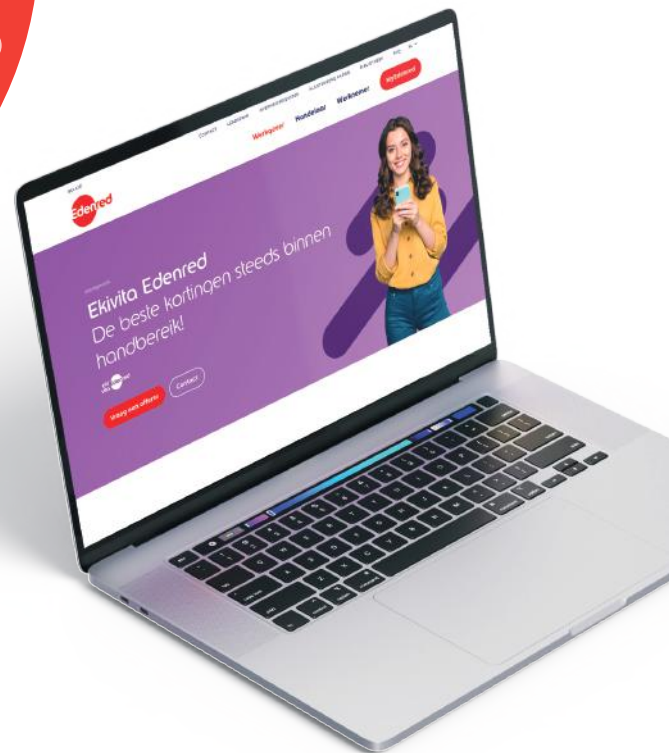


# Gebruiksaanwijzing voor de Klantzone van Ekvita Edenred



Zodra u het onlineformulier ingevuld hebt, ontvangt u een welkomstmail van [info@mailing.edenred.be](mailto:info@mailing.edenred.be) met uw inloggegevens om toegang te krijgen tot de klantzone.

## Startpagina

- 1** Zodra u zich in de klantzone bevindt, verleent de startpagina u toegang tot de volgende gegevens:

Welkom in uw Ekvita Edenred-klantzone.

**A** Uw contract loopt af op 13/01/2023



**B** Uw gebruikers spenderden € 0,00

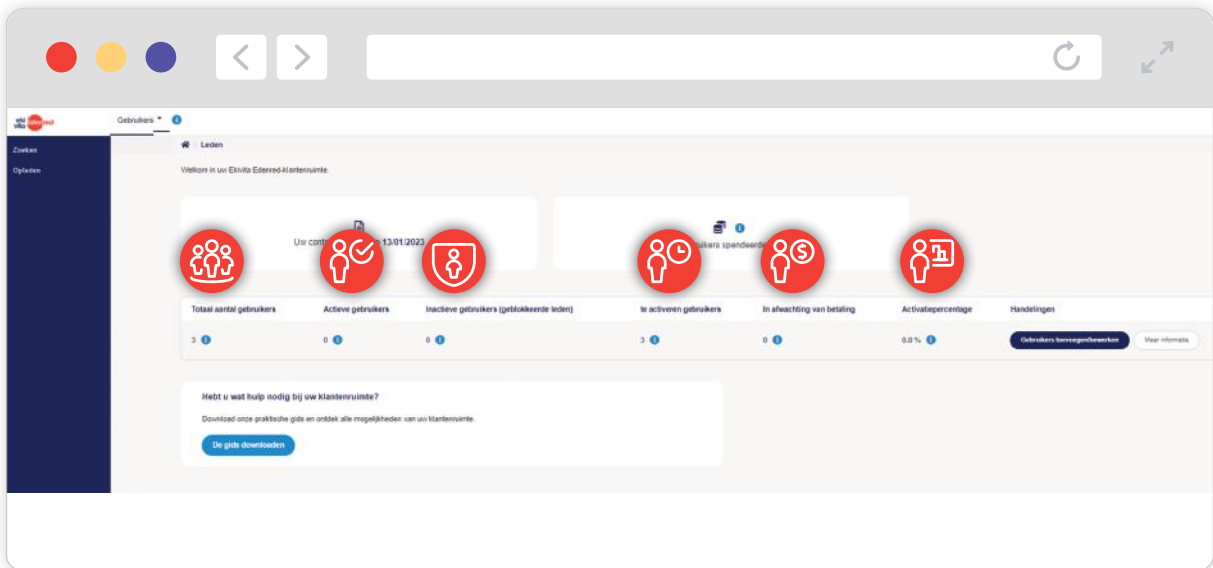
Totaal aantal gebruikers	Actieve gebruikers	Inactieve gebruikers (geblokkeerde leden)	Te activeren gebruikers	In afwachting van betaling	Activatiepercentage	Handelingen
3	0	0	3	0	0,0%	Gebruikers heractiveren Meer informatie

Hebt u wat hulp nodig bij uw klantzone?  
Download onze praktische gids en ontdek alle mogelijkheden van uw klantzone.  
[De gids downloaden](#)

- A. duur** van uw **contract**
- B. totaalbedrag** dat uw medewerkers op uw platform uitgegeven hebben (enkel aan vouchers)
- C. overzicht** van de **status van de gebruikers**:

-  **Totaal aantal gebruikers:** aantal gebruikers dat sinds de lancering aan het platform toegevoegd is.
-  **Actieve gebruikers:** aantal gebruikers dat zijn Ekvita Edenred-account geactiveerd heeft door minstens eenmaal op het platform in te loggen.
-  **Niet-actieve gebruikers:** aantal gebruikers dat geen toegang tot het platform heeft (u hebt hun toegang tot het einde van het contract betaald, maar nadien hebt u hen geblokkeerd).
-  **In afwachting van activering:** aantal gebruikers dat toegang tot het platform heeft (u hebt hun toegang tot het einde van het contract betaald en hebt hen niet geblokkeerd), maar dat zijn account nog niet geactiveerd heeft. Dit zijn de gebruikers die nog nooit op het platform ingelogd hebben.

-  **In afwachting van betaling:** aantal gebruikers dat u aan het platform toegevoegd hebt om hen toegang te verlenen, maar voor wie we nog geen betaling ontvangen hebben. Daarom zijn ze in de wacht gezet tot we de betaling ontvangen hebben.
-  **Activatiegraad:** Percentage van alle gebruikers met toegang tot het platform dat 'actief' is, d.w.z. het 'totale aantal gebruikers' min de 'inactieve gebruikers' en de 'gebruikers in afwachting van betaling'.



**3** In de linkerbenedenhoek kunt u zich op elk moment **toegang verschaffen tot de helpdesk** om de FAQ te raadplegen of via een formulier een vraag te stellen.

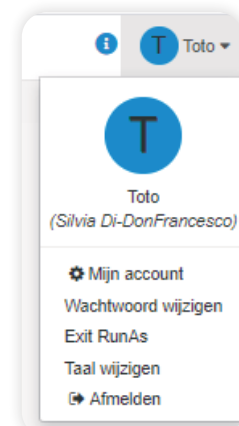
Hebt u wat hulp nodig bij uw klantenruimte?

Download onze praktische gids en ontdek alle mogelijkheden van uw klantenruimte.

[De gids downloaden](#)

**4** In de rechterhoek van de pagina, waar u uw naam en voornaam ziet, kunt u zich **toegang verschaffen tot uw account:**

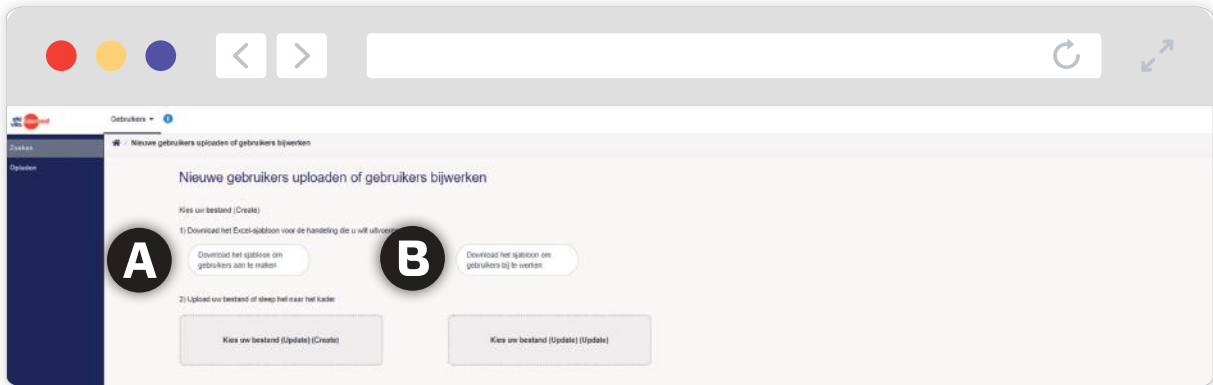
- A.** om het **wachtwoord TE WIJZIGEN EN TE BEVESTIGEN;**
- B.** om de **taal** van de Klantenzone **TE WIJZIGEN;**
- C.** om uit te loggen en **met een ander account in te loggen** in de Klantenzone. Raadpleeg de FAQ voor een antwoord op de vraag "Hoe een tweede toegang tot de Klantenzone verkrijgen?"



## Pagina 'Gebruikersbeheer'

**1** Op de pagina **Gebruikersbeheer** kunt u:

- A. een nieuw gebruikersbestand uploaden met behulp van het Excel-sjabloon (xls) voor het **'aanmaken' van een gebruiker**; of
- B. bestaande gebruikers wijzigen met behulp van het Excel-sjabloon (xls) voor het **'wijzigen' van een gebruiker**.



**2** Een gebruiker aanmaken:

### A. Download het Excel-sjabloon:

- i. Wijzig de volgorde van de kolommen niet;
- ii. Voeg geen kolommen toe in het bestand en verwijder geen kolommen.

**B. Voeg het e-mailadres van de gebruiker toe** in het formaat xxx@domain.com. Plaats voor of na het e-mailadres geen lege spaties in de cel. Met dit e-mailadres kan de gebruiker inloggen op het platform. Hij ontvangt een welkomstmail met de activatielink. De gebruiker kan zijn login wijzigen in de Gebruikerszone zodra hij op het Ekvita Edenred-platform ingelogd is.

**C. Voeg de taal van de gebruiker toe** in het volgende **formaat**:

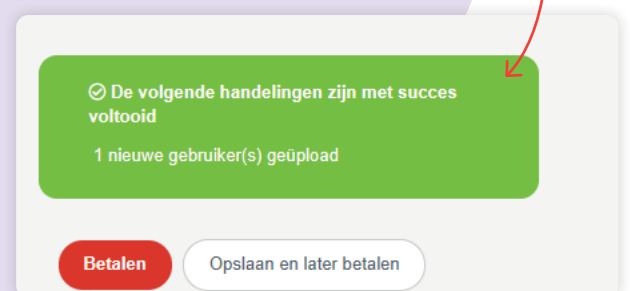
- a. Gebruik hoofdletters
- b. Typ **FR** voor Frans
- c. Typ **NL** voor Nederlands
- d. Typ **EN** voor Engels
- e. Typ **DE** voor Duits

Alle kennisgevingen en mededelingen die voor de gebruiker bestemd zijn, worden in de gekozen taal verstuurd. De gebruiker kan de taal wijzigen in de Gebruikerszone zodra hij op het Ekvita Edenred-platform ingelogd is.

**D. Vul in het veld 'klantnummer' een unieke waarde per gebruiker** in die niet meer gewijzigd kan worden zodra het Excel-bestand (xls) van de gebruikers in de Klantzone geüpload is.

Deze waarde wordt de referentie die u voor alle zoekopdrachten in verband met de gebruiker dient te gebruiken. In tegenstelling tot het e-mailadres van de gebruiker kan deze waarde niet gewijzigd worden door de gebruiker noch door de beheerder van de Klantzone. **Het kan gaan om het e-mailadres van de gebruiker** dat in kolom B ingevuld is, het referentienummer van het loon van de werknemer of een andere waarde bestaande uit een specifieke combinatie van cijfers en letters voor elke werknemer.

- E. Sla het Excel-document op in xls-formaat.
- f. Upload het bestand of sleep het naar het juiste vak.
- G. Klik op de bevestigingsknop.
- H. Er verschijnt een **samenvattend bericht 'succes'** in het groene vak met de bevestiging van:
  - a. het aantal nieuwe toegevoegde gebruikers;
  - b. het aantal gebruikers dat door het systeem genegeerd werd omdat deze gebruikers al in de databank zaten.



I. Er verschijnt een **samenvattende rode tabel met 'fouten'** die aangeeft in welke rij van het Excel-bestand (xls) een fout vastgesteld werd, om welk type fout het gaat en hoe ze rechtgezet kan worden. U moet het Excel-bestand (xls) corrigeren en opnieuw uploaden. Raadpleeg de FAQ voor de lijst met de meest voorkomende fouten en de bijbehorende oplossingen.

J. U kunt **overgaan tot betaling of beslissen om later te betalen** en terugkeren naar de startpagina. De gegevens van de gebruikers die u toegevoegd hebt, worden opgeslagen met het oog op de latere betaling. U kunt betalen met Visa/Mastercard, bankoverschrijving of Bancontact. Betaalkaarten van American Express worden niet aanvaard.

⚠ Uw bestand bevat meerdere fouten. Zet ze recht en upload het bestand opnieuw, zodat uw wijziging wordt verwerkt.

Nummer van de rij in het Excel-bestand waar de fout zich bevindt	Klantnummer	Soort fout
2	Flora@edenred.com	Het e-mailadres bestaat al binnen het bedrijf
2	Flora@edenred.com	Het klantnummer bestaat al binnen het bedrijf
3	silvia@edenred.be	De taal van het lid wordt niet ondersteund. Kies tussen Nederlands, Frans, Engels of Duits door de overeenkomstige afkorting in te vullen: NL, FR, EN, DE. Alle communicatie met dit lid vindt vervolgens plaats in deze taal.
4		Het klantnummer van deze gebruiker ontbreekt. Het klantnummer is een waarde die voor iedere gebruiker uniek is en wordt gekozen door de werkgever om de gebruiker te identificeren. Deze waarde kan het e-mailadres van het lid zijn, of eender welke andere waarde (bv. het nummer van de loonfiche)

### 3 Gebruiker wijzigen:

#### A. Download het Excel-sjabloon (xls):

- Wijzig de volgorde van de kolommen niet;
- Voeg geen kolommen toe in het bestand en verwijder geen kolommen.

B. U kunt de velden **'Klantnummer'** en **'Aanmaakdatum'** niet wijzigen. Indien in het Excel-document (xls) een wijziging aangebracht wordt, wordt deze genegeerd bij het uploaden van het bestand. De 'aanmaakdatum' komt overeen met de datum waarop de gebruiker toegevoegd werd.

C. U kunt de velden **'E-mail'** en **'Taal'** wijzigen.

D. U kunt het veld **'Geblokkeerd'** als volgt wijzigen:

- vul het cijfer 1 in om de gebruiker te blokkeren; deze heeft dan niet langer toegang tot het platform;
- laat de 0 (nul) staan om de gebruiker het recht te verlenen om zich toegang te verschaffen tot het platform.

E. Sla het Excel-document op in xls-formaat.

F. Upload het bestand of sleep het naar het juiste vak.

G. Klik op de bevestigingsknop.

H. Er verschijnt een **samenvattend bericht 'verrichting geslaagd'** in het groene vak met de bevestiging van:

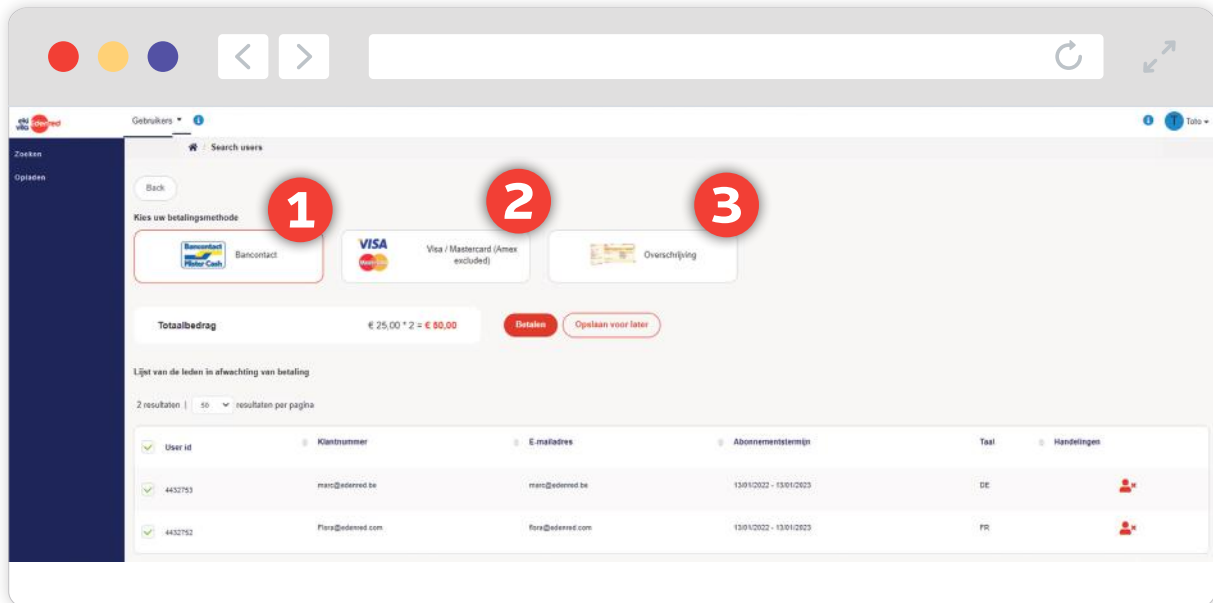
- het aantal gewijzigde bestaande gebruikers
- het aantal geblokkeerde bestaande gebruikers

I. Er verschijnt een **samenvattende rode tabel 'fout'** die aangeeft in welke rij van het Excel-bestand (xls) een fout vastgesteld werd, om welk type fout het gaat en hoe ze rechtgezet kan worden. U moet het Excel-bestand (xls) corrigeren en opnieuw uploaden. Raadpleeg de FAQ voor de lijst met de meest voorkomende fouten en de bijbehorende oplossingen.



## Pagina 'Betalingen'

Op deze pagina kunt u **betalingen uitvoeren** uw werknemers toegang verlenen tot Ekivita Edenred zolang uw contract loopt, d.w.z. tot de datum die op de Startpagina vermeld staat. Het **tarief per gebruiker** bedraagt **25 euro**.



U kunt kiezen uit **3 betaalwijzen**:

- 1. Bancontact:** snelle betaling met QR-code wordt aanvaard;
- 2. Visa/Mastercard:** betaalkaarten van American Express worden niet aanvaard;
- 3. Bankoverschrijving.**

U kunt onmiddellijk betalen of ervoor kiezen om de verrichting op te slaan en later tot betaling over te gaan. Klik daarvoor op 'opslaan en later betalen'. U wordt dan doorverwezen naar de startpagina, waar u het aantal gebruikers 'in afwachting van betaling' ziet. Zij worden geactiveerd zodra de betaling uitgevoerd is.

Ontdek ook de **tabel met een overzicht van de toegevoegde gebruikers** en **de gebruikers in afwachting van activering van de betaling**:

- U kunt op het potlood-icoontje klikken om de pagina met de gegevens van een gebruiker te openen en de taal of het e-mailadres te wijzigen;
- U kunt op het prullenmand-icoontje klikken om een gebruiker van de uploadlijst te schrappen.

## Pagina 'Gebruiker opzoeken'

**1** Zoek een specifieke gebruiker met behulp van de volgende velden:

**A. E-mail:** dit is het e-mailadres dat in het gebruikersbestand ingevoerd is. Als de gebruiker het e-mailadres waarmee hij inlogt in zijn Gebruikerszone gewijzigd heeft, is deze wijziging niet zichtbaar voor de werkgever zoals de GDPR-wetgeving voorschrijft.

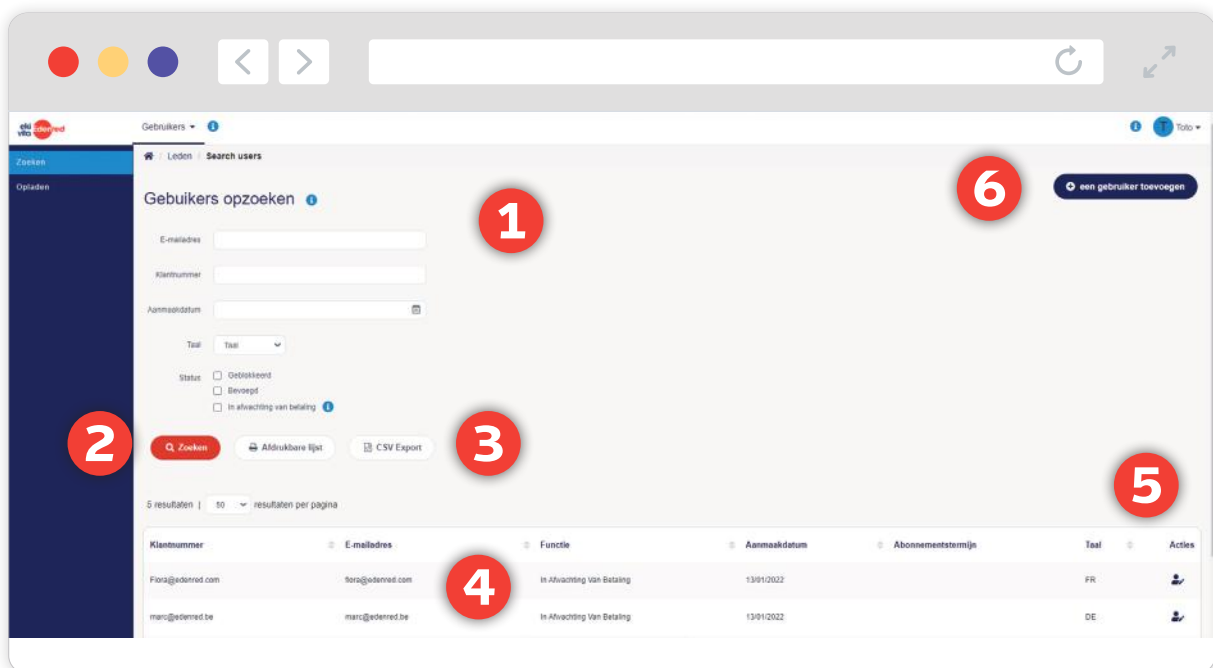
**B. Klantnummer**

**C. Aanmaakdatum:** de datum waarop u het bestand met de gebruikers geüpload hebt.

**D. Taal:** dit is de taal die in het gebruikersbestand werd toegekend. Als de gebruiker de taal in zijn Gebruikerszone wijzigt, is deze wijziging niet zichtbaar voor de werkgever zoals de GDPR-wetgeving voorschrijft.

**E. Status:**

- i. Toegangsrecht:** de gebruiker heeft het recht om zich toegang te verschaffen tot het platform;
- ii. Geblokkeerd:** de gebruiker heeft niet het recht om zich toegang te verschaffen tot het platform;
- iii. In afwachting van betaling:** de gebruiker werd toegevoegd aan het platform, maar heeft nog geen 'toegangsrecht' omdat de betaling nog uitgevoerd moet worden. Zodra we de betaling ontvangen hebben, krijgt de gebruiker 'toegangsrecht' en ontvangt hij een activatiemail om zijn account te activeren.



**2** Klik op 'Zoeken' om de zoekopdracht te starten en de resultaten te zien in de tabel onder de zoekvelden.

**3** U kunt de **resultatentabel** afdrukken of exporteren en downloaden in een Excel-bestand.

**4** In de resultatentabel kunt u op elke rij klikken en toegang krijgen tot de pagina 'gegevens van de gebruikers'.

**5** In de resultatentabel kunt u klikken op 'acties' om de gegevens van de gebruikers te wijzigen:

**A.** Taal

**B.** E-mailadres

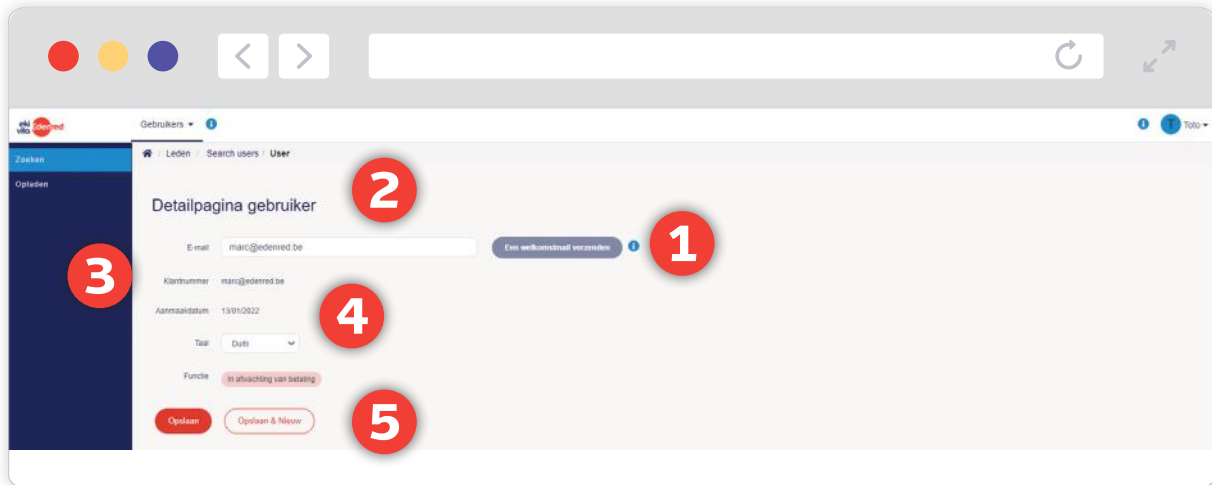
**C.** Geblokkeerd: ja/nee

**6** Met de knop 'een gebruiker toevoegen' in de rechterhoek kunt u telkens één gebruiker toevoegen.



## Pagina 'Gebruiker opzoeken'

Op deze pagina hebt u toegang tot alle **gegevens van de gebruikers**.



**1** Klik op de knop '**activatiemail verzenden**' om een activatiemail naar een gebruiker te versturen met daarin de activatielink;

**2** U kunt de volgende **velden wijzigen**:

**A. 'Taal'**: pas het veld aan en klik op de knop 'opslaan' om uw keuze te bevestigen.

**B. 'E-mail'**: pas het veld aan en klik op de knop 'opslaan' om uw keuze te bevestigen.

**C. 'Geblokkeerd'**: vink het vakje aan en klik op de knop 'opslaan' om uw keuze te bevestigen.

**3** U kunt de velden '**klantnummer**' zichtbaar maken.

**4** U kunt de velden '**status**' zichtbaar maken:

- i. Toegangsrecht:** de gebruiker heeft het recht om zich toegang te verschaffen tot het platform;
- ii. Geblokkeerd:** de gebruiker heeft niet het recht om zich toegang te verschaffen tot het platform;
- iii. In afwachting van betaling:** de gebruiker werd toegevoegd aan het platform, maar heeft nog geen 'toegangsrecht' omdat de betaling nog uitgevoerd moet worden. Zodra we de betaling ontvangen hebben, krijgt de gebruiker 'toegangsrecht' en ontvangt hij een activatiemail om zijn account te activeren.

**5** U kunt ook klikken op '**opslaan en aanmaken**' om vanaf nul een nieuwe unieke gebruiker aan te maken en op te slaan.

