



Communicatie handleiding

20221012 V5.4

Vooraf

Fijn dat jouw organisatie publicroam aanbiedt of gaat aanbieden!

In deze handleiding lees je hoe je de communicatie over publicroam kunt inrichten zodat bezoekers snel online komen.

Het document bestaat uit 4 delen:

1. Achtergrond: hoe werkt publicroam?
2. Overzicht van communicatiematerialen
3. Advies voor gebruik
4. Zelf materialen samenstellen

Voor meer informatie over publicroam ga naar <https://aanbieden.publicroam.nl>

1. Hoe werkt publicroam?

Bezoekers die gebruik maken van publicroam maken één keer een gratis account aan. Dit account is persoonlijk en kan op meerdere apparaten worden gebruikt.

Een account aanmaken kan op drie manieren.

- 1) **Via de publicroam app:** De makkelijkste manier. De app is te downloaden in de App Store of de Google Play Store. Bij gebruik van de app maakt het apparaat (telefoon of tablet) automatisch verbinding met publicroam. De inloggegevens om andere apparaten te verbinden staan in de app. Je kunt de app ook thuis installeren.
- 2) **Via de website:** Een andere manier is om een account aan te maken is via de website publicroam.nl. Bij deze methode ontvangen bezoekers de inloggegevens per SMS. Gebruikers moeten hierna zelf het wifi-netwerk instellen en het certificaat accepteren (bij Android moet de gebruiker dit zelf installeren).
- 3) **Via SMS:** Als een gebruiker geen toegang heeft tot een (mobiel) netwerk om de app te downloaden of naar de website te gaan, kan hij/zij ook een account aanvragen via SMS (SMS *publicroam* naar +31 970 10 260 261). Ook voor deze methode geldt dat gebruikers hierna zelf het wifi-netwerk moeten instellen.

Na het aanmaken van een account kan de bezoeker zijn apparaten direct verbinden met het netwerk. De publicroam app zorgt dat een apparaat automatisch verbindt, waarbij ook de certificaten zijn geïnstalleerd. Zonder de app moet de gebruiker zelf het netwerk instellen. Meer informatie over aanmelden is te vinden op: <https://publicroam.nl/support>

Bezoekers kunnen de app ook **thuis** installeren. Het toestel verbindt dan automatisch zodra ze op een publicroam-locatie komen. Andere apparaten, zoals een laptop, moeten op locatie aangemeld worden.

Een apparaat dat eenmaal verbonden is met publicroam verbindt automatisch op alle plekken waar publicroam beschikbaar is.

2. Communicatiematerialen

Er is veel materiaal standaard beschikbaar, kosteloos te bestellen. Nieuwe deelnemers ontvangen een 'startpakket'. Om bij te bestellen neem contact op via info@publicroam.nl.

De volgende materialen zijn beschikbaar:

- a) Flyers, tentcards en stickers
- b) Posters
- c) Narrow casting
- d) Monochrome afbeelding
- e) Nieuwsbericht
- f) Handleiding voor medewerkers



a) Flyers, tentcards en stickers



Flyers A6 - Nederlands

Flyers op A6 formaat met de link naar de publicroam website. Op de achterzijde uitleg hoe te verbinden. Bedoeld voor werkplekken, meetingsrooms, service balies of receptie. Deze kan ook in een tafelstand worden geplaatst.

Uit voorraad leverbaar



Flyers A5 - Nederlands, Engels en Oekraïens

Flyers op A5 formaat met de link naar de publicroam website. Op de achterzijde uitleg hoe te verbinden.

Uit voorraad leverbaar



Tent card, horizontaal (klein)

Horizontale tent card (10,5cm x 7,4cm) met link naar de publicroam website. Voorzijde Nederlands, achterzijde Engels. Voor op kleinere balies, op werkplekken, tafels, zitjes of in meeting rooms met (kleinere) vergadertafels.

Uit voorraad leverbaar



Tent card, horizontaal (groot)

Horizontale tent card (21cm x 8,8cm) met link naar de publicroam website. Voorzijde Nederlands, achterzijde Engels. Voor op grote balies of in meeting rooms met grote vergadertafels. **Uit voorraad leverbaar**



Sticker rechthoekig

Rechthoekige sticker (18,6cm x 6,6cm) met de link naar de publicroam website.

Uit voorraad leverbaar



Raamsticker

Raamsticker (18,6cm x 6,6cm) met de link naar de publicroam website. Voor bij de ingang op het raam.

Uit voorraad leverbaar



Sticker, rond (klein)

Ronde sticker (10cm x 10cm) met de link naar de publicroam website. Kan worden geplakt op werkplekken, of in meetings rooms.

Uit voorraad leverbaar

b) Poster



Posters (A3 en A4)

Posters op A3 en A4 formaat met de link naar de publicroam website. Deze posters zijn bedoeld om op te hangen bij de receptie of in grote ruimten.

Zelf drukken of printen

c) Digitaal



Narrow casting, horizontaal

4k afbeelding horizontaal, voor gebruik op narrow casting schermen binnen uw locatie. Het scherm bevat de link naar de publicroam website.

Zelf op scherm plaatsen



Narrow casting, verticaal

4k afbeelding verticaal, voor gebruik op narrow casting schermen binnen uw locatie. Het scherm bevat de link naar de publicroam website.

Zelf op scherm plaatsen

d) Kleur aanpasbare afbeelding

Beeld in één kleur. Kan in diverse kleuren en formaten worden gebruikt. Beschikbaar als digitaal bestand.

Mogelijke toepassingen:

- Toevoeging aan bestaande tafelkaart, menukaart, folder, etc.
- Sticker
- Magneetsticker
- Buitenbordje

NL positief



NL negatief



EN positief



EN negatief



e) Nieuwsbericht

Zie voorbeeldtekst hieronder. Te gebruiken voor:

- Nieuwsbericht intern / interne mailing
- Nieuwsbericht extern
- Website teksten
- Tekst voor online nieuwsbrief voor bezoekers

[Naam organisatie] kiest voor publicroam

Vanaf [Startdatum] is publicroam beschikbaar op [alle of aantal] locaties van [Naam organisatie]. Publicroam zorgt dat iedere bezoeker veilig en automatisch verbindt met het gastenwifi.

Hoe werkt publicroam?

Bezoekers melden zich één keer aan. Daarna gaan zij automatisch online zodra ze binnenkomen. Gebruik is gratis. Een bezoeker kan meerdere apparaten verbinden.

Voordelen

Elke bezoeker krijgt een persoonlijke account. Dit zorgt ervoor dat de wifi-verbinding optimaal is beveiligd. Bovendien kun je daarmee óók automatisch verbinden met alle andere aangesloten wifi-netwerken. Dat zijn er inmiddels meer dan 500 in Nederland.

Privacy gewaarborgd

De data die nodig is om bezoekers te verbinden wordt alleen gebruikt om de dienst zo goed mogelijk aan te bieden. Dus geen advertenties of gebruikersprofielen.

Communicatie en ondersteuning

Via bordjes en flyers worden bezoekers gewezen op publicroam. Voor vragen kunnen zij terecht op <https://publicroam.nl> of contact opnemen met de telefonische helpdesk van publicroam via 030 – 307 44 99.

Meer weten?

Wil je meer weten over publicroam? Neem dan contact op met **[Naam contactpersoon of afdeling]**

f) Handleiding voor medewerkers

Beknopte handleiding voor medewerkers. Bijvoorbeeld om bij de balies te leggen (evt plastificeren).



Handleiding voor medewerkers

Wat is publicroam?

Publicroam geeft bezoekers veilig toegang tot wifi. Ze maken één keer een account aan en verbinden daarna automatisch, overal waar publicroam is. Je vindt het op vele plekken in Nederland. Gebruik is gratis.

Waarom wifi via publicroam?

- (1) Bezoekers hebben een **veilige** wifi-verbinding
- (2) Ze gaan **automatisch** online, overal waar publicroam is.
- (3) De **privacy** is gewaarborgd

Hoe meld je je aan?

STAP 1 - Vraag een account aan

Dit hoeft alleen de eerste keer. Je doet dit met je **mobiele telefoon**. Het handigst is om de publicroam-app te downloaden (via www.publicroam.nl). Daarna kun je ook een laptop of tablet verbinden (inloggegevens staan in de app, onder menu > mijn account).

Als iemand de app niet kan/wil gebruiken dan zijn er twee andere opties:

1. **Aanmelden via de website.** Ga naar publicroam.nl en kies: 'Ontvang je inloggegevens per SMS', of;
2. **Aanmelden via SMS:** Stuur een SMS met *publicroam* naar +31 970 10 260 261. Inloggegevens krijg je per SMS

STAP 2 - Verbind je apparaat met wifi

Als je de publicroam-app gebruikt dan verbindt je telefoon of tablet automatisch met wifi. Je hoeft dus niks te doen.

Wil je **zonder app verbinden** (bijv. laptops)? Doe het volgende:

- A. Met een iPhone, iPad, Macbook of Windows laptop:
 - 1) Ga naar wifi-instellingen. Kies 'publicroam'
 - 2) Vul je **gebruikersnaam** en **wachtwoord** in
 - 3) Controleer en accepteer het certificaat. Klik op verbinden
- B. Met een Android telefoon of Chromebook laptop:
 - 1) Ga naar wifi-instellingen. Kies 'publicroam'
 - 2) Vul de gegevens in volgens het kader rechts →
 - 3) Klik op verbinden

Komen bezoekers er niet uit?

Verwijs ze dan naar publicroam.nl/support. Daar staan handleidingen per apparaat. Of verwijs naar de publicroam-helppdesk: support@publicroam.nl, 030 - 307 4499.

Waarom wordt je 06-nummer gevraagd?

Publicroam geeft met één account toegang tot internet via honderden wifi-netwerken. Om misbruik tegen te gaan wordt een 06-nummer geregistreerd.

Privacy

Publicroam gaat vertrouwelijk om met persoonsgegevens. Ze worden alleen gebruikt om de dienst te leveren, nooit voor andere doelen. Dus geen reclame.

Als je geen databundel hebt?

Dan kun je je aanmelden via SMS. Of je kunt de *publicroam-app* op een later moment downloaden, bijvoorbeeld thuis of elders waar wifi is.

Als je geen telefoon of SMS hebt?

Dan kun je helaas geen gebruik maken van publicroam. Een account is persoonlijk. Ouders kunnen een account wel delen met een kind.

Waar vind ik mijn wifi-inloggegevens?

Die staan in de publicroam app. Of je hebt ze per SMS ontvangen

Instellingen Android/Chromebook

(Alleen als je je aanmeldt zonder app)

- EAP-Methode: **PEAP**
- Verificatie Fase 2: **MSCHAPv2**
- CA-certificaat: **niet valideren / niet gespecificeerd / standaard**
- Domein (indien gevraagd): **publicroam.nl**
- Identiteit: **gebruikersnaam**
- Anonieme identiteit: **leeg laten**
- Wachtwoord: **wachtwoord**

3. Advies voor gebruik

De communicatiematerialen kunnen zelfstandig worden gebruikt om bezoekers en medewerkers te informeren. Met als doelen:

- Kenbaar maken dat publicroam aanwezig is op jouw locatie(s)
- Gebruikers de juiste informatie bieden om snel online te komen
- Medewerkers informeren over publicroam
- Medewerkers handvatten geven om bezoekers te assisteren om online te komen

Bij de materialen die gericht zijn op de bezoeker kunnen er grofweg vier toepassingsgebieden worden onderscheiden:

- **Communicatie voorafgaand aan bezoek**

Om een bezoeker van tevoren op de hoogte te stellen van publicroam zijn er verschillende materialen ontwikkeld, zoals tekst voor website en (online) nieuwsbrief. Gebruikers kunnen eventueel al voor hun komst naar de locatie al de app downloaden of een account aanmaken.

- **Binnenkomst locatie**

Materialen voor bezoekers die bij binnenkomst willen verbinden met wifi. Alle materialen bevatten een "call to action" naar de website, waar gebruikers de app kunnen downloaden of een account aan kunnen maken.

- **Plek waar om support wordt gevraagd**

Als bezoeker er zelf niet uitkomen, zullen ze hulp zoeken. Dit zal in veel gevallen bij een service balie of receptie zijn. Voor op deze plek zijn er A5/A6 flyers ontwikkeld met alle informatie die nodig is om online te komen.

Via <https://publicroam.nl> zijn uitgebreide supportpagina beschikbaar met tekstuitleg en video's. Mocht een gebruiker er nog steeds niet uit komen, kunnen ze ook bellen naar de publicroam supportlijn: 030 – 307 44 99

- **Plek van gebruik (werkplek, meeting room, wachtruimte)**

De locaties waar internet actief wordt gebruikt. Dit kunnen werkplekken of meeting rooms zijn, maar ook bijvoorbeeld de wachtruimte. Op deze plek is het van belang dat gebruikers (die dat nog niet hebben) gemakkelijk de stappen weten om een account aan te maken. Voor deze plek zijn verschillende posters/flyer formaten, rechthoekige en ronde stickers, tentcards en narrow casting slides beschikbaar.

Voorbeeld plaatsing

Binnenkomst

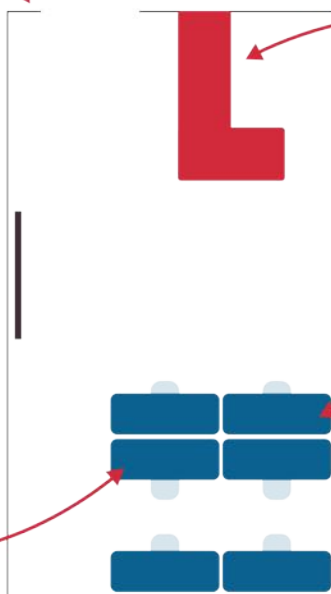
Gebruik de rechthoekige sticker bij binnenkomst. Hierdoor is het voor gebruikers duidelijk dat er publicroam wordt aangeboden op deze locatie.

Narrowcasting/Scherm

Gebruikt u digitale schermen in uw gebouw? Gebruik dan het Narrowcasting materiaal om gebruikers op weg te helpen met publicroam.

Werkplek

Gebruik de tentcards op de werkplek om gebruikers gemakkelijk en snel te laten verbinden.



(Service) balie

Zorg voor duidelijke folders en uitleg bij de (service) balie. Bezoekers dit vast lopen zullen als eerste hier hulp zoeken. De a4/a5/a6 flyers passen hier goed.

Werkplek

Een minder opvallende optie voor de werkplek is de ronde sticker. Deze heeft een directe link naar de website om bezoekers snel op gang te helpen.

4. Zelf materialen samenstellen

Het is ook mogelijk om zelf materialen samen te stellen via onze componenten kit. Neem hiervoor contact op met ons via info@publicroam.nl of via jouw contactpersoon bij publicroam.

Componenten kit

De componenten kit wordt geleverd als Adobe Illustrator bestand (.ai). Dit programma zal dus nodig zijn voor het gebruik van de kit. De componenten kit is terug te vinden in Componenten > Componenten kit_Folder > Componenten kit.ai

De kit bestaat uit losse componenten van de bestaande materialen, samen met visuele onderdelen van de publicroam huisstijl. Door de componenten op verschillende manieren samen te brengen kunnen aanvullende materialen worden gemaakt voor specifieke toepassingen.

De componenten kunnen ook worden aangepast om uw huisstijl te vertegenwoordigen. Hierbij bieden de componenten een rode draad voor de content van het materiaal. In dit hoofdstuk wordt er nog wat verder ingegaan op (het gebruik van) de verschillende componenten.

Algemeen

Onder het kopje “Algemeen” vallen wat algemenere huisstijl onderdelen van publicroam, zoals het logo, typografie en kleur. Het gebruik van deze onderdelen spreekt voor zich. Het laatste onderdeel “Standaard zinnen & informatie” bevat een aantal standaard uitingen en informatieonderdelen die gebruikt worden in het publicroam materiaal, zoals titels en contact informatie.

Titel en Header

“Titel en header” bevatten de verschillende headers en titels die gebruikt worden in de huidige materialen. Het doel van de Titel en Header is om de aandacht van de gebruiker op te vangen. Deze moet dus duidelijk zichtbaar en opvallend zijn.

Er is een header voor portrait en landscape materialen. Voor portrait materialen kan er ook voor gekozen worden om de publicroam bar los te koppelen van de titel. Voor landscape bestanden kan ervoor gekozen worden om alleen de titel te gebruiken, of de gehele call-to-action met titel en QR-code.

Call-to-action

Het belangrijkste onderdeel van het materiaal is de call-to-action. Dit is de actie die de gebruiker moet ondernemen om online te komen met publicroam. Dit gaat via de publicroam website, die duidelijk erin staat. De QR-code verwijst ook naar de website. Gelieve de QR-code niet zonder het adres van de publicroam website (publicroam.nl) te gebruiken. Om gebruiker ook op de hoogte te stellen van de publicroam app kunnen de logo's van de App Store en Google Play worden toegevoegd. Gebruikers worden ook op de website hiervan op de hoogte gesteld, de logo's zijn niet verplicht.

Als toevoeging op de call-to-action kan ook de publicroam slagzin worden toegevoegd. Deze zin geeft nuttige informatie over de publicroam service. Wij raden aan deze slagzin toe te voegen mits de ruimte op het te maken materiaal dit toe staat.

Instructies voor verbinden

Voor sommige gebruiker kan verbinding maken lastiger zijn. Daarom kan het belangrijk zijn om de instructies voor verbinden ook op het materiaal toe te voegen. Of dit nodig is, is afhankelijk van het doel van het te maken materiaal. Geadviseerd wordt om de content van dit blok niet te veranderen of aan te passen.