

A group of four people, two men and two women, are gathered around a wooden table in a bright, modern office setting. They are all looking intently at a tablet computer held by one of the men. The man in the foreground is wearing a light blue shirt and has a beard. The woman next to him is wearing a red patterned shirt. The man in the background is wearing a white shirt. The woman on the far left is also wearing a white shirt. There are several white mugs and papers on the table. The background shows large windows with a view of a city.

HANDLEIDING KLANTENPORTAL

LIVEWORDS 2018

INHOUDSOPGAVE

- 1. INLEIDING3
- 2. WACHTWOORD AANMAKEN4
- 3. INLOGPROCEDURE6
- 4. OVERZICHT VAN DE KLANTENPORTAL6
- 5. DASHBOARD.....8
- 6. OFFERTES9
- 7. PROJECTEN12
- 8. FACTUREN.....15

1. INLEIDING

Livewords werkt vanaf nu met een nieuwe klantenportal. U vindt de klantenportal via de volgende url:

<https://translation.livewords.com/customers>

In deze handleiding vindt u alle informatie die u nodig heeft om onze nieuwe klantenportal te gebruiken. Hieronder leggen wij uit hoe u een (nieuw) wachtwoord aanmaakt, hoe u een offerte of een nieuwe opdracht aanvraagt, en hoe het proces verder verloopt in de portal.

Mochten er bij het gebruik vragen of problemen zijn, dan kunt u altijd contact opnemen met uw vaste contactpersoon bij Livewords. U vindt de gegevens van deze contactpersoon in de begeleidende mail van deze handleiding.

2. WACHTWOORD AANMAKEN

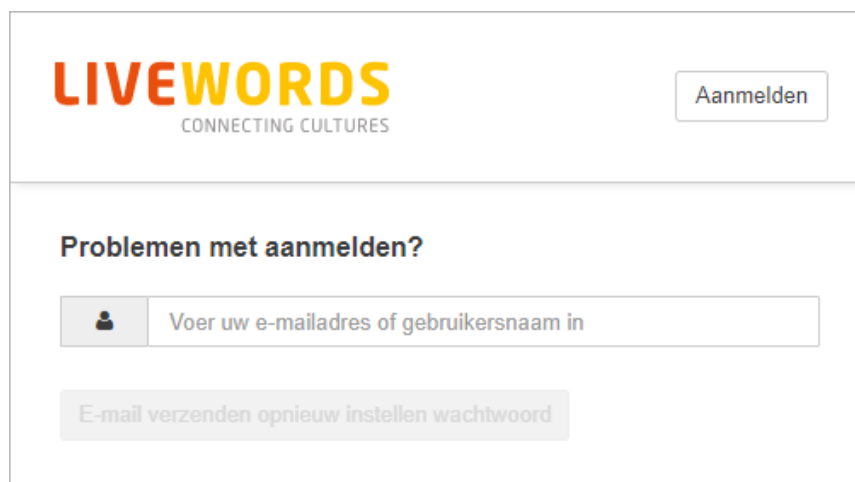
Voordat u de portal kunt gebruiken, maakt u eerst een wachtwoord aan. Dat doet u als volgt:

1. Klik op de link **Problemen met aanmelden?** in het inlogscherf.



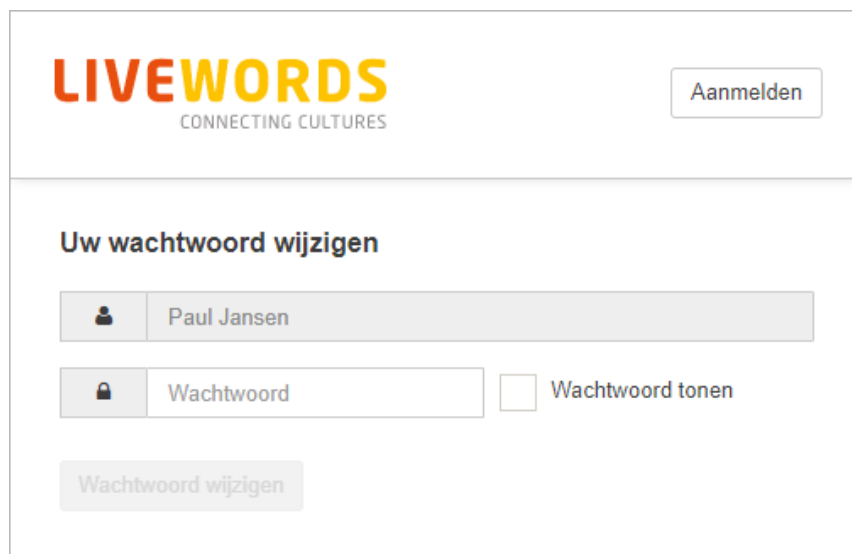
The screenshot shows the Livewords login page. At the top is the logo 'LIVEWORDS' in orange and yellow, with the tagline 'CONNECTING CULTURES' below it. The main heading is 'Aanmelden op Klantenportal'. Below this are two input fields: the first is for 'Voer uw e-mailadres of gebruikersnaam in' and the second is for 'Wachtwoord'. At the bottom left is a button labeled 'Aanmelden', and at the bottom right is a link labeled 'Problemen met aanmelden?'.

2. In het volgende venster voert u uw e-mailadres in en klikt u op de knop **E-mail verzenden opnieuw instellen wachtwoord.**



The screenshot shows the password reset page. At the top left is the Livewords logo 'LIVEWORDS' with the tagline 'CONNECTING CULTURES'. At the top right is a button labeled 'Aanmelden'. The main heading is 'Problemen met aanmelden?'. Below this is an input field for 'Voer uw e-mailadres of gebruikersnaam in'. At the bottom is a button labeled 'E-mail verzenden opnieuw instellen wachtwoord'.

3. Vervolgens ontvangt u een e-mail met een link **Ik wil mijn wachtwoord opnieuw instellen**. Deze link is één uur geldig. Klik op de link om uw wachtwoord te wijzigen.
4. Nadat u op de link hebt geklikt, wordt de browser geopend. Vul hier het gewenste wachtwoord in en klik op **Wachtwoord wijzigen**.

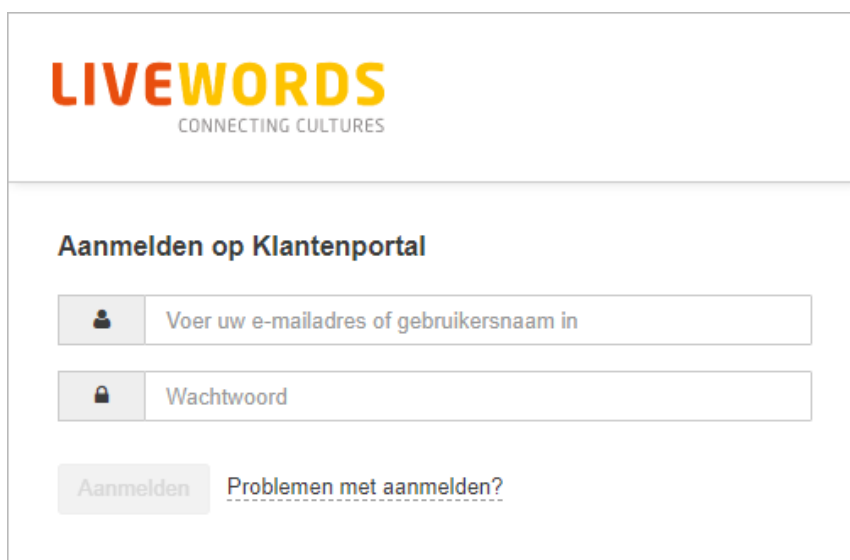


The screenshot shows the Livewords website interface for changing a password. At the top left is the logo "LIVEWORDS" in orange and yellow, with the tagline "CONNECTING CULTURES" below it. To the right of the logo is a button labeled "Aanmelden". Below the logo is the heading "Uw wachtwoord wijzigen". Underneath the heading is a form with three main sections: a user identification section showing a person icon and the name "Paul Jansen"; a password input section with a lock icon, a text box containing "Wachtwoord", and a checkbox labeled "Wachtwoord tonen"; and a final button labeled "Wachtwoord wijzigen".

5. Het wachtwoord is nu gewijzigd en kan gebruikt worden tijdens de standaard inlogprocedure.

3. INLOGPROCEDURE

U logt in met uw e-mailadres en het wachtwoord dat u heeft aangemaakt. Zodra u bent ingelogd wordt een dashboard weergegeven met een overzicht van lopende en afgeronde offertes en/of opdrachten.



LIVEWORDS
CONNECTING CULTURES

Aanmelden op Klantenportal

[Problemen met aanmelden?](#)

4. OVERZICHT VAN DE KLANTENPORTAL

Eenmaal ingelogd in de klantenportal vindt u bovenin het scherm het hoofdmenu. Via het hoofdmenu zijn een aantal onderdelen te benaderen:

- **Dashboard**
Link naar het startscherm waar het dashboard wordt weergegeven.
- **Offertes**
Link naar het overzicht van alle lopende en reeds geaccordeerde offertes (indien van toepassing).
- **Projecten**
Link naar het overzicht van alle lopende en reeds afgeronde opdrachten (indien van toepassing).

- **Facturen**
Link naar het overzicht van beschikbare facturen. Dit onderdeel is niet voor elke klant beschikbaar. Het is afhankelijk van welke functie u heeft binnen uw organisatie.
- **Button Request a quote**
Link om direct een offerte aan te vragen voor een nieuwe opdracht. In het onderdeel **Verschil Offerte aanvragen en Project starten** vindt u meer informatie.
- **Button Launch a project**
Link om direct een project te starten. In het onderdeel **Verschil Offerte aanvragen en Project starten** vindt u meer informatie.

Verschil Offerte aanvragen en Project starten

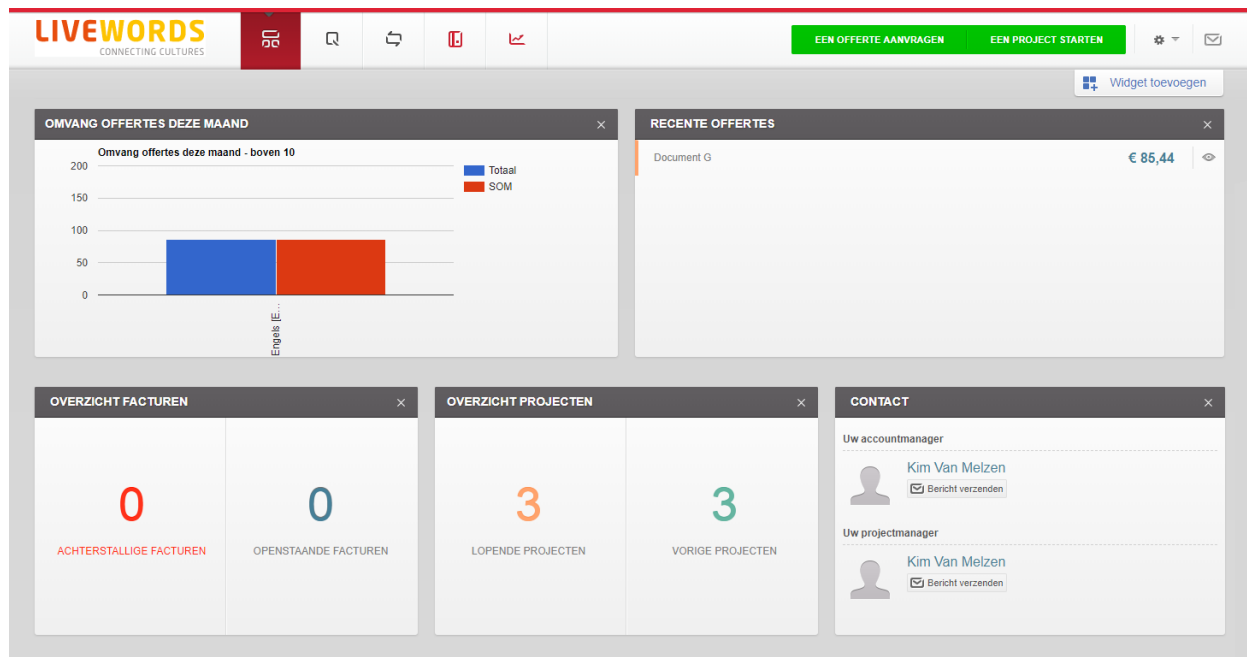
Rechtsboven in het scherm zijn twee knoppen beschikbaar, maar mogelijk is slechts één knop van toepassing voor u als klant. Hieronder vindt u meer informatie over welke knop voor u van toepassing is:

- **Offerte aanvragen**
Heeft u geen contract met Livewords waarin tarieven contractueel zijn vastgelegd? Gebruik dan de knop **Offerte aanvragen**. In enkele gevallen zijn in een contract afspraken gemaakt dat bij bepaalde opdrachten eerst een offerte noodzakelijk is. Ook dan kunt u voor deze opdrachten gebruik maken van deze button.
- **Project starten**
Heeft u een contract met Livewords waarin tarieven contractueel zijn vastgelegd? Gebruik dan de knop **Project starten** om een nieuwe aanvraag in te dienen.

Onjuist aangevraagde offertes of aangemaakte projecten zonder contractuele afspraken worden niet in behandeling genomen. In de meeste gevallen wordt er wel contact met u opgenomen door uw Sales Manager of Client Manager/Project Manager. Helaas kunnen we daarbij eventueel later leveren niet voorkomen.

5. DASHBOARD

Nadat u bent ingelogd, wordt het Livewords Dashboard weergegeven. Daarop geven diverse blokken inzicht in lopende en afgeronde offertes en opdrachten. Ook de gegevens van de Sales Manager en Client Managers/Project Managers vindt u terug in dit scherm.



Als gebruiker kunt u de indeling van het dashboard zelf bepalen. Selecteer de gewenste widgets om een dashboard te creëren dat aansluit bij uw werkwijze.

- **Widget toevoegen**

U kunt een widget toevoegen door rechtsboven in het scherm, onder het hoofdmenu, te klikken op de knop **Widget toevoegen**. Vervolgens wordt een overzicht weergegeven van de beschikbare widgets. Klik op de knop **Installeren** om de widget(s) toe te voegen aan het dashboard.

- **Widget verwijderen**

Als u een widget wilt verwijderen van het dashboard, klikt u op het kruisje in de rechterbovenhoek van de widget.

6. OFFERTES

Klik in het hoofdmenu op de knop **Offertes** om een overzichtspagina weer te geven van lopende en/of afgeronde offertes. Klik op een offerte om alle details van de offerte weer te geven in een nieuw scherm.

Naast de downloadbare versie van de offerte wordt ook de specificatie van de mogelijke opdracht op het scherm weergegeven. Onder deze gegevens kunt u de offerte goedkeuren door te klikken op de knop **Offerte goedkeuren**. Als u geen gebruik wilt maken van ons aanbod, dan kunt u dit laten weten door te klikken op de knop **Offerte afwijzen**.

Zoeken binnen het overzicht

U kunt binnen de offertelijst ook zoeken op de lijst van offertes op basis van aanmaakdatum, vervaldatum of specifieke kenmerken zoals ID of naam contactpersoon. Bovenin het overzicht vindt u hiervoor een zoekbalk. Via deze balk kunt u ook filteren op lopende of afgeronde projecten.

U kunt alleen een offerte aanvragen als uw organisatie *geen* contract heeft met Livewords of contractueel is vastgelegd dat voor bepaalde opdrachten eerst een offerte aangevraagd moet worden. Zie het hoofdstuk **Nieuw project starten** voor meer informatie.

Offerte aanvragen

Als u een offerte wilt aanvragen, klikt u op de knop **Offerte aanvragen**. Hierna wordt een pop-up weergegeven met het aanvraagformulier. Via het aanvraagformulier kunt u in enkele stappen uw offerte aanvragen.

Een offerte aanvragen

BASISINFORMATIE | BRONBESTANDEN | STATISTIEKEN BESTAND | OVERZICHT

Projectnaam

Referentie

Dienst

Specialisatie

Brontaal

Doelta(a)(en)

Aangevraagde deadline

SOURCE FILES >

Stap 1 – Basisinformatie

De eerste stap is het invullen van de basisinformatie. Hier vult u de gegevens in die van belang zijn voor de aanvraag. U kunt zelf een naam geven aan het project, uw interne referentie meegeven en één van de beschikbare diensten selecteren. Ook kunt u aangeven wat de specialisatie is van de opdracht, in welke taal het bronbestand is naar welke taal of talen u het wilt laten vertalen. De gewenste opleverdatum kunt u invoeren bij **Gewenste deadline**. Wanneer alle gegevens ingevuld zijn, klikt u op de knop **Bronbestanden** linksonder in de pop-up om door te gaan naar de volgende stap.

Stap 2 – Bronbestanden

Vervolgens voegt u de bronbestanden toe aan de aanvraag. U kunt de bestanden naar het aangegeven veld slepen of toevoegen door te klikken op de knop **Bestanden kiezen om te uploaden**. Ook kunt u referentiemateriaal toevoegen. Hiervoor klikt u op **Referentiemateriaal**. Er wordt een uploadveld weergegeven. Zodra alle bestanden zijn toegevoegd klikt u op de knop **Bestandsstatistieken** om door te gaan naar de volgende stap.

Stap 3 – Statistieken bronbestanden

Na het uploaden van de bestanden wordt, indien mogelijk op basis van het bestandstype, in deze stap de woord- en paginatelling weergegeven. Dit zijn statistieken bij benadering en vormen de grondslag voor de prijsberekening. Als gebruiker kunt u in deze stap niets aanpassen. Vervolgens klikt u op de knop **Overzicht** om verder te gaan met de aanvraag.

Stap 4 – Overzicht

In de laatste stap wordt een overzicht weergegeven van de aanvraag. Hier kunt u eventuele opmerkingen toevoegen aan de aanvraag. Als alle gegeven kloppen kunt u het project starten door te klikken op **Offerte aanvragen**. Hiermee wordt de offerteaanvraag ingediend bij Livewords.

7. PROJECTEN

Als u in het hoofdmenu klikt op de knop **Projecten**, wordt een overzichtspagina weergegeven van lopende of afgeronde projecten. Klik op een project om de details van het project weer te geven. Hier vindt u bijvoorbeeld status en voortgang van lopende projecten. Voor afgeronde projecten vindt u hier de bron- en doelbestanden.

Zoeken binnen overzicht

Binnen de lijst van projecten kunt u zoeken op basis van startdatum, deadline of specifieke kenmerken zoals ID of naam contactpersoon. Gebruik hiervoor de zoekbalk boven het overzicht. Via deze balk kunt u ook filteren op lopende of afgeronde projecten.

U kunt alleen direct een project starten als hierover contractuele afspraken zijn gemaakt. Indien deze er niet zijn, vraagt u altijd eerst een offerte aan. Zie het hoofdstuk **Offerte aanvragen** voor meer informatie.

Nieuw project starten

Om een nieuw project te starten, klikt u op de knop **Project starten**. Vervolgens wordt een pop-up weergegeven met het aanvraagformulier. Via dit formulier kunt u in enkele stappen uw aanvraag doen.

The screenshot shows a web-based form titled "Een project starten". At the top, there is a close button (X) and a breadcrumb navigation bar with four steps: "BASISINFORMATIE" (highlighted in blue), "BRONBESTANDEN", "STATISTIEKEN BESTAND", and "OVERZICHT". Below the navigation bar, the form contains several input fields:

- Projectnaam: A text input field containing "bijv. andere vertaling voor bedrijf".
- Referentie: A text input field containing "bijv. PO-nummer".
- Dienst: A dropdown menu with "Dienst selecteren" and a downward arrow.
- Specialisatie: A dropdown menu with "Specialisatie selecteren" and a downward arrow.
- Brontaal: A dropdown menu with "Brontaal selecteren" and a downward arrow.
- Doelta(a)(en): A dropdown menu with "Doelta(a)(en) selecteren" and a downward arrow.
- Aangevraagde deadline: A date and time input field. It includes a calendar icon and a time input field showing "15:00".

At the bottom right of the form, there is an orange button labeled "SOURCE FILES >".

Stap 1 – Algemene gegevens

De eerste stap is het invullen van de basisinformatie. Hier vult u de gegevens in die van belang zijn voor de aanvraag. U kunt zelf een naam geven aan het project, uw interne referentie meegeven en één van de beschikbare diensten selecteren. Ook kunt u aangeven wat de specialisatie is van de opdracht, in welke taal het bronbestand is en naar welke taal of talen u het vertaald wilt hebben. De gewenste opleverdatum kunt u invoeren bij **Gewenste deadline**. Wanneer alle gegevens ingevuld zijn, klikt u linksonder in de pop-up op de knop **Bronbestanden** om naar de volgende stap te gaan.

In enkele gevallen is de volgende stap een tweede invulformulier voor aanvullende gegevens. Deze stap wordt weergegeven wanneer u specifieke contractafspraken heeft met Livewords. Deze aanvullende gegevens zijn noodzakelijk om de opdracht uit te kunnen voeren conform het geldende contract.

Stap 2 – Bronbestanden

Vervolgens voegt u de bronbestanden toe aan de aanvraag. U kunt de bestanden naar het aangegeven veld slepen of toevoegen door te klikken op de knop **Bestanden kiezen om te uploaden**. Ook kunt u referentiemateriaal toevoegen. Hiervoor klikt u op **Referentiemateriaal**. Er wordt een uploadveld weergegeven. Zodra alle bestanden zijn toegevoegd klikt u op de knop **Bestandstatistieken** om door te gaan naar de volgende stap.

Stap 3 – Bestandstatistieken

Na het uploaden van de bestanden wordt, indien mogelijk op basis van het bestandstype, in deze stap de woord- en paginatelling weergegeven. Dit zijn statistieken bij benadering en vormen de grondslag voor de prijsberekening. Als gebruiker kunt u in deze stap niets aanpassen. Vervolgens klikt u op de knop **Overzicht** om verder te gaan met de aanvraag.

Stap 4 – Overzicht

In de laatste stap wordt een overzicht weergegeven van de aanvraag. Hier kunt u eventuele opmerkingen toevoegen aan de aanvraag. Als alle gegevens kloppen kunt u het project starten door te klikken op **Project starten**. Hiermee wordt het project ook daadwerkelijk direct aangemaakt en gaat Livewords aan de slag met uw aanvraag.

Vertaalde bestanden downloaden

Nadat een project is afgerond, kunt u uw bestanden ophalen via de klantenportal. U downloadt uw bestanden als volgt:

1. Klik in de lijst van afgeronde projecten op het projectnummer van het project waarvoor u de bestanden wilt downloaden.
2. Selecteer het tabblad **Bestanden** in het scherm dat vervolgens wordt geopend.
3. De geleverde bestanden en de bronbestanden worden weergegeven.
4. Klik op de knop **Downloaden** om het gewenste bestand te downloaden.

8. FACTUREN

Het onderdeel **Facturen** is alleen beschikbaar voor geselecteerde gebruikers. Is dit onderdeel niet zichtbaar en wilt u wel uw facturen in kunnen zien, neem dan contact op met uw contactpersoon bij Livewords.

Wanneer u in het hoofdmenu klikt op de knop **Facturen**, wordt een overzichtspagina weergegeven van openstaande en betaalde facturen. Klik op een factuur om de details van de factuur weer te geven. Hier kunt u de factuur ook downloaden.

Zoeken binnen het overzicht

Binnen de lijst met facturen kunt u zoeken op basis van factuurdatum of specifieke kenmerken zoals ID en naam contactpersoon. Hiervoor gebruikt u de zoekbalk boven het overzicht. Via deze balk kunt u ook filteren op openstaande of betaalde facturen.