



Uw digitale ambities  
waarmaken met JOIN

## RELEASENOTES JOIN KLANTCONTACT 3.2

[JOIN.DECOS.COM](https://join.decoss.com)

**DECOS**  
DEFINING TOMORROW

# 1. VERSIE 3.2.9 (17-05-2018)

## Releasenotes JOIN Klantcontact versie 3.2.9 (sprint 115, 116, 117, 118)

Ontwikkelperiode: 19-03-2018 t/m 11-05-2018

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

Het opzoeken van een collega is uitgebreid met de mogelijkheid om het gehele medewerker zoekscherm te tonen. Tot nu toe moest een gebruiker de naam van een behandelaar of afdeling intypen in het veld.

De nieuwe methode via het klikken op het vergrootglas rechts naast ieder behandelaar zoekveld opent het medewerker scherm. De functionaliteit wordt ondersteund in alle onderstaande schermen.

**TERUGBELNOTITIE TOEVOEGEN**

**Klant**

Type: ☒ Persoon ☐ Organisatie

Selecteer uit: Handmatig invoeren

Persoon\*: Voer naam in

Adres: Voer adres in

E-mail: Voer e-mail in

Telefoon\*: Telefoonnummer / Mobiel nummer

**Vraag klant\***

Voer klantvraag in

**Opties**

Soort behandelaar: ☒ Medewerker ☐ Afdeling ☐ Mailbox

Behandelaar\*: Zoek een behandelaar

Prioriteit: Middel

Relaties

**AFSPRAAK TOEVOEGEN**

**Klant**

Type: ☒ Persoon ☐ Organisatie

Selecteer uit: Handmatig invoeren

Persoon\*: Voer naam in

Adres: Voer adres in

E-mail: Voer e-mail in

**Opties**

Soort behandelaar: ☒ Medewerker ☐ Afdeling

Behandelaar\*: Zoek een behandelaar

Prioriteit: Middel

Vergader ruimte

Relaties

**INFORMATIE VERZOEK TOEVOEGEN**

**Klant**

Type: ☒ Persoon ☐ Organisatie

Selecteer uit: Handmatig invoeren

Persoon\*: Voer naam in

Adres: Voer adres in

E-mail: Voer e-mail in

Telefoon: Telefoonnummer / Mobiel nummer

**Opties**

Soort behandelaar: ☒ Medewerker ☐ Afdeling ☐ Mailbox

Behandelaar\*: Zoek een behandelaar

Prioriteit: Middel

Relaties

ZAAK TOEVOEGEN

Omschrijving\*

Voer omschrijving in

Notities

Voer notities in

Type

☒ Persoon
 ☐ Organisatie

Selecteer uit

Anoniem

Persoon

Behandelaar\*

Zoek een behandelaar

MEDEWERKERS


Akkermans, Mart


Akkermans, Patrick


Aleven, Lieke


Appeldoorn, David


Arnolda, Babs


Bakker, Rik



Akkermans, Mart

Bouw- en Woningtoezicht

Werktijden

8:00 - 17:00 vrijdag vrij

Doorkiesnummer

Werk

071-3614220

Mobiel

06-46194220

### Facebook en Twitter notificaties

Notificaties van nieuwe Facebook en Twitter berichten worden gevisualiseerd via een rood gekleurd bolletje. Hierdoor ziet de behandelaar direct dat er nieuwe berichten zijn toegevoegd aan meldingen die bij hem/haar in behandeling zijn.

Deze rode notificatiebolletjes worden vanaf nu ook getoond in de Alle berichten lijst, zodat medewerkers die het privilege 'mag alle social media berichten behandelen' hebben, ook geïnformeerd worden over nieuwe berichten bij meldingen die openstaan bij hun collega's



### Kolommen in zoekschermen

In zoekresultaat schermen zijn de kolommen van de velden Titel en Omschrijving breder gemaakt, zodat de inhoud beter gelezen kan worden.

Bestanden (31)

31 resultaten voor 'test'

| BRON | TITEL                                        | OMSCHRIJVING                           | DATUM             |
|------|----------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------|
| K    | Shailaja Testing fileShailaja Testing fil... | Shailaja Testing fileShailaja Testi... | 27 okt 2016 12:02 |
| K    | test                                         |                                        | 05 dec 2016 16:53 |
| K    | test                                         | test                                   | 15 mei 2018 15:04 |
| K    | test                                         | test                                   | 21 sep 2016 18:34 |

Snelkoppelingen (2)

2 resultaten voor 'te'

| BRON | TITEL                                     | OMSCHRIJVING                         | DATUM             |
|------|-------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|
| K    | FIXI website issue FIXI website issue ... | FIXI website FIXI website FIXI we... | 23 okt 2017 09:24 |
| K    | CloudAdmin                                |                                      | 09 jan 2017 07:08 |

### Wijzigingsgeschiedenis

Terugbelnotities en Afspraken bieden vanaf deze release de mogelijkheid om de wijzigingsgeschiedenis te bekijken. De wijzigingsgeschiedenis toont het raadplegen, bewerken, E-mailen en Printen van het item

|                   |                           |                      |                            |
|-------------------|---------------------------|----------------------|----------------------------|
| Type              | Terugbelnotitie           | Persoon              | De heer Reuvers, F. Fender |
| Terugbellen op    | 17 mei 2018 16:30 - 16:45 | Telefoonnummer       | 0655447789                 |
| Aangemeld         | 17 mei 2018 16:17         | Prioriteit           | Middel                     |
| Terugbelpogingen  | 0                         | Aantal herinneringen | 0                          |
| Behandelaar       | Abe Batens                | Gecreëerd door       | Administrator              |
| Zaak nummer       |                           | E-mail               | f.reuvers@gmail.com        |
| Laatste wijziging | 17 mei 2018 16:17         |                      |                            |

| Entiteit geschiedenis |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| DATUM                 | RECENTE ACTIVITEIT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | GEBRUIKERSNAAM |
| mei<br>16<br>21:47:00 | Entiteit geraadpleegd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Batens,<br>Abe |
| mei<br>16<br>15:52:03 | Entiteit aangemaakt<br>CallBetweenEndDate gewijzigd naar 5/16/2018 7:45:00 PM<br>CallBetweenStartDate gewijzigd naar 5/16/2018 7:30:00 PM<br>ContactPerson gewijzigd naar Janse<br>ContactPhoneNumber gewijzigd naar 8976451230<br>CurrentStatus gewijzigd naar Unhandled<br>CustomerQuestion gewijzigd naar CBN<br>Handler gewijzigd naar Batens, Abe<br>Priority gewijzigd naar Medium | Batens,<br>Abe |

### Privacy instellingen (AVG)

Versie 3.2.9 biedt ondersteuning voor de nieuwe AvG wetgeving.

Het is mogelijk om per bron die persoonsgegevens bevat, in te stellen welke gegevens gebruikt moeten worden. Dit geldt voor Personen, Vertegenwoordigers van Organisaties, en voor Medewerkers.

Daarnaast is een contactgeschiedenis manager toegevoegd aan JKC. Hiermee kan worden ingesteld of contactgeschiedenissen na een bepaalde tijd moeten worden verwijderd. En als dit gewenst is kan worden ingesteld of dit automatisch op de achtergrond moet gebeuren, of aan de gebruiker een notificatie moet worden gestuurd dat er contactgeschiedenissen klaar staan om te worden verwijderd.

| JOIN KLANTCONTACT APPLICATIEBEHEER                                                                                                 |                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>Omgevingen</div> <div>Gebruiker</div> <div>Gebruikers Groep</div> <div>Privilegesets</div> <div>Applicatie instellingen</div> | <div>Applicatie instellingen</div> <div>Algemene instellingen</div> <div>Privacy instellingen</div> <div>Open Configuraties</div> |

Voor personen (de wijzigingen gelden ook voor vertegenwoordigers van organisaties).

PRIVACY INSTELLINGEN

Persoon

^

| Eigenschap       | Verberg                  |
|------------------|--------------------------|
| Achternaam       | <input type="checkbox"/> |
| Voornaam         | <input type="checkbox"/> |
| Initialen        | <input type="checkbox"/> |
| Voorvoegsel      | <input type="checkbox"/> |
| Geboorteplaats   | <input type="checkbox"/> |
| Geslacht         | <input type="checkbox"/> |
| Geboortedatum    | <input type="checkbox"/> |
| Datum Overlijden | <input type="checkbox"/> |
| Nationaliteit    | <input type="checkbox"/> |
| Straatnaam       | <input type="checkbox"/> |

PRIVACY INSTELLINGEN

Organisatie

^

| Eigenschap     | Verberg                  |
|----------------|--------------------------|
| Bedrijfsnaam   | <input type="checkbox"/> |
| Straatnaam     | <input type="checkbox"/> |
| Huisnummer     | <input type="checkbox"/> |
| Postcode       | <input type="checkbox"/> |
| Plaats         | <input type="checkbox"/> |
| KVK Nummer     | <input type="checkbox"/> |
| Telefoonnummer | <input type="checkbox"/> |
| Faxnummer      | <input type="checkbox"/> |
| E-mail adres   | <input type="checkbox"/> |
| Website        | <input type="checkbox"/> |

De contactgeschiedenis manager maakt het mogelijk om in te stellen of en hoe contactgeschiedenissen moeten worden verwijderd.

Als gekozen is voor 'beoordelen' dan krijgt iedere gebruiker met het privilege om deze lijst te mogen beheren een notificatiebalk op het dashboard te zien (rode balk).

Klikken op de notificatiebalk toont onderstaande pop-up met keuzes.

Als gekozen wordt voor 'Toon lijst', kan de gebruiker zien welke items verwijderd zullen worden, en kan op dat moment bepalen dat bepaalde items moeten worden uitgesloten van verwijdering.

Contactgeschiedenissen (73) 73 resultaten voor 'Contactgeschiedenissen'

| <input type="checkbox"/> | KANAAL         | BEHANDELAAR      | KLANT                  | CONTACTDATUM      |                                              |
|--------------------------|----------------|------------------|------------------------|-------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Telefoon       | Heemskerk, W...  | Jansen - Zijlmans, ... | 08 mei 2018 20:30 | Verwijderen<br>Markeer als nooit verwijderen |
| <input type="checkbox"/> | Telefoon       | Heemskerk, W...  | Jansen - Zijlmans, ... | 08 mei 2018 20:29 | Andere...                                    |
| <input type="checkbox"/> | Telefoon       | Heemskerk, W...  | Person Test            | 08 mei 2018 20:06 | Andere...                                    |
| <input type="checkbox"/> | Telefoon       | Heemskerk, W...  | De heer Janse, M,...   | 08 mei 2018 19:11 | Andere...                                    |
| <input type="checkbox"/> | Terugbelpoging | Spronk, Victoria |                        | 08 mei 2018 19:01 | Employee callback note ...                   |
| <input type="checkbox"/> | Terugbelpoging | Spronk, Victoria |                        | 08 mei 2018 19:00 | Employee callback note ...                   |
| <input type="checkbox"/> | Telefoon       | Heemskerk, W...  | Reuvers, F., Fender    | 08 mei 2018 16:39 | Andere...                                    |
| <input type="checkbox"/> | Telefoon       | Heemskerk, W...  | Rajesh                 | 08 mei 2018 16:36 | Andere...                                    |

< 🕒 Telefoon, 16 mei 2018 19:53

Bewerken Nieuwe aan...

|                     |                    |                         |                |                                             |
|---------------------|--------------------|-------------------------|----------------|---------------------------------------------|
| Contactgeschiedenis | Contact soort      | Telefoon                | Behandelaar    | Heemskerk, W...                             |
| Medewerkers (2)     | Registratie datum  | 16 mei 2018 19:53       | Klant          | Jansen - Zijlma                             |
| Taken (1)           | Afgehandeld op     | 16 mei 2018 19:53       | Telefoon       | +31 71 907214                               |
| Personen (1)        | Duur [dd:hh:MM:ss] | 00:00:00:13             | E-mail         |                                             |
|                     | Rol van betrokkene | ManagerDeveloper        | Gecreëerd door | Heemskerk, W...                             |
|                     | Vraag              | Andere...               | Toelichting    | Callback note creation, Select Employee > p |
|                     | Antwoord           | Terugbelnotitie gemaakt | Toelichting    |                                             |

Bewerken  
Markeer als nooit verwijderen  
Verwijderen  
Verbeterpunt melden  
Nieuwe aantekening starten  
Koppel  
Ontkoppel  
Voeg toe aan Outbox  
Stuur als E-mail  
Afdrukken

Contactgeschiedenissen die gemarkeerd zijn als 'nooit verwijderen', kunnen op een later moment alsnog worden toegevoegd door de optie 'mag verwijderd worden' te gebruiken.

< 🕒 Telefoon, 16 mei 2018 19:53

Bewerken Nieuwe aan...

|                     |                    |                         |                |                                             |
|---------------------|--------------------|-------------------------|----------------|---------------------------------------------|
| Contactgeschiedenis | Contact soort      | Telefoon                | Behandelaar    | Heemskerk, W...                             |
| Medewerkers (2)     | Registratie datum  | 16 mei 2018 19:53       | Klant          | Jansen - Zijlma                             |
| Taken (1)           | Afgehandeld op     | 16 mei 2018 19:53       | Telefoon       | +31 71 907214                               |
| Personen (1)        | Duur [dd:hh:MM:ss] | 00:00:00:13             | E-mail         |                                             |
|                     | Rol van betrokkene | ManagerDeveloper        | Gecreëerd door | Heemskerk, W...                             |
|                     | Vraag              | Andere...               | Toelichting    | Callback note creation, Select Employee > p |
|                     | Antwoord           | Terugbelnotitie gemaakt | Toelichting    |                                             |

Bewerken  
Mag verwijderd worden  
Verwijderen  
Verbeterpunt melden  
Nieuwe aantekening starten  
Koppel  
Ontkoppel  
Voeg toe aan Outbox  
Stuur als E-mail  
Afdrukken

### Terugbelnotities (en andere taken) van een collega van dezelfde afdeling afhandelen

Tot nu toe was het alleen mogelijk het recht te krijgen om OFWEL de eigen taken OFWEL alle taken af te handelen. Het was niet mogelijk om taken van collega's die binnen dezelfde afdeling (Active directory afdelingen) werkzaam zijn ook in te zien en af te mogen handelen.

Vanaf versie 3.2.9 is dit mogelijk geworden. Hiervoor dient het privilege 'mag alle taken van eigen afdeling afhandelen' te worden ingesteld.

| Taken                       |                                                        |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------|
| Toevoegen                   | <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> |
| Bulkverwijderen             | <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> |
| Mag bulk alle behandelen    | <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> |
| Mag bulk behandelen         | <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> |
| Mag alle verwijderen        | <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> |
| Mag alle bewerken           | <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> |
| Mag alle behandelen         | <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> |
| Mag alle taken van eigen... | <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> |

### Rapportage weergave van gestelde vragen

De weergave van klantvragen in de rapportage week af van hoe deze gegevens werden getoond in de applicatie voor de gebruikers. Vanaf nu kan worden ingesteld hoe de weergave van de vragen moet zijn.

**ALGEMEEN VERSLAG (WEEKLIJKS)**

Baseer op type:  
Medewerker

☒ Klantcontacten per periode

☒ Contacten per kanaal

☒ Klantcontact gemiddelde contactduur – Kanaal Telefoon (in minuten) 5

☒ Klantcontact gemiddelde contactduur – Kanaal Email (in uren) 24

☒ Klantcontact gemiddelde contactduur – Kanaal Post (in Uren) 12

☒ Klantcontact gemiddelde contactduur – Kanaal Balie (in minuten) 10

☒ Klantcontacten Afhandeling

☒ Klantcontacten per vraag/antwoord

☒ Terugbelnotities overzicht

☒ Terugbelnotities gemiddelde doorlooptijd (in dagen) 2

☒ Terugbelnotities mislukte pogingen

Zoals ingevoerd  
Percentage  
Alfabetisch  
Zoals ingevoerd

Voorbeeld van de drie manieren om de vraag te presenteren.

## Percentage

| Vraag                                      | Totaal | Percentage (%) |
|--------------------------------------------|--------|----------------|
| Other...                                   | 6      | 35,29          |
| Andere...                                  | 4      | 23,53          |
| Burgerzaken                                | 3      | 17,65          |
| Wmo / Wijzelf (zorg, begeleiding of jeugd) | 2      | 11,76          |
| Bestuur / Griffie                          | 1      | 5,88           |
| Kompas                                     | 1      | 5,88           |

## Alfabetisch

| Vraag                                      | Totaal | Percentage (%) |
|--------------------------------------------|--------|----------------|
| Andere...                                  | 4      | 23,53          |
| Bestuur / Griffie                          | 1      | 5,88           |
| Burgerzaken                                | 3      | 17,65          |
| Kompas                                     | 1      | 5,88           |
| Other...                                   | 6      | 35,29          |
| Wmo / Wijzelf (zorg, begeleiding of jeugd) | 2      | 11,76          |

## Zoals ingevoerd

| Vraag                                      | Totaal | Percentage (%) |
|--------------------------------------------|--------|----------------|
| Burgerzaken                                | 3      | 17,65          |
| Wmo / Wijzelf (zorg, begeleiding of jeugd) | 2      | 11,76          |
| Kompas                                     | 1      | 5,88           |
| Bestuur / Griffie                          | 1      | 5,88           |
| Other...                                   | 6      | 35,29          |
| Andere...                                  | 4      | 23,53          |

## Alle wijzigingen

| ID    | Soort wijziging      | Omschrijving                                                                                    |
|-------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 80246 | Product Backlog Item | Medewerker Zoeken biedt in alle schermen de mogelijkheid om het medewerker zoekpaneel te openen |
| 81460 | Product Backlog Item | Rode notificatie balletje wordt ook getoond in de ALLE berichten lijst                          |
| 80166 | Product Backlog Item | Audittrail op alle wijzigingen van een terugbelnotitie of afspraak                              |

|       |                      |                                                                                                                                                                                |
|-------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 78667 | Product Backlog Item | AVG: Contactgeschiedenis manager beschikbaar voor het instellen dat contactgeschiedenissen moeten worden verwijderd na een bepaalde tijd                                       |
| 81445 | Product Backlog Item | AVG: contactgeschiedenis item kan worden gemarkeerd als 'niet verwijderen                                                                                                      |
| 78669 | Product Backlog Item | AVG: Gebruik van velden van Persoon, Medewerker, en organisatie kan worden beperkt                                                                                             |
| 80574 | Product Backlog Item | Openstaande taken van een andere collega van dezelfde afdeling kunnen getoond worden (instellen via privilege)                                                                 |
| 80480 | Bug                  | Twitter post does not appear in IR as related item                                                                                                                             |
| 82316 | Bug                  | Twitter: Implement Pagination for fetching all the tweets of last 7 days for Standard API                                                                                      |
| 80501 | Bug                  | Twitter: Tweets werden niet gekoppeld aan een intern informatieverzoek                                                                                                         |
| 79250 | Bug                  | Facebook: Privé berichten werden niet getoond                                                                                                                                  |
| 79285 | Bug                  | Social Media: Opnieuw toewijzen optie moet niet getoond worden bij berichten die nog niet in behandeling zijn genomen                                                          |
| 81148 | Bug                  | Facebook: berichten werden niet gekoppeld aan een intern informatieverzoek                                                                                                     |
| 75819 | Support Call         | [Freshdesk - 5266] : Zaaknummer werd 2 keer getoond als zaakdetails werden verstuurd per E-mail                                                                                |
| 72194 | Support Call         | [Freshdesk - 6127] : Bij Toevoegen Zaak werden de persoonsgegevens niet automatisch voorgevuld als de persoon uit de GBA werd opgehaald                                        |
| 77560 | Support Call         | [Freshdesk - 7761]: in de rapportages was de telling van terugbelnotities in een maand niet correct                                                                            |
| 75674 | Support Call         | [Freshdesk - 7807] : Lijstweergave na zoekopdrachten toonde slechts de eerste 2 karakters van de velden Titel en Onderwerp                                                     |
| 76547 | Support Call         | [Freshdesk - 8196] : Contactgeschiedenis lijst toonde na filteren geen resultaten bij export naar Excel                                                                        |
| 77089 | Support Call         | [Freshdesk - 8352] : Teller voor openstaande taken bleef op 0 staan                                                                                                            |
| 77383 | Support Call         | [Freshdesk - 8463] : Sorteren op themapagina's werkte niet zoals verwacht                                                                                                      |
| 77521 | Support Call         | [Freshdesk - 8528] : Aanvullende gegevens van personen zoals telefoonnummer en E-mailadres werden niet getoond als eerste de contactgeschiedenis werd geopend                  |
| 77478 | Support Call         | [Freshdesk - 8533] : gelijk aan 8196 Contactgeschiedenis lijst toonde na filteren geen resultaten bij export naar Excel                                                        |
| 77826 | Support Call         | [Freshdesk - 8672] : gelijk aan 8528. Aanvullende gegevens van personen zoals telefoonnummer en E-mailadres werden niet getoond als eerste de contactgeschiedenis werd geopend |
| 78867 | Support Call         | [Freshdesk - 8717] : Een terugbelnotitie toonde niet de geselecteerde vertegenwoordiger van een organisatie                                                                    |

|       |              |                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 78196 | Support Call | [Freshdesk - 8754] : Het is vanaf nu mogelijk om persoon gerelateerde gegevens zoals (partner, kinderen, ouders, reisdocumenten) niet meer te tonen aan behandelaren van terugbelnotities, maar alleen aan de medewerkers in het KCC |
| 78493 | Support Call | [Freshdesk - 8939] : Rechten van 1 bepaalde medewerker konden niet worden ontkoppeld                                                                                                                                                 |
| 74724 | Support Call | [Freshdesk - 7168] : Login scherm van klantcontactbeheer werd niet altijd correct getoond                                                                                                                                            |
| 77493 | Support Call | [Main] Freshdesk - 8511: De volgorde van vragen in de rapportage kan worden ingesteld                                                                                                                                                |

## 2. VERSIE 3.2.8 (05-04-2018)

Releasenotes JOIN Klantcontact versie 3.2.8 (sprint 112,113,114)

Ontwikkelperiode: 05-02-2018 t/m 20-03-2018

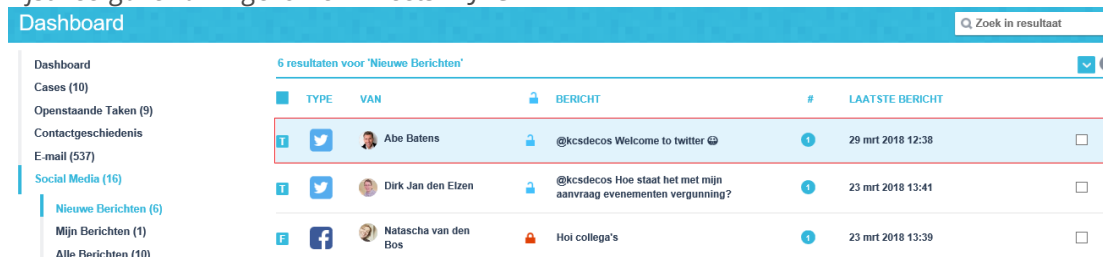
Deze lijst bevat een overzicht van alle nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en bugfixes.

### Twitter integratie

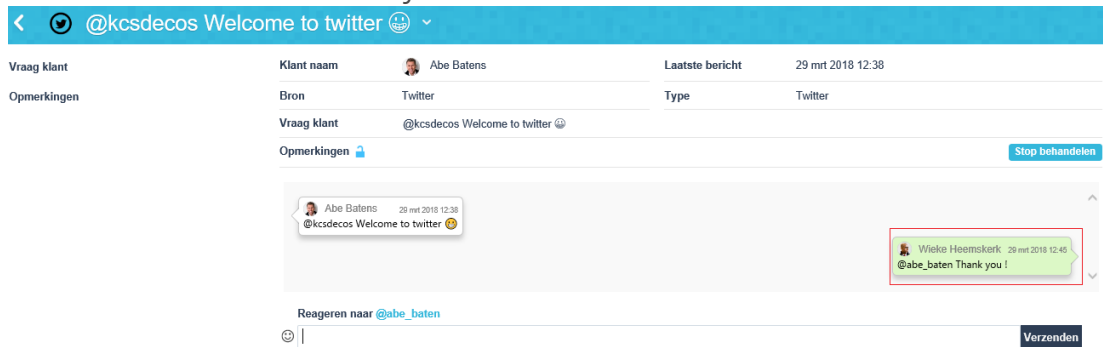
Na de al eerder ontwikkelde integratie met **Facebook** is het vanaf nu mogelijk om **Twitter** toe te voegen aan de lijst met ondersteunde kanalen in JKC.



### Lijstweergave van ingekomen Tweets in JKC



### Behandelen van een Tweet vanuit JKC



Het verzuurde antwoorl bekeken in Twitter



**Abe Batens**  
@abe\_baten



@kcsdecos Welcome to twitter 😊

12:08 AM - 29 Mar 2018



Add another Tweet



**Jkc Meervoort Test** @kcsdecos · 3m



Replying to @abe\_baten

Thank you !



## Informatie verzoek

Het **Informatieverzoek** is een geheel nieuwe manier om intern informatie te vragen aan collega's. De verzoeken worden per E-mail verstuurd, de behandelaar kan zijn reactie direct toevoegen aan JKC, waarna degene die het informatieverzoek heeft verstuurd hiervan op de hoogte wordt gesteld. Deze functionaliteit is erg geschikt voor situaties waarbij de frontoffice wel de communicatie zelf wil doen, maar niet over voldoende informatie beschikt.

*Toevoegen van een informatieverzoek (kan bij specifieke items, maar ook direct vanuit de + knop in de topbalk)*

The screenshot shows a Twitter profile page for @kcsdecos. The header includes the profile name and a dropdown menu. The main content area displays a tweet from Abe Batens (@abe\_baten) dated 29 mrt 2018 12:38, which says '@kcsdecos Welcome to twitter'. Below the tweet, there is a reply from Abe Batens dated 29 mrt 2018 14:18 asking for help with a passport. On the right side, a sidebar menu is visible with options: 'Terugbelnoitie', 'Informatie verzoek' (highlighted with a red box), 'Opnieuw toewijzen', 'Koppel aan bestaande case', 'Nieuwe Case voor consument', and 'Nieuwe Case voor bedrijf'. At the bottom, there is a 'Verzenden' button.

*Registratiescherm van een Informatieverzoek*

The screenshot shows the 'INFORMATIE VERZOEK TOEVOEGEN' registration screen. The form is divided into two main sections: 'Klant' and 'Opties'. The 'Klant' section includes fields for 'Type' (Persoon or Organisatie), 'Selecteer uit' (a dropdown menu), 'Persoon\*' (a text field with 'Mevrouw Jansen, H. Heidi'), 'Adres' (Ranonkelstraat 90 2223XX Katwijk), 'E-mail' (h.jansen@ziggo.nl), and 'Telefoon' (+31716686646). The 'Opties' section includes 'Soort behandelaar' (Medewerker, Afdeling, or Mailbox), 'Behandelaar\*' (Rik Bakker), 'Prioriteit' (Middel), and 'Relaties' (a list with '@kcsdecos Welcom...'). At the bottom, there is a 'Vraag klant\*' section with a text area containing the placeholder text 'Please send full detail with email ID, phone number'. The form has 'ANNULEREN' and 'OPSLAAN' buttons at the bottom right.

*Een Informatieverzoek wordt automatisch gekoppeld aan het item in JKC waar vanuit het is aangemaakt*

← Please send full detail with email I... Behandelen

|                         |                |                                                      |                |                          |
|-------------------------|----------------|------------------------------------------------------|----------------|--------------------------|
| Informatie verzoek      | Aangemeld      | 29 mrt 2018 14:35                                    | Persoon        | Mevrouw Jansen, H. Heidi |
| Medewerkers (1)         | Behandelaar    | Rik Bakker                                           | Telefoonnummer | +31716686646             |
| Contactgeschiedenis (1) | Prioriteit     | Middel                                               | E-mail         | h.jansen@ziggo.nl        |
| Social Media (1)        | Gecreëerd door | Wieke Heemskerk                                      |                |                          |
|                         | Vraag          | Please send full detail with email ID, phone number. |                |                          |

Medewerkers

| NAAM       | AFDELING     | AANWEZIG  | TELEFOONNUMMER |
|------------|--------------|-----------|----------------|
| Bakker Rik | Vergunningen | ● Offline | 071-3618860    |

De behandelaar kan via een link in de E-mail het antwoord direct invoeren in JKC

INFORMATIE VERZOEK (BEHANDELEN) ? ✕

|                |                                                      |
|----------------|------------------------------------------------------|
| Aangemeld      | 29 mrt 2018 14:35                                    |
| Gecreëerd door | Wieke Heemskerk                                      |
| Prioriteit     | Middel                                               |
| Vraag          | Please send full detail with email ID, phone number. |
| Antwoord       | It is 9236547893                                     |

ANNULEREN OPSLAAN

De vraagsteller ziet op het dashboard van JKC dat de behandelaar van het informatieverzoek heeft gereageerd

Dashboard

It is 9236547893

① Reactie van: Please send full detail with email ID, phone number. 29 mrt 2018 11:27 ✕

⚠ mijn aantekening 27 mrt 2018 13:48 ✕

⚠ Proof of Concept ACM is morgen! 26 mrt 2018 13:02 ✕

## Facebook: Opnieuw toewijzen

De facebook integratie biedt vanaf nu de mogelijkheid om een bericht dat in behandeling is genomen door een behandelaar, opnieuw toe te wijzen aan een andere behandelaar

KLANTCONTACT Zoek op product, person... Volgende E-mail + Terugbelno... Wieke Heemskerk

Facebook (Opnieuw toewijzen) ? ✕

Behandelaar Zoek een behandelaar

ANNULEREN TOEKENNEN

## Alle wijzigingen

| ID | Soort wijziging | Omschrijving |
|----|-----------------|--------------|
|----|-----------------|--------------|

|       |                      |                                                                                                                                                                                 |
|-------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 77595 | Product Backlog Item | Facebook: Het is nu mogelijk om in Bulk berichten te verwijderen (junk berichten)                                                                                               |
| 77593 | Product Backlog Item | Facebook: Opnieuw toewijzen van een bericht aan andere behandelaar                                                                                                              |
| 76381 | Product Backlog Item | Aanpassingen aan de Atimo Timewise koppeling                                                                                                                                    |
| 76352 | Bug                  | Rapportage: De telling van aantal afgehandelde E-mails was niet correct                                                                                                         |
| 75667 | Bug                  | Contactgeschiedenis Zoeken op datum kon niet worden bevestigd via de enter knop, alleen door te klikken op de knop.                                                             |
| 76532 | Bug                  | Contactgeschiedenis: de inhoud van de tekstvelden is vergroot waardoor de gebruiker minder hoeft te scrollen                                                                    |
| 79127 | Bug                  | Gekoppelde E-formulieren bij producten werden niet altijd getoond                                                                                                               |
| 79014 | Bug                  | E-mail: Bij het invoeren van een E-mail adres volgde soms een foutmelding (BE15000) in de applicatie                                                                            |
| 77598 | Bug                  | Dashboard: Totaaltelling van openstaande taken was niet altijd correct                                                                                                          |
| 74601 | Support Call         | [Freshdesk - 6617] : Aan themapagina gekoppelde snelkoppelingen worden niet goed weergegeven.                                                                                   |
| 72103 | Support Call         | [Freshdesk - 6438] : Tekst van Producten werd soms twee keer getoond                                                                                                            |
| 73226 | Support Call         | [Freshdesk - 6781] : Nummerherkenning optie uitzetten werkte niet goed                                                                                                          |
| 77400 | Support Call         | [Freshdesk - 7382] : SQL-aanpassing koppeling Collegawijzer <> JKC                                                                                                              |
| 74632 | Support Call         | [Freshdesk - 7440] : Adresweergave toonde geen spatie tussen huisnummer en toevoeging                                                                                           |
| 75108 | Support Call         | [Freshdesk - 7613] : Themapagina bron werd niet getoond op het dashboard                                                                                                        |
| 75107 | Support Call         | [Freshdesk - 7614] : E-formulieren optie in de blauwe +knop kon niet worden uitgezet                                                                                            |
| 75675 | Support Call         | [Freshdesk - 7815] : Gekoppelde themapagina toonde altijd het standaard bron icoontje                                                                                           |
| 76101 | Support Call         | [Freshdesk - 7938] : E-Mailadres Toevoegen in het emailscherm werkte niet zoals verwacht                                                                                        |
| 76354 | Support Call         | [Freshdesk - 8075] : Gebruikersynchronisatie werkte niet correct                                                                                                                |
| 77146 | Support Call         | Support @ : PrivilegeSet toegangsinformatie (i knopje) was niet duidelijk                                                                                                       |
| 77144 | Support Call         | Support @ : Taak herinneringen werden niet gestuurd                                                                                                                             |
| 77611 | Support Call         | Exporteren van contactgeschiedenis items naar Excel leidde tot een foutmelding                                                                                                  |
| 78768 | Support Call         | Facebook: verwijderen van berichten leidde altijd tot het verzenden van het 'einde chat' bericht. Dat moet alleen gedaan worden voor berichten die in behandeling zijn genomen. |
| 77903 | Support Call         | Terugbelnotities die werden beantwoord via E-mail reply, bleven openstaan in JKC                                                                                                |

|       |              |                                                                                                         |
|-------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 77865 | Support Call | Behandeltijd waarschuwing (rode kleur in de teller) startte altijd na 5 minuten, ongeacht de instelling |
| 76161 | Support Call | Support @ Wijchen: After running AD converter tool, report employee table showing duplicate entries     |

### 3. VERSIE 3.2.7 (02-02-2018)

[Releasenotes JOIN Klantcontact versie 3.2.7 \(sprint 109,110,111\)](#)

Ontwikkelperiode: 25-12-2017 t/m 02-02-2018

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

#### Alle wijzigingen

| ID    | Soort wijziging | Omschrijving                                                                                             |
|-------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 75635 | Bug             | Facebook Privé berichten werden niet altijd getoond in JKC                                               |
| 76011 | Bug             | Aanmaken van een nieuwe E-mail toonde onverwachte resultaten als adres suggesties in de AAN en CC velden |
| 72106 | Bug             | Productinformatie werd twee keer getoond                                                                 |
| 75362 | Bug             | Load balancing aanpassingen                                                                              |
| 73270 | Bug             | Diakrieten werden bij medewerker namen niet altijd correct weergegeven                                   |
| 76596 | Bug             | Het adresveld van een organisatie toonde een scroll balk                                                 |

## 4. VERSIE 3.2.6 (22-12-2017)

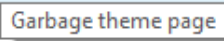
[Releasenotes JOIN Klantcontact versie 3.2.6 \(sprint 103,104,105\)](#)

Ontwikkelperiode: 13-11-2017 t/m 22-12-2017

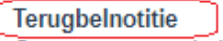
*Deze lijst bevat een overzicht van alle nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en bugfixes.*

Op het dashboard worden vanaf nu bij de populaire items, en bij de themapagina's de bronnen gevisualiseerd door het bekende icoontje met letter en kleur

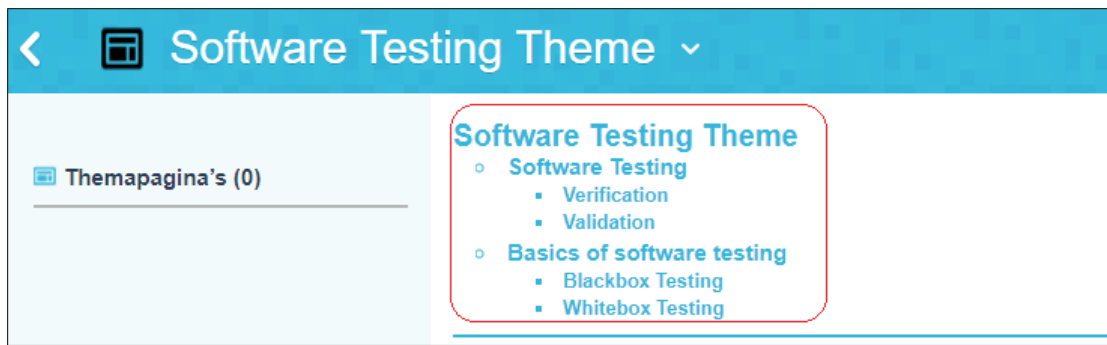
| Populair                                                                          |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|  | Theme 19 Dec              |
|  | Inburgeringscursus volgen |

| Themapagina's                                                                        |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|    | heading test       |
|   | Theme Garbage news |
|   | Garbage theme page |
|  |                    |

Bij de recente activiteit wordt vanaf nu de soort taak getoond (werd alleen getoond als 'taak')

| Recente Activiteit |                                                                                                                                                     |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| okt<br>30          |  Terugbelnotitie<br>Graag even terugbellen over de vuilcontainer |

Bij themapagina's is de lettergrootte van de inhoudsopgave vergroot



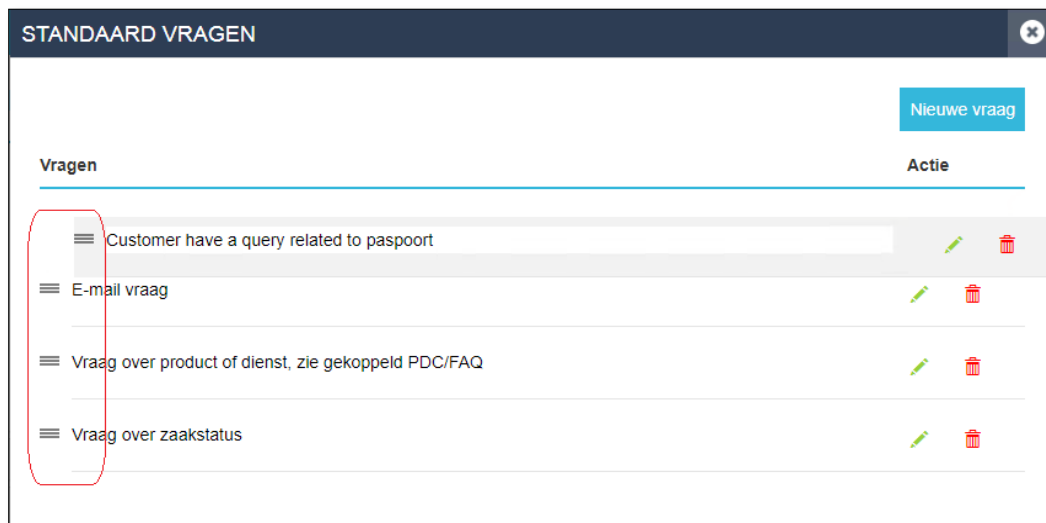
Op themapagina's wordt vanaf nu de bron getoond bij de gekoppelde items



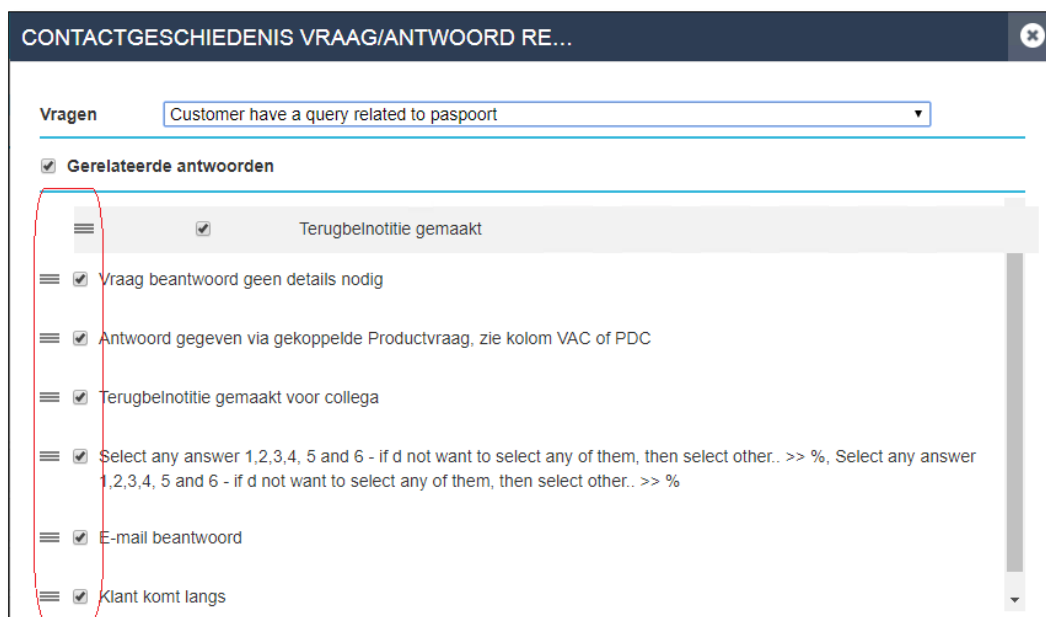
Facebook integratie: toont vanaf nu in de beheeromgeving de URL naar de gekoppelde omgeving.

| CONFIGUREER FACEBOOK PAGINA'S |         |             |                          |                  |                               |
|-------------------------------|---------|-------------|--------------------------|------------------|-------------------------------|
| Bron naam                     | Bron ID | Kleur       | Pagina URL               | Pagina ID        | Pagina toegang token          |
| JKC Demo Pag...               | O       | Oranje      | Pagina URL               | 649410571923370  | EAAVSH5Mts0MBAJZBbVITLmZCY... |
| JKC Demo Pag...               | A       | Donker geel | https://www.facebook.... | 1344642602257254 | EAAVSH5Mts0MBABPs7q7ZBT2ZC... |

De standaard vragen en standaard antwoorden in het contactgeschiedenis scherm kunnen vanaf nu worden gesorteerd in de beheeromgeving



Dit geldt ook voor de vraag antwoord relaties die sinds enige tijd instelbaar zijn. Ook hier kan de lijst met antwoorden die behoren bij een bepaalde vraag worden gesorteerd.



Themapagina's kunnen worden getoond volgens de gewenste organisatie huisstijl. Alle pagina's ongeacht hoe deze oorspronkelijk zijn opgemaakt worden getoond in de applicatie volgens deze ingestelde huisstijl

**THEMAPAGINA CONFIGURATIE**

☒ **Pas organisatiestijl toe**

**Tekst stijl**

Lettertype

Verdana

Tekengrootte

8pt

Tekstkleur

Donker blauw

**Titel stijl**

Lettertype

Helvetica

Tekengrootte

12pt

Tekstkleur

Oranje

**Subtitel stijl**

Lettertype

Impact

Tekengrootte

10pt

Tekstkleur

Roze

ANNULEREN

OPSLAAN

HTML Theme

- HTML5 Tutorial
  - HTML Elements
  - Nested HTML Elements
  - HTML Attributes
  - HTML Headings
  - HTML Paragraphs

HTML5 Tutorial

**HTML Elements**

per HTML element usually consists of a start tag and end tag, with the content inserted in between:  
<tagname>Content goes here...</tagname>  
The HTML element is everything from the start tag to the end tag:  
<p>My first paragraph.</p>

**Nested HTML Elements**

HTML elements can be nested (elements can contain elements).  
All HTML documents consist of nested HTML elements.

**HTML Attributes**

All HTML elements can have attributes

- Attributes provide additional information about an element
- Attributes are always specified in the start tag
- Attributes usually come in name/value pairs like: name="value"

**HTML Headings**

Headings are defined with the <h1> to <h6> tags.  
<h1> defines the most important heading, <h6> defines the least important heading.

**HTML Paragraphs**

The HTML <p> element defines a paragraph:

**The HTML Style Attribute**

Setting the style of an HTML element, can be done with the style attribute.

**HTML Formatting Elements**

In the previous chapter, you learned about the HTML style attribute.  
HTML also defines special elements for defining text with a special meaning.  
Formatting elements like <b> and <i> for formatting output, like bold or italic text.  
Formatting elements were designed to display special types of text:

- <b> - Bold text
- <strong> - Important text
- <i> - Italic text
- <em> - Emphasized text
- <mark> - Marked text
- <small> - Small text
- <del> - Deleted text
- <ins> - Inserted text
- <sub> - Subscript text

Tekst stijl

Lettertype

Verdana

Tekengrootte

8pt

Tekstkleur

Donker blauw

**Titel stijl**

Lettertype

Helvetica

Tekengrootte

12pt

Tekstkleur

Oranje

**Subtitel stijl**

Lettertype

Impact

Tekengrootte

10pt

Tekstkleur

Roze

23

**HTML Theme**

- HTML5 Tutorial
  - HTML Elements
  - Nested HTML Elements
  - HTML Attributes
  - HTML Headings
  - HTML Paragraphs

**THEMAPAGINA CONFIGURATIE**

☐ Pas organisatiestijl toe

## HTML5 Tutorial

### HTML Elements

An HTML element usually consists of a **start** tag and **end** tag, with the content inserted in between:  
`<tagname>Content goes here...</tagname>`  
The HTML **element** is everything from the start tag to the end tag:  
`<p>My first paragraph.</p>`

### Nested HTML Elements

HTML elements can be nested (elements can contain elements).  
All HTML documents consist of nested HTML elements.

Contactgeschiedenis scherm wordt automatisch gevuld met de specifieke waarde als tijdens de klantcontact sessie bijvoorbeeld een terugbelnotitie, afspraak, informatieverzoek, of verbeterpunt is aangemaakt. (tot nu toe werd altijd de waarde ‘terugbelnotitie aangemaakt’ ingevuld als er een willekeurige ‘taak’ in de sessie was aangemaakt).

**CONTACTGESCHIEDENIS TOEVOEGEN**
?
✕

Uw contactgeschiedenis op 20 dec 2017

**Vraag**

Andere...

Appointment created

**Antwoord**

Afspraak gemaakt

Toelichting

**Relaties**

Selecteer alle

☒ Appointment created

SESSIE PARKEREN

ANNULEREN

OPSLAAN

Het contactgeschiedenis creatie scherm is voorzien van een optie om bezet te blijven na het opslaan van de contactgeschiedenis. Hiermee kan worden voorkomen dat als er een wachtrij met inkomende telefoontjes is op de telefooncentrale, de gebruiker direct na het opslaan van de contactgeschiedenis een nieuw telefoontje aangeboden krijgt, terwijl dit in bepaalde gevallen ongewenst kan zijn

**CONTACTGESCHIEDENIS TOEVOEGEN**

Type: ☒ Telefoon ☐ E-mail ☐ Social Media ☐ Balie ☐ Brief

Contact datum: 26 dec 2017

Afgehandeld op: 26 dec 2017

**Rol van betrokkene**

Verdachte

**Vraag**

Customer have a query related to paspoort

Toelichting

**Antwoord**

Terugbelnotitie gemaakt

Toelichting

☐ Bezet **ANNULEREN** **OPSLAAN**

Aanvinken om bezet te blijven na afronden van contactgeschiedenis

## Alle wijzigingen

| ID    | Soort wijziging | Omschrijving                                                                                                                                                |
|-------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 72239 | Bug             | Themapagina's kopjes moeten in blauwe kleur worden getoond                                                                                                  |
| 72236 | Bug             | Themapagina's die direct onder een ingestelde kop werd ingetypt, werd ten onrechte ook gezien als onderdeel van de kop                                      |
| 72142 | Bug             | Zaak aanmaken leidde soms tot een foutmelding                                                                                                               |
| 72168 | Bug             | Verzenden van E-mail naar persoon en organisatie toonde soms verkeerde data                                                                                 |
| 70691 | Bug             | Contactgeschiedenis: de automatisch ingevulde waarde 'terugbelnotitie aangemaakt' werd ook getoond voor andere taken die tijdens de sessie waren aangemaakt |
| 71640 | Bug             | Verwijderde themapagina werd toch als gerelateerd item getoond in het contactgeschiedenis scherm                                                            |
| 71253 | Bug             | Verwijderen van een item toonde niet het vorige scherm                                                                                                      |
| 72778 | Bug             | Spinner bleef draaien als bij toevoegen terugbelnotitie een persoon (BRP) niet gevonden kon worden via zoeken                                               |
| 73245 | Bug             | Mislukte doorverbindpoging werd ten onrechte geteld als doorverbonden in de rapportage.                                                                     |

|       |                      |                                                                                                                                             |
|-------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 73305 | Bug                  | Luchtfoto's werden niet meer getoond op de kaart                                                                                            |
| 72265 | Bug                  | Themapagina en populaire items op het dashboard werden niet met bronindicator getoond                                                       |
| 68005 | Product Backlog Item | Facebook: DE URL van een gekoppelde pagina werd niet getoond in de beheeromgeving                                                           |
| 72172 | Product Backlog Item | SIM producten koppeling is verbeterd                                                                                                        |
| 71973 | Product Backlog Item | Contactgeschiedenis: Vragen en antwoorden kunnen gesorteerd worden                                                                          |
| 71668 | Product Backlog Item | Organisatie brede huisstijl kan worden ingesteld bij themapagina's                                                                          |
| 71621 | Product Backlog Item | 'Bezet houden' optie voor telefoon integraties tijdens het maken van contactgeschiedenis                                                    |
| 70222 | Support Call         | [Freshdesk - 5982] : Product informatie van Ixperion komt niet overeen met de website van Gemeente Rucphen                                  |
| 70598 | Support Call         | [Freshdesk - 6073] : contactgeschiedenis email sjabloon werd niet gevuld met de velden vanuit de contactgeschiedenis                        |
| 72128 | Support Call         | [Freshdesk - 6550] : Terugbelnotitie deeplink in de email opende een 'lege' terugbelnotitie                                                 |
| 72389 | Support Call         | [Freshdesk - 6467] : Message "Popup blocker is enabled on your browser, please disable" werd getoond bij maken afspraak                     |
| 72178 | Support Call         | [Freshdesk - 6573] : Archiveren van E-mail was niet mogelijk indien meerdere mailboxen gebruikt werden                                      |
| 71231 | Support Call         | [Freshdesk - 6289] : Themapagina, gekoppelde organisaties toonden geen details na openen vanuit de themapagina                              |
| 72187 | Support Call         | [Freshdesk - 6137] : Privilegesets in de beheeromgeving toonden incorrecte kleur (werkte functioneel wel zoals ingesteld. Weergaveprobleem) |
| 71195 | Support Call         | [Freshdesk - 6391] : Typefout in de beheeromgeving voor het woord 'vraag'                                                                   |

## 5. 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.*

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

| Nieuws |             |                                                                          |
|--------|-------------|--------------------------------------------------------------------------|
| G      | 15 nov 2017 | Stoke City moet doelman Butland zes weken missen                         |
| A      | 15 nov 2017 | Republikeinen hopen dat Trump druk op omstreden senaatskandidaat opvoert |
| G      | 15 nov 2017 | Vliegtuigbouwer Airbus haalt megadeal van bijna 50 miljard binnen        |
| G      | 15 nov 2017 | Dit zijn de hoofdrolspelers in roerig Zimbabwe                           |
| A      | 15 nov 2017 | Leger Zimbabwe grijpt macht en zet president Mugabe vast                 |

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

STANDAARD ANTWOORDEN

Nieuw antwoord

| Antwoorden | Altijd tonen             | Actie                                                                                                                                                                   |
|------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Answer 2   | <input type="checkbox"/> |   |
| Answer 1   | <input type="checkbox"/> |   |

ANNULEREN
OPSLAAN

Standaard vragen
Open Configuraties

Standaard antwoorden
Open Configuraties

## Alle wijzigingen

| ID    | Soort wijziging      | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 69926 | Bug                  | E-mailadressen van klanten (personen en organisaties) werden niet voor-gevuld 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                                                                                                                                                   |

## 6. 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.*

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

| E-mail (Versturen)            |                       |
|-------------------------------|-----------------------|
| Afzender                      | jkct@meervoort.nl     |
| Extern E-mailadres            | no-reply@meervoort.nl |
| Extern E-mailadres login naam | no-reply              |
| Extern E-mailadres wachtwoord | *****                 |

Overleden personen kunnen optioneel worden getoond/verborgen in het zoekresultaat

| Personen (BRP)                           |                          |
|------------------------------------------|--------------------------|
| Toon overleden personen in zoekresultaat | <input type="checkbox"/> |

De weergave van gekoppelde bestanden is verbeterd.

| Bestanden                                                                                                    |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| NAAM                                                                                                         | DATUM       |
|  Email_20161213143500.msg | 13 dec 2016 |

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.

Paspoort of identiteitskaart aanvragen

U gebruikt een **paspoort** of identiteitskaart om te laten zien wie u bent. Een **paspoort** of identiteitskaart is ook een reisdocument waarmee u naar andere landen kunt reizen. Met een identiteitskaart kunt u de meeste Europese landen bezoeken. Met een **paspoort** kunt u alle landen bezoeken. Voor sommige landen heeft u ook een visum nodig. Meer informatie over reizen naar het buitenland vindt u op [Rijksoverheid.nl](#).

Kinderen hebben een eigen **paspoort** of identiteitskaart nodig om naar het buitenland te reizen. Kinderen vanaf 14 jaar moeten zich in Nederland kunnen identificeren.

Bent u 18 jaar of ouder, dan is uw **paspoort** of identiteitskaart 10 jaar geldig. Voor iedereen onder de 18 jaar is een **paspoort** of identiteitskaart 5 jaar geldig.

**Voorwaarden**

Iedereen met de Nederlandse nationaliteit kan een Nederlands **paspoort** en een Nederlandse identiteitskaart aanvragen.

**Termijn**

Na 5 werkdagen kunt u uw **paspoort** of identiteitskaart ophalen bij de gemeente.

Het gebied voor de toelichting in het contactgeschiedenis scherm is vergroot

CONTACTGESCHIEDENIS TOEVOEGEN

Type ☒ Telefoon ☐ E-mail ☐ Social Media ☐ Balie ☐ Brief

Contact datum 05 okt 2017

Afgehandeld op 05 okt 2017

**Rol van betrokkene**

Manager

**Vraag**

Vraag over Zaakstatus

Toelichting

**Antwoord**

Terugbelnotitie gemaakt

Toelichting

Hyperlinks in aantekeningen worden vanaf nu blauw weergegeven

|                                                  |             |              |
|--------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>Status</b>                                    | Actief      | <b>Datum</b> |
| <b>Gecreëerd door</b>                            | Batens, Abe | <b>Type</b>  |
| <b>Titel</b>                                     |             |              |
| Testing hyperlink color                          |             |              |
| <b>Aantekening</b>                               |             |              |
| Testing hyperlink color:                         |             |              |
| <a href="http://www.decos.com">www.decos.com</a> |             |              |

Er is een nieuwe rapportage toegevoegd. Deze toont per medewerker de gekozen waarden in het contactgeschiedenis scherm. 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) |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|-------------------------|
| <b>Batens, Abe</b> |                                                                    | <b>24</b> |                | <b>59:33</b>            |
|                    | <b>Andere...</b>                                                   | <b>10</b> |                | <b>20:27</b>            |
|                    | Terugbelnotitie gemaakt                                            | 9         | 90,00          | 35:24                   |
|                    | Klant komt langs                                                   | 1         | 10,00          | 05:54                   |
|                    | <b>Other...</b>                                                    | <b>1</b>  |                | <b>01:01</b>            |
|                    | Terugbelnotitie gemaakt                                            | 1         | 100,00         | 01:01                   |
|                    | <b>Vraag over product of dienst, zie gekoppeld PDC/FAQ</b>         | <b>2</b>  |                | <b>00:21</b>            |
|                    | Antwoord gegeven via gekoppelde Productvraag, zie kolom VAC of PDC | 2         | 100,00         | 00:21                   |
|                    | <b>Vraag over zaakstatus</b>                                       | <b>11</b> |                | <b>02:04</b>            |
|                    | 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 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/Departement | Type             | Vraag    | Contactpersoon |
| 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            |
| Middel                                                    | 0        | Verhagen, Jayla | Vergunningen     | Terugbelnotities | Decos NL | Roy            |

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

PRODUCTEN

☒ Gebruik kleurcodering

☐ Producten (DrupalCms)

Legenda

Tooltip tekst

Selecteer

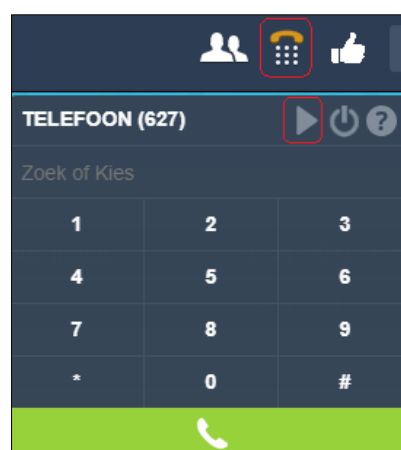
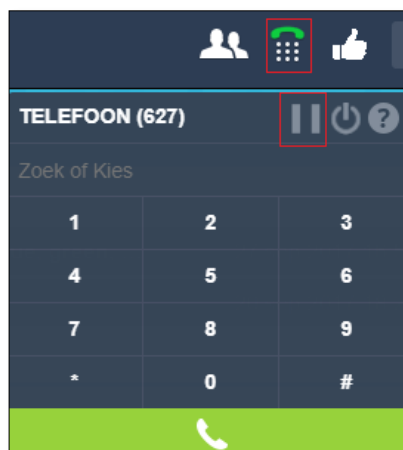
☐ Producten (DrupalCms 1)

Legenda

Tooltip tekst

Selecteer

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



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)

The screenshot shows a form titled 'Taken (Decos JKC)'. It contains the following fields:

- Aantal dagen voor eerste herinnering**: 2
- Callback note sending method**: A dropdown menu with options: E-mail, E-mail, Afspraak, and Beide. The 'E-mail' option is selected and highlighted with a red box.
- Deze terugbelnotitie is automatisch afgehandeld omda...**: A text field with a red box around it.

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

The screenshot shows the 'TERUGBELNOTITIE TOEVOEGEN' form. It is divided into several sections:

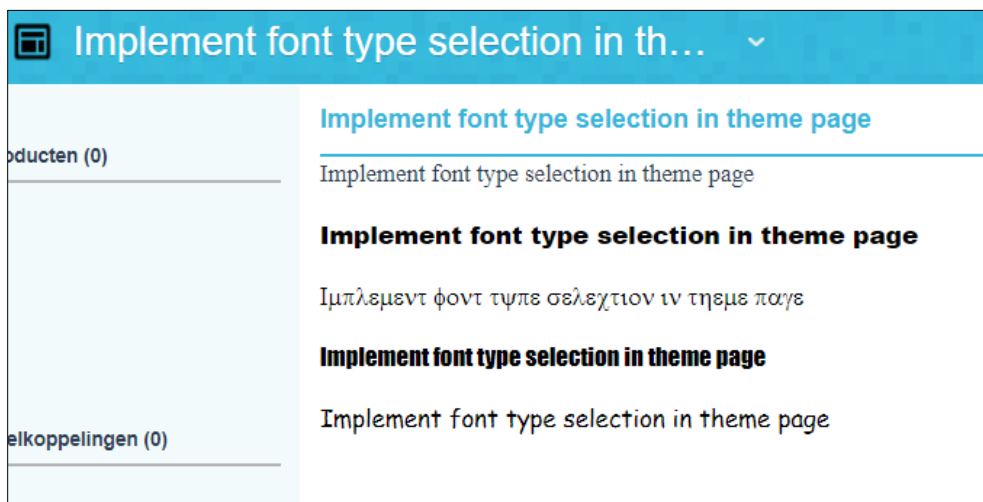
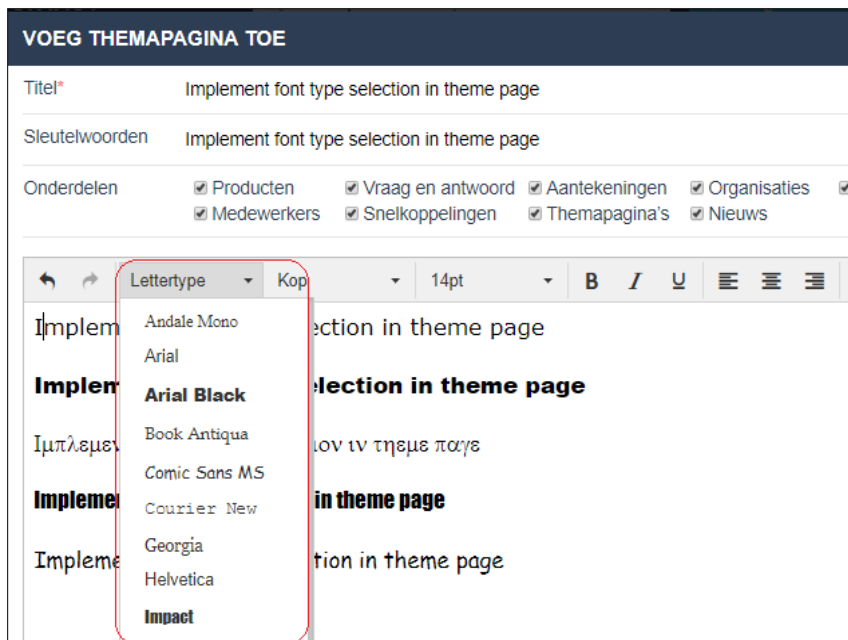
- Klant**: Type (Persoon, Organisatie), Selecteer uit (Handmatig invoeren), Persoon\* (Voer naam in), Adres (Voer adres in), E-mail (Voer e-mail in), Telefoon\* (Telefoonnummer, Mobiel nummer).
- Opties**: Soort behandelaar (Medewerker, Afdeling, Mailbox), Behandelaar\* (Zoek een behandelaar), Prioriteit (Middel), Relaties.
- Vraag klant\***: Voer klantvraag in.
- Planning**: Datum (05 okt 2017), Tijd (01:30 - 01:45), Gebruik tijd (checked), Duur (15 Minuten), Toon als werkweek (checked).

At the bottom, there are three buttons: ANNULEREN, OPSLAAN (AFSPRAAK), and OPSLAAN (E-MAIL). The 'OPSLAAN (AFSPRAAK)' button is highlighted with a red box.

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

The screenshot shows the 'Planning' section of the form. The 'Gebruik tijd' checkbox is unchecked. The 'OPSLAAN (AFSPRAAK)' button is highlighted with a red box.

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 totaalstelling 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 rapportage 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 contactgeschiedenis scherm 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 organisatiennaam 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                             |

# 7.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 kunnen automatisch worden afgehandeld, na een instelbaar maximum aantal terugbepogingen. De klant kan hierover automatisch worden geïnformeerd per E-mail

| Taken (Decos JKC)                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                    | 21 aug. 2017 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Deze terugbelnotitie is automatisch afgehandeld omdat ... Deze terugbelnotitie is automatisch afgehandeld omdat het maximum ... |                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |
| E-mail sjabloon 'algemeen' voor automatisch afgehandeld...                                                                      | <pre>&lt;xsl:transform version="1.0" xmlns:xsl="http://www.w3.org/1999/XSL/Transform" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"&gt; &lt;xsl:template</pre>                                                |              |
| E-mail sjabloon 'inhoud' voor automatisch afgehandeld...                                                                        | <pre>&lt;xsl:transform version="1.0" xmlns:xsl="http://www.w3.org/1999/XSL/Transform"&gt; &lt;xsl:template match="TaskDto"&gt; &lt;html&gt; &lt;head&gt; &lt;style&gt;body, p, td, th, div { font-family: Tahoma; font-size: 9pt; } body { background-color:</pre> |              |
| E-mail titel voor automatisch afgehandelde terugbelnoti...                                                                      | Uw terugbelverzoek is gesloten                                                                                                                                                                                                                                     |              |
| Terugbelnotities automatisch afhandelen <input checked="" type="checkbox"/>                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |

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

**Terugbepoging**

Dit is de 2e mislukte terugbepoging. De terugbeltaak wordt nu door het systeem afgehandeld, en de klant wordt hierover geïnformeerd.

Ok

E-mail sjabloon voor de klant

JT

Tue 8/22/2017 11:57 AM  
JKC Test Mail <Mail.jkct@meervoort.nl>  
Uw terugbelverzoek is gesloten

To Mrudang Dalal

LinkedIn + Get more add-ins

Geachte Mrudang B. Dalal

We hebben u helaas na meerdere terugbepogingen niet kunnen bereiken om antwoord te geven op uw vraag:

**Can you provide my passport details?**

Omdat we u niet kunnen bereiken handelen we deze terugbeltaak nu af. Als u alsnog antwoord wenst te krijgen op uw vraag verzoeken wij u om opnieuw contact op te nemen met ons.

Met vriendelijke groet, Klant Contact Centrum

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

Terugbelnotitie, 22 augustus 2017 1...

Nieuwe aan...Koppel

|                     |                                                                                                      |                   |                |                         |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|-------------------------|
| Contactgeschiedenis | Contact soort                                                                                        | Terugbelnotitie   | Behandelaar    | Batens, Abe             |
| Medewerkers (1)     | Registratie datum                                                                                    | 22 aug 2017 11:55 | Klant          | Mrudang B. Dalal        |
|                     | Afgehandeld op                                                                                       | 22 aug 2017 11:56 | Telefoon       | 7401852963              |
|                     | Duur [dd:hh:MM:ss]                                                                                   | 00:00:00:59       | E-mail         | mrudang.dalal@decos.com |
|                     | Zaak nummer                                                                                          |                   | Gecreëerd door | Batens, Abe             |
|                     | Vraag                                                                                                | Toelichting       |                |                         |
|                     | Can you provide my passport details?                                                                 |                   |                |                         |
| Antwoord            | Toelichting                                                                                          |                   |                |                         |
|                     | Deze terugbelnotitie is automatisch afgehandeld omdat het maximum aantal terugbepogingen is bereikt. |                   |                |                         |

Zoeken in de contactgeschiedenis kan vanaf nu op specifieke velden.

ZOEK CONTACTGESCHIEDENIS

|                     |                                                            |            |
|---------------------|------------------------------------------------------------|------------|
| Klant               | Uw zoekterm                                                | Bevat      |
| Contactdatum        | Zoek op datum                                              | Gelijk aan |
| Behandelaar         | Uw zoekterm                                                | Bevat      |
| Zaak nummer         | Uw zoekterm                                                | Bevat      |
| Vraag               | Uw zoekterm                                                |            |
| Antwoord            | Uw zoekterm                                                |            |
| Zoek in alle velden | Zoek op {Aanmaakdatum} of {Klantnaam} of {Onderwerp} of... |            |

ZOEK

Correspondentie adres paste niet volledig in het scherm

|                         |               |                              |                                |
|-------------------------|---------------|------------------------------|--------------------------------|
| <b>Achternaam</b>       | Jansen - Koog | <b>Nationaliteit</b>         |                                |
| <b>Voornaam</b>         | Annabelle     | <b>Adres</b>                 | Boerslaan 35<br>2221TL Katwijk |
| <b>Initialen</b>        | A.            | <b>Correspondentieadres:</b> | Boerslaan 35<br>2221TL Katwijk |
| <b>Voorvoegsel</b>      |               | <b>Woonachtig Sinds</b>      |                                |
| <b>Geslacht</b>         | Vrouw         | <b>Telefoon</b>              | +31716971721                   |
| <b>Geboorteplaats</b>   |               | <b>Telefoon (Mobiel)</b>     |                                |
| <b>Geboortedatum</b>    | 20 sep 1960   | <b>E-mail</b>                | a.jansen - koog@gmail.com      |
| <b>Datum Overlijden</b> |               |                              |                                |

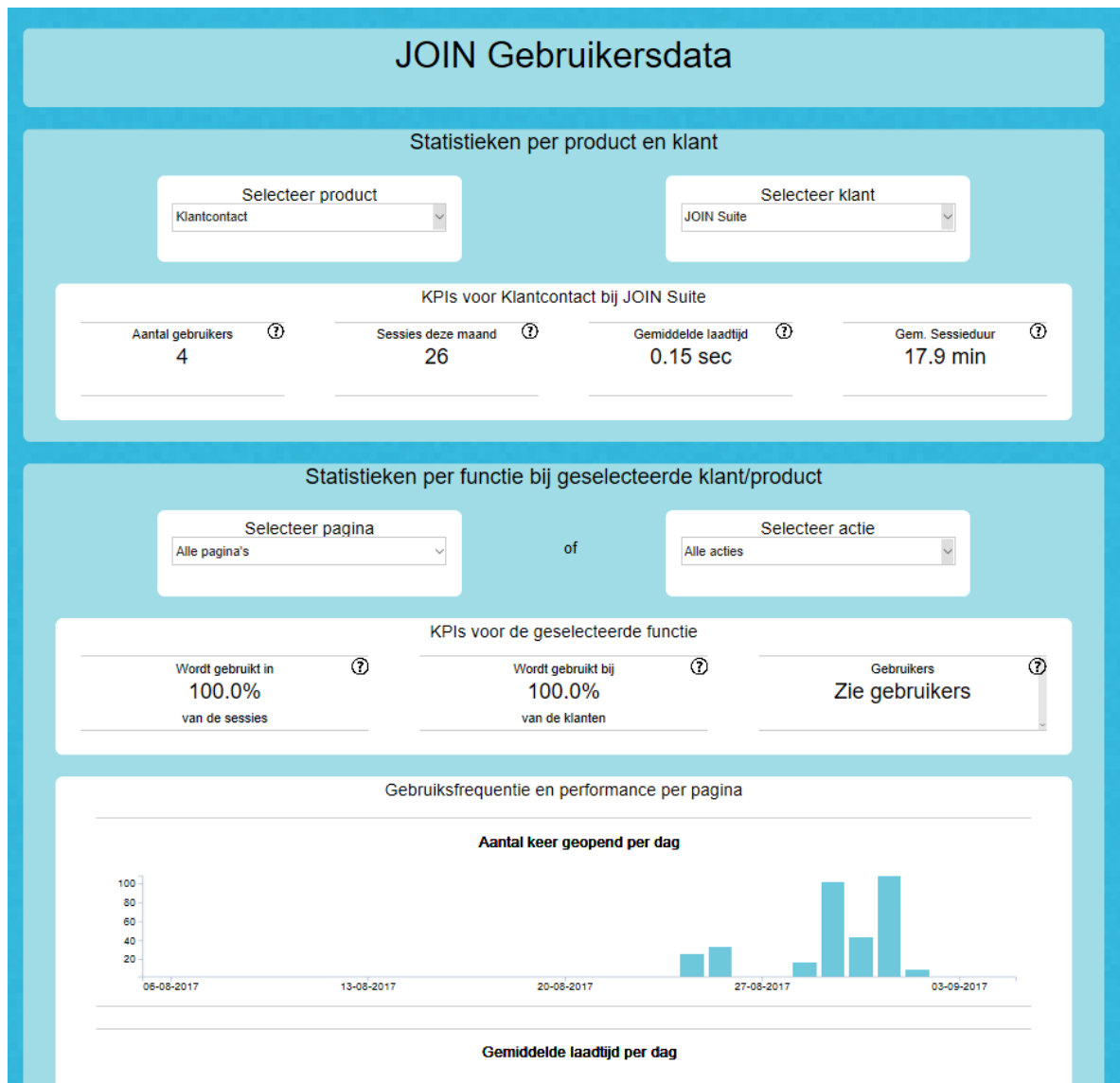
Expertise van een medewerker werd niet getoond in de detailweergave

|                    |                      |                       |                                     |                                                                                     |
|--------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Achternaam</b>  | Batens               | <b>Afdeling</b>       | College van Burgemeester en Weth... |  |
| <b>Voornaam</b>    | Abe                  | <b>Telefoon</b>       | 030-7551339                         |                                                                                     |
| <b>Voorvoegsel</b> |                      | <b>Mobiel</b>         | 06-25198397                         |                                                                                     |
| <b>Aanwezig</b>    | ● Niet beschikbaar   | <b>Doorkiesnummer</b> |                                     |                                                                                     |
| <b>Aantekening</b> |                      | <b>Kamer</b>          | T04.087                             |                                                                                     |
| <b>Expertise</b>   | Bedrijfs hulperlener | <b>E-mail</b>         | Abe.Batens@meervoort.nl             |                                                                                     |
|                    |                      | <b>Geboortedatum</b>  |                                     |                                                                                     |
|                    |                      | <b>Functie</b>        | Burgemeester                        |                                                                                     |

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

De volgende basis handelingen 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-mails kunnen vanaf nu direct worden gearchiveerd

Test email with Produ... Archive Register as ...

**Handler**

**From** Mail.JKCD@meervoort.nl

**To** Mail.JKCD@meervoort.nl, mrudang.dalal@decos.com

**Received** 11 Aug 2017 16:57

**Subject** Performance Test email with Product attached.

This is a mail with Product attached

Archive

Register as ...

Link email to existing Case

Register as new case

Register as new document

Archive

Delete

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)

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

headers in theme page

Producten (0)

Medewerkers (0)

Organisaties (0)

headers in theme page

- First level header
  - Second level header 1:
  - Second level header 2:

First level header

Implemented header in theme page..... Implemented header in theme page..... Implemented header in theme page.....

Implemented header in theme page.....

Implemented header in theme page.....

Second level header 1:

Implemented header in theme page..... Implemented header in theme page..... Implemented header in theme page.....

Implemented header in theme page.....

Implemented header in theme page.....

Second level header 2:

Implemented header in theme page..... Implemented header in theme page..... Implemented header in theme page.....

Implemented header in theme page.....

Implemented header in theme page.....

Themapagina's kunnen worden gegroepeerd

| Themapagina (Decos JKC)                   |                    |
|-------------------------------------------|--------------------|
| Aantal dagen voor 'recent' in themapagina | 1                  |
| Resultaten per antwoord                   | 20                 |
| Themapagina bron                          | Open Configuraties |

| THEMAPAGINA BRON |         |                                                   |                                                                                                                                                                         |
|------------------|---------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |         |                                                   | Nieuwe bron                                                                                                                                                             |
| Bron naam        | Bron ID | Kleur                                             | Actie                                                                                                                                                                   |
| Paspoort         | P       | <span style="color: green;">●</span> Groen        |   |
| Garbage          | G       | <span style="color: yellow;">●</span> Donker geel |   |
|                  |         | ANNULEREN                                         | OPSLAAN                                                                                                                                                                 |

Pagina's kunnen worden gekoppeld aan een 'bron'

VOEG THEMAPAGINA TOE

Titel\* Garbage theme page Publiceren ☐

Sleutelwoorden Voer zoektermen in Bron Garbage

Onderdelen ☒ Producten ☒ Vraag en antwoord ☒ Aantekeningen ☒ Organisaties ☒ Bestanden ☒ Medewerkers ☒ Snelkoppelingen ☒ Themapagina's ☒ Nieuws

Garbage theme page

ANNULEREN OPSLAAN

In de lijstweergave wordt de bron getoond

37 resultaten voor 'Themapagina'

| BRON | TITEL                   | GECREEERD DOOR | DATUM       |
|------|-------------------------|----------------|-------------|
| G    | Garbage theme page      | Batens, Abe    | 22 aug 2017 |
| K    | Unpublished theme page  | Batens, Abe    | 22 aug 2017 |
| K    | headers in theme page   | Batens, Abe    | 22 aug 2017 |
| K    | Theme page headers demo | Batens, Abe    | 07 aug 2017 |
| K    | Demo theme 1.1          | Batens, Abe    | 07 aug 2017 |
| K    | Demo theme 2            | Batens, Abe    | 07 aug 2017 |
| K    | Theme with heading      | Kusters, Aniek | 07 aug 2017 |

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

Mail from JKC Automatic test 2017...

Registreer... Koppel e-m...

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

Koppel e-mail aan bestaand...

Registreer als nieuwe Zaak

Registreer als nieuwe docu...

Archief

Verwijderen

| E-MAIL                                                                                                                                                                                                                               | DOCUMENT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Behandelaar</b><br>Van: dectest123@gmail.com<br>Aan: ["jkc-test@meervoort.nl"]<br>Ontvangen: 18 mei 2017 23:30<br>Onderwerp: Mail from JKC Automatic test 20170518<br><br>Mail from JKC Automatic test 20170518 and subject body. | Document: <input type="radio"/> Document <input checked="" type="radio"/> <b>Zaak document</b><br>Zaak*: DO NOT DELETE - Case for test automation - Collectievergunning aanvragen <input type="button" value="Zoek zaak"/><br>Document type*: <b>Aanvraag vuurwerkvergunning</b><br>Onderwerp*: Mail from JKC Automatic test 20170518<br>Omschrijving: Mail from JKC Automatic test 20170518 and subject body<br><br>Type: <input checked="" type="radio"/> Persoon <input type="radio"/> Organisatie<br>Selecteer uit: Anoniem<br>Persoon:<br>Bijlagen: <input type="button" value="Bijvoegen"/><br>Relaties: <input type="button" value="Selecteer alle"/><br><input checked="" type="checkbox"/> Mail from JKC Autom...<br><input checked="" type="checkbox"/> Open in bron na aanmaken <input type="button" value="ANNULEREN"/> <input type="button" value="OPSLAAN"/> |

5403
Open in bron Nieuwe aan

|               |                                                     |                        |
|---------------|-----------------------------------------------------|------------------------|
| Document      | Nummer: 5403                                        | Ontvangen: 23 aug 2017 |
| Zaken (1)     | Type: Aanvraag vuurwerkvergunning                   | Afdeling:              |
| Bestanden (1) | Omschrijving: Mail from JKC Automatic test 20170518 | Indiener:              |

**Zaken**

| NUMMER           | TYPE                          | OMSCHRIJVING                       | BEHANDELAAR | STARTDATUM  |
|------------------|-------------------------------|------------------------------------|-------------|-------------|
| Z/16/0060/005... | Collectievergunning aanvragen | DO NOT DELETE - Case for test a... |             | 01 aug 2016 |

**Bestanden**

Email\_2017...

## Resultaat in het Zaaksysteem

http://zaaksysteem.meervoort.nl/mgmt/Main.aspx

JOIN
DASHBOARD WERKVOORRAAD REGISTRATIES FAVORIETEN MEER

**HUIDIG DOCUMENT**

Documenttype\*:

**AANVRAAG VUURWERKVERGUNNING - ZAAKDOCUMENTEN**

Volgnummer: **Aanvraag vuurwerkvergunning - 5403**  
Onderwerp: Mail from JKC Automatic test 20170518  
Datum document\*: 23 aug 2017 19:52:31  
Datum registratie: 23 aug 2017 19:52:13  
Afgehandeld: ☐  
Datum afhandeling:  
Omschrijving zaak (SUBJECT2): DO NOT DELETE - Case for test automation - Collectieverg.  
Zaakkenmerk: (1) Z/16/0060/005525

De bijlagen worden gekoppeld onder de bestanden tab.

JOIN
DASHBOARD WERKVOORRAAD REGISTRATIES FAVORIETEN MEER

**HUIDIG DOCUMENT**

**BESTANDEN (BESTA...)**

|  | Volgnr. | Omschrijving                       | Bestand locatie | Bestandsnaam             | Datum bestand |
|--|---------|------------------------------------|-----------------|--------------------------|---------------|
|  | 1       | Mail from JKC Automatic test 20... | VAANV-INK       | Email_20170823162212.eml | 23 aug 2017   |

## 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 totaalstelling 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 |
|-------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|