



## HANDLEIDING LW GO COA

LIVEWORDS 2019

## LW GO voor COA

Wanneer u als medewerker van het COA wel eens gebruikt maakt van een tolk voor een asielzoeker bent u gewend te bellen naar Livewords.

Nu biedt Livewords een extra aanvraagmethode waardoor u nóg sneller een tolk aan de lijn heeft. Zonder tussenkomst van de Tolkendesk van Livewords, en op ieder gewenst moment. Met de tolkenapp Livewords GO COA voert u met uw smartphone razendsnel een gesprek vanaf elke gewenste locatie.

Let op: met de tolkenapp kunt u uitsluitend telefonische ad hoc aanvragen doen.

Na registratie op onze website kunt u de app voor IOS en Android downloaden in de Appstore en Google Playstore.

### Registratie gebruiker

U kunt zich registreren voor LW GO COA op de volgende website:

<https://interpreting.livewords.com/customers/coago>

Hierbij gelden de volgende spelregels:

- Gebruik bij registratie uw persoonlijke COA-emailadres. Dit is van belang om het proces van de verantwoording van tolkdiensten binnen COA niet te verstoren.
- U ontvangt op uw persoonlijke @coa.nl adres de bevestiging van iedere tolkaanvraag.
- Daarna dient u na elk tolkgesprek - zoals u gewend bent - het gebruik van de tolk in IBIS te registreren.
- Op basis van de uitdraai uit IBIS wordt de factuur door de managementassistente gecontroleerd.

Registratie op basis van een groepsaccount is niet mogelijk omdat de controle van de facturen via IBIS dan onnodig veel tijd zou kosten.

Gesprekken via de app dienen daarom altijd aangevraagd te worden op naam van de medewerker, zoals ook bij de telefonische aanvraag het geval is.

## Registratieformulier

Het registratieformulier voor LW GO COA ziet er als volgt uit:

Registreren van uw LW GO COA account

**Account aanmaken**

E-mailadres \*

Wachtwoord \*

Bevestig wachtwoord \*

**Uw gegevens**

Aanhef \*

Dhr.  Mevr.

Voorletters \*

Voornaam \*

Voor alle **COA-medewerkers** die op basis van een BO-nummer een tolkdienst aanvragen, is registratie op basis van een geldig e-mailadres met '@coa.nl' verplicht.

Het wachtwoord moet minimaal bestaan uit: één hoofdletter, één kleine letter, één leesteken, één cijfer en moet minimaal 9 tekens lang zijn.

Wanneer alle verplichte velden (de velden met een '\*') zijn ingevuld, klikt u op 'Registreren van uw LW GO COA account' onderaan de pagina.

U krijgt de volgende melding: "Er is een e-mail verzonden naar uw e-mailadres met een link om uw account te activeren."

## Account activeren

Wanneer u zich heeft geregistreerd ontvangt u een e-mail van [interpreting@livewords.com](mailto:interpreting@livewords.com); met als onderwerp "Activeer uw LW GO COA account".

Wanneer u hierop klikt ziet u de volgende melding: "Uw account is geactiveerd".

## Wachtwoord wijzigen

Wanneer u uw wachtwoord wilt wijzigen klikt u in het inlogscherf van de app op 'Wachtwoord vergeten?'

**Wachtwoord vergeten**

Vul uw e-mailadres in, dan ontvangt u van ons een e-mail zodat u uw wachtwoord kunt resetten.

U vult uw e-mailadres in en ontvangt de volgende melding:

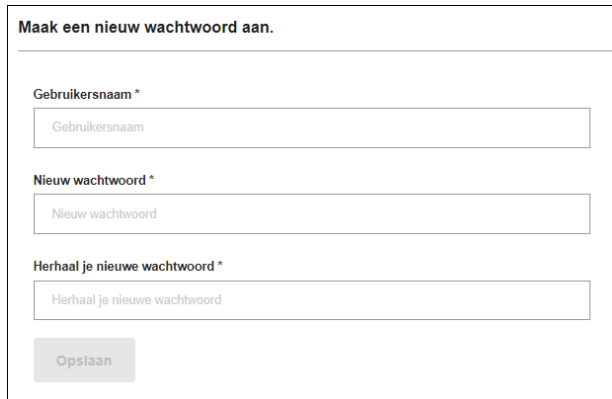
**Gelukt!**

Een e-mail om uw wachtwoord te resetten is verzonden.



U ontvangt een e-mail van noreply@livewords.com met een gele knop “Uw wachtwoord wijzigen”.

Wanneer u hierop klikt komt u in het volgende scherm:



Maak een nieuw wachtwoord aan.

Gebruikersnaam \*

Gebruikersnaam

Nieuw wachtwoord \*

Nieuw wachtwoord

Herhaal je nieuwe wachtwoord \*

Herhaal je nieuwe wachtwoord

Opslaan

*Het nieuwe wachtwoord dient minimaal te bestaan uit: één hoofdletter, één kleine letter, één leesteken, één cijfer en moet minimaal 9 tekens lang zijn. Tevens kan het niet hetzelfde zijn als een eerder gebruikt wachtwoord.*

Wanneer u een geldig nieuw wachtwoord heeft opgegeven, klikt u op ‘Opslaan’. U krijgt de melding “Uw wachtwoord is succesvol veranderd”.

## Gebruik applicatie

Nadat u zich heeft geregistreerd en uw account heeft geactiveerd via de link in uw e-mail, kunt u de LW GO COA downloaden op uw smartphone. De naam van de app in zowel de App Store als de Google Playstore is:

### Livewords GO COA

Uw gebruikersnaam is het e-mailadres waarmee u zich heeft geregistreerd op de website. Nadat u bent ingelogd, kunt u beginnen met uw aanvraag.

### Aanvraag COA (met BO-nummer)

Nadat u bent ingelogd voert u een geldig BO-nummer in. Wanneer dit het geval is, verschijnt de locatie die gekoppeld is aan het BO-nummer in beeld en klikt u op ‘Bevestigen’.



Voer het BO-nummer in

480000

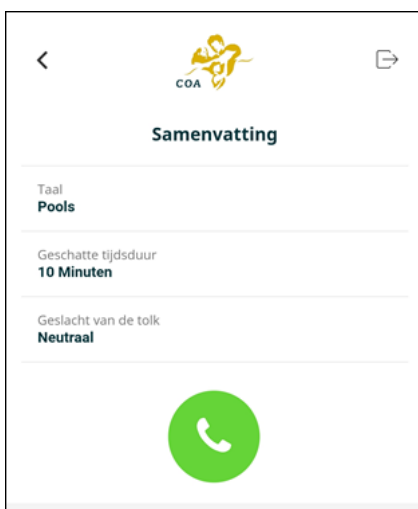
Ter Apelervenen 12  
9561 MC  
TER APEL

Bevestigen

In het volgende scherm kiest u de taal, de geschatte duur van de tolkdienst en een eventuele voorkeur voor een mannelijke of vrouwelijke tolk. Daarna klikt u op 'Start gesprek'.



In het volgende scherm ziet u een samenvatting van uw aanvraag. Wanneer u op de belknop onder in beeld klikt, zoekt de app naar een beschikbare tolk.



Mocht het zoekstelsel onverhoopt geen tolk kunnen vinden, wordt u automatisch doorverbonden naar onze Tolkendesk waar onze collega's 24/7 voor u klaar staan.

### **Servicedesk**

Zoals u gewend bent van Livewords ontvangt u een bevestigingsmail met het projectnummer van de tolkdienst.

Als u vragen heeft over de LW GO COA app kunt u contact opnemen met de Servicedesk via [tolken.servicedesk@livewords.com](mailto:tolken.servicedesk@livewords.com) of via 020 – 820 2807.