

Uw digitale ambities
waarmaken met JOIN

RELEASENOTES
JOIN KLANTCONTACT 3.2

JOIN.DECOS.COM

DECOS
DEFINING TOMORROW

INHOUD

VERSIE 3.2.5 (15-11-2017) 3

VERSIE 3.2.4 (05-10-2018) 6

VERSIE 3.2.3 (24-08-2017) 15

VERSIE 3.2.2 (13-07-2017) 27

VERSIE 3.2.1 (31-05-2017) 39

VERSIE 3.2.0 (21-04-2017) 49

VERSIE 3.2.5 (15-11-2017)

Releasenotes JOIN Klantcontact versie 3.2.5 (sprint 103,104,105)

Ontwikkelperiode: 02-10-2017 t/m 10-11-2017

Deze lijst bevat een overzicht van alle nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en bugfixes.

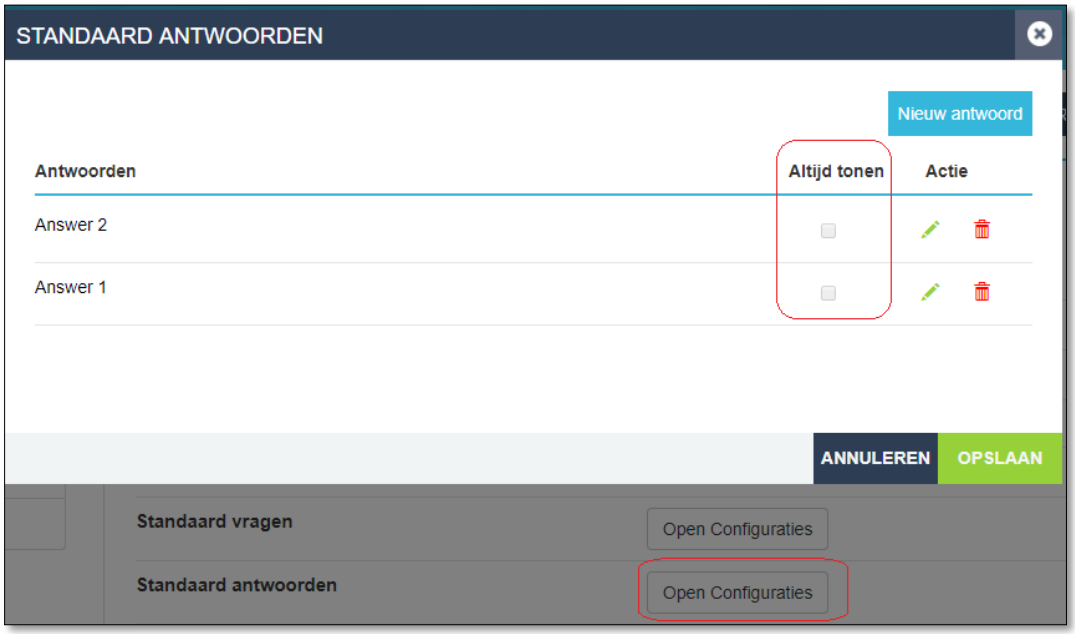
Nieuwsberichten op het dashboard

De nieuwsberichten op het dashboard zijn voorzien van een kleur en een letter waarmee de bron van het bericht kan worden herkend.



Standaard antwoorden

Standaard antwoorden die bij iedere vraag van toepassing kunnen zijn, zoals bijvoorbeeld ‘terugbelnotitie gemaakt’, of ‘doorverbonden’ kunnen vanaf nu eenvoudig worden gekoppeld aan alle standaard vragen.



Alle wijzigingen

ID	Soort wijziging	Omschrijving
69926	Bug	E-mailadressen van klanten (personen en organisaties) werden niet voor-ingevuld bij het openen van het e-mailscherm
70713	Bug	Klantcontactbeheer instellingen die bij elkaar horen (bijvoorbeeld, URL van een koppeling hoort bij de instelling voor gebruikersnaam en wachtwoord) worden bij elkaar getoond.
70749	Bug	Avaya telefoon integratie: de 'niet storen' functionaliteit werkte niet correct
70905	Bug	Verwijderen van een themapagina of gekoppeld onderdeel moet leiden tot het vorige scherm of tot het tonen van het dashboard (in geval van Verwijderen van een complete themapagina)
71517	Bug	Facebook (betatest): Geen sessie starten als een facebook bericht alleen gelezen wordt. De sessie dient pas te starten na het in behandeling nemen van het bericht.
71741	Bug	Themapagina's waarin via copy/paste bepaalde inhoud werd gekopieerd, viel soms deels buiten het scherm
71255	Product Backlog Item	Telefoonstatus: JKC-gebruikers zonder 'telefoondienst' die hun status op 'bezet' instelden, werden na sessie beëindigen of sessie negeren automatisch op beschikbaar gezet. Vanaf nu wordt dit alleen gedaan als e een telefoongesprek in de sessie aanwezig was.
70693	Product Backlog Item	Standaard antwoorden die bij iedere vraag van toepassing kunnen zijn, zoals bijvoorbeeld 'terugbelnotitie gemaakt', of 'doorverbonden' kunnen vanaf nu eenvoudig worden gekoppeld aan alle standaard vragen

69839	QA Issue	Beschikbaarheids-kleur (groen) werden ook getoond bij ‘verwijderde’ medewerkers
70407	QA Issue	De zoekbox werkte niet correct wanneer er in de zoekterm enkele of dubbele quotes gebruikt werden (‘’ of ‘)
64022	QA Issue	Klantcontactbeheer: in het bewerken privileges scherm werd een extra checkbox zonder naam getoond.
72239	Bug	Themapagina’s: als een kop werd toegevoegd toonde deze niet altijd in de kleur blauw in het beheerscherm.
72236	Bug	Themapagina’s: een tekst die werd toegevoegd onder een kop, werd ook geïnterpreteerd als onderdeel van de kop. De oplossing hiervoor is het toevoegen van een <enter>
68899	Support Call	[Freshdesk - 3726] : Bij bewerken terugbelnotitie verdwijnt het telefoonnummer
69868	Support Call	[Freshdesk - 5509] : Navigatie via kopjes en subkopjes werkte niet altijd correct
69546	Support Call	[Freshdesk - 5558] : Mailbox naam verdween bij het bewerken van een terugbelnotitie
69594	Support Call	[Freshdesk - 5621] : Aanpassing RSS feeds/Dit betreft nieuwsberichten op het dashboard.
69599	Support Call	[Freshdesk - 5623] : Rapportage emailadressen konden niet worden toegevoegd als deze een bepaald karakter bevatten (- of _)
70001	Support Call	[Freshdesk - 5829] : De ruimte voor het adres van een organisatie was te klein om alle gegevens te tonen
70442	Support Call	[Freshdesk - 6000] : Optie wordt bij antwoord automatisch een verkeerde regel gekozen
70597	Support Call	[Freshdesk - 6081] : Niet relevante aantekeningen in openstaande taken
70751	Support Call	[Freshdesk - 6184]: Aantekeningen die waren gekoppeld aan een themapagina werden nog getoond nadat de aantekening einddatum was bereikt
71612	Support Call	Het telefoonnummer van de klant verdween bij het bewerken van een bestaande terugbelnotitie
70659	Support Call	Opgeslagen telefoonnummers bij BRP-personen werden niet altijd getoond
71403	Support Call	Externe data bij organisaties werd niet altijd opgeslagen

VERSIE 3.2.4 (05-10-2017)

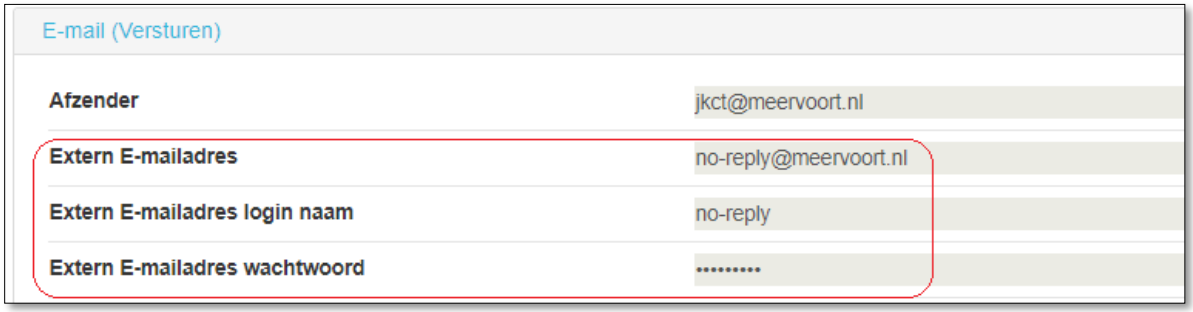
Releasenotes JOIN Klantcontact versie 3.2.4 (sprint 100,101,102)

Ontwikkelperiode: 21-08-2017 t/m 29-09-2017

Deze lijst bevat een overzicht van alle nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en bugfixes.

Terugbelnotities

Automatisch afgehandelde terugbelnotities (omdat de klant niet bereikt kon worden) kunnen vanaf nu worden verstuurd met een extern e-mailadres.



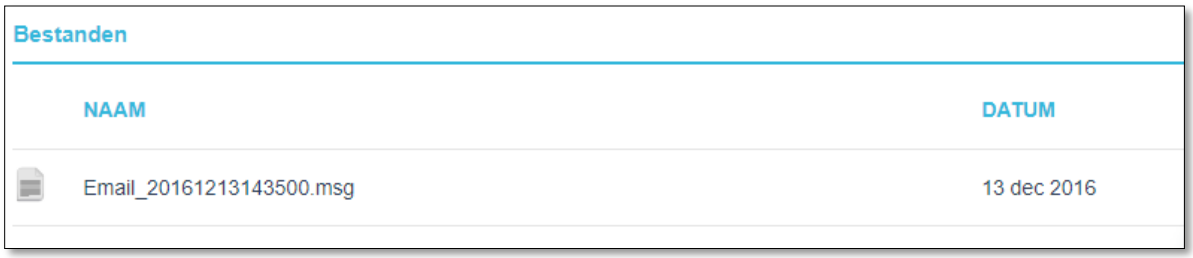
Zoekresultaat

Overleden personen kunnen optioneel worden getoond/verborgen in het zoekresultaat.



Weergave

De weergave van gekoppelde bestanden is verbeterd.

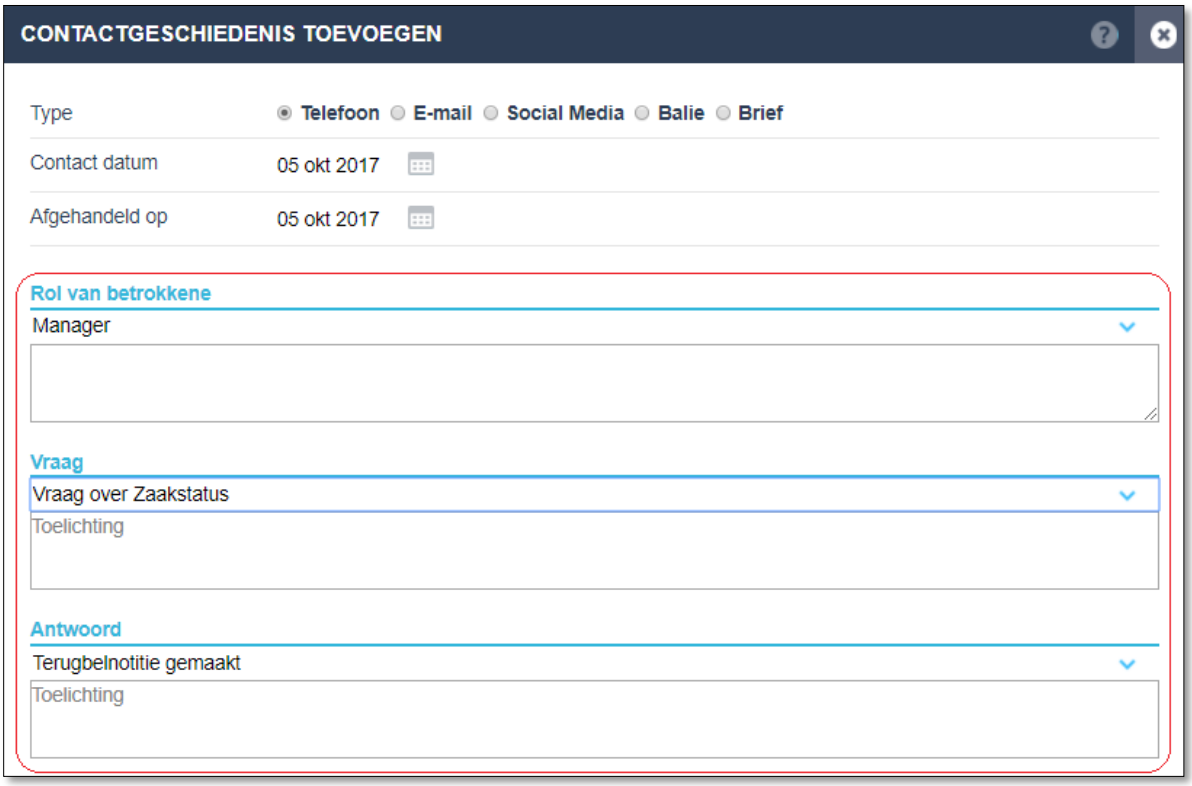


Leesbaarheid

De leesbaarheid van de product en veelgestelde vragen pagina's is verbeterd.
De kopjes zijn niet langer in blauwe kleur waardoor ze verwarrend waren. Alleen de hyperlinks zijn nog blauw gekleurd. Daarnaast zijn de kopjes duidelijker doordat deze in een groter lettertype worden getoond. Ook is er ruimte tussen de tekstblokken toegevoegd.



Het gebied voor de toelichting in het contactgeschiedenisscherm is vergroot.



Hyperlinks in aantekeningen worden vanaf nu blauw weergegeven.



Nieuwe rapportage

Er is een nieuwe rapportage toegevoegd. Deze toont per medewerker de gekozen waarden in het contactgeschiedenisscherm. De relatie tussen de vraag en het antwoord, een onlangs geïntroduceerde nieuwe functionaliteit kan nu in rapporten worden gevisualiseerd.

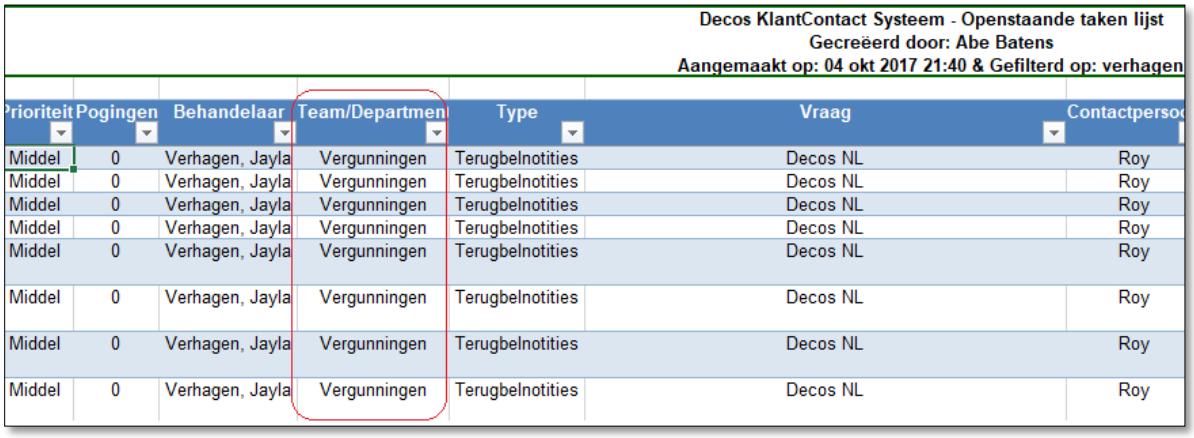
Vraag / Antwoord combinaties per medewerker

Dit overzicht toont per medewerker welke standaard vragen en antwoorden er zijn gekozen tijdens het aanmaken van de contactgeschiedenis van een klant contact. Het totaal wordt getoond, en per vraag wordt getoond hoe vaak WELK antwoord is gegeven. Ook wordt de gemiddelde klant contact duur per vraag/antwoord getoond.

Medewerker	Vraag / Antwoord	Totaal	Percentage (%)	Gemiddelde duur (mm:ss)
Batens, Abe		**24**		**59:33**
	Andere...	**10**		**20:27**
	Terugbelnotitie gemaakt	9	90,00	35:24
	Klant komt langs	1	10,00	05:54
	Other...	**1**		**01:01**
	Terugbelnotitie gemaakt	1	100,00	01:01
	Vraag over product of dienst, zie gekoppeld PDC/FAQ	**2**		**00:21**
	Antwoord gegeven via gekoppelde Productvraag, zie kolom VAC of PDC	2	100,00	00:21
	Vraag over zaakstatus	**11**		**02:04**
	Antwoord gegeven via gekoppelde Productvraag, zie kolom VAC of PDC	9	81,82	02:28
	Vraag beantwoord geen details nodig	2	18,18	00:14

Excel export

Excel export van terugbelnotities toont vanaf nu ook de afdelingsnaam waar de betrokken medewerker bij hoort.



Decos KlantContact Systeem - Openstaande taken lijst
Gecreëerd door: Abe Batens
Aangemaakt op: 04 okt 2017 21:40 & Gefilterd op: verhagen

Prioriteit	Pogingen	Behandelaar	Team/Departmen	Type	Vraag	Contactperso
Middel	0	Verhagen, Jayla	Vergunningen	Terugbelnotities	Decos NL	Roy
Middel	0	Verhagen, Jayla	Vergunningen	Terugbelnotities	Decos NL	Roy
Middel	0	Verhagen, Jayla	Vergunningen	Terugbelnotities	Decos NL	Roy
Middel	0	Verhagen, Jayla	Vergunningen	Terugbelnotities	Decos NL	Roy
Middel	0	Verhagen, Jayla	Vergunningen	Terugbelnotities	Decos NL	Roy
Middel	0	Verhagen, Jayla	Vergunningen	Terugbelnotities	Decos NL	Roy
Middel	0	Verhagen, Jayla	Vergunningen	Terugbelnotities	Decos NL	Roy
Middel	0	Verhagen, Jayla	Vergunningen	Terugbelnotities	Decos NL	Roy

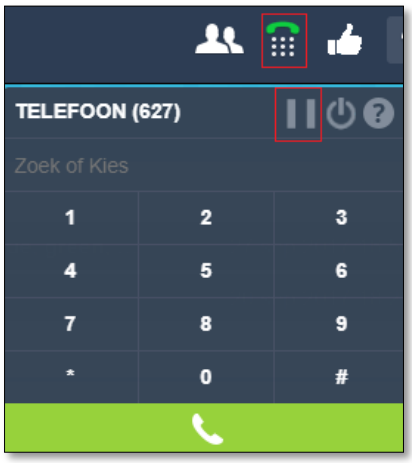
Meerdere Drupa CMS bronnen

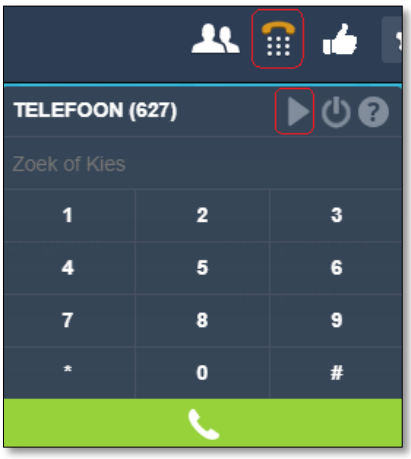
Het is vanaf nu mogelijk om meerdere Drupal CMS bronnen te gebruiken binnen JOIN Klantcontact.



Avaya integratie

De Avaya telefooncentrale integratie biedt vanaf nu de optie aan gebruikers om zichzelf handmatig op niet storen te zetten.



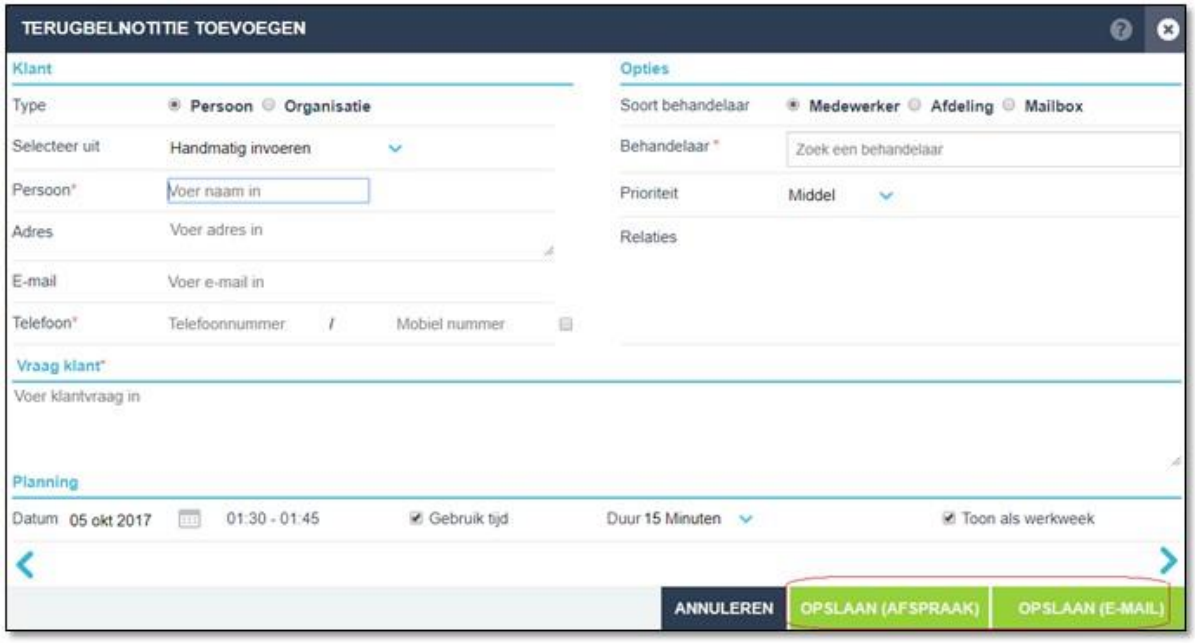


E-mail of agenda uitnodiging

Het is vanaf deze versie mogelijk om bij het aanmaken van een terugbelnotitie te bepalen of deze moet worden verstuurd als een E-mail of als een agenda uitnodiging.
In Klantcontactbeheer kan worden ingesteld welke opties geboden moeten worden tijdens het aanmaken van een terugbelnotitie (E-mail, Afspraak of beide).



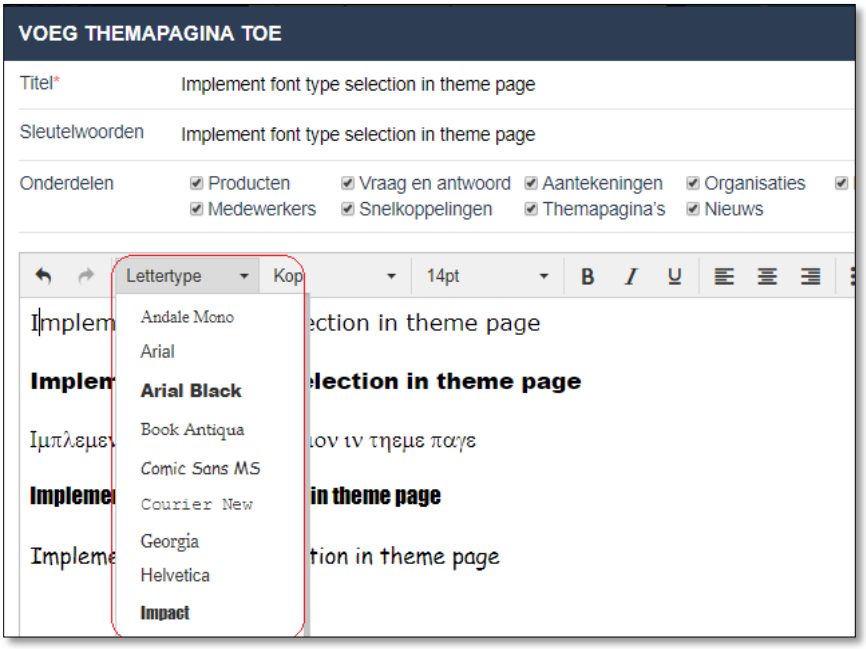
Tijdens het aanmaken van een nieuwe terugbelnotitie, kan worden gekozen voor de knop AFSPRAAK of voor de knop E-MAIL. LET OP: de knop AFSPRAAK zal niet gekozen kunnen worden als het vinkje voor ‘gebruik tijd’ uit staat. Dit omdat een agenda uitnodiging altijd een tijdstip heeft.

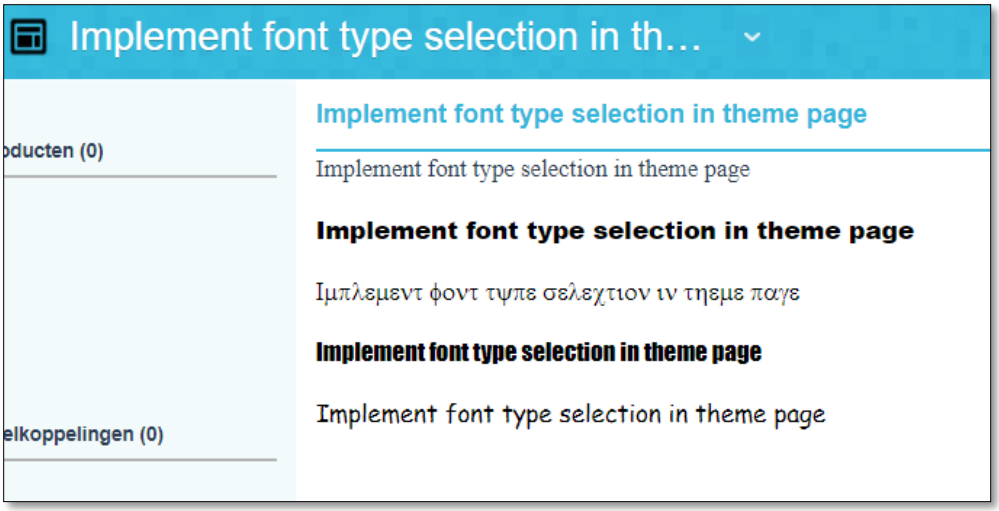


Vinkje ‘gebruik tijd’ staat uitgevinkt, waardoor de knop om als afspraak te versturen ‘grijs’ is.



Themapagina tekst kan worden opgemaakt in verschillende lettertypes.





Alle wijzigingen

ID	Soort wijziging	Omschrijving
68748	Bug	Alleen klikken op de Bestandsnaam opent het bestand, in plaats van klikken overal in de lijstweergave van gekoppelde items
68015	Bug	Themapagina bron kon niet altijd worden gekozen
68393	Bug	De feedback knop werkte niet als tijdens de sessie een kaart bekeken was
69390	Bug	Terugbelnotitie totaaltelling in de rapportages werd niet correct berekend
65882	Bug	Terugbelnotities opnieuw toewijzen toonde de optie ‘afdeling’ terwijl deze keuze niet beschikbaar hoorde te zijn volgens de instellingen
65881	Bug	Terugbelnotities Excel rapport toonde soms terugbelnotities die niet konden worden teruggevonden in de applicatielijst met dezelfde openstaande terugbelnotities
67373	Bug	Klantcontactbeheer: de browser ‘pagina terug’ knop geeft vanaf nu een waarschuwing bij gebruik
68745	Bug	Klantcontactbeheer: afsluiten van de pagina via X (kruisje) toont vanaf nu een waarschuwing bij gebruik
68942	Product Backlog Item	Er is een nieuwe raportage onderdeel ‘vraag antwoord relaties per medewerker’ toegevoegd
69050	Product Backlog Item	Het is mogelijk om meerdere Drupal productcatalogi te koppelen aan JKC
69197	Product Backlog Item	E-mail over het Automatisch afhandelen van terugbelnotities kan nu worden verstuurd via een extern E-mailadres
67719	Product Backlog Item	Van bestandsnamen wordt nu de gehele omschrijving getoond, ook in de tooltip
67885	Product Backlog Item	Vertrokken medewerkers worden in de cache van JKC bewaard zodat deze nog wel getoond kunnen worden bij historische data, maar bijvoorbeeld niet meer bij het aanmaken van een terugbelnotitie
67473	Product Backlog Item	Zaaknummer wordt toegevoegd aan de contactgeschiedenis als een zaak gekoppeld was aan een terugbelnotitie
67722	Product Backlog Item	JCC afspraken koppeling: na het aanmaken van de afspraak wordt nu direct het contactgeschiedenisscherm geopend
68215	Product Backlog Item	Excel rapportage van openstaande terugbelnotities toont vanaf nu ook de afdelingsnaam
68563	Product Backlog Item	Avaya telefooncentrale integratie ondersteunt de ‘niet storen’ optie
68263	Product Backlog Item	Terugbelnotities kunnen worden verstuurd als E-mail of als agenda verzoek
66331	Product Backlog Item	Themapagina’s kunnen eigen voorkeur lettertype krijgen
68479	Product Backlog Item	Overleden personen kunnen worden verborgen in het zoekresultaat

68314	QA Issue	Foutmelding over niet ingevuld telefoonnummer bij het bewerken van een organisatie
68381	QA Issue	Aantekening titel werd niet getoond in het kruimelpad
68888	QA Issue	Geavanceerd Zoeken op persoon of organisatie werkte niet goed op basis van ‘begint met’ operator
69189	QA Issue	Contactgeschiedenis tekst in het toelichting veld bij de vraag, toonde bij later raadplegen van de contactgeschiedenis HTML tags
68843	QA Issue	Ingestelde contactpersoon voor ‘verbeterpunt melden’ kon niet meer worden verwijderd
68869	QA Issue	Erg lange organisatienaam overlapt het prioriteitsveld bij het aanmaken van een terugbelnotitie
67172	QA Issue	Organisatie detail weergave: de hyperlink naar de website van een organisatie is vanaf nu klikbaar
66710	Support Call	Bij het verwijderen van een telefoonnummer voor klantherkenning werd deze niet verwijderd uit de klantkaart zelf
66519	Support Call	Telefoonbalk: de muisaanwijzer toonde als X in plaats van als pijltje
64050	Support Call	Verbeterpunt melden: de contactpersoon voor producten en veelgestelde Vragen kon niet worden ingesteld
66787	Support Call	Het vrije tekstveld bij het Wijzigen van een bestaande contactgeschiedenis was erg klein.
67391	Support Call	Alle hyperlinks in JKC worden in de kleur blauw getoond
69059	Bug	De weergave van telefoonnummers was niet consistent, niet altijd werden deze getoond als +31 nummers

VERSIE 3.2.3 (24-08-2017)

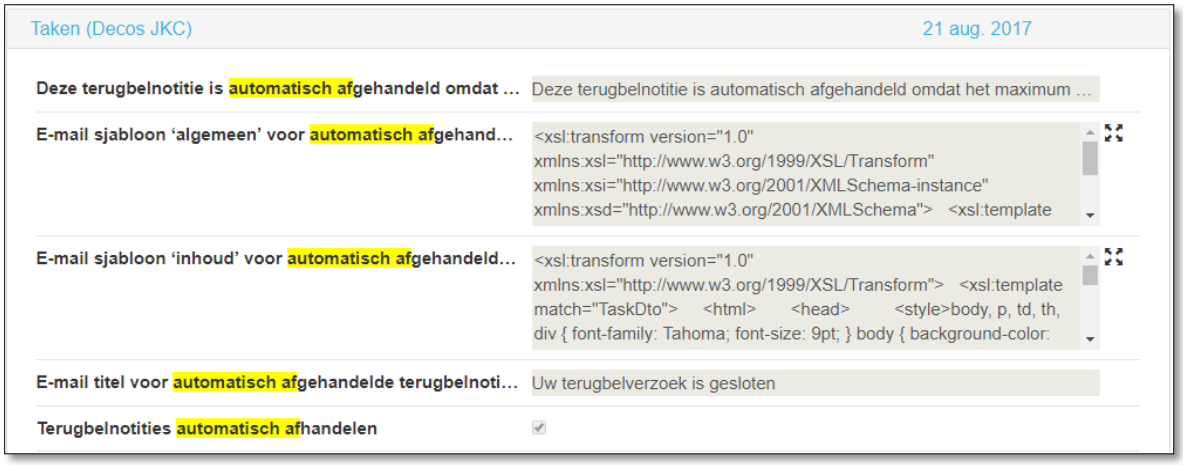
Releasenotes JOIN Klantcontact versie 3.2.3 (sprint 97,98,99)

Ontwikkelperiode: 10-07-2017 t/m 18-08-2017

Deze lijst bevat een overzicht van alle nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en bugfixes.

Terugbelnotities

Terugbelnotities kunnen automatisch worden afgehandeld, na een instelbaar maximum aantal terugbelpogingen. De klant kan hierover automatisch worden geïnformeerd per e-mail:



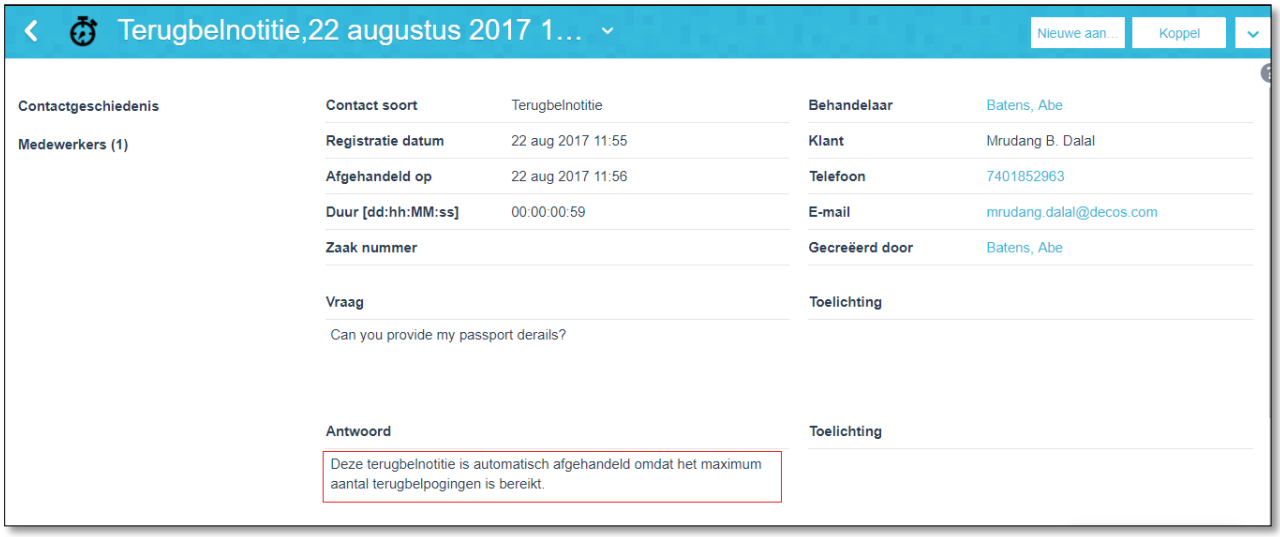
Feedback aan de behandelaar nadat het ingestelde maximum aantal pogingen is bereikt:



E-mail sjabloon voor de klant:

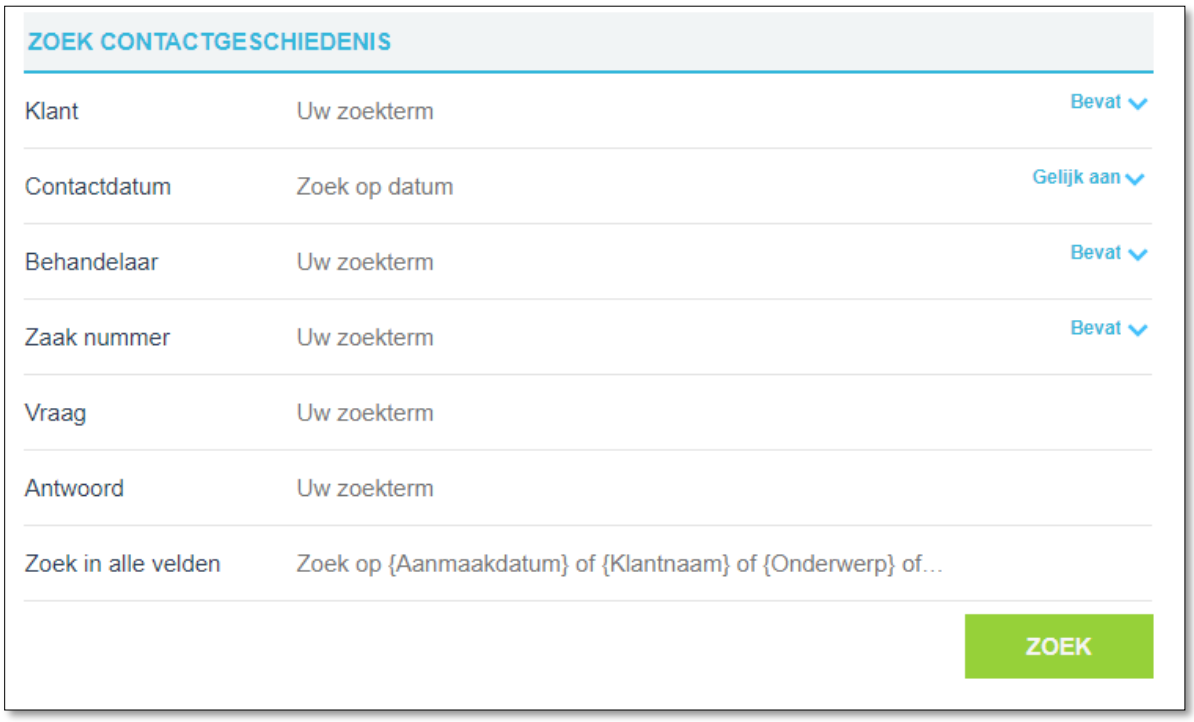


De automatisch aangemaakte contactgeschiedenis krijgt in het antwoordveld de standaard tekst ingevuld.



Zoeken in contactgeschiedenis

Zoeken in de contactgeschiedenis kan vanaf nu op specifieke velden.



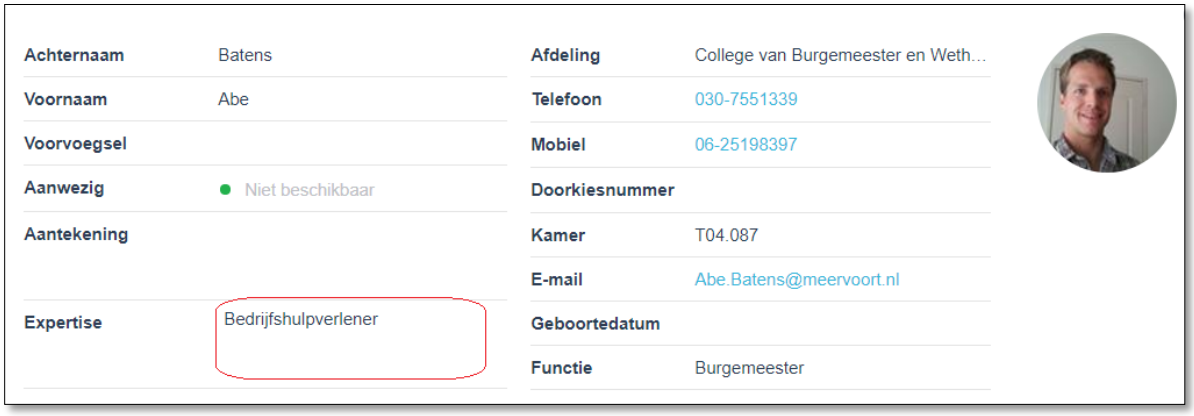
Tonen van correspondentie adres

Het correspondentie adres paste voorheen niet volledig in het scherm.



Tonen van expertise

Expertise van een medewerker werd voorheen niet getoond in de detailweergave.

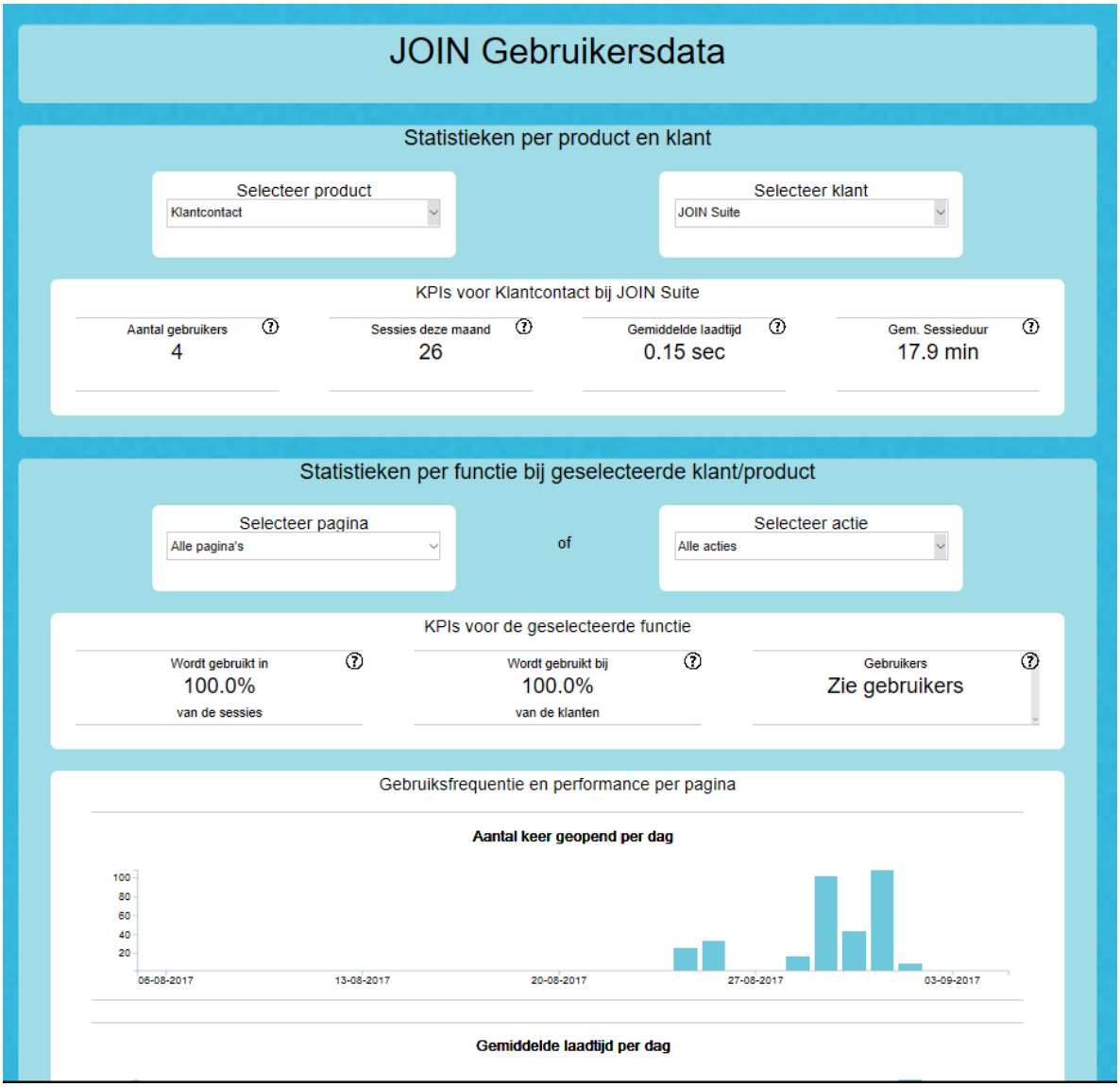


Gebruikersstatistieken

Gebruikersstatistieken kunnen worden verzameld. Hierdoor kan inzicht verkregen worden in de wijze van gebruik van het Klantcontactsysteem.

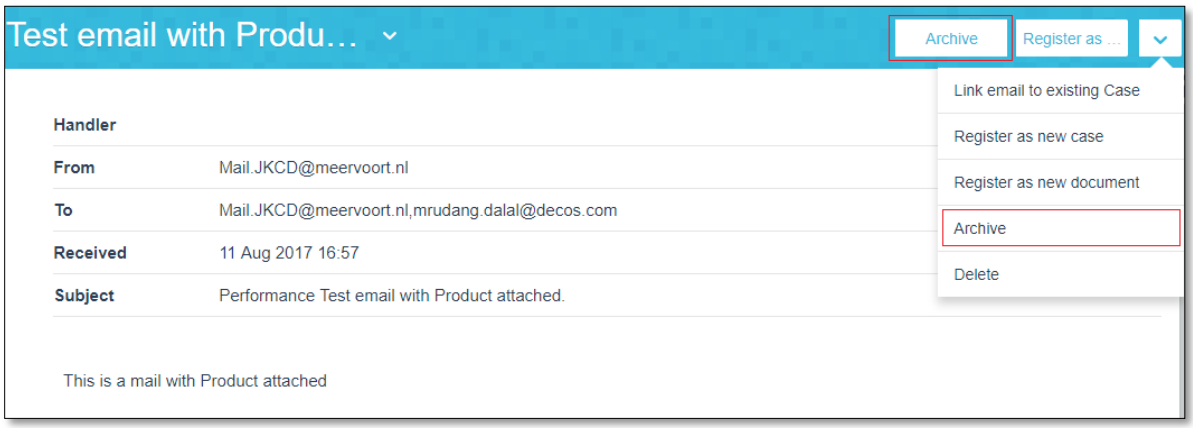
De volgende basishandelingen worden geregistreerd

- Start van een sessie
- Einde van een sessie
- Opzoeken van een klant
- Toevoegen van een terugbelnotitie
- Opzoeken van een product (detail)
- Opzoeken van een medewerker
- Binnenkomend telefoongesprek
- Oppakken van een telefoontje
- Doorverbinden van een telefoongesprek



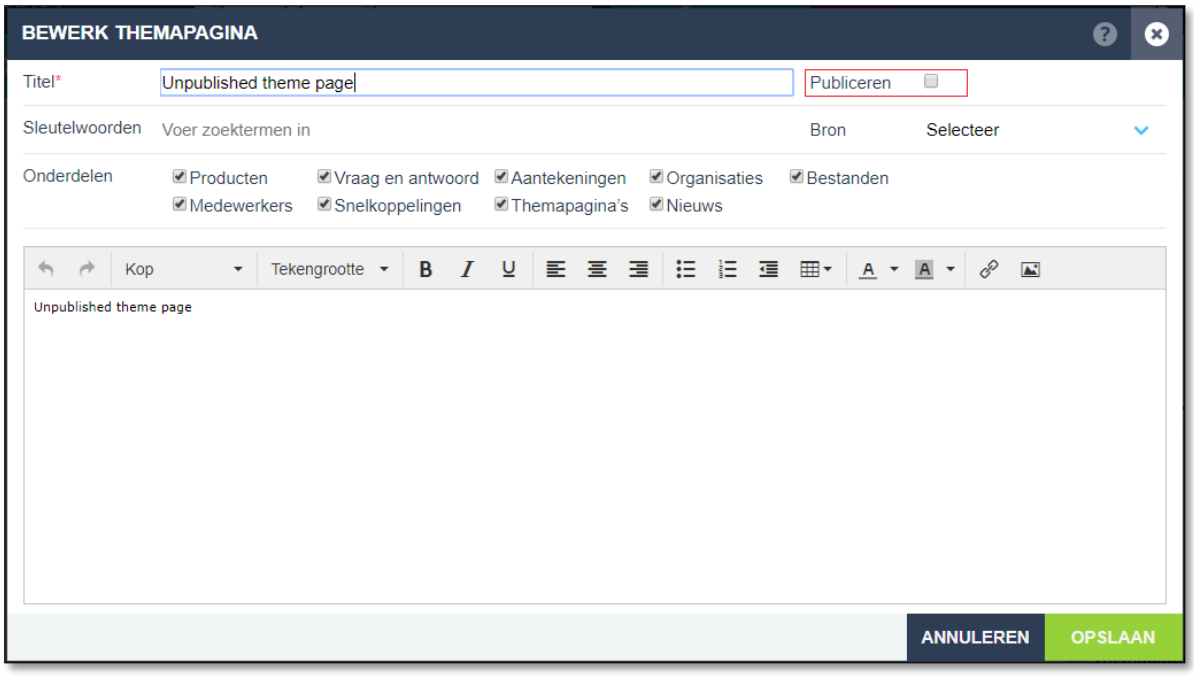
E-mail en archivering

E-mails kunnen vanaf nu direct worden gearchiveerd.



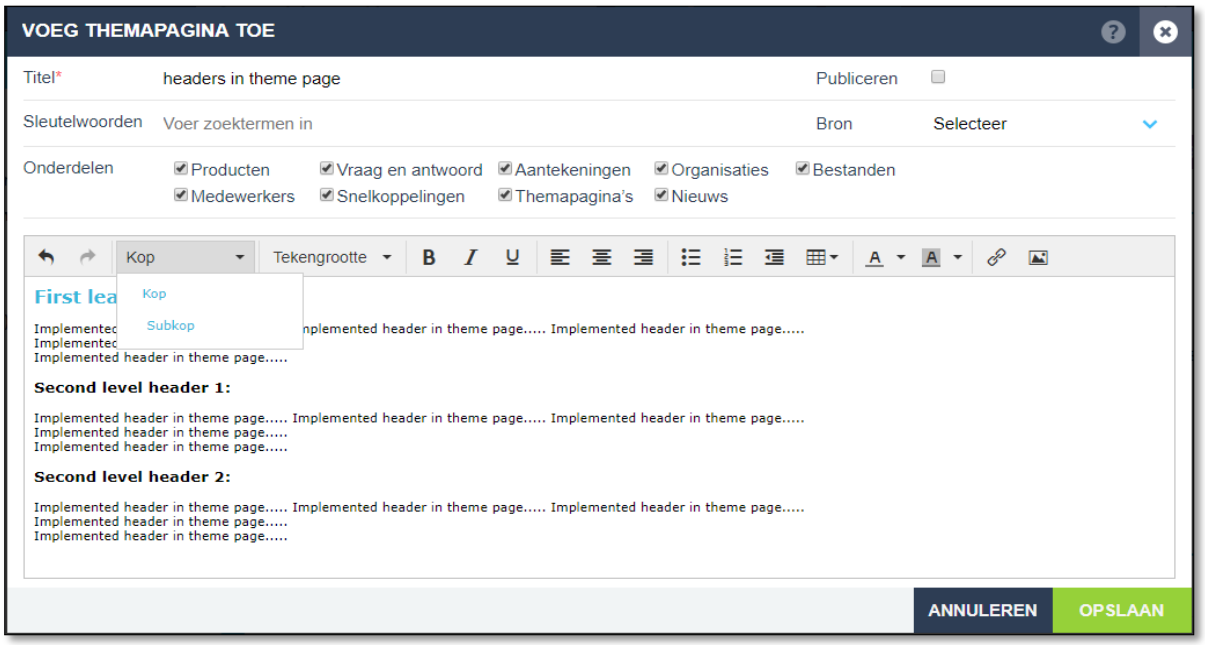
Publicatie themapagina's

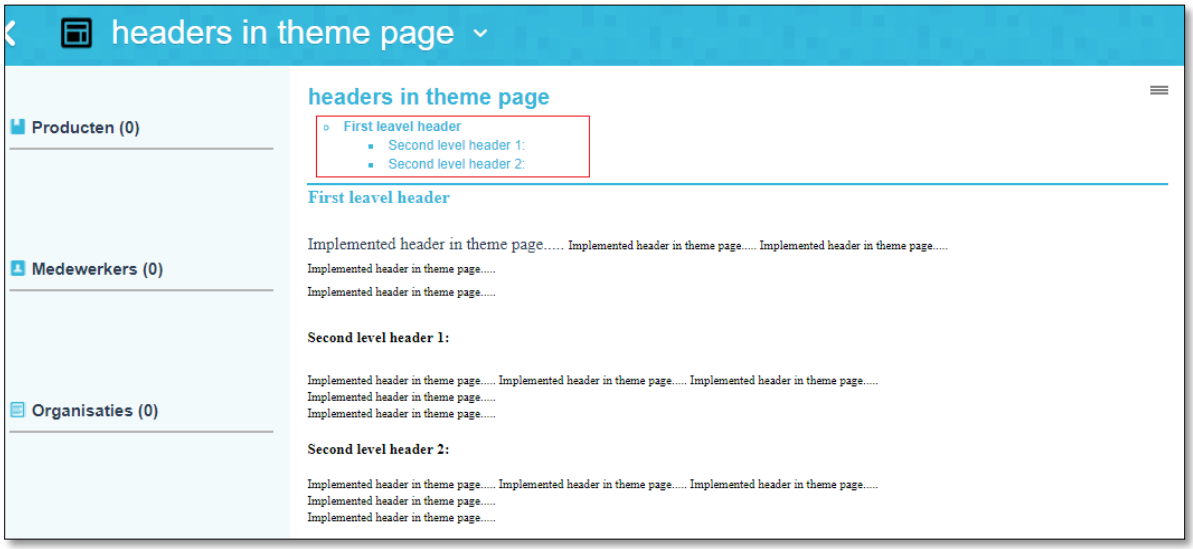
Themapagina's kunnen vanaf nu gepubliceerd worden. Hiermee is het mogelijk om tijdens het aanmaken van een themapagina, deze in concept te houden zodat andere gebruikers deze pagina nog niet te zien krijgen. (De pagina is dan alleen zichtbaar voor de maker en de beheerder).



Heading

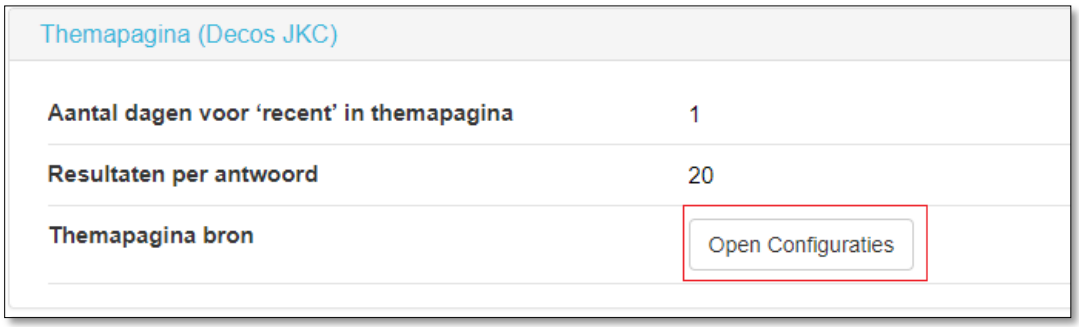
Themapagina's kunnen worden voorzien van een kop (heading). Er kunnen 2 niveaus worden gekozen.

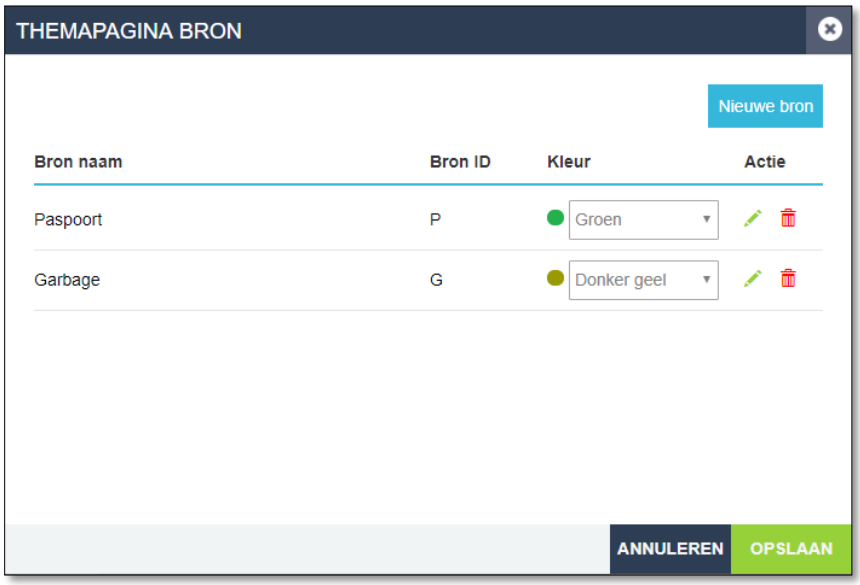




Groepering

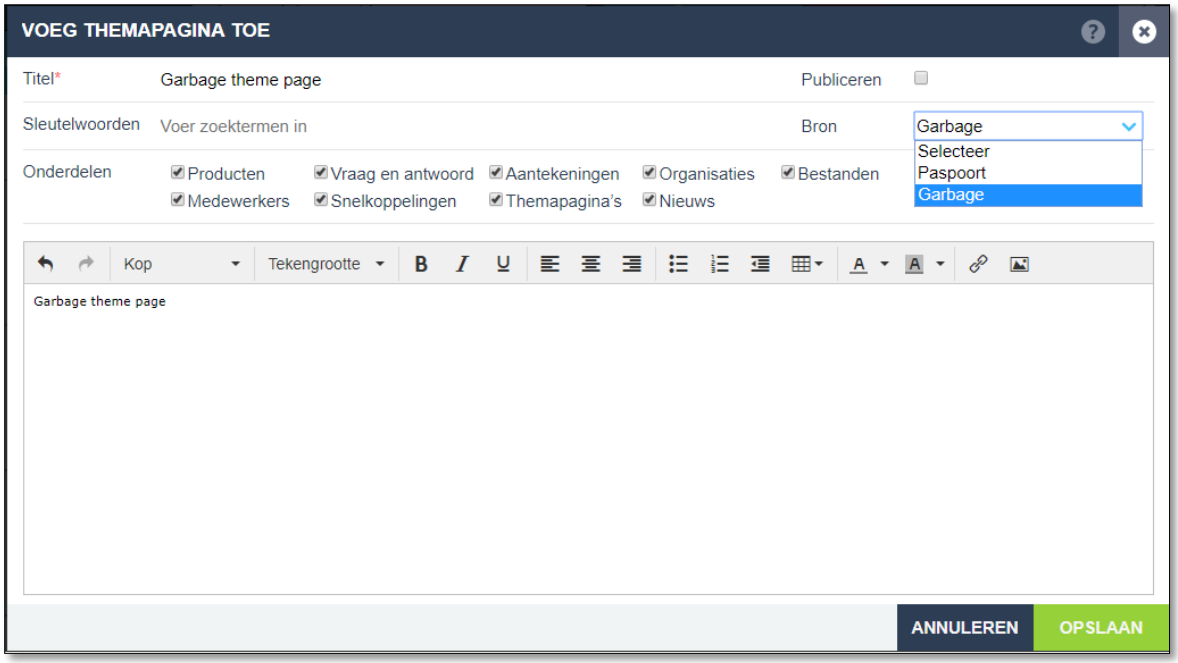
Themapagina's kunnen worden gegroepeerd.



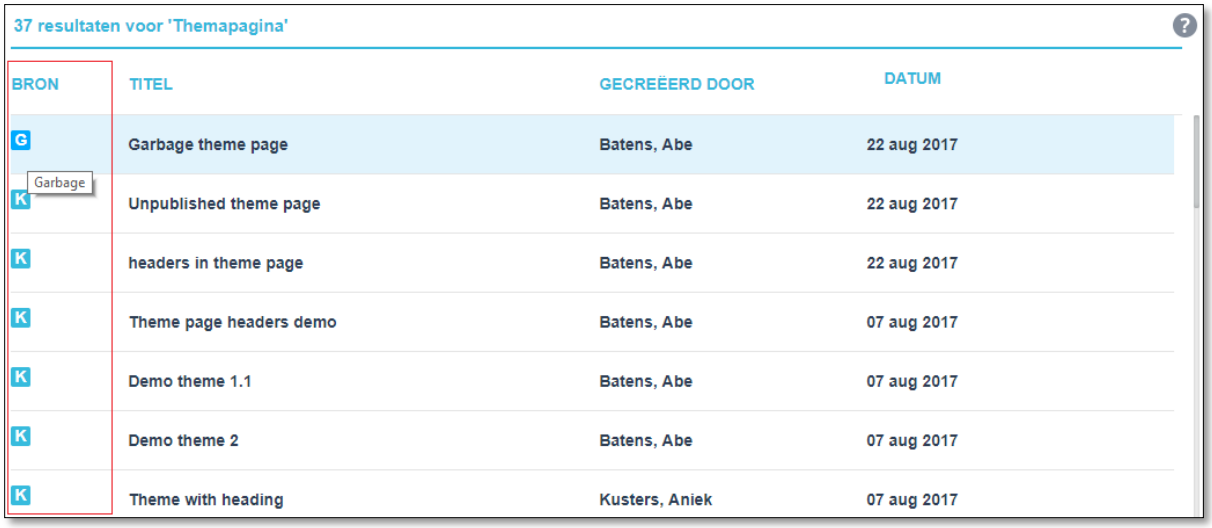


Pagina's koppelen

Pagina's kunnen worden gekoppeld aan een 'bron'.

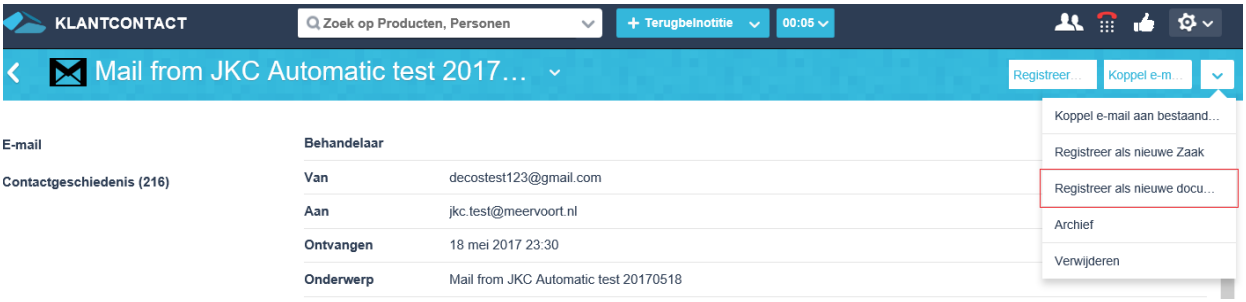


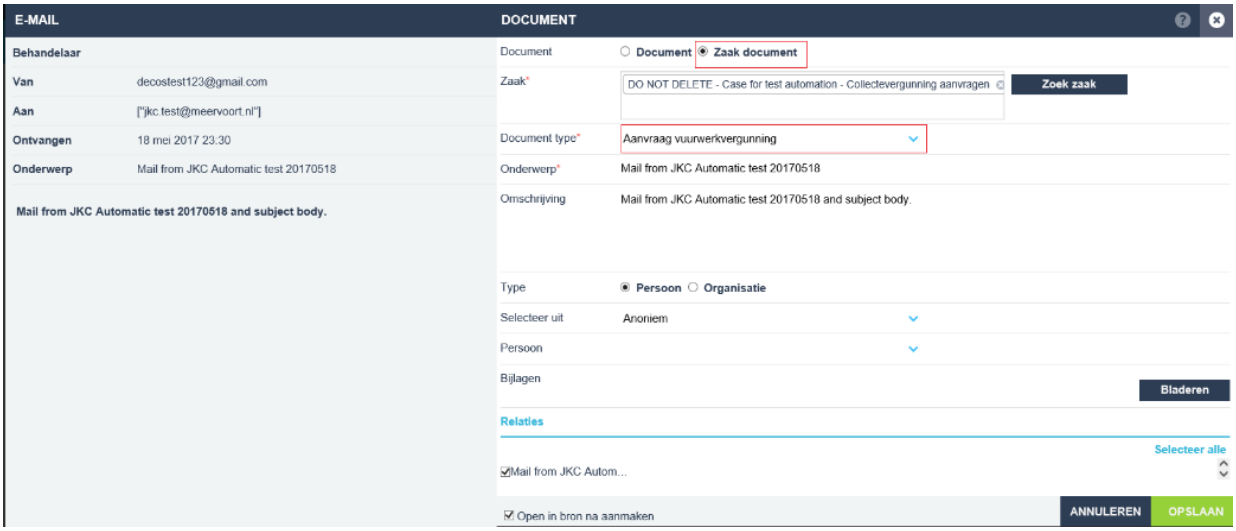
In de lijstweergave wordt de bron getoond.

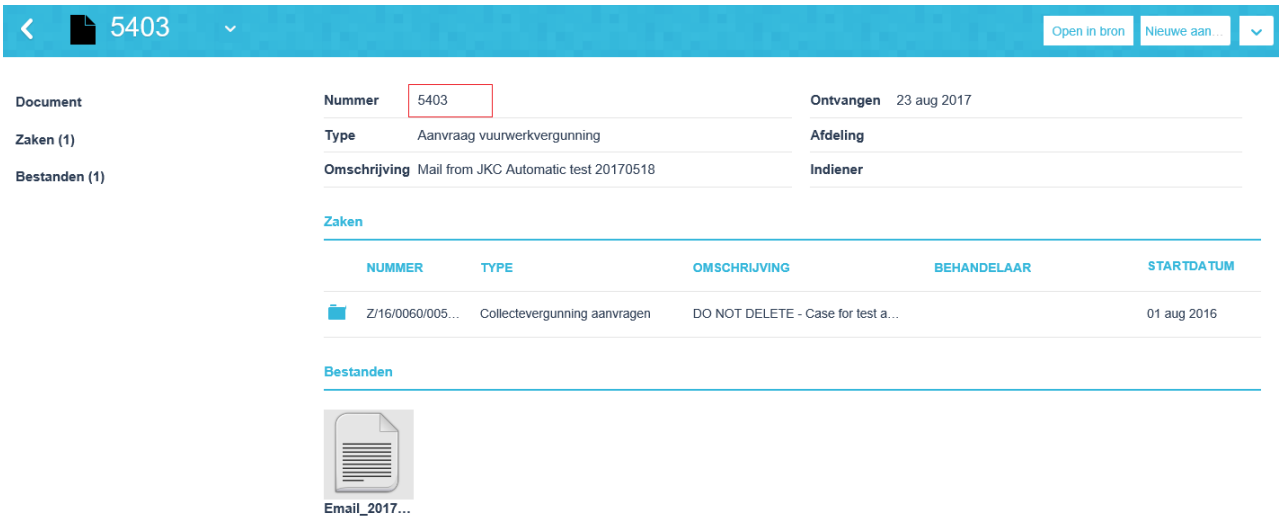


Registratie

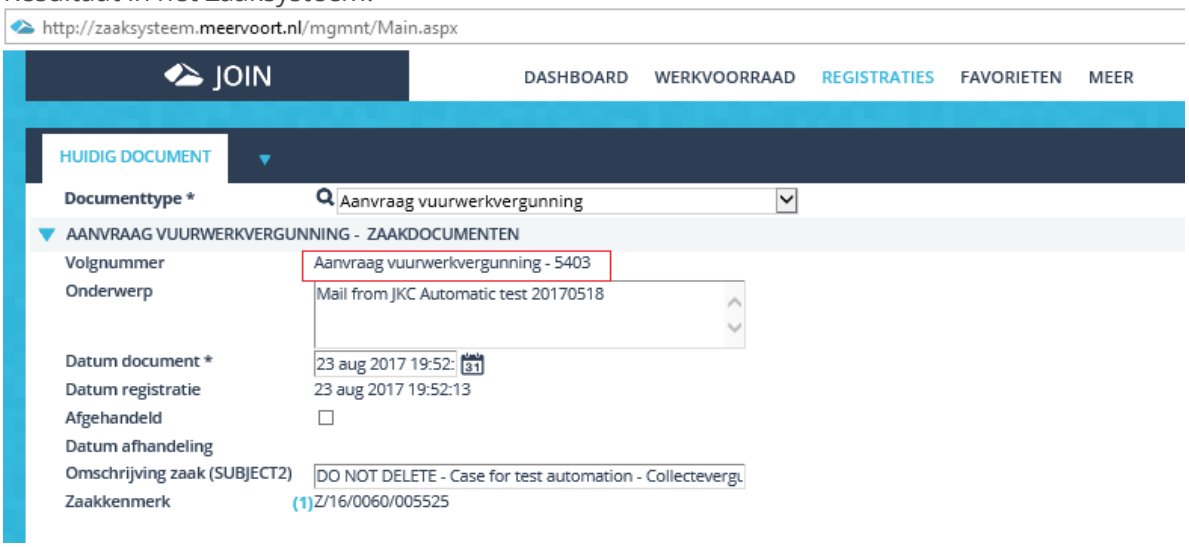
E-mail (met bijlagen) kan vanaf nu geregistreerd worden als Zaak document.
E-mail in detailweergave biedt de optie om te registreren als nieuw document.


KLANTCONTACT
Zoek op Producten, Personen
+ Terugbelnotitie
00:05
Mail from JKC Automatic test 2017…
Registreer…
Koppel e-m…
Koppel e-mail aan bestaand…
Registreer als nieuwe Zaak
Registreer als nieuwe docu…
Archief
Verwijderen
E-mail
Contactgeschiedenis (216)
Behandelaar
Van decostest123@gmail.com
Aan jkc.test@meervoort.nl
Ontvangen 18 mei 2017 23:30
Onderwerp Mail from JKC Automatic test 20170518

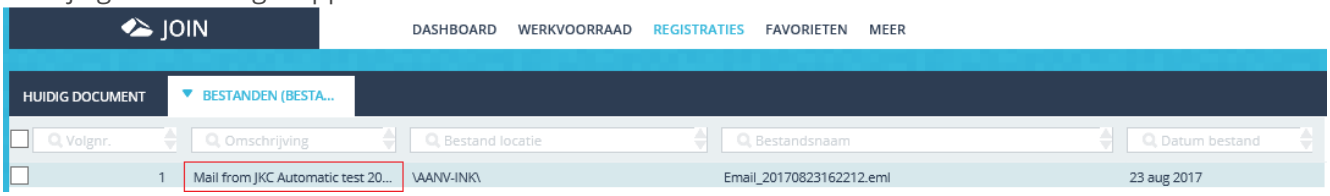

E-MAIL
DOCUMENT
Behandelaar
Van decostest123@gmail.com
Aan ["jkc.test@meervoort.nl"]
Ontvangen 18 mei 2017 23:30
Onderwerp Mail from JKC Automatic test 20170518
Mail from JKC Automatic test 20170518 and subject body.
Document
Document
Zaak document
Zaak*
DO NOT DELETE - Case for test automation - Collectevergunning aanvragen
Zoek zaak
Document type*
Aanvraag vuurwerkvergunning
Onderwerp*
Mail from JKC Automatic test 20170518
Omschrijving
Mail from JKC Automatic test 20170518 and subject body.
Type
Persoon
Organisatie
Selecteer uit
Anoniem
Persoon
Bijlagen
Bladeren
Relaties
Selecteer alle
Mail from JKC Autom…
Open in bron na aanmaken
ANNULEREN
OPSLAAN


5403
Open in bron
Nieuwe aan…
Document
Zaken (1)
Bestanden (1)
Nummer 5403
Type Aanvraag vuurwerkvergunning
Omschrijving Mail from JKC Automatic test 20170518
Ontvangen 23 aug 2017
Afdeling
Indiener
Zaken
NUMMER
TYPE
OMSCHRIJVING
BEHANDELAAR
STARTDATUM
Z/16/0060/005…
Collectevergunning aanvragen
DO NOT DELETE - Case for test a…
01 aug 2016
Bestanden
Email_2017…

Resultaat in het Zaaksysteem:



De bijlagen worden gekoppeld onder de bestanden tab.



Alle wijzigingen

ID	Soort wijziging	Omschrijving
65883	Bug	E-mailadres koppelen aan Organisatie stond opslaan niet toe als er een –of_ teken gebruikt werd.
67642	Bug	JCC afspraken koppeling toont vanaf deze versie niet meer de ‘verzoek’ popup
65112	Bug	Organisatienaam in KVK bron is niet altijd beschikbaar, waardoor in JKC niets getoond werd. Optioneel kan ‘statutaireNaamVennootschapsnaam’’ worden getoond
65861	Bug	PDF management rapport toonde op de laatste pagina een foutmelding
65613	Bug	Management rapportage: The totaaltelling van openstaande terugbelnotities was niet in het gehele rapport correct.
67861	Bug	Geavanceerd zoeken stond niet toe om op contactgeschiedenis te zoeken
68250	Bug	Bij openen van een populaire zaak, werden ten onrechte gerelateerde zaken getoond
54801	Product Backlog Item	Gebruikersstatistieken in JKC
65775	Product Backlog Item	Impactive producten koppeling kan worden ingesteld om te worden gesorteerd op relevantie vanaf de website.
65214	Product Backlog Item	Archiveren van E-mail is nu mogelijk
65156	Product Backlog Item	Terugbelnotities kunnen vanaf nu automatisch worden afgehandeld na het ingestelde maximum aantal pogingen
66334	Product Backlog Item	Terugbelnotitie zoek scherm staat zoeken op specifiek veld toe
65770	Product Backlog Item	Gewijzigde aantekening stuurt vanaf nu ook een notificatie bericht
65062	Product Backlog Item	Themapagina’s kunnen gepubliceerd worden
66332	Product Backlog Item	Themapagina’s kunnen kop1 en kop2 indeling krijgen
65063	Product Backlog Item	Themapagina’s kunnen ingedeeld worden
66240	Product Backlog Item	Mitel telefoon integratie: het is vanaf nu mogelijk om koud door te verbinden naar een andere ACD groep
65776	Product Backlog Item	Management rapportage: er was een verschil tussen de Producten data en de ruwe data in Excel
64050	Support Call	Verbeterpunt melden was niet mogelijk voor sommige bronnen. Er kon geen e-mailadres worden ingevuld in de beheeromgeving.
65356	Support Call	Correspondentieadres van een organisatie paste niet volledig in het scherm
64761	Support Call	Administrator ziet vanaf nu ook terugbelnoties die naar een mailbox zijn gestuurd.

65663	Support Call	Expertiseveld van een medewerker werd niet gevuld indien deze werd geopend vanaf de gerelateerde lijst bij een product

VERSIE 3.2.2 (13-07-2017)

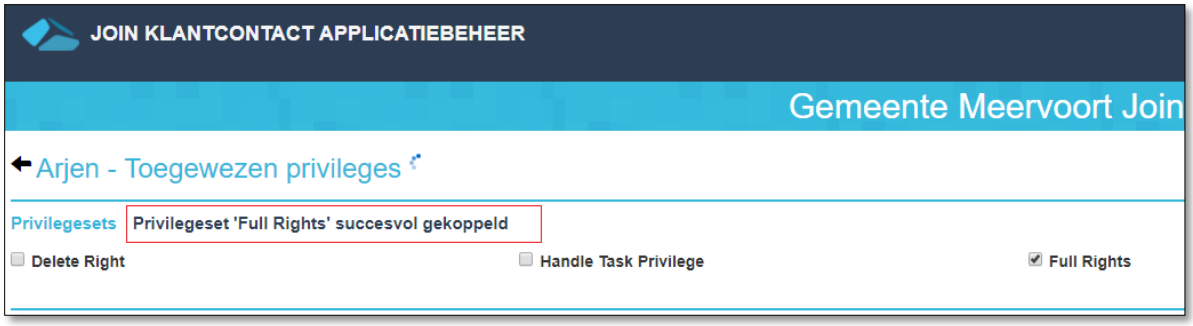
Releasenotes JOIN Klantcontact versie 3.2.2 (sprint 94,95,96)

Ontwikkelperiode: 29-05-2017 t/m 07-07-2017

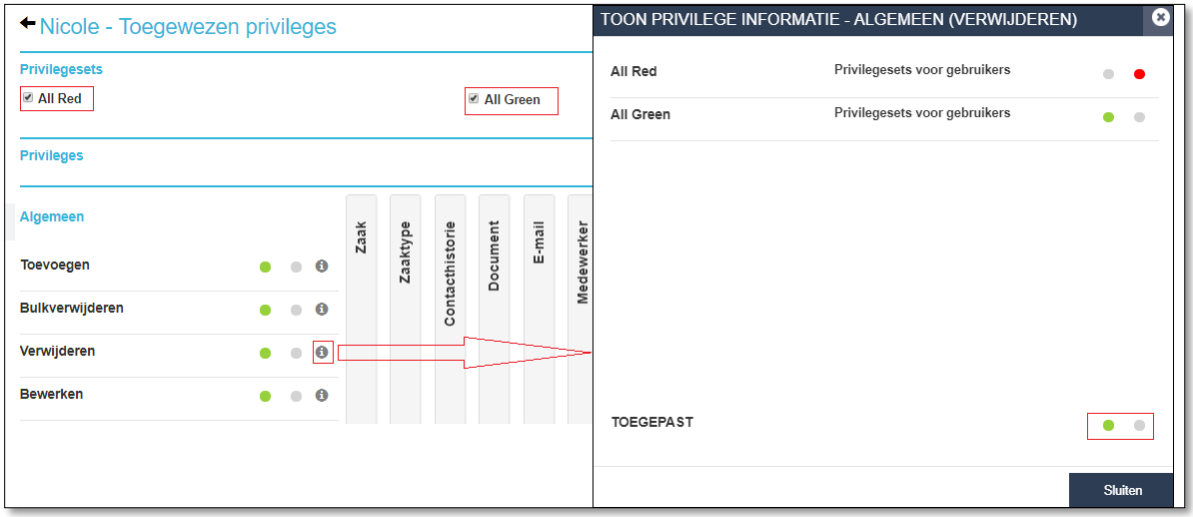
Deze lijst bevat een overzicht van alle nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en bugfixes.

Privileges

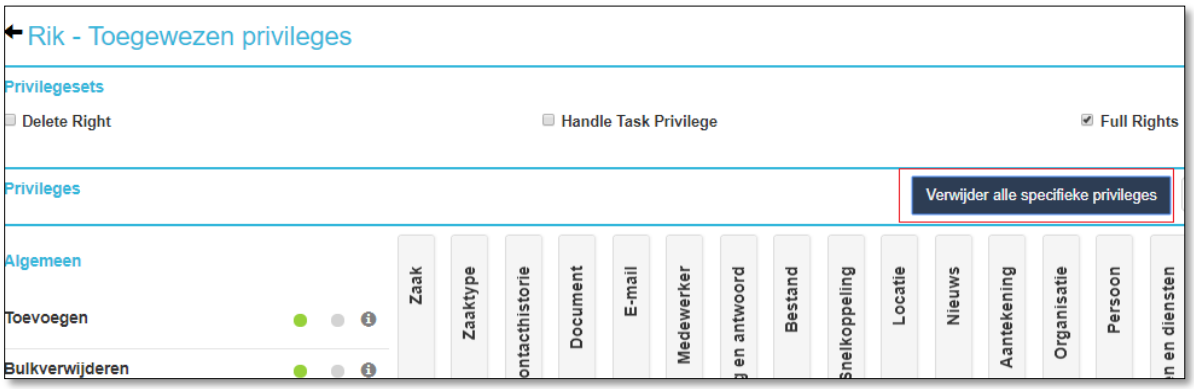
In de nieuwe klantcontactbeheer omgeving wordt na het opslaan van privileges een bevestigingstekst getoond:



Indien een gebruiker gekoppeld is aan meerdere privilegesets, dan geldt het hoogte recht. Toegestaan gaat boven geweigerd in dat geval.



Het is nu mogelijk om alle privileges die handmatig zijn ingesteld bij personen of bij groepen (zonder privilegeset te hebben gekoppeld) te verwijderen.

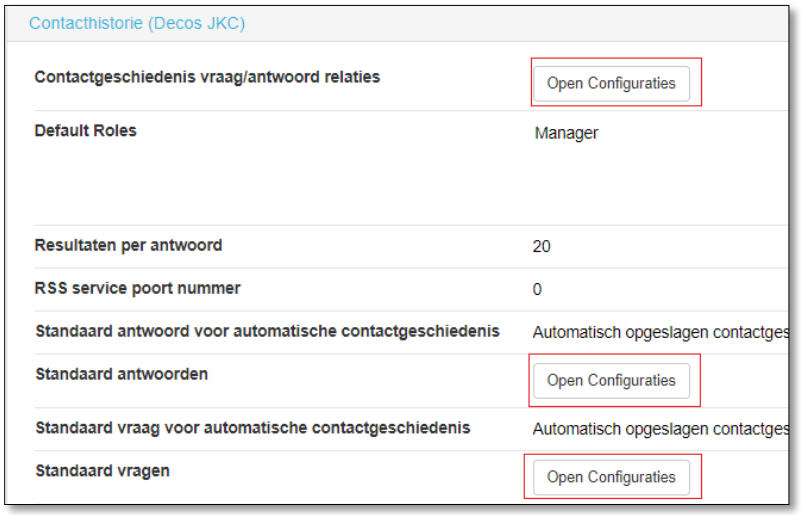


Na het inloggen in de klantcontactbeheer omgeving wordt onderstaande informatie getoond:

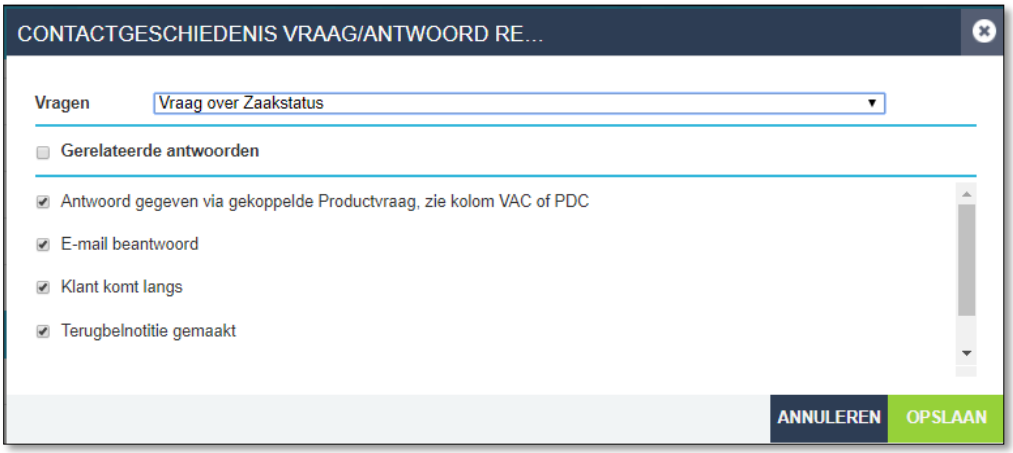


Relatie tussen vraag en antwoord

Het is vanaf deze versie mogelijk om een relatie te leggen tussen de vragen en de antwoorden in het contactgeschiedenis registratie scherm. Hierdoor wordt inzichtelijk hoe de verdeling is van antwoorden geeft op dezelfde vragen.

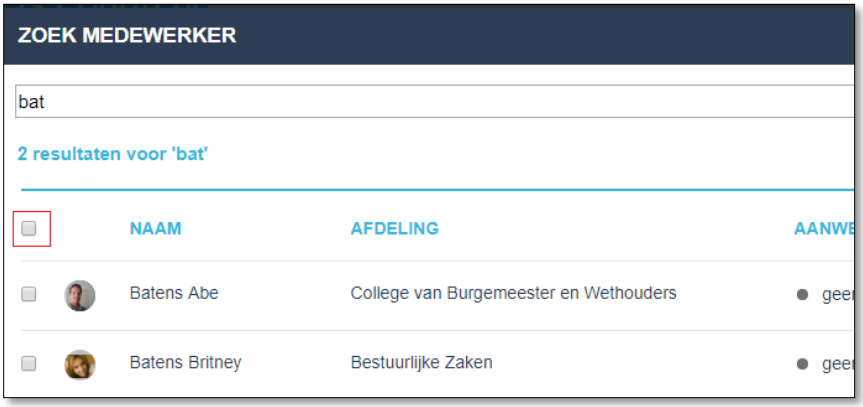


De vragen en antwoorden dienen eerst te worden ingevoerd in de tabellen voor vraag en voor antwoord. Daarna kan in onderstaand scherm de relatie gelegd worden tussen beiden.



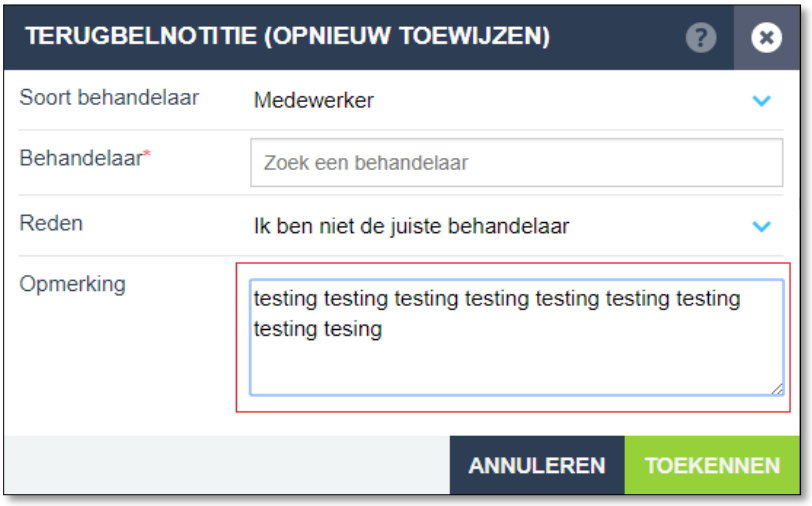
Koppel en ontkoppel

Koppelen en ontkoppel toont vanaf deze versie een optie op alle treffers te selecteren/deselecteren.



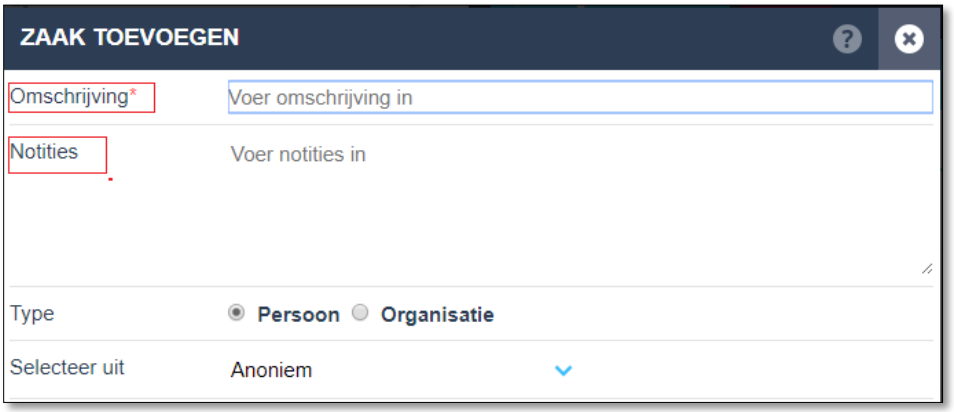
Opnieuw toewijzen van een terugbelnotitie

Het opnieuw toewijzen van een terugbelnotitie aan een andere behandelaar toonde ingevoerde tekst niet over meerdere regels. Dat is in deze versie opgelost.



Naamgeving van velden

De naamgeving van velden bij het toevoegen van een nieuwe zaak zijn consitent gemaakt aan de overige schermen in JKC en in JZD (het zaaksysteem).



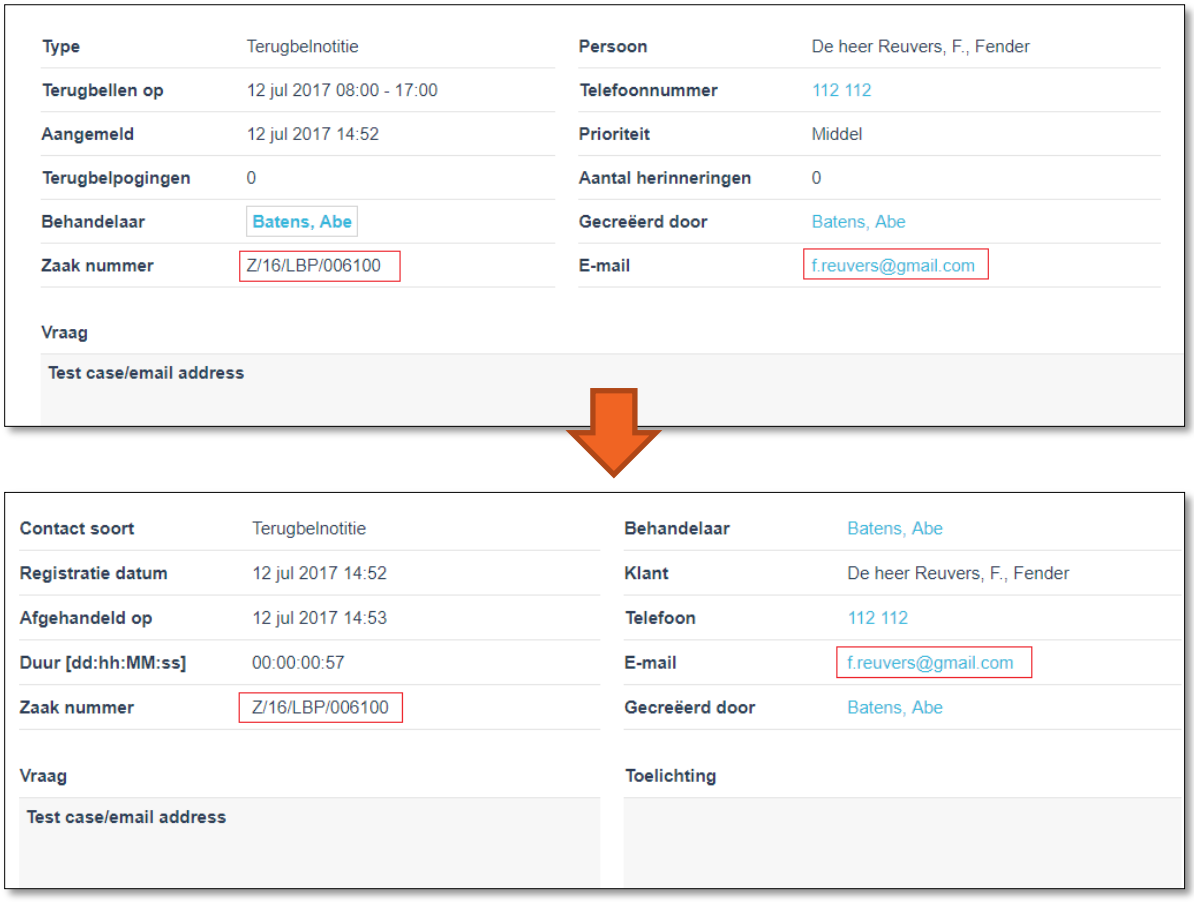
Uitlijning

De uitlijning en kolomruimte voor gerelateerde informatie is geoptimaliseerd.



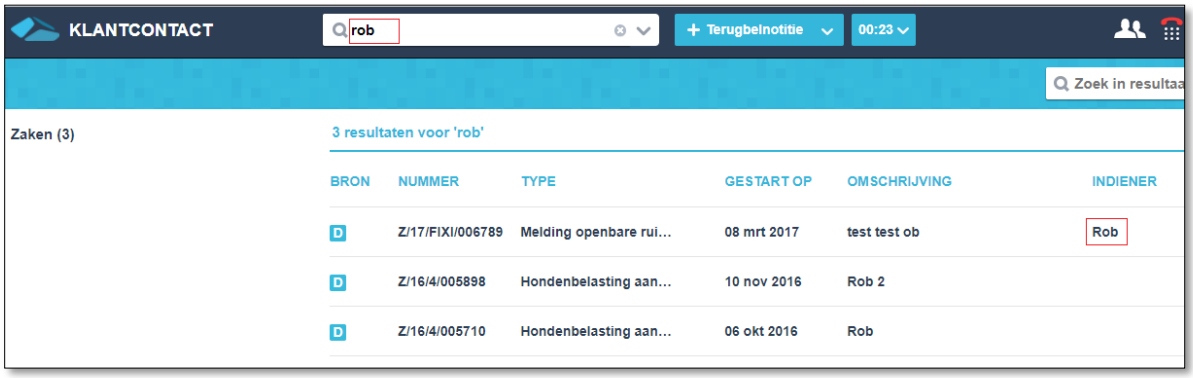
Waarden terugbelnotitie

Na het afhandelen van een terugbelnotitie werden niet alle waarden uit de terugbelnotitie ingevuld in de contactgeschiedenis (Zaaknummer en Emailadres van de klant). Deze worden vanaf deze versie correct ingevuld.



Zaken zoeken op klantnaam

Het is vanaf deze versie mogelijk om zaken te zoeken op basis van de klantnaam.



JCC GPLAN koppeling

De JCC GPLAN koppeling ondersteunt vanaf deze versie het verwijderen van bestaande afspraken direct vanuit JKC. Ook worden gerelateerde afspraken bij klanten getoond in JKC.



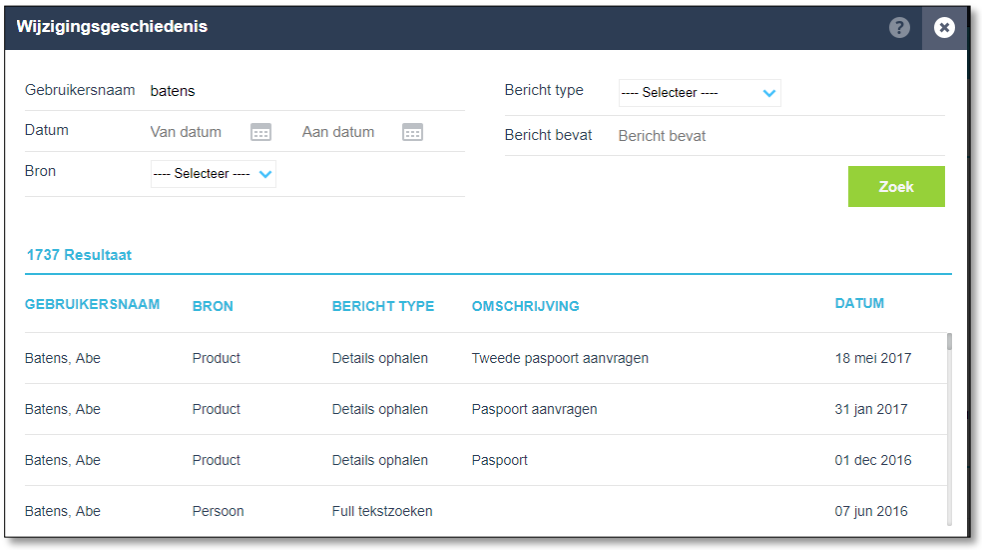


Wijzigingsgeschiedenis

Wijzigingsgeschiedenis (Audit trail) is toegevoegd aan JKC. Om de wijzigingsgeschiedenis te mogen bekijken moet dit worden toegestaan via de privilege instellingen in klantcontactbeheer.

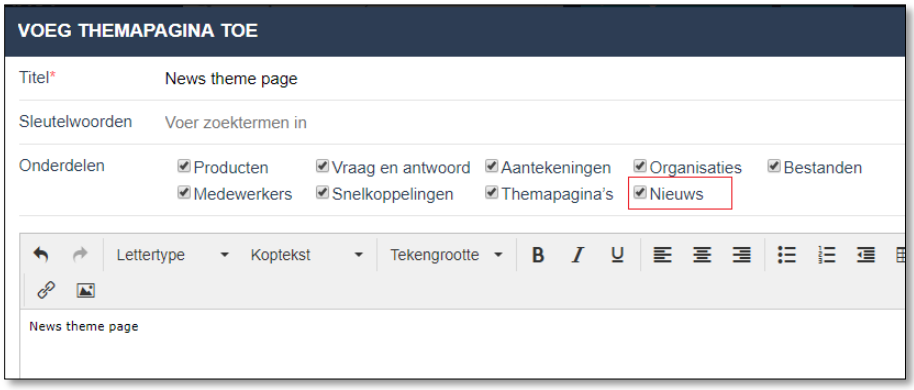


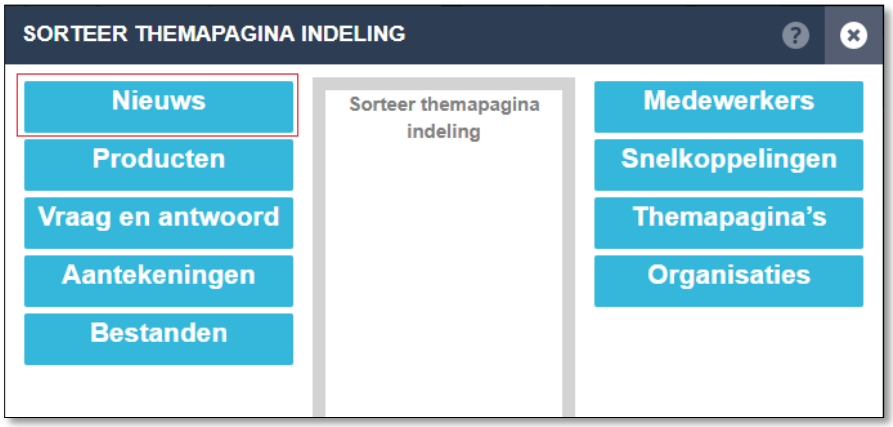


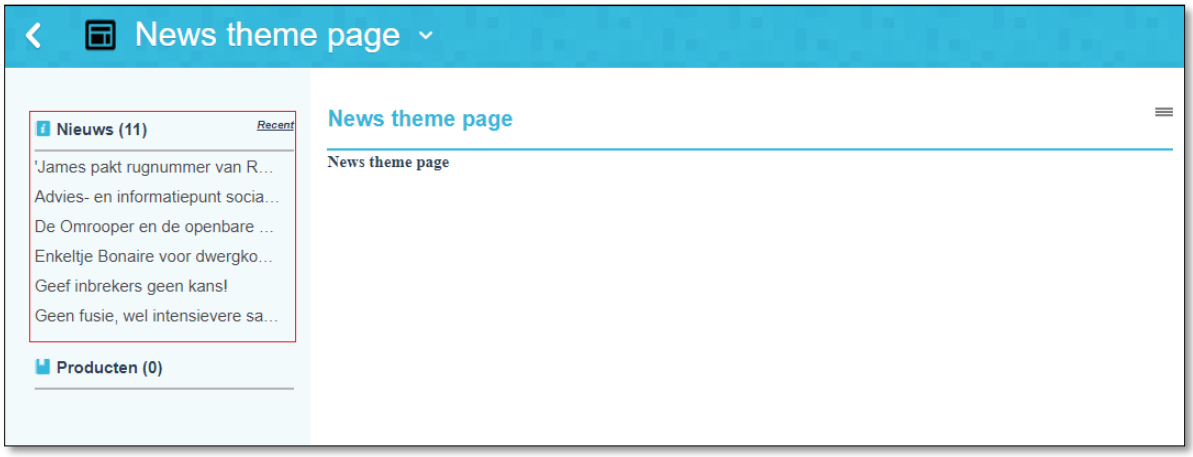


Nieuwsberichten themapagina's

Themapagina's kunnen vanaf nu ook nieuwsberichten tonen.

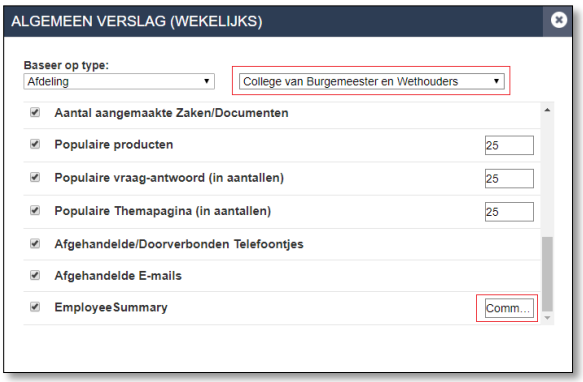




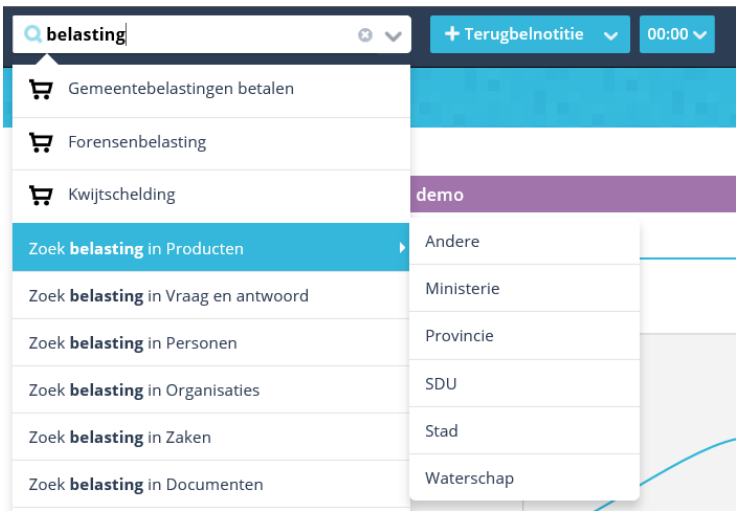


Management rapportage aanpassingen

- Populaire producten overzicht toonde 1 raadpleging als totaal voor alle producten
- Telling van Terugbelnotities was niet correct, pogingen werden ten onrechte geteld als terugbelnotities.
- De rapportages tellen vanaf nu niet meer data die is gecreëerd door de administrator.
- In de beheeromgeving kon de uitklaplijst voor het bepalen van de afdeling niet gekozen worden voor sommige rapporten.



Samenwerkende catalogi integratie is uitgebreid met aanvullende bronnen.

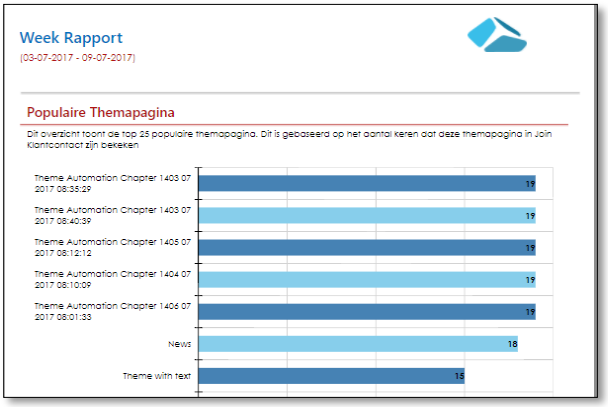


35 resultaten voor 'belasting'

BRON	NAAM
S	Onroerendezaakbelasting betalen (ozb)
S	Hondenbelasting
W	Kwijtschelding
W	Watersysteemheffing gebouwd, ongebouwd en natuur
W	Watersysteemheffing ingezetenen
W	Zuiveringsheffing / verontreinigingsheffing
A	Meewerkende partners of kinderen
A	Kinderopvangtoeslag ook voor opvang peuterspeelzaal
A	Hogere eisen kwaliteit kinderopvang
A	Kinderopvangtoeslag voor zzp'ers
A	Stamgroep en basisgroep

- Er is een nieuwe rapportage toegevoegd voor geraadpleegde themapagina's





- Relaties tussen klantvragen en antwoorden die worden vastgelegd in het contactgeschiedenisscherm, worden als rapport getoond.



Contactgeschiedenis vraag » antwoord relatie

Dit rapport geeft inzicht in de antwoorden die per vraag gegeven worden. Het rapport toont zowel de absolute aantallen als het percentage antwoorden dat hoort bij een bepaalde vraag.

Totaal aantal klantcontacten: 327

Vraag / Antwoord		Totaal	Percentage (%)
Andere...		**14**	
	Select any answer 1,2,3,4, 5 and 6 - if d not want to select any of them, then select other.. >> %, Select any answer 1,2,3,4, 5 and 6 - if d not want to select any of them, then select other.. >> %	1	7,14
	Terugbelnotitie gemaakt	7	50,00
	Andere...	6	42,86
Appointment		**36**	
	Request appointment with employee	36	100,00
Callbacknote		**105**	

- De totaaltelling van klantcontacten in het onderdeel vraag/antwoord per medewerker klopte niet altijd.
- Er was een verschil tussen de telling van populaire producten en dezelfde telling op frontoffice medewerker niveau.

- De PDF rapportage en de ruwe data in Excel, kwam niet exact overeen.

Beveiligings-aanpassing

- De kaartlagen functionaliteit stond toe dat naast kaartlagen URL's ook andere URL's konden worden ingevoerd. Dat is nu niet meer mogelijk.

Alle wijzigingen

ID	Soort wijziging	Omschrijving
63858	Bug	In de nieuwe klantcontactbeheer omgeving wordt na het opslaan van privileges een bevestigingstekst getoond
63484	Bug	De kaartlagen functionaliteit stond toe dat naast kaartlagen URL's ook andere URL's konden worden ingevoerd. Dat is nu niet meer mogelijk.
63811	Bug	Aanmaken van een zaak vanaf een E-mail toonde niet de eventuele bijlagen bij de mail
65462	Bug	Koppelen en ontkoppel toont vanaf deze versie een optie op alle treffers te selecteren/deselecteren
65473	Bug	Klantcontact beheer toont na inloggen de laatste logindatum en tijd
64078	Bug	Verwijderen van een privilege set reflecteerde niet direct, de applicatie moest opnieuw gestart worden om de wijziging te kunnen zien
64754	Bug	Na het afhandelen van een terugbelnotitie werden niet alle waarden uit de terugbelnotitie ingevuld in de contactgeschiedenis (Zaaknummer en Emailadres van de klant).
63854	Bug	Klantcontactbeheer: de weergave van de gekoppelde gebruikers bij een gebruikersgroep was niet correct.
65490	Bug	Een telefoongesprek waarbij ee nemail wordt verstuurt, telde niet als telefoonsessie, maar als emailsessie. Dat is nu gecorrigeerd.
65512	Bug	Klantcontactbeheer: Management rapportage configuratie toonde geen Afdeling uitklaplijst
64527	Bug	Als bij de achternaam van medewerkers een komma in de Active Directory staat, wordt deze niet meer ook toegevoegd door JKC.
65475	Bug	De foutmelding die wordt getoond bij inlogpogingen is verbeterd
65966	Bug	Managementrapportage: Vanaf nu wordt data die is ingevoerd door de administrator niet meegeteld in de rapporten
66153	Bug	Het is nu mogelijk om alle privileges die handmatig zijn ingesteld bij personen of bij groepen (zonder privilegeset te hebben gekoppeld) te verwijderen.
65613	Bug	De totaaltelling van terugbelnotities in de rapportage was niet consistent.

59831	Product Backlog Item	Management rapportage: Themapagina’s zijn toegevoegd als rapport
59832	Product Backlog Item	Management rapport: Er is een rapportage toegevoegd waarin de relatie tussen vraag en antwoord wordt getoond
63412	Product Backlog Item	Samenwerkende Catalogi bron is uitgebreid met Provincie, Waterschap, etc
63961	Product Backlog Item	Bij meerdere gekoppelde privilegeset telt toegang boven geen toegang
63320	Product Backlog Item	Zaken kunnen gezocht worden op klantnaam
63275	Product Backlog Item	JCC GPLAN koppeling: verwijderen van afspraken via JKC is nu mogelijk
63755	Product Backlog Item	Zaakveldnamen zijn gelijkgetrokken aan de naamgeving van het zaaksysteem
47485	Product Backlog Item	Audittrail data kan worden bekeken in JKC indien toegang is gegeven via privilegeset
63751	Product Backlog Item	Themapagina’s kunnen nu ook nieuwsberichten tonen
64567	Product Backlog Item	Zoeken in contactgeschiedenis kan vanaf nu ook op Zaaknummer
65772	Product Backlog Item	De telling van populaire producten was niet gelijk aan dezelfde telling per medewerkers
65776	Product Backlog Item	Management rapportage: Er was een verschil tussen de telling in de PDF rapportage en de ruwe data in Excel
64984	QA Issue	Klantcontactbeheer: bij verschillende instellingen op meervoudige bronnen (bijvoorbeeld 3 burgerbronnen in 1 JKC omgeving) werd niet de juiste waarschuwing getoond
64439	Support Call	Zoeken naar persoon in terugbelnotitie scherm toonde in plaats van de namen van de personen bronnen de namen van de producten bronnen
65118	Bug	Klantcontactbeheer: De knoppen voor opslaan/annuleren van mailbox instellingen vielen buiten beeld.
65115	Bug	Het opnieuw toewijzen van een terugbelnotitie aan een andere behandelaar toonde ingevoerde tekst niet over meerdere regels
65121	Bug	Nieuwsberichten werden getoond ook zonder recht op deze bron.

VERSIE 3.2.1 (31-05-2017)

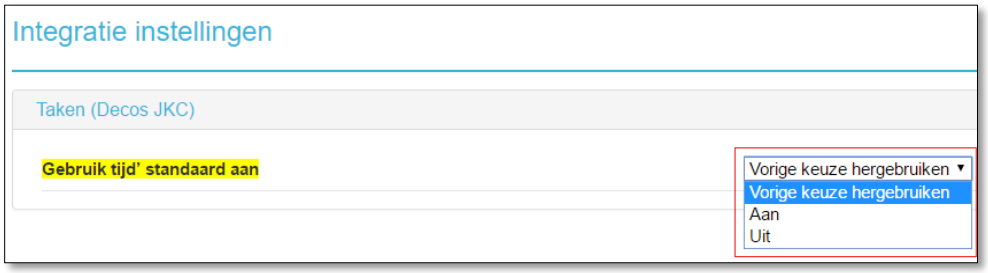
Releasenotes JOIN Klantcontact versie 3.2.1 (sprint 91,92,93)

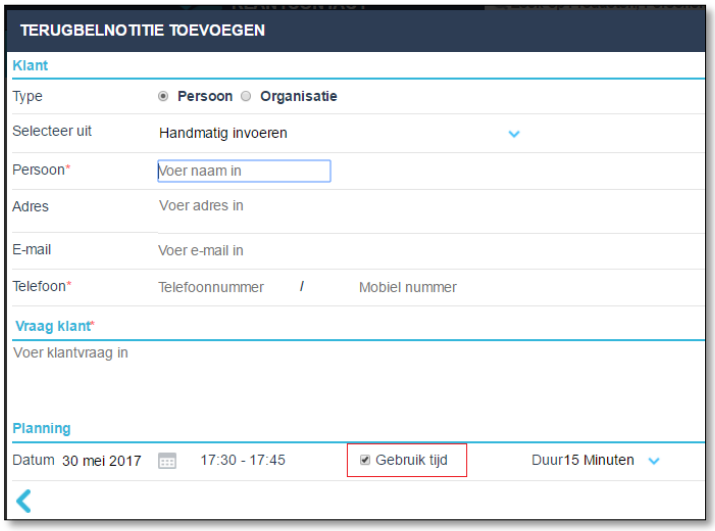
Ontwikkelperiode: 17-04-2017 t/m 26-05-2017

Deze lijst bevat een overzicht van alle nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en bugfixes.

Gebruik tijd

Bij terugbelnotities kan vanaf deze versie de optie ‘gebruik tijd’ standaard aan of uitgezet worden. Tot nu toe werd de laatste keuze per gebruiker onthouden, en hergebruikt bij de volgende terugbelnotitie. Dat is nog steeds mogelijk, maar het is ook mogelijk om een vaste standaard te gebruiken (deze kan per keer natuurlijk nog worden aangepast door de gebruiker die de terugbelnotitie maakt).

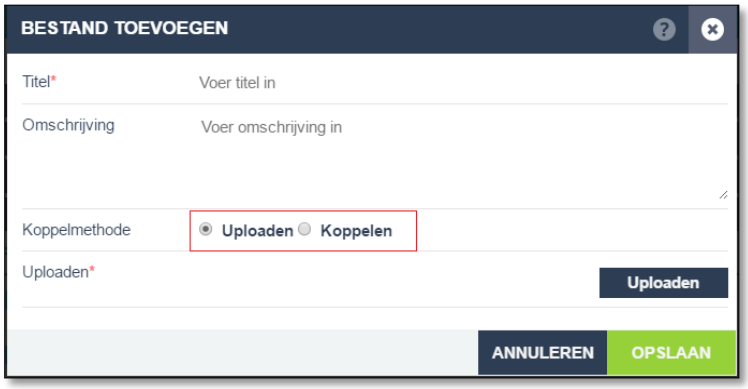




Bestanden koppelen

Bestanden koppelen of uploaden kan nu worden ingesteld. De voorkeur voor live koppelen of het uploaden van een kopie naar de JOIN Klantcontact server kan nu worden ingesteld.

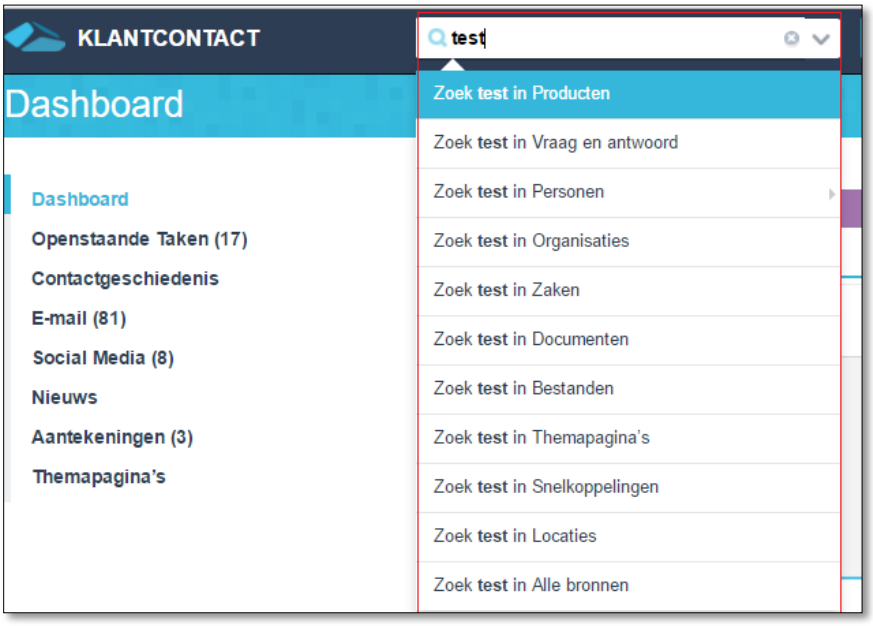




Zoekbox

Het invoeren van tekst in de algemene zoekbox kan nu naar voorkeur zoeken in een bepaalde bron. Tot nu toe werd bij het invoeren van tekst standaard de keuze product gehighlight (de blauwe balk werd op 'producten' gezet. Omdat veel gebruik wordt gemaakt van de optie 'Alle bronnen' is deze vaste instelling nu flexibel gemaakt.





Zaaktype

Zaken die worden getoond als gerelateerde informatie bij een klant of organisatie, tonen vanaf nu ook het zaaktype.



Document-type

Documenten die worden getoond als gerelateerde informatie bij een klant of organisatie, tonen vanaf nu ook het document-type.



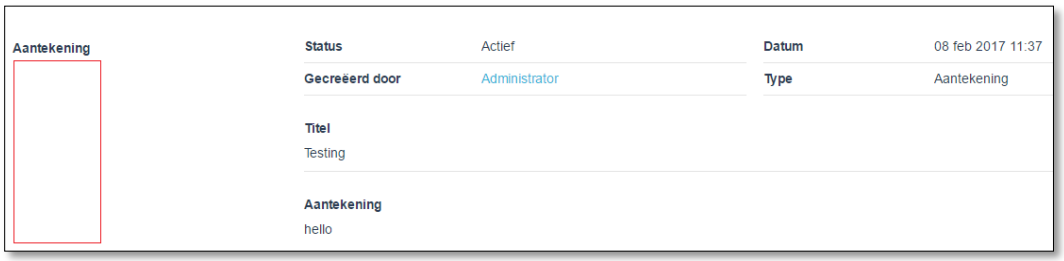
Maker aantekening of terugbelnotitie

De maker van een aantekening of terugbelnotitie wordt vanaf nu niet meer gekoppeld als gerelateerde medewerker. De 'gecreëerd door' waarde blijft wel de naam van de medewerker die de aantekening of terugbelnotitie aangemaakt heeft tonen.
Door niet meer de naam van de medewerker te tonen in het gekoppelde medewerkers onderdeel wordt het duidelijker wie de werkelijke behandelaar van een actie is.



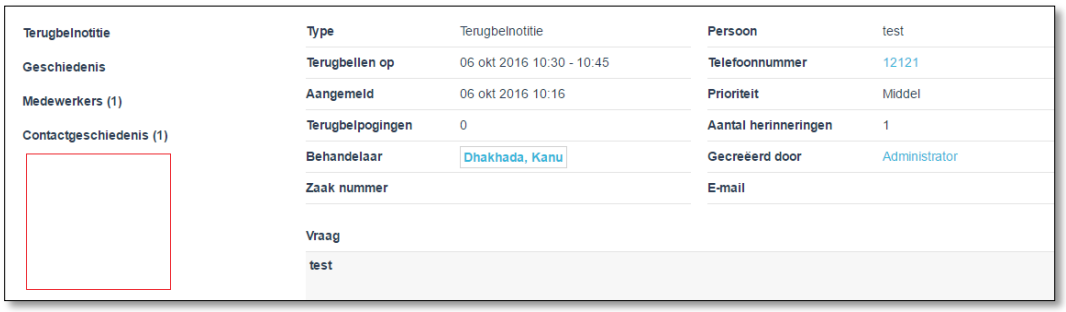
Contactgeschiedenis

Bij een aantekening worden niet meer de contactgeschiedenis items getoond waarbij deze aantekening is geraadpleegd. Andersom natuurlijk wel (bij een contactgeschiedenis wordt de aantekening getoond).



Detailscherm

In het detailscherm (bijv. persoon, organisatie, product, etc.) worden niet meer de 'lege' bronnen getoond. Deze toonde JKC tot nu toe als 'grijze' niet klikbare links.



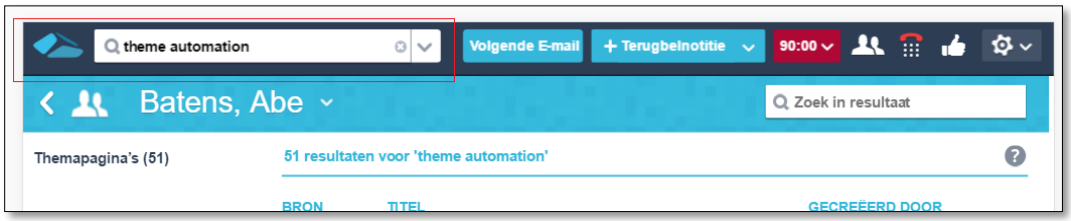
Pop-up

De pop-up die verscheen als een gebruiker contactgeschiedenis wil vastleggen zonder dat er een actieve sessie is, wordt niet meer getoond.



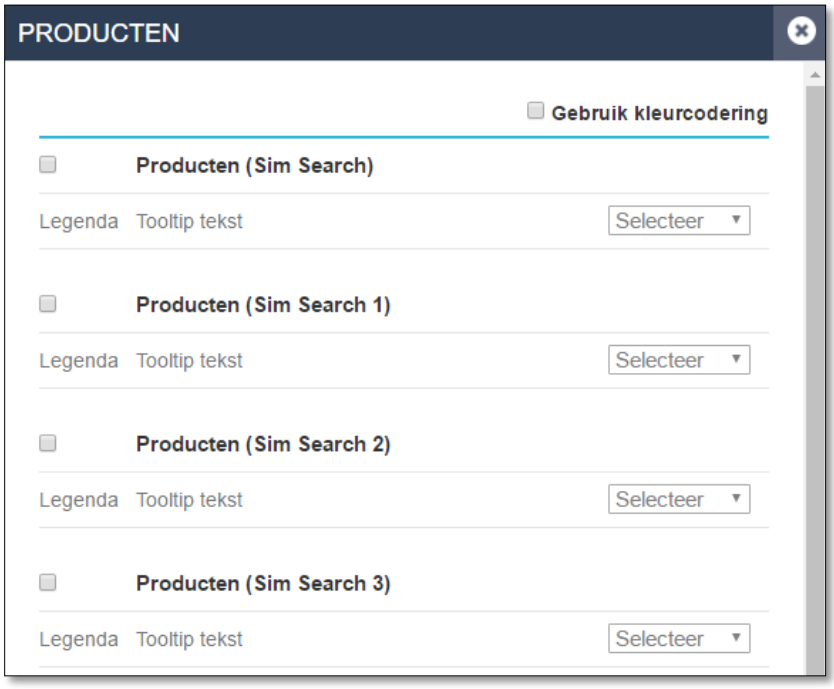
Responsive

JOIN Klantcontact is vanaf deze versie meer geschikt om op een tablet te worden gebruikt. De applicatie is ‘responsive’ en past zich aan op de beschikbare schermruimte.



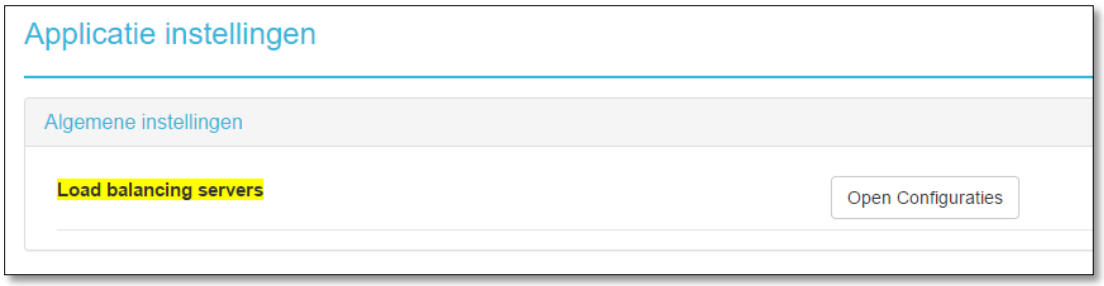
SIMSearch

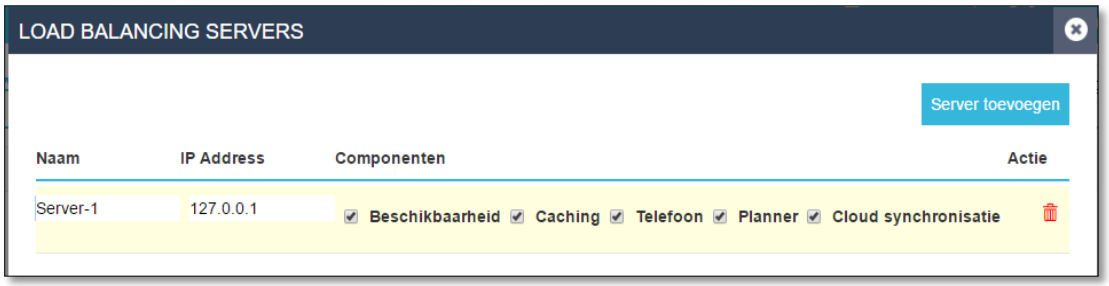
De SIMSearch koppeling ondersteunt vanaf nu meerdere zoekcollecties.



Load balancing

Load balancing: JOIN Klantcontact kan worden geïnstalleerd over meerdere webservers





Bestanden toevoegen

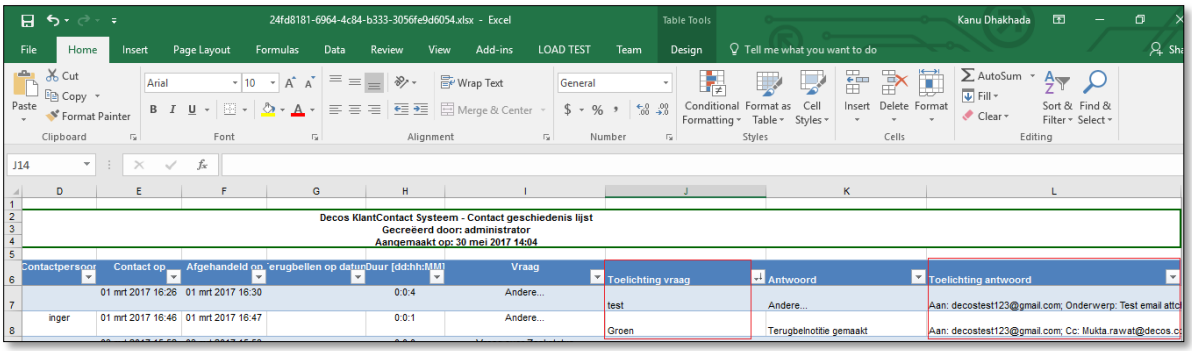
Bestanden toevoegen is veiliger geworden. Bepaalde bestandstypen zijn niet meer toegestaan

Het betreft: **.EXE, .COM, .BAT, .HTM .HTML, .JS, .TS, .REG .VBS, .MSI**



Vraag en Antwoord

Contactgeschiedenis met handmatig ingevoerde vrije tekst voor Vraag en voor Antwoord wordt nu ook mee geëxporteerd naar Excel (optie open in Excel in contactgeschiedenis lijst weergave.



Sleutelwoorden

Themapagina's doorzoeken kan vanaf nu ook op meerdere zoektermen tegelijkertijd. De ingevoerde zoektermen moet allemaal voorkomen in het **titel** veld of allemaal voorkomen in het **sleutelwoorden** veld van de themapagina.

Tip: om te zorgen dat de combinatie van titel woorden en sleutelwoorden ook gevonden wordt, is het nodig dat de titel woorden worden toegevoegd aan het sleutelwoorden veld



ID	Soort wijziging	Omschrijving
62929	Bug	Overleden personen overlijdensdatum werd niet ingevuld voor **Connect personen** (personen afkomstig uit de bron Join ZAAK en DOCUMENT)
61507	Bug	Memory leak opgelost in de client applicatie.
62932	Bug	Documenten en Zaken die worden getoond als gerelateerde informatie bij een klant of organisatie, tonen vanaf nu ook het document of zaak-type.
61481	Bug	Cisco telefoonintegratie: De beller informatie werd soms overschreven bij in en uit de wacht halen van het gesprek
63095	Bug	Responsiveness van JKC: Het kruimelpad schaalde niet goed mee bij het kleiner of groter maken van het scherm of gebruik op een tablet.
62410	Bug	Gerelateerde documenten lijst toonde een kolom Zaaktype, terwijl dit Documenttype had moeten zijn
62387	Bug	Exchange agenda werd niet altijd geladen bij raadplegen medewerker
63766	Bug	Themapagina zoeken op meerdere zoektermen werkt nu ook ongeacht de volgorde van invoeren van de zoektermen
61483	Product Backlog Item	Mitel telefoon integratie ondersteunt nu ook het doorverbinden naar een andere ACD groep
61479	Product Backlog Item	Cisco telefoon integratie ondersteuning voor vrij/bezet
63260	Product Backlog Item	Vanaf deze versie kan 'gebruik tijd' bij het maken van een terugbelnotitie standaard AAN of UIT worden gevinkt.
60177	Product Backlog Item	Gerelateerde bronnen linkjes worden niet in de linkerbalk getoond als er geen inhoud gevonden is.
59830	Product Backlog Item	Excel: contactgeschiedenis items openen in Excel toont nu ook de vrije tekst die bij de contactgeschiedenis is ingevoerd.
58025	Product Backlog Item	Beveiliging: Web Browser XSS bescherming is toegevoegd

58022	Product Backlog Item	Beveiliging: X-Content-Type-Optie Header ontbrak
48029	Product Backlog Item	Beveiliging: blokkeer onveilige bestandstypen bij het koppelen van bestanden
62019	Product Backlog Item	De Pop-up voor het opslaan van een anonieme sessie wordt niet meer getoond. Het contactgeschiedenisscherm verschijnt vanaf nu direct.
61015	Product Backlog Item	SIMSEARCH: vanaf deze versie wordt het zoeken door meerdere SIMSEARCH collecties ondersteund.
62406	Product Backlog Item	Notificatie tooltip wordt nu overal in de paarse balk getoond, ongeacht waar de muis boven de balk wordt geplaatst
60496	Product Backlog Item	Zoeken op Tekst in de algemene zoekbox kan nu ingesteld worden om standaard te zoeken in een bepaalde voorkeursbron
62924	Product Backlog Item	Optie voor Bestand **uploaden** of **koppelen** kan vanaf deze versie worden ingesteld.
59570	Support Call	Informatie uit FAQ 'Bouwkeet, bouwbord, steiger, heistelling…. Plaatsen' werd niet correct getoond
61536	Support Call	Medewerker beschikbaarheidsinformatie werd niet altijd correct ge-update
61533	Support Call	Bij Aantekeningen werden ten onrechte contactmomenten getoond waarbij deze aantekening gebruikt was. Dat is alleen andersom relevant (bij de contactgeschiedenis de aantekening tonen)
57776	Support Call	Themapagina: Gekoppelde bestanden werden niet altijd getoond
58443	Support Call	Themapagina: Hyperlinks werden niet altijd getoond
55226	Support Call	Eerder geraadpleegde TB bleef onterecht in geheugen staan
56305	Support Call	De inhoud van een FAQ pagina (SIM) was niet identiek aan dezelfde inhoud op de website
61838	Support Call	KVK nummer zoeken zonder voorloop 0 werkte niet
63594	Support Call	Klantcontactbeheer: Privilegesets werden niet ontkoppeld van gebruikersgroepen
63607	Support Call	Klantcontactbeheer: Gebruikersgroepen privilegesets werden gedupliceerd
63682	Support Call	Klantcontactbeheer: Verwijderde items werden niet uit klantcontactbeheer verwijderd.
62022	Support Call	Product details toonden soms HTML tekens
62608	Support Call	De link vanuit een email naar een terugbelnotitie werkte niet in combinatie met ADFS (cloudklanten)
62390	Support Call	Telefoonnummer bewerken in contactgeschiedenis werkte niet
63654	Support Call	JCC GPLAN integratie: Bestaande afspraak werd niet getoond bij een persoon.

62537	Support Call	Aantekening met alleen Titel (geen omschrijving) kon niet worden opgeslagen
63184	Bug	Aantekening publiceren naar afdeling zou een andere tekstsuggestie moeten tonen
62388	Bug	De einde sessie knop werkte niet altijd. Opnieuw laden van de pagina was dan nodig om weer te laten werken

VERSIE 3.2.0 (21-04-2017)

Releasenotes JOIN Klantcontact versie 3.2. (sprint 88,89,90)

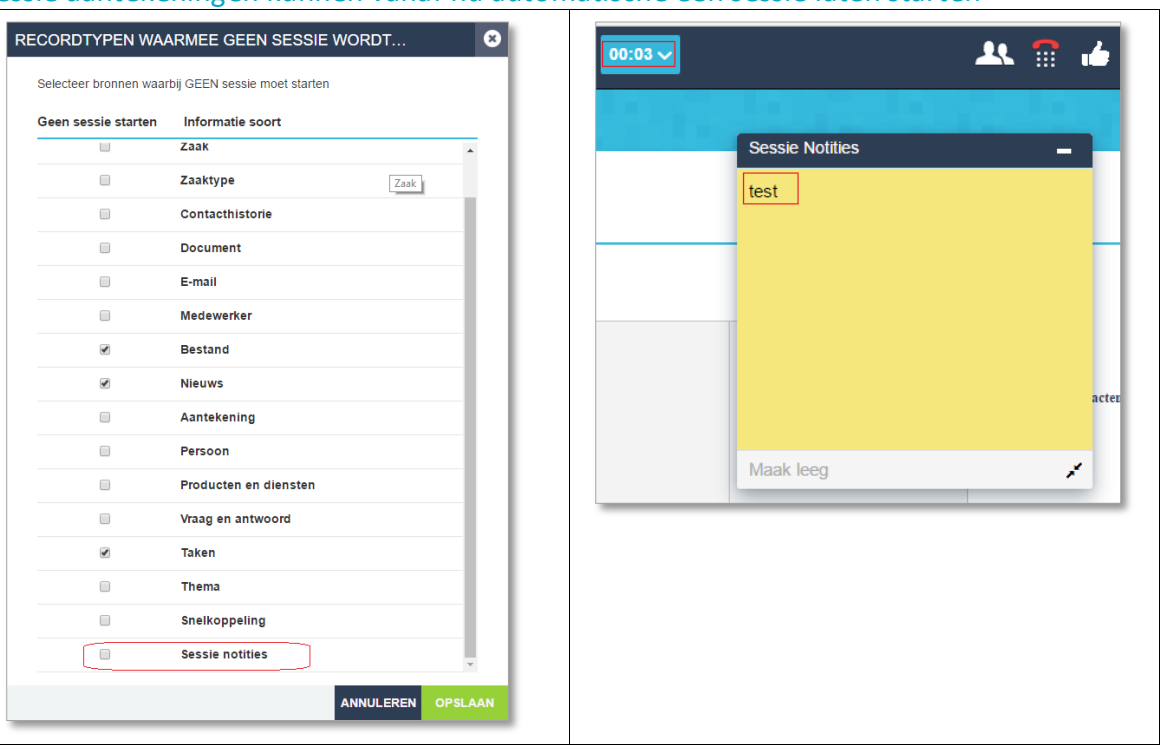
Ontwikkelperiode: 06-03-2017 t/m 14-04-2017

Deze lijst bevat een overzicht van alle nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en bugfixes.

Klantcontactbeheer

Met de release van versie 3.2.0 is het mogelijk om de nieuwe beheeromgeving te koppelen aan JOIN Klantcontact. Klantcontactbeheer is de opvolger van de uitgefaseerde Silverlight Admintool. In de separate bijlage leggen we uit waarom er een nieuwe beheerapplicatie is ontwikkeld. De komende maanden worden alle klanten gekoppeld aan klantcontactbeheer. Mocht u willen overstappen neemt u dan even contact op met het team (kcsteam@decos.com)

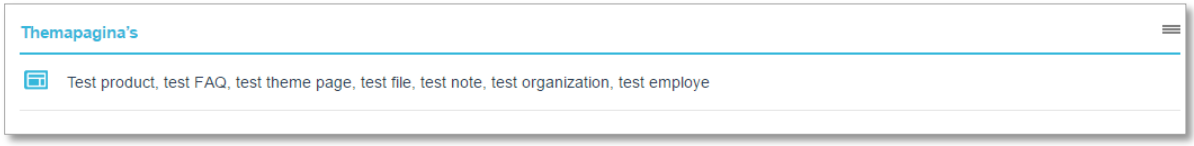
Sessie aantekeningen kunnen vanaf nu automatische een sessie laten starten



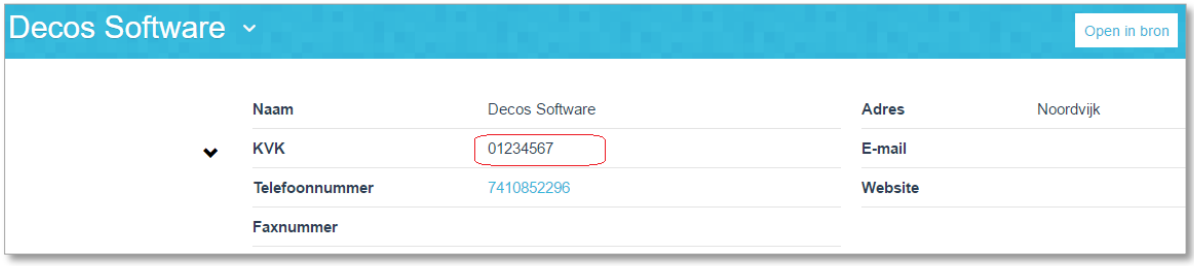
Verbeterpunten kunnen vanaf nu gemaild en geprint worden



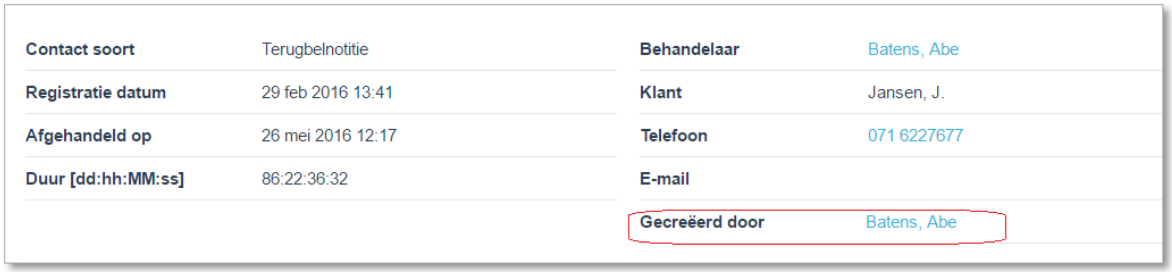
Themapagina titels op het dashboard worden niet meer afgebroken



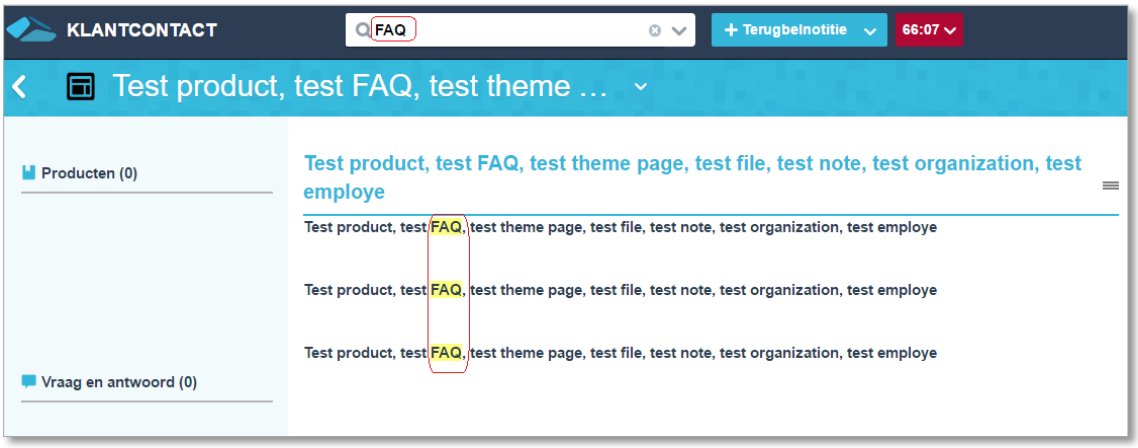
Voorloopnul bij KVK nummers wordt vanaf nu getoond



In de contactgeschiedenis wordt vanaf nu de naam van de medewerker, die de oorspronkelijke terugbelnotitie aangemaakt heeft, getoond:

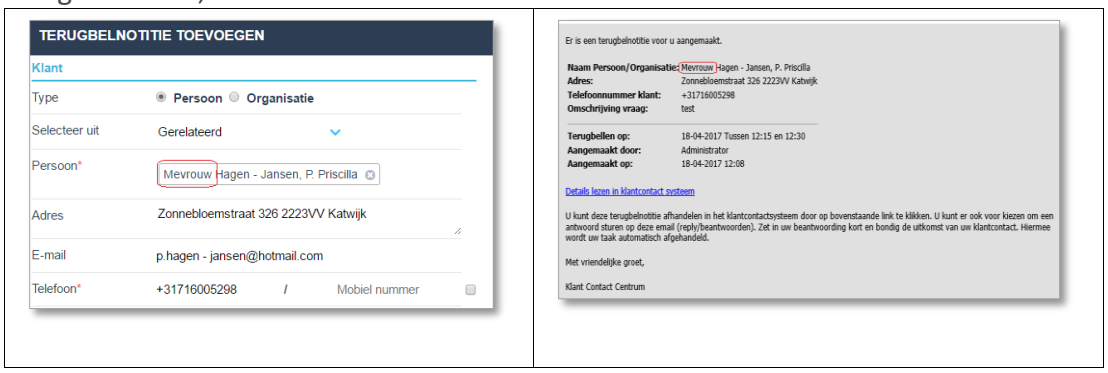


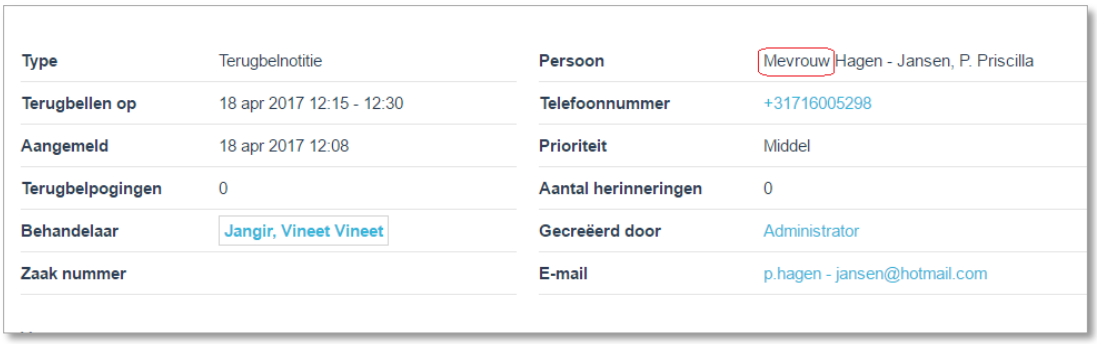
In themapagina's wordt vanaf nu de ingevoerde zoekterm gehighlight



Geslacht

Vanaf nu wordt het geslacht van de klant getoond tijdens het maken van de terugbelnotitie, in de notificatie e-mail en in het behandelscherm





ID	Soort wijziging	Omschrijving
59155	Bug	Het Notificatie balkje van een aantekening waarvan de einddatum is bereikt wordt vanaf nu niet meer getoond
59855	Bug	Bij het opstellen van een E-mail werd soms de lijst met E-mail adressen niet getoond
60492	Bug	De titel van themapagina's werd afgebroken op het dashboard
58374	Bug	Bestand: als een bestand gekoppeld wordt dat op dat moment in gebruik is door een andere gebruiker, wordt een melding getoond
61053	Bug	Voorloopnul bij KVK nummer werd niet getoond
58786	Bug	Mitel telefoon integratie: Als een college in gesprek is wordt vanaf nu een andere melding getoond dan wanneer deze niet bereikbaar is
59961	Bug	Cisco telefoon centrale: Als een telefoontje is doorverbonden naar de Frontoffice toe, werd er geen telefoonbalk getoond
58327	Product Backlog Item	Agenda: Privé afspraken worden niet meer getoond
59154	Product Backlog Item	In de contactgeschiedenis wordt vanaf nu de naam van de medewerker, die de oorspronkelijke terugbelnotitie aangemaakt heeft, getoond
57514	Product Backlog Item	Cloud: ADFS inlogsysteem is beschikbaar voor cloud klanten, hierdoor hoeft niet meer handmatig te worden ingelogd in JKC
60497	Product Backlog Item	Themapagina: zoektermen worden ge-highlight in de themapagina
58442	Product Backlog Item	De contactgeschiedenis koppeling met Join Zaak&Document toont vanaf nu ook de toelichting teksten uit de contactgeschiedenis
51590	Product Backlog Item	Sessie notities kunnen vanaf nu ook automatisch een sessie starten
59889	QA Issue	Taken op het dashboard toonde niet altijd het correct aantal
58837	QA Issue	Terugbelnotitie: Bij het aanmaken van een terugbelnotitie vanuit het medewerker detailscherm, toonde de medewerker gegevens niet
55165	QA Issue	Themapagina: afbeeldingen in de themapagina toonden soms als een X (kruis in plaats van de afbeelding)
59439	QA Issue	Themapagina: soms werden niet alle gekoppelde items bij een themapagina getoond
59570	Support Call	Freshdesk - 2496: FAQ data zoals 'Bouwkeet, bouwbord, steiger, heistelling…. Plaatsen' werd niet getoond in JKC
58653	Support Call	Freshdesk - 492: Na het laden van het dashboard blijven de vliegwieltjes maar draaien
59993	Support Call	Freshdesk - 2590: Teller van de taken op het dashboard blijft op 0 (nul)_ staan, terwijl er wel openstaande taken zijn
58657	Support Call	Freshdesk - 2078: Telefoon integratie: Het telefoon ikoontje staat op rood, maar toch komen er nieuwe telefoontjes binnen

58375	Support Call	Freshdesk - 2057: Layout in de aantekening editor is niet correct na copy-paste actie uit Outlook of Word
56611	Support Call	Freshdesk - 515: Verbeterpunt E-mails is niet mogelijk Foutmelding "Could not be sent the mail''
56629	Support Call	Freshdesk - 550: E-mail van een contactmoment toonde verkeerde inhoud, de template velden waren niet gemapped
56305	Support Call	Freshdesk - 1080: FAQ inhoud van een veel-gestelde vraag is niet gelijk aan dezelfde informatie in de SIMFAQ
58443	Support Call	Freshdesk - 1954: Themapagina hyperlinks worden niet altijd getoond
55226	Support Call	Freshdesk - 517: eerder geraadpleegde TB blijft onterecht in geheugen staan
57776	Support Call	Freshdesk - 1205: Themepagina: gekoppelde bestand en worden niet altijd getoond
56450	Support Call	Freshdesk - 1119: Geslacht van een klant is niet zichtbaar in de terugbelnotitie
60808	Support Call	Alle klanten: Automatisch verzenden van kwartaal rapporten werkte niet
59635	Bug	Mitel telefoon integratie: Na mislukte doorverbindpoging werd de verkeerde staat van de telefoon getoond