

Communicatie handleiding



20250812

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.

Inhoud:

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

Voor meer informatie over publicroam ga naar <https://publicroam.nl/voor-organisaties/>

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

Materialen zijn kosteloos te bestellen. Nieuwe deelnemers ontvangen een 'startpakket'. Om bij te bestellen ga naar: <https://publicroam.nl/voor-organisaties/bestellen-communicatie-materiaal/>

De volgende materialen zijn beschikbaar:

- a) Flyers (Drukwerk)
- b) Uitgebreide flyers (Digitaal)
- c) Poster (Digitaal)
- d) Tentcards (Drukwerk)
- e) Stickers (Drukwerk)
- f) Narrow casting (Digitaal)
- g) Monochrome afbeelding (Digitaal)
- h) Nieuwsbericht (Digitaal)
- i) Handleiding voor medewerkers (Digitaal)

Zie op de volgende pagina's.

a) Flyers A6



Flyers A6 - Nederlands

Flyers op A6 formaat met QR-code die linkt naar mobiele app van publicroam in de app stores. Op de achterzijde een beknopte uitleg hoe te verbinden. Bedoeld voor werkplekken, meetingsrooms, service balies of receptie. Deze kan ook in een tafelstand worden geplaatst.

Drukwerk uit voorraad leverbaar

Digitaal bestand op aanvraag



Flyers A6 - Engels

Flyers op A6 formaat met QR-code die linkt naar mobiele app van publicroam in de app stores. Op de achterzijde een beknopte uitleg hoe te verbinden. Tevens een link naar de website en uitleg hoe je een SMS kunt sturen.

Drukwerk uit voorraad leverbaar

Digitaal bestand op aanvraag

b) Uitgebreide folders



Folder A5 – Nederlands

Op de achterzijde uitgebreide instellingen per apparaat. Op de voorzijde de QR-code die linkt naar mobiele app van publicroam.

PDF download via: <https://publicroam.nl/support/>



Folder A5 – Italiaans, Duits, Engels, Arabisch, Spaans, Frans, Pools, Oekraïens

Op de achterzijde uitgebreide instellingen per apparaat. Op de voorzijde de QR-code naar de app.

PDF download via: <https://publicroam.nl/support/>

c) Poster



Poster A4/A5 – Nederlands

Op de voorzijde de QR-code die linkt naar mobiele app van publicroam. Beknopte uitleg.

Digitaal bestand op aanvraag

d) Tent cards



Tent card, horizontaal (klein)

Horizontale tent card (10,5cm x 7,4cm) met QR-code die linkt naar mobiele app van publicroam in de app stores. Tevens een link naar de website. Voorzijde Nederlands, achterzijde Engels. Voor op kleinere balies, op werkplekken, tafels, zitjes of in meeting rooms met (kleinere) vergadertafels.

Drukwerk uit voorraad leverbaar

Digitaal bestand op aanvraag



Tent card, horizontaal (groot)

Horizontale tent card (21cm x 8,8cm) met QR-code die linkt naar mobiele app van publicroam in de app stores. Tevens een link naar de website. Voorzijde Nederlands, achterzijde Engels. Voor op grote balies of in meeting rooms met grote vergadertafels.

Drukwerk uit voorraad leverbaar

Digitaal bestand op aanvraag

e) Stickers



Deursticker

Rechthoekige deursticker (18,6cm x 6,6cm) met QR-code die linkt naar mobiele app van publicroam in de app stores.

Drukwerk uit voorraad leverbaar

Digitaal bestand op aanvraag



Raamsticker

Raamsticker (18,6cm x 6,6cm) met QR-code die linkt naar mobiele app van publicroam in de app stores. Voor bij de ingang op het raam.

Drukwerk uit voorraad leverbaar

Digitaal bestand op aanvraag



Sticker, rechthoekig (staand)

Rechthoekige sticker (7,5cm x 12,5cm) met QR-code die linkt naar mobiele app van publicroam in de app stores. Tevens een link naar de website. Kan worden geplakt bij de ingang, op werkplekken of in meeting rooms.

Drukwerk uit voorraad leverbaar

Digitaal bestand op aanvraag

f) Narrow casting



Narrow casting, horizontaal

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

Digitaal bestand op aanvraag



Narrow casting, verticaal

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

Digitaal bestand op aanvraag

f) Monochrome 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



f) 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 gastwifi via 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 ruim 1.350 in Nederland (zie: <https://publicroam.nl/locaties>).

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]**

g) Handleiding voor medewerkers

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



Waarom publicroam?

- ✓ **Je verbindt automatisch** op een groot aantal locaties.
- ✓ **Je verbinding is goed beveiligd** via een persoonlijk account gekoppeld aan je 06-nummer.
- ✓ **Je privacy is gewaarborgd.** Je surft veilig en anoniem.

Hoe meld je je aan?

1

Stap 1: vraag een account aan

Hiervoor heb je een mobiele telefoon nodig.



Het handigst is om de mobiele app te downloaden

Ga hiervoor naar de Google Play Store of de Apple Store. En verbind je smartphone. Daarna kun je je laptop of tablet verbinden.

Verbinden zonder mobiele app

Als je de app niet wilt gebruiken, zijn er twee opties:

- 1 **Ga naar www.publicroam.nl**
Op de homepage; scroll naar onder naar 'Verbinden zonder app' en klik op de link 'Stuur mij een SMS'.
- 2 **Aanmelden via SMS**
Stuur een SMS met **publicroam** naar +31 970 10 260 261. Inloggegevens krijg je per SMS

2

Stap 2: verbind met wifi



Met de **publicroam app** verbindt een telefoon of tablet automatisch met wifi. Je hoeft dus niks te doen.

Wil je een apparaat **verbinden zonder de app**, doe dan het volgende:

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

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

Veelgestelde vragen

Waarom wordt je 06-nummer gevraagd?

Publicroam geeft je toegang tot vele 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, niet voor andere doelen. Dus geen reclame.

Als je geen databundel hebt?

Dan kun je je aanmelden via SMS. Of je kunt de publicroam app downloaden, bijvoorbeeld thuis of elders waar wifi is.

Als je geen telefoon hebt of geen SMS kunt ontvangen?

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 nodig als je je aanmeldt zonder app

- Identiteit: **gebruikersnaam** (zie SMS)
- Wachtwoord: **wachtwoord** (zie SMS)
- Beveiliging: **EAP**
- EAP: **PEAP**
- Verificatie Fase 2: **MSCHAPv2 / automatisch**
- CA-certificaat: **niet valideren / standaard**
- Domein (indien gevraagd): **publicroam.nl**

Extra bij Chromebook

- Overeenkomst voor domeinextensie: **publicroam.nl**
- Andere velden: **Leeglaten**

Waar kan ik terecht met vragen?

Kijk op publicroam.nl/support. Daar vind je uitleg per apparaat.

Of neem contact op met de publicroam helpdesk:
support@publicroam.nl of via 030 - 307 44 99

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 A6 flyers 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. Zie hierna.

Voorbeeld plaatsing

Binnenkomst

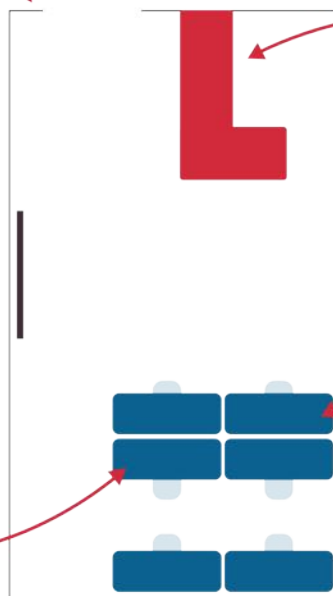
Gebruik de rechthoekige sticker bij binnenkomst. Hierdoor is het voor gebruikers duidelijk dat er publicroam wordt aangeboden op deze locatie.

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

Gebruik de grote tentcard op de balie. En zorg voor duidelijke folders en uitleg bij de balie. Bezoekers die vast lopen zullen als eerste hier hulp zoeken. De A6 flyers passen hier goed.

Werkplek

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

4. Zelf materialen samenstellen

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