

Gebbruikershandleiding ZorgMail Safe Relay

Veilig én gebruikersvriendelijk e-mailen



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	De werking in het kort.....	3
2	Veilig verzenden met ZorgMail	4
2.1	Veilig verzenden aan aangesloten deelnemers.....	4
2.2	Veilig Verzenden aan niet aangesloten deelnemers	5
3	ZorgMail Secure e-mail Adresboek.....	7
3.1	Domeinen.....	7
3.2	Individuele adressen (@ZorgMail.nl).....	7
3.3	Tips bij het zoeken	8
4	FAQ (veel gestelde vragen).....	9

1 Inleiding

Uw organisatie heeft ZorgMail Secure e-mail geïmplementeerd van VANAD Enovation, waarmee u veilig vertrouwelijke informatie kunt uitwisselen via uw huidige e-mailprogramma. Dit document beschrijft de werking van ZorgMail en wat u hier als gebruiker van kunt merken.

1.1 De werking in het kort

Doordat de mailomgeving van uw organisatie een beveiligde koppeling heeft met ZorgMail, is het mogelijk om met uw bestaande e-mailprogramma veilig te communiceren.

Uw huidige e-mailadres is hiermee te gebruiken voor de uitwisseling van privacygevoelige informatie.



In Outlook is een Veilig verzenden knop beschikbaar, welke gebruikt dient te worden bij het versturen van een e-mail met gevoelige inhoud.

Ontvangers welke aangesloten zijn op ZorgMail ontvangen de e-mails veilig zonder dat zij hiervoor extra handelingen hoeven te verrichten binnen hun bestaande e-mailprogramma.

U heeft de mogelijkheid om in het ZorgMail adresboek e-mailadressen op te zoeken van de aangesloten organisaties.

Als uw ontvanger niet is aangesloten op ZorgMail, wordt het e-mailbericht via de beveiligde ZorgMail Viewer beschikbaar gesteld waar de ontvanger deze kan lezen en hierop ook veilig kan antwoorden.

De ontvanger ontvangt per e-mail een notificatie van het bericht dat klaar staat op de ZorgMail Viewer, en een toegangscode wanneer het bericht wordt geopend. Als een mobiel nummer bekend is, wordt de toegangscode per SMS verzonden in plaats van e-mail.

2 Veilig verzenden met ZorgMail

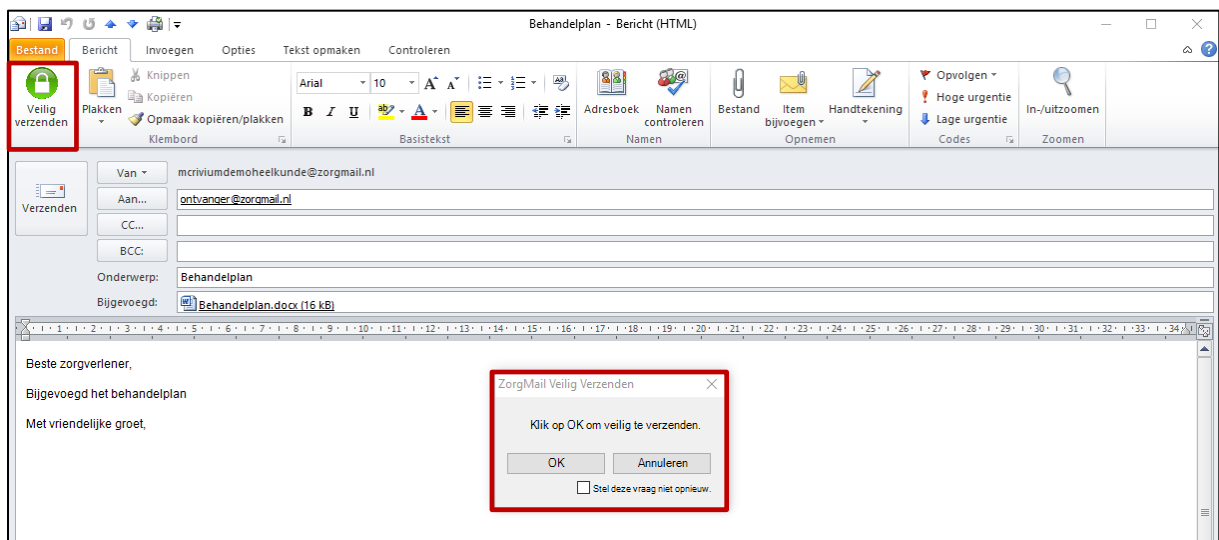
Bij het opstellen van een nieuwe e-mail, ziet u links bovenin een groene knop met de aanduiding "Veilig verzenden".

Deze knop dient u te gebruiken wanneer u e-mails stuurt met vertrouwelijke inhoud. Wanneer u de Veilig-verzenden knop gebruikt, weet u zeker dat uw bericht via ZorgMail veilig wordt afgeleverd bij de geselecteerde geadresseerden. E-mails zonder vertrouwelijke inhoud blijft u versturen met de reguliere verzendknop.

2.1 Veilig verzenden aan aangesloten deelnemers

Wanneer alle geselecteerde ontvangers zijn aangesloten op ZorgMail, zal na het indrukken van de Veilig verzenden knop het volgende scherm verschijnen. Dit is de bevestiging dat u Veilig kunt verzenden.

Middels de knop 'OK' verzendt u het bericht, en via de knop 'Annuleren' breekt u de verzending af.



NB. Door het aanvinken van de optie 'Stel deze vraag niet opnieuw', zal de Veilig-verzenden knop bij volgende verzending direct de e-mail veilig verzenden.

2.2 Veilig Verzenden aan niet aangesloten deelnemers

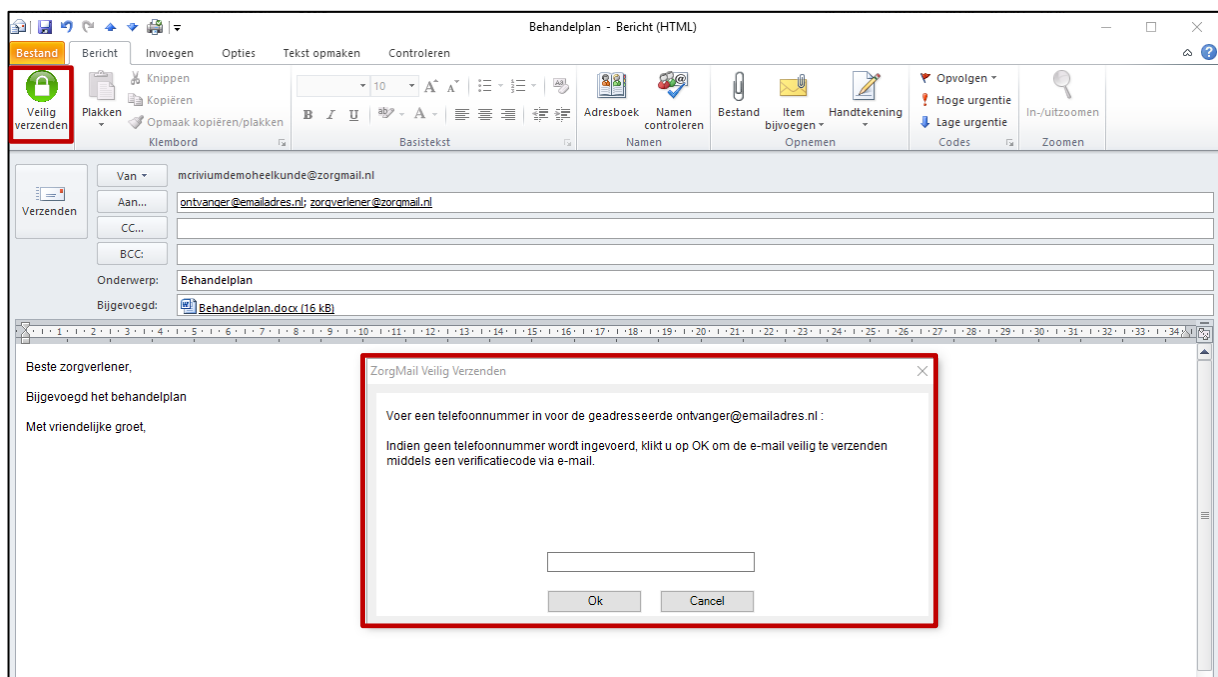
Wanneer u ontvangers heeft geselecteerd, welke niet zijn aangesloten op ZorgMail, zal na het indrukken van de Veilig verzenden knop het volgende gebeuren:

- Van ontvangers die als lokaal contact zijn opgevoerd in Outlook met hun mobiele nummer, wordt dit nummer gebruikt;
- Van ontvangers waar geen mobiel nummer gevonden is in het contact, wordt gevraagd dit in te voeren.

In onderstaand scherm ziet u hoe het invoerveld voor het mobiele nummer eruitziet.

Indien u beschikt over het mobiele nummer van de geadresseerden, voert u deze in.

Beschikt u niet over het mobiele nummer, laat dan het veld leeg en druk op 'OK' om het bericht te verzenden.

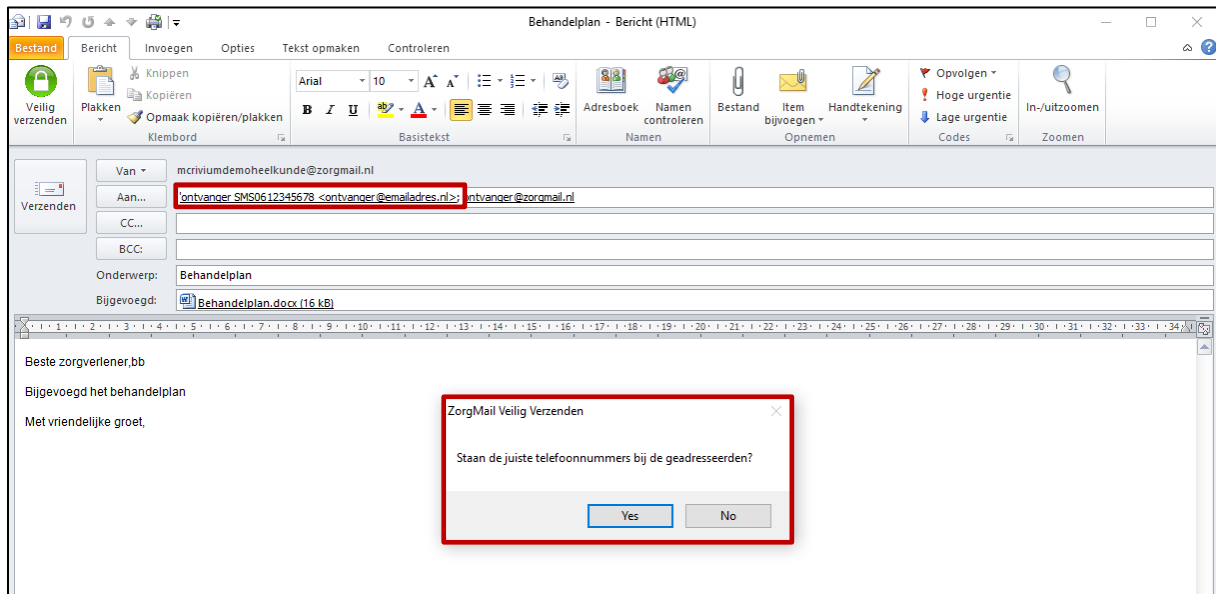


NB. Een geldige invoer voor dit veld zijn minimaal 10 en maximaal 15 cijfers. Bijvoorbeeld 0612345678, 0031612345678 of +31612345678.

Wanneer u mobiele nummers heeft ingevoerd, of deze uit het contact zijn gehaald, wordt gevraagd deze te valideren. In onderstaand scherm ziet u dat de mobiele nummers zijn toegevoegd aan de weergavenaam van het e-mailadres.

Bij een juiste weergave van de mobiele nummers, drukt u op 'Yes' om het bericht te verzenden en via de knop 'No' kunt u de verzending afbreken.

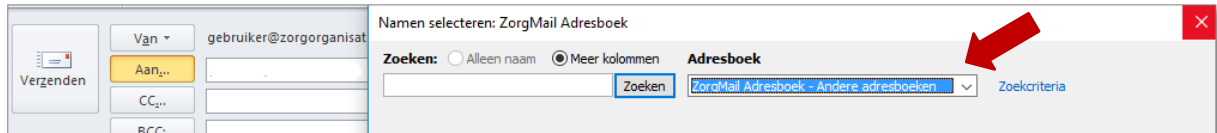
Bij geadresseerden waar geen mobiel nummer is ingegeven, wordt de toegangscode voor de ZorgMail Viewer per e-mail verzonden, in plaats van per SMS.



3 ZorgMail Secure e-mail Adresboek

In het ZorgMail Secure e-mail adresboek kunt u de organisaties opzoeken welke zijn aangesloten op ZorgMail. Een op ZorgMail aangesloten organisatie is opgenomen in het adresboek als domein of individueel e-mail adres.

U kunt het adresboek benaderen door bij het opstellen van een nieuwe e-mail op 'Aan' te klikken en vervolgens het adresboek uit het drop down menu te selecteren.



3.1 Domeinen

Via ZorgMail zijn meer dan 950 domeinen te bereiken. Een domein wordt op de volgende manier vermeld:

MCRD Domein | veiligmailen_is_mogelijk_met_@mcrd.nl

Dit wil zeggen dat u aan alle adressen, eindigend op het domein **@mcrd.nl**, veilig kunt e-mailen, zoals **behandelafdeling@mcrd.nl**.

Wanneer u zoekt op een plaatsnaam of organisatie, kunt u domeinen vinden in uw zoekresultaat.

Let op: Het adres veiligmailen_is_mogelijk_met_@mcrd.nl is geen geldig e-mailadres om naar te mailen.

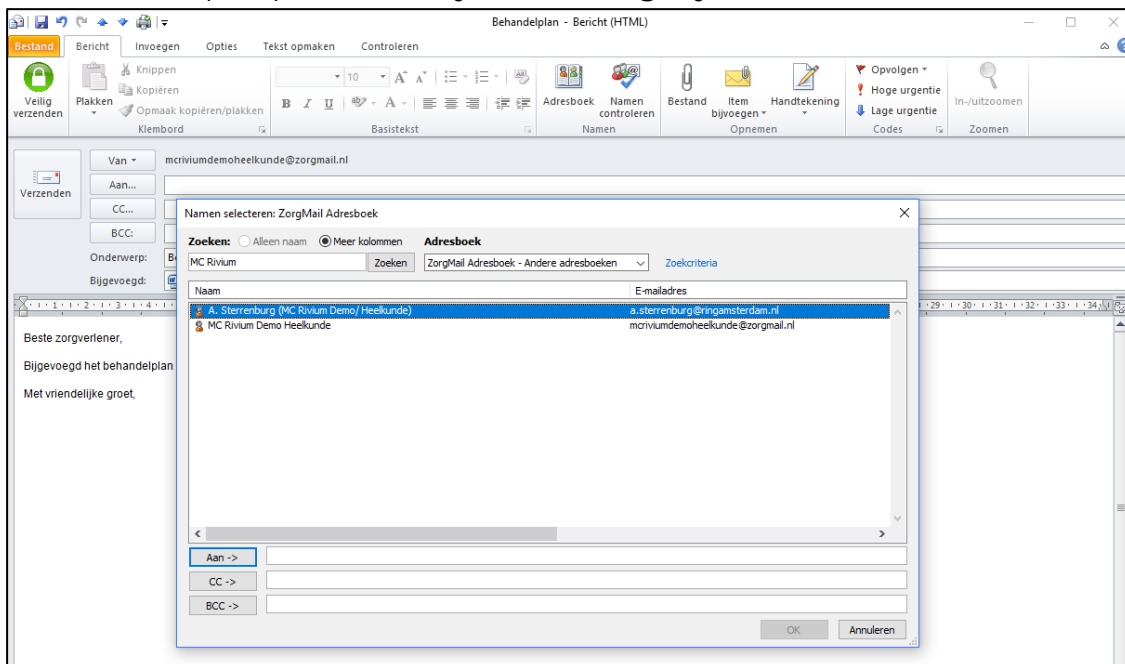
3.2 Individuele adressen (@ZorgMail.nl)

Via ZorgMail zijn er meer dan 13.000 organisaties te bereiken met een individueel e-mail adres.

Deze adressen worden op de volgende manier vermeld:

Behandelafdeling Rivium | behandelafdelingrivium@zorgmail.nl

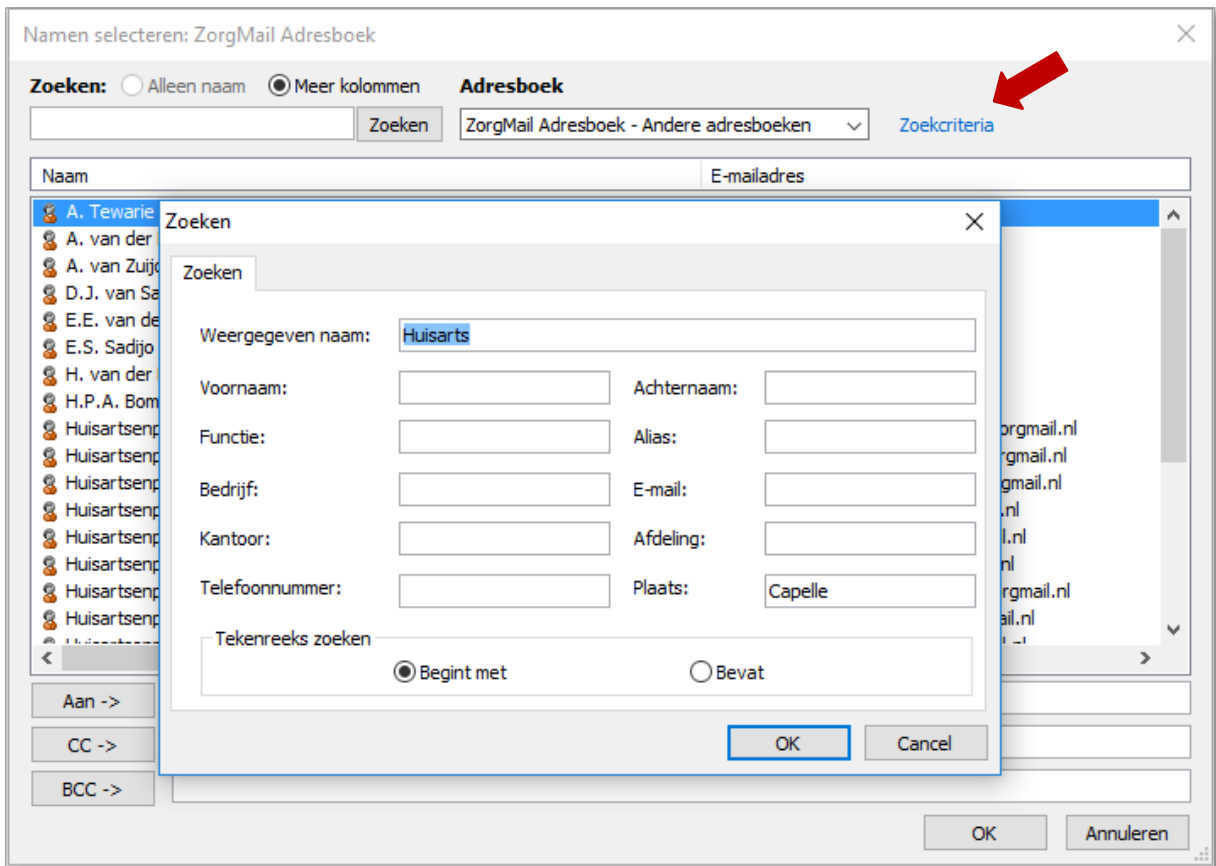
Wanneer u zoekt op een plaatsnaam of organisatie, kunt u **@zorgmail.nl** adressen vinden in uw zoekresultaat.



3.3 Tips bij het zoeken

Bij het zoeken kunnen meerdere termen (criteria) worden ingevoerd. Zoekt u bijvoorbeeld op de termen “Boer” en “Delft” dan worden alle resultaten getoond die aan beide termen voldoen. Wanneer het zoeken resulteert in meer dan 100 namen, dient het zoeken verfijnd te worden.

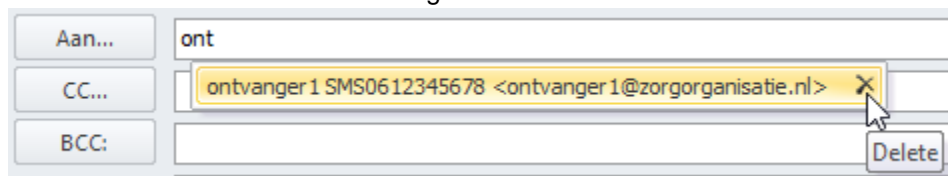
Via de optie ‘Zoekcriteria’ is het mogelijk om een zoekopdracht te verfijnen, bijvoorbeeld op plaatsnaam, rol of achternaam.



4 FAQ (veel gestelde vragen)

Hieronder staan de antwoorden op de meest voorkomende vragen

- Vraag: Kan ik vanuit Outlook webmail ook gebruik maken van ZorgMail?
Antwoord: Ja dat kan. De Veilig verzenden knop is hier niet beschikbaar. Om zeker te weten dat uw bericht veilig verzonden wordt, markeert u deze met berichtstatus vertrouwelijk of voegt aan het onderwerp 'veiligmailen' toe.
- Vraag: Ik heb onverhoopt naar een verkeerd e-mailadres verzonden, via de ZorgMail Viewer. Kan ik dit bericht intrekken?
Antwoord: Nee, dit is niet mogelijk.
- Vraag: Een ontvanger heeft zijn notificatie e-mail verwijderd, wat moet ik doen?
Antwoord: De ontvanger kan het bericht nu niet meer openen. U zult het bericht opnieuw moeten sturen.
- Vraag: Een ontvanger geeft aan geen bericht te hebben ontvangen, wat kan ik doen?
Antwoord: Mogelijk is de e-mail als ongewenste mail gemarkeerd, of genegeerd omdat uw ontvanger ZorgMail niet kent. Vraag de ontvanger in zijn map Ongewenste e-mail te zoeken of verzend de e-mail opnieuw.
- Vraag: Ik krijg een foutmelding 'Onbestelbaar' met hierin de fout 'ZorgMail Viewer requires phone number for recipient' Wat doe ik niet goed?
Antwoord: Er is voor uw organisatie ingesteld dat vertrouwelijke e-mails aan niet bij ZorgMail aangesloten ontvangers alleen met een geldig mobiel nummer kunnen worden verzonden. Informeer bij uw systeembeheerder of u wel de juiste Veilig verzenden knop heeft.
- Vraag: Hoe kan ik zien welke versie van de Veilig-verzenden knop ik heb in Outlook?
Antwoord: Door met uw cursor boven de knop te gaan staan, verschijnt de versie van de knop.
- Vraag: Ik zie de 'Veilig verzenden' knop in Outlook niet meer, wat moet ik doen?
Antwoord: Controleer of u in het lint 'Bericht' staat binnen Outlook. U kunt het lint aanpassen en de knop hier toevoegen. Informeer bij uw systeembeheerder als u de Veilig-verzenden knop helemaal niet meer ziet.
- Vraag: Ik heb een verkeerd nummer ingevoerd en opgeslagen, hoe kan ik dit herstellen?
Antwoord: Indien het e-mailadres en telefoonnummer is opgenomen in de lokale contacten van Outlook dan kunt u het hier bewerken. Indien het adres niet is opgenomen in de lokale contacten kunt u het e-mailadres deels invullen in het 'Aan' of 'CC' veld en de suggestie die u vervolgens van Outlook getoond krijgt kunt u verwijderen middels de 'Delete'-toets of het kruis dat wordt getoond achter het e-mailadres.



- Vraag: Ik moet het mobiele nummer invoeren terwijl dit wel in het contact staat, klopt dit?
Antwoord: Het is mogelijk dat het mobiele nummer niet in het mobiele nummerveld staat van het contact, controleer dit en probeer opnieuw te verzenden.
- Vraag: Ik krijg de foutmelding *Het ingevoerde telefoonnummer is ongeldig*, wat moet ik doen?
Antwoord: Bij het invoerveld van het mobiele telefoonnummer moet een cijferreeks worden ingegeven met minimaal 10 en maximaal 15 cijfers. Alle ingevoerde niet-cijfers worden verwijderd.