

A photograph of four call center agents (three women and one man) wearing headsets and working at computers in a modern office setting. They are smiling and looking at their screens. A blue hexagonal graphic is overlaid on the left side of the image.

Uw digitale ambities
waarmaken met JOIN

RELEASENOTES JOIN KLANTCONTACT 4.0

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

DECOS
DEFINING TOMORROW

INHOUD

1.	VERSIE 4.0.0 (06-07-2018)	3
1.1.	Contact sessie notities	3
1.2.	Meerdere E-mail adressen koppelen	4
1.3.	Meerdere E-mailsjablonen	5
1.4.	Medewerker beschikbaarheid status	6
1.5.	Alle wijzigingen	7
2.	VERSIE 3.2.9 (17-05-2018)	9
2.1.	Facebook en Twitter notificaties	11
2.2.	Kolommen in zoekschermen	11
2.3.	Wijzigingsgeschiedenis	12
2.4.	Privacy instellingen (AVG)	12
2.5.	Alle wijzigingen	19
3.	VERSIE 3.2.8 (05-04-2018)	21
3.1.	Twitter integratie	21
3.2.	Informatie verzoek	23
3.3.	Facebook: Opnieuw toewijzen	24
3.4.	Alle wijzigingen	25
4.	VERSIE 3.2.7 (02-02-2018)	27
4.1.	Alle wijzigingen	27
5.	VERSIE 3.2.6 (22-12-2017)	28
5.1.	Alle wijzigingen	33
6.	VERSIE 3.2.5 (15-11-2017)	35
6.1.	Alle wijzigingen	36
7.	VERSIE 3.2.4 (05-10-2017)	38
7.1.	Alle wijzigingen	44
8.	VERSIE 3.2.3 (24-08-2017)	46
8.1.	Alle wijzigingen	54
9.	VERSIE 3.2.2 (13-07-2017)	56
9.1.	Management rapportage aanpassingen	63
9.2.	Beveiligings-aanpassing	66
9.3.	Alle wijzigingen	66
10.	VERSIE 3.2.1 (31-05-2017)	68
11.	VERSIE 3.2.0 (21-04-2017)	77

1. VERSIE 4.0.0 (06-07-2018)

Releasenotes JOIN Klantcontact versie 4.0.0 (sprint 119, 120, 121)

Ontwikkelperiode: 12-05-2018 t/m 06-07-2018

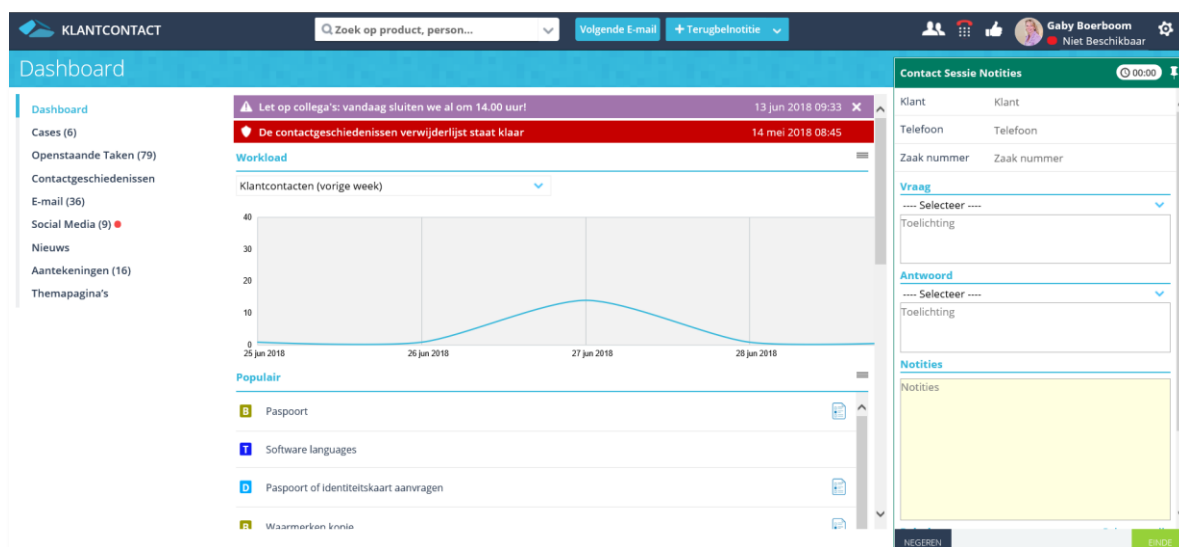
Deze lijst bevat een overzicht van alle nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en bugfixes.

1.1. Contact sessie notities

De belangrijkste wijziging in versie 4.0 is de permanente beschikbaarheid van het contactgeschiedenis scherm. Tot nu toe kon de contactgeschiedenis pas worden aangemaakt aan het einde van het klantcontact. Op verzoek van vele klanten is dit aangepast. Vanaf nu is het mogelijk om al tijdens het klantcontact de contactgeschiedenis velden in te vullen. Dit levert een aanzienlijke tijdswinst op.

Het nieuwe scherm bevindt zich aan de rechterkant van de applicatie, en kan met de pin worden vastgezet.

De sessie notities (het geeltje) is nu onderdeel van het scherm geworden.



Het contact registratiescherm staat rechts in beeld

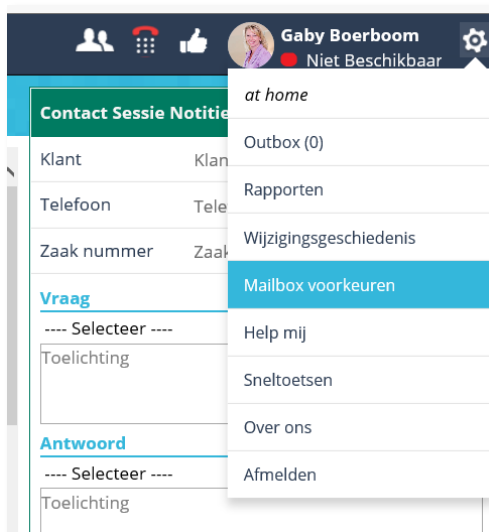
1.2. Meerdere E-mail adressen koppelen

Vanaf versie 4.0 kunnen meerdere E-mailadressen (accounts) worden gekoppeld aan JKC.

LET OP: om gebruik te kunnen maken van meerdere E-mail accounts voor het ontvangen en versturen van E-mail, moet gebruik worden gemaakt van EWS (Exchange Web Services). Deze methode vervangt dan de oude IMAP methode.

De E-mail accounts kunnen worden gekoppeld aan AD (Active Directory) gebruikersgroepen.

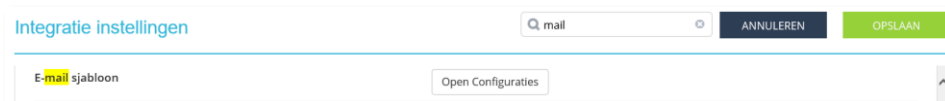
Via de gebruikers instellingen kan iedere gebruiker bepalen welke E-mailaccounts hij op het dashboard van JKC wil zien.



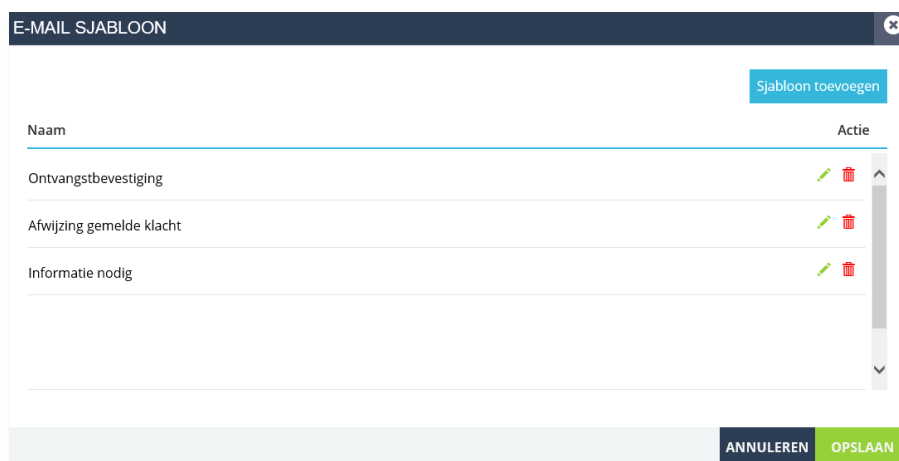
1.3. Meerdere E-mailsjablonen

Wanneer EWS is ingesteld als E-mail methode, is het ook mogelijk om meerdere E-mailsjablonen te gebruiken in JKC.

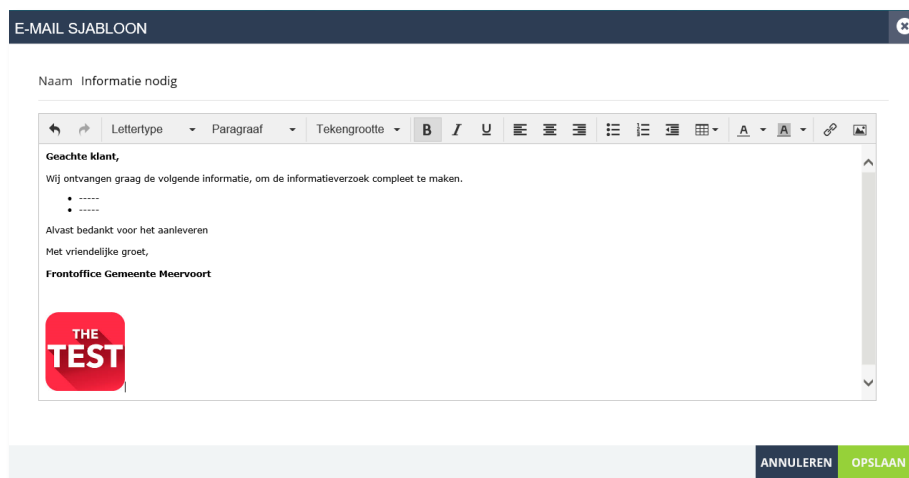
In het JKC E-mailscherm is een veld beschikbaar waaraan de geconfigureerde E-mailsjablonen gekoppeld zijn. De gebruiker kan hier het sjabloon naar wens selecteren, en eventueel via de editor nog aanpassen.



In de beheeromgeving (cloudadmin) kunnen sjablonen worden geconfigureerd.



De lijst met beschikbare sjablonen



Detailscherm van een E-mail sjabloon

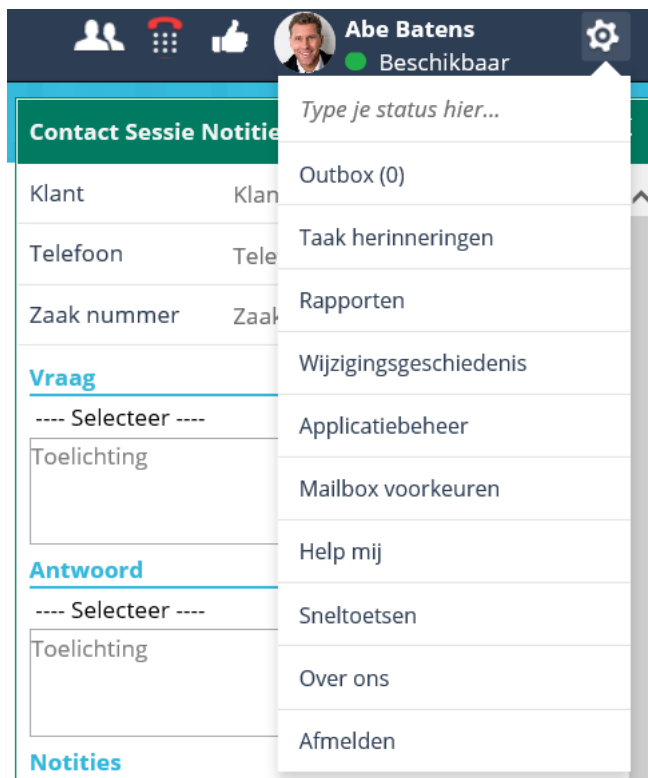
1.4. Medewerker beschikbaarheid status

Vanaf versie 4.0 biedt JKC een eigen 'medewerker beschikbaarheid systeem'.

Hiermee kan iedere gebruiker die toegang heeft tot JKC, zijn status aangeven, inclusief een opmerking (vrije tekst).

De status soorten kunnen worden beheerd in de beheeromgeving (cloudadmin).

Net zoals de bekende externe beschikbaarheidsbronnen, kunnen statussen worden voorzien van een kleur, zodat direct zichtbaar is wie welke status heeft.



De status van de medewerker, met daarbij de mogelijkheid om een eigen tekst toe te voegen, die vervolgens voor alle andere medewerkers zichtbaar is.

LET OP: het is nog niet mogelijk om het nieuwe eigen status systeem te combineren met andere status systemen zoals de Exchange agenda. Deze mogelijkheid wordt wel ontwikkeld.

1.5. Alle wijzigingen

ID	Soort wijziging	Omschrijving
84585	Product Backlog Item	Ondersteuning voor meerdere TYPO3 productbronnen.
82293	Product Backlog Item	Optioneel maken van de mogelijkheid om bij meerdere dezelfde bronnen via ENTER direct te zoeken in alle bronnen tegelijkertijd.
82955	Product Backlog Item	Toon de afdeling en functie in de lijst met medewerkers in het medewerker zoekscherm.
81148	Bug	Facebook berichten werden niet getoond bij gekoppelde items.
84759	Bug	Mitel telefooncentrale integratie: Als zowel de telefoontoetsen als JKC toetsen voor telefonie door elkaar gebruikt werden, werden incorrecte statussen getoond (beschikbaar, wacht, doorverbinden).
82303	Bug	Social media: de rode stip waarmee wordt aangegeven dat er een nieuw bericht is binnengekomen, wordt vanaf nu ook getoond in de lijst.
81612	Bug	Social Media: Twitter en Facebook berichten werden niet getoond nadat ze gekoppeld waren aan een terugbelnotitie.
83369	Bug	Bij het uitloggen van een actie klantsessie werden bij het nieuwe sessie notitie scherm geen waarschuwing gegeven aan de gebruiker.
84241	Bug	In het contactgeschiedenis zoekscherm kan vanaf nu gezocht worden op zowel 'contactdatum' als op 'afgehandeld datum'.
85192	Bug	Waarschuwingkleur in de sessie notities: na het beëindigen van een telefoongesprek, terugbelnotitie of E-mail wordt de kleur van de sessie notities aangepast naar rood, zodat de gebruiker eraan herinnerd wordt de sessie af te sluiten.
72103	Support Call	Freshdesk - 6438: Tekst van Engelstalige producten werd 2 keer getoond.
72106	Support Call	Freshdesk - 6519: Tekst van Engelstalige producten werd 2 keer getoond. Zelfde als TFS ID 72103)
78205	Support Call	Freshdesk - 7541: Layout van een E-mail verzonden vanaf een iPhone is niet correct.
82988	Support Call	Freshdesk - 7931: Opnieuw ingeplande taak als agendaverzoek, moet opnieuw een agenda uitnodiging per E-mail sturen naar de behandelaar.
77493	Support Call	Freshdesk - 8511: Rapportage: De volgorde van vraag/antwoord in de contactsessies was niet gelijk aan de volgorde zoals getoond in de applicatie.
77825	Support Call	Freshdesk - 8669: Zoekterm 'leegstand' toonde een resultaat, maar bekijken in detailweergave leidde tot een foutmelding.
78486	Support Call	Freshdesk - 8932: Sessie parkeren was niet in alle gevallen mogelijk.
84986	Support Call	Telefoon iconen en volgorde zijn aangepast (terugpakken links, doorverbinden rechts).
85010	Support Call	Telefoonnummer van Klant bleef nadat het was verwijderd toch staan in de tabel voor nummerherkenning.

84988	Support Call	Zoeken op functie van medewerker was niet mogelijk.
83523	Support Call	Hyperlinks waren niet klikbaar in productdetail weergave vanuit de bron SIM.
84601	Support Call	Gebruikers werden niet altijd gesynchroniseerd.
83070	Support Call	Medewerkers uit dienst blijven wel in de rapportage database aanwezig voor historische rapportage doeleinden, maar hun afdeling werd ontkoppeld waardoor ze in rapporten niet meer getoond werden.
84822	Support Call	Rapportages: Week en maandrapporten werden niet verstuurd naar de ingestelde E-mailadressen.

2. VERSIE 3.2.9 (17-05-2018)

Releasenotes JOIN Klantcontact versie 3.2.7 (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

AANTEKENING TOEVOEGEN

Titel*

Voer titel in

B I U

☒ Behandelaar

Zoek een behandelaar

DOCUMENT TOEVOEGEN

Document

☒ Document ☐ Zaak document

Onderwerp*

Voer onderwerp in

Omschrijving

Voer omschrijving in

Type

☒ Persoon ☐ Organisatie

Selecteer uit

Anoniem

▼

Persoon

▼

Behandelaar*

ZAAK TOEVOEGEN

?

✕

Omschrijving*

Voer omschrijving in

Notities

Voer notities in

Type

☒ Persoon
 ☐ Organisatie

Selecteer uit

Anoniem

▼

Persoon

▼

Behandelaar*

Zoek een behandelaar

🔍

Onderstaand medewerker zoekscherm wordt getoond

MEDEWERKERS

?

✕

Q

Naam, Afdeling ...



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

2.1. 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.



2.2. Kolommen in zoekschermen

In zoekresultaat schermen zijn de kolommen van de velden Titel en Omschrijving breder gemaakt, zodat de inhoud beter gelzen 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

2.3. 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		

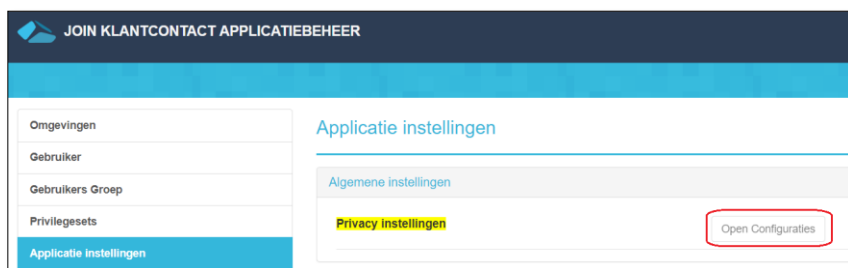
Entiteit geschiedenis		
DATUM	RECENTE ACTIVITEIT	GEBRUIKERSNAAM
mei 16 21:47:00	Entiteit geraadpleegd	Batens, Abe
mei 16 16:52:03	Entiteit aangemaakt CallBetweenEndDate gewijzigd naar 5/16/2018 7:45:00 PM CallBetweenStartDate gewijzigd naar 5/16/2018 7:30:00 PM ContactPerson gewijzigd naar Janse ContactPhoneNumber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

2.4. Privacy instellingen (AVG)

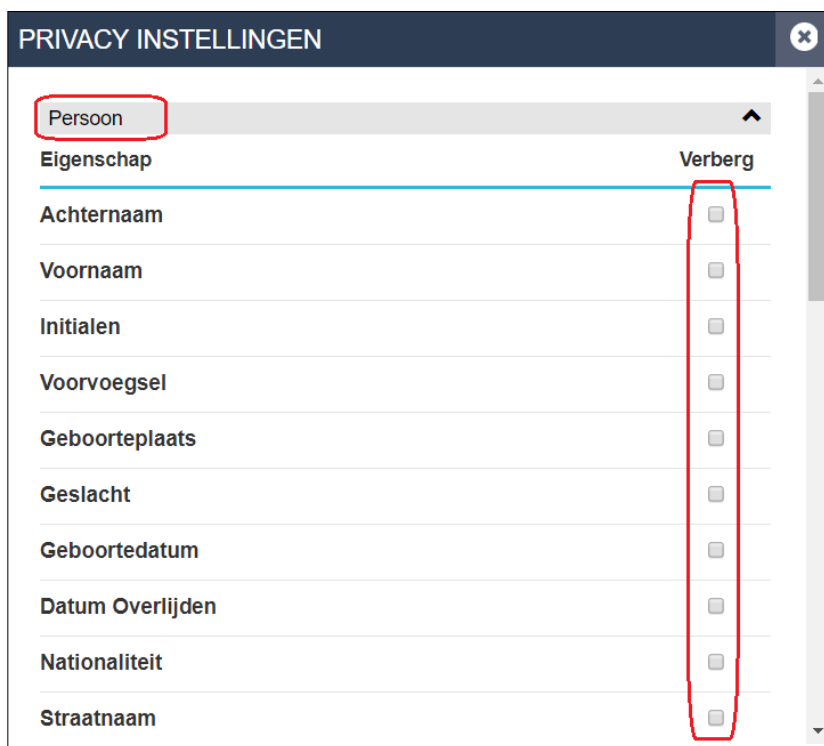
Versie 3.2.9 biedt ondersteuning voor de nieuwe AVG wetgeving.

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.



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



PRIVACY INSTELLINGEN

Organisatie

Eigenschap

Verberg

Bedrijfsnaam	☐
Straatnaam	☐
Huisnummer	☐
Postcode	☐
Plaats	☐
KVK Nummer	☐
Telefoonnummer	☐
Faxnummer	☐
E-mail adres	☐
Website	☐

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

PRIVACY INSTELLINGEN

Persoon

Organisatie

Medewerker

Contactgeschiedenis

Verwijder-functionaliteit gebruiker

Verwijder na aantal dagen

Verwijderen om (HH:MM:SS)

Verwijdermethode

Notificatie periode

Notificatie tekst

☒

8

14:27:00

☐ Automatisch
☒ Beoordelen

Dagelijks

De contactgeschiedenissen verwijdt

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).

Dashboard

Dashboard
Openstaande Taken (252)
Contactgeschiedenissen
E-mail (56)
Social Media (29)

Note for All16 mei 2018 18:20

Reactie van: IR from handled FB post16 mei 2018 15:17

Reactie van: what is customer name?16 mei 2018 14:48

De contactgeschiedenissen verwijderlijst staat klaar16 mei 2018 14:27

Klikken op de notificatiebalk toont onderstaande popup met keuzes:

CONTACTGESCHIEDENIS VERWIJDEREN

73 contactgeschiedenissen voldoen aan de ingestelde verwijdercriteria, maak uw keuze

NIET NU

TOON LIJST

ALLES VERWIJDEREN

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'

	KANAAL	BEHANDELAAR	KLANT	CONTACTDATUM	
☐	Telefoon	Heemskerk, W...	Jansen - Zijlmans, ...	08 mei 2018 20:30	Verwijderen Markeer als nooit verwijderen
☐	Telefoon	Heemskerk, W...	Jansen - Zijlmans, ...	08 mei 2018 20:29	Andere...
☐	Telefoon	Heemskerk, W...	Person Test	08 mei 2018 20:06	Andere...
☐	Telefoon	Heemskerk, W...	De heer Janse, M,...	08 mei 2018 19:11	Andere...
☐	Terugbelpoging	Spronk, Victoria		08 mei 2018 19:01	Employee callback note ...
☐	Terugbelpoging	Spronk, Victoria		08 mei 2018 19:00	Employee callback note ...
☐	Telefoon	Heemskerk, W...	Reuvers, F., Fender	08 mei 2018 16:39	Andere...
☐	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	☒ ☐
Bulkverwijderen	☒ ☐
Mag bulk alle behandelen	☒ ☐
Mag bulk behandelen	☒ ☐
Mag alle verwijderen	☒ ☐
Mag alle bewerken	☒ ☐
Mag alle behandelen	☒ ☐
Mag alle taken van eigen...	☒ ☐

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 (WEKELIJKS)

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

2.5. 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 behandelaars 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

3. VERSIE 3.2.8 (05-04-2018)

Releasenotes JOIN Klantcontact versie 3.2.7 (sprint 112,113,114)

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

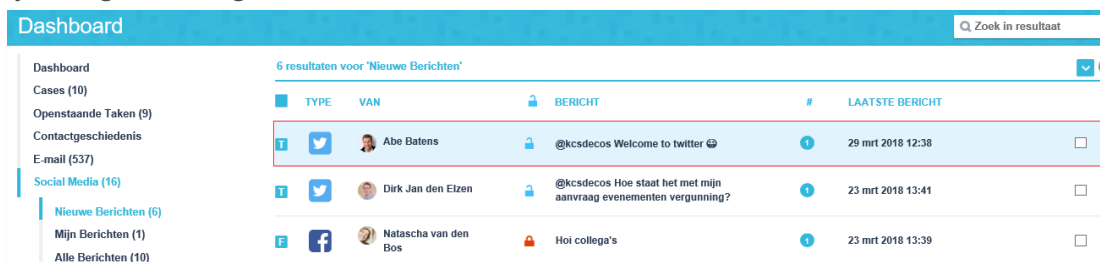
Deze lijst bevat een overzicht van alle nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en bugfixes.

3.1. 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

Vraag klant

Opmerkingen

Klant naam

Abe Batens

Bron

Twitter

Vraag klant

@kcsdecos Welcome to twitter ☺

Opmerkingen

Laatste bericht

29 mrt 2018 12:38

Type

Twitter

Stop behandelen

Abe Batens

29 mrt 2018 12:38

@kcsdecos Welcome to twitter ☺

Wieke Heemskerk

29 mrt 2018 12:45

@abe_baten Thank you !

Reageren naar @abe_baten

Verzenden

Het verstuurde antwoord bekeken in Twitter



Abe Batens

@abe_baten

@kcsdecos Welcome to twitter ☺

12:08 AM - 29 Mar 2018

1



Add another Tweet



Jkc Meervoort Test @kcsdecos · 3m

Replying to @abe_baten

Thank you !

22

3.2. 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 post from @kcsdecos. The tweet text is "Welcome to twitter". A dropdown menu is open on the right side of the tweet, showing options: "Terugbelnotitie", "Informatie verzoek" (highlighted with a red box), "Opnieuw toewijzen", "Koppel aan bestaande case", "Nieuwe Case voor consument", and "Nieuwe Case voor bedrijf". The tweet also shows a reply from Abe Batens asking for help with changing a phone number on a passport.

Registratiescherm van een Informatieverzoek

The screenshot shows the "INFORMATIE VERZOEK TOEVOEGEN" registration screen. It is divided into two main sections: "Klant" (Client) and "Opties" (Options). The "Klant" section includes fields for "Type" (Persoon or Organisatie), "Selecteer uit" (Selecteer uit), "Persoon*" (Mevrouw Jansen, H. Heidi), "Adres" (Ranonkelstraat 90 2223XK Katwijk), "E-mail" (h.jansen@ziggo.nl), and "Telefoon" (+31716686645). The "Opties" section includes "Soort behandelaar" (Medewerker, Afdeling, Mailbox), "Behandelaar*" (Rik Bakker), "Prioriteit" (Middel), and "Relaties" (@kcsdecos Welcom...). At the bottom, there is a "Vraag klant*" field with the text "Please send full detail with email ID, phone number". The screen has "ANNULEREN" and "OPSLAAN" buttons at the bottom right.

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

The screenshot shows the 'Behandelen' (Process) screen for an information request. The title bar reads 'Please send full detail with email I...'. The left sidebar lists 'Informatie verzoek', 'Medewerkers (1)', 'Contactgeschiedenis (1)', and 'Social Media (1)'. The main area displays details for the request: 'Aangemeld' (Submitted) on 29 mrt 2018 14:35, 'Behandelaar' (Handler) Rik Bakker, 'Prioriteit' (Priority) Middel, and 'Gecreëerd door' (Created by) Wieke Heemskerk. The 'Vraag' (Question) is 'Please send full detail with email ID, phone number.' Below this, a table lists the handler 'Bakker Rik' from the 'Vergunningen' (Licenses) department, currently 'Offline' with phone number '071-3618860'.

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

The screenshot shows the 'INFORMATIE VERZOEK (BEHANDELEN)' (Information Request (Process)) screen. It displays the same details as the previous screen. The 'Antwoord' (Answer) field contains the text 'It is 9236547893|'. At the bottom right, there are buttons for 'ANNULEREN' (Cancel) and 'OPSLAAN' (Save).

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

The screenshot shows the JKC dashboard with a notification banner. The banner has a green header with the text 'Reactie van: Please send full detail with email ID, phone number.' and a timestamp '29 mrt 2018 11:27'. Below the header, there are two rows of notifications: 'mijn aantekening' (my note) with a timestamp of '27 mrt 2018 13:48' and 'Proof of Concept ACM is morgen!' (Proof of Concept ACM is tomorrow!) with a timestamp of '29 mrt 2018 13:02'. The left sidebar shows 'Dashboard', 'Cases (10)', and 'Openstaande Taken (9)'.

3.3. 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.

The screenshot shows the 'Facebook (Opnieuw toewijzen)' (Facebook (Reassign)) dialog box. It has a search bar labeled 'Behandelaar*' (Handler*) with the placeholder text 'Zoek een behandelaar' (Search a handler). At the bottom right, there are buttons for 'ANNULEREN' (Cancel) and 'TOEKENNEN' (Assign).

3.4. 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

4. 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.

4.1. 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

5. VERSIE 3.2.6 (22-12-2017)

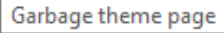
Releasenotes JOIN Klantcontact versie 3.2.5 (sprint 103,104,105)

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 icoon met letter en kleur.

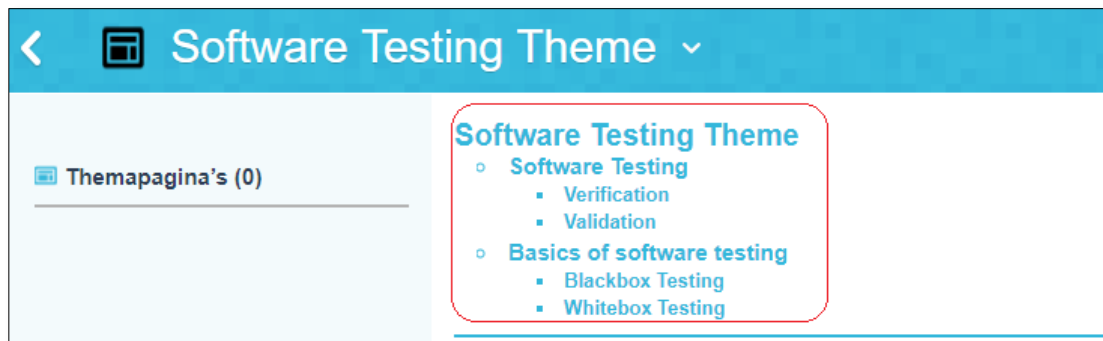
Populair	
	Theme 19 Dec
	Inburgeringscursus volgen

Themapagina's	
	heading test
	Theme Garbage news
	Garbage theme page
	

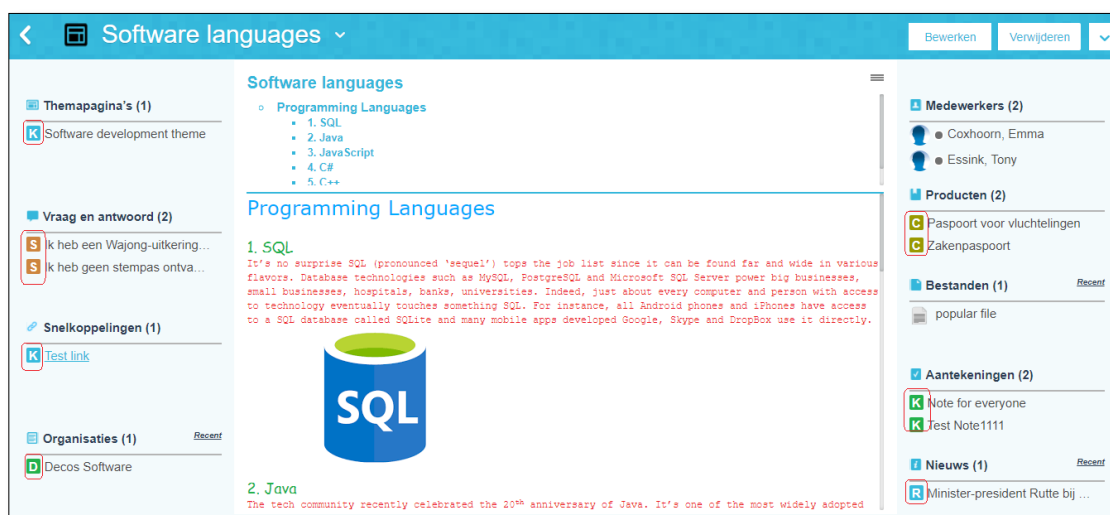
Bij de recente activiteit wordt vanaf nu de soort **taak** getoond (werd alleen getoond als 'taak')

Recente Activiteit	
okt 30	 Terugbelnotitie Graag even terugbellen over de vuilcontainer

Bij themapagina's is de lettergrootte van de inhoudsopgave vergroot



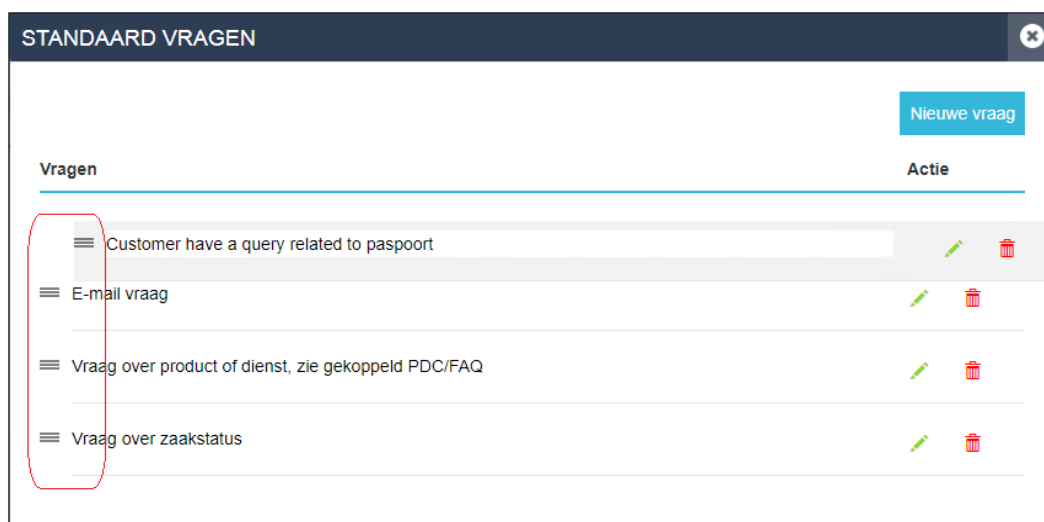
Op themapagina's wordt vanaf nu de bron getoond bij de gekoppelde items



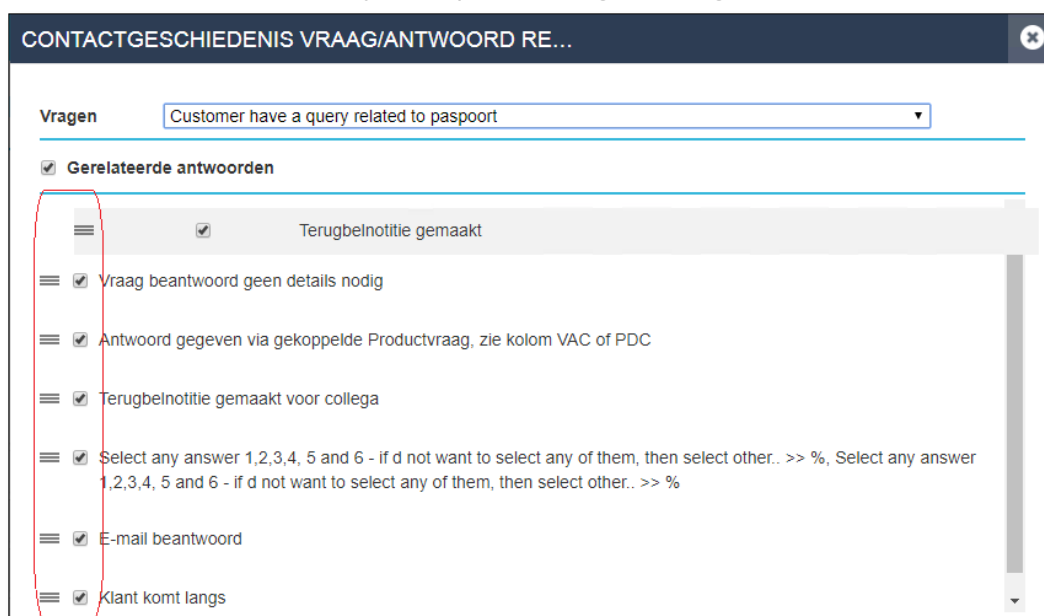
Facebook integratie: toont vanaf nu in de beheeromgeving de URL naar de gekoppelde omgeving.

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 were designed to display special types of text:

- - Bold text
- - Important text
- <i> - Italic text
- - Emphasized text
- <small> - Marked text
- <small> - Small text
- - 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

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

?

×

Eigenhandig op 20 dec 2011

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

5.1. 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'

6. 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	☐	 
Answer 1	☐	 

ANNULEREN OPSLAAN

Standaard vragen

Open Configuraties

Standaard antwoorden

Open Configuraties

6.1. 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-mailscherf
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 beheerscherf.
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

7.VERSIE 3.2.4 (05-10-2017)

Releasenotes JOIN Klantcontact versie 3.2.1 (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	☐

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

Omschrijving

Voorwaarden

Termijn

Contact

Adressen

Wet En Regelgeving

Link Naar Meer Informatie

Kosten

Taken (12)

Aantekeningen (7)

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](https://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

Roi van betrokkene

Manager

Vraag

Vraag over Zaakstatus

Toelichting

Antwoord

Terugbelnotitie gemaakt

Toelichting

Hyperlinks in aantekeningen worden vanaf nu blauw weergegeven

Status	Actief	Datum
Gecreëerd door	Batens, Abe	Type
Titel		
Testing hyperlink color		
Aantekening		
Testing hyperlink color:		
www.decos.com		

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

Excel export 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

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

TELEFOON (627)

Zoek of Kies

1

2

3

4

5

6

7

8

9

*

0

#

TELEFOON (627)

Zoek of Kies

1

2

3

4

5

6

7

8

9

*

0

#

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 has three visible fields: 'Aantal dagen voor eerste herinnering' with the value '2', 'Callback note sending method' with a dropdown menu, and 'Deze terugbelnotitie is automatisch afgehandeld omda...'. The dropdown menu for 'Callback note sending method' is open, showing three options: 'E-mail', 'E-mail', and 'Afspraak'. The 'E-mail' option is highlighted in blue. The 'Afspraak' option is also visible below it.

Tijdens het aanmaken van een nieuwe terugbelnotitie, kan worden gekozen voor de knop AFSPRAAK of voor de knop E-MAIL.

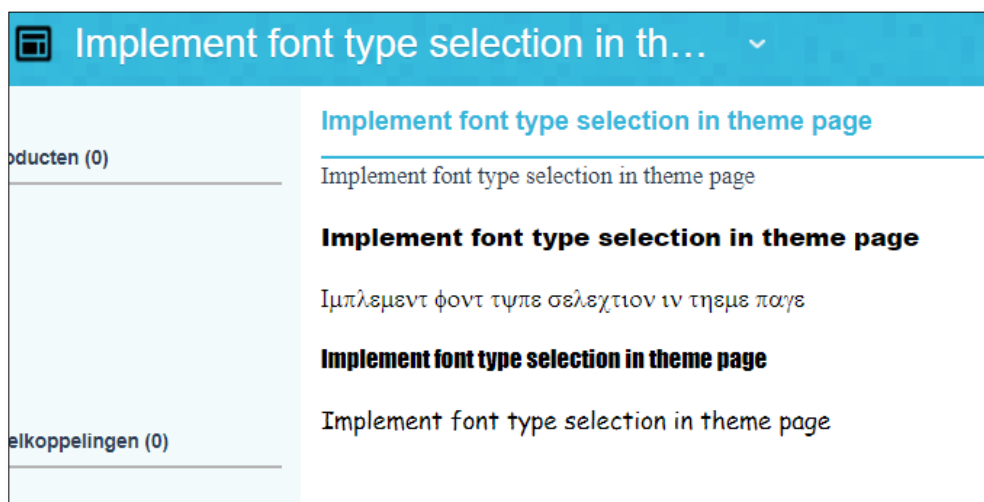
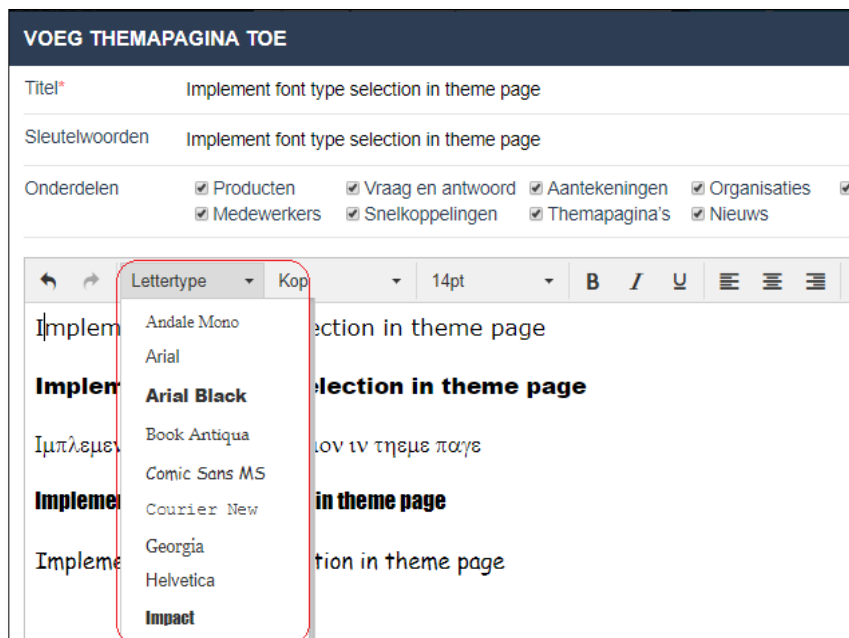
LET OP: de knop AFSPRAAK zal niet gekozen kunnen worden als het vinkje voor 'gebruik tijd' uit staat. Dit omdat een agenda uitnodiging altijd een tijdstip heeft

The screenshot shows the 'TERUGBELNOTITIE TOEVOEGEN' form. It has two main sections: 'Klant' and 'Opties'. The 'Klant' section includes fields for 'Type' (Persoon, Organisatie), 'Selecteer uit' (Handmatig invoeren), 'Persoon*' (Voer naam in), 'Adres' (Voer adres in), 'E-mail' (Voer e-mail in), and 'Telefoon*' (Telefoonnummer, Mobiel nummer). The 'Opties' section includes fields for 'Soort behandelaar' (Medewerker, Afdeling, Mailbox), 'Behandelaar*' (Zoek een behandelaar), 'Prioriteit' (Middel), and 'Relaties'. At the bottom, there is a 'Planning' section with a date '05 okt 2017', a time slot '01:30 - 01:45', a checked 'Gebruik tijd' checkbox, a duration 'Duur 15 Minuten', and a checked 'Toon als werkweek' checkbox. At the bottom right, there are three buttons: 'ANNULEREN', 'OPSLAAN (AFSPRAAK)', and 'OPSLAAN (E-MAIL)'. The 'OPSLAAN (AFSPRAAK)' button is highlighted in green.

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

The screenshot shows the 'TERUGBELNOTITIE TOEVOEGEN' form with the 'gebruik tijd' checkbox unchecked. The 'Planning' section shows the date '05 okt 2017', the time slot '08:00 - 17:00', the 'Gebruik tijd' checkbox is unchecked, the duration is 'Duur 15 Minuten', and the 'Toon als werkweek' checkbox is checked. At the bottom right, there are three buttons: 'ANNULEREN', 'OPSLAAN (AFSPRAAK)', and 'OPSLAAN (E-MAIL)'. The 'OPSLAAN (AFSPRAAK)' button is highlighted in green.

Themapagina tekst kan worden opgemaakt in verschillende lettertypes.



7.1. 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 organisatienaam overlapt het prioriteitsveld bij het aanmaken van een terugbelnotitie
67172	QA Issue	Organisatie detail weergave: de hyperlink naar de website van een organisatie is vanaf nu klikbaar
66710	Support Call	Bij het verwijderen van een telefoonnummer voor klantherkenning werd deze niet verwijderd uit de klantkaart zelf
66519	Support Call	Telefoonbalk: de muisaanwijzer toonde als X in plaats van als pijltje
64050	Support Call	Verbeterpunt melden: de contactpersoon voor producten en veelgestelde Vragen kon niet worden ingesteld
66787	Support Call	Het vrije tekstveld bij het Wijzigen van een bestaande contactgeschiedenis was erg klein.
67391	Support Call	Alle hyperlinks in JKC worden in de kleur blauw getoond
69059	Bug	De weergave van telefoonnummers was niet consistent, niet altijd werden deze getoond als +31 nummers

8. VERSIE 3.2.3 (24-08-2017)

Releasenotes JOIN Klantcontact versie 3.2.1 (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 terugbelpogingen. 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><?xml: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"> <xsl:template</pre>	
E-mail sjabloon 'inhoud' voor automatisch afgehandeld...	<pre><?xml:transform version="1.0" xmlns:xsl="http://www.w3.org/1999/XSL/Transform"> <xsl:template match="TaskDto"> <html> <head> <style>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	☒	

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

Terugbelpoging

Dit is de 2e mislukte terugbelpoging. 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 terugbelpogingen 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	Can you provide my passport details?		
	Antwoord	Deze terugbelnotitie is automatisch afgehandeld omdat het maximum aantal terugbepogingen is bereikt.		
	Toelichting			

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

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

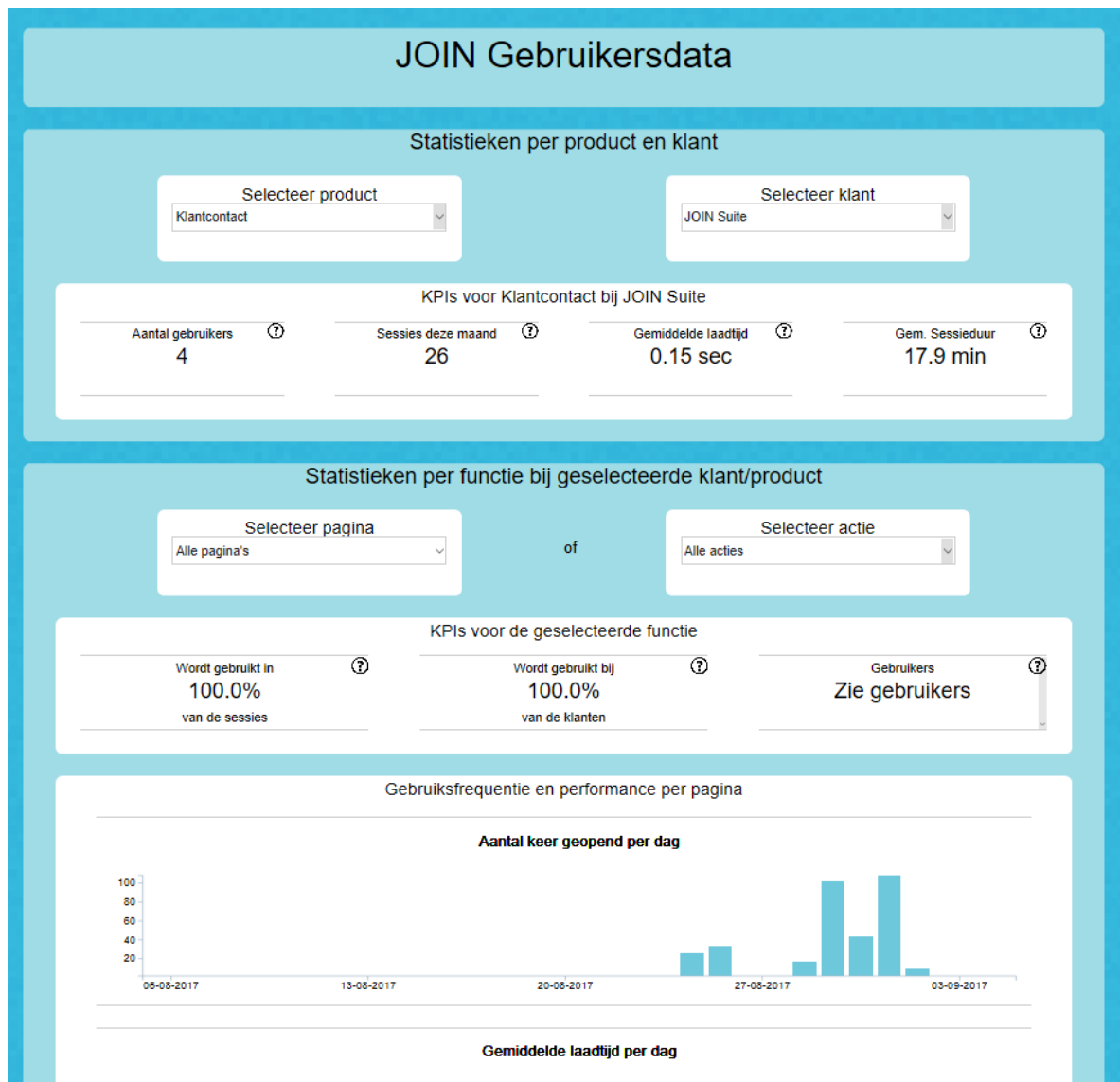
Expertise van een medewerker werd niet getoond in de detailweergave

Achternaam	Batens	Afdeling	College van Burgemeester en Weth...	
Voornaam	Abe	Telefoon	030-7551339	
Voorvoegsel		Mobiel	06-25198397	
Aanwezig	● Niet beschikbaar	Doorkiesnummer		
Aantekening		Kamer	T04.087	
		E-mail	Abe.Batens@meervoort.nl	
Expertise	Bedrijfs hulpverlener	Geboortedatum		
		Functie	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	Groen	
Garbage	G	Donker geel	
		ANNULEREN	OPSLAAN

Pagina's kunnen worden gekoppeld aan een 'bron'

In de lijstweergave wordt de bron getoond

37 resultaten voor 'Themapagina'

BRON	TITEL	GECREËERD 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

E-MAIL

Behandelaar: dectest123@gmail.com
 Van: [jkc.test@meervoort.nl]
 Ontvangen: 18 mei 2017 23:30
 Onderwerp: Mail from JKC Automatic test 20170518

Mail from JKC Automatic test 20170518 and subject body.

DOCUMENT

Document: ☒ Document ☐ **Zaak document**

Zaak: DO NOT DELETE - Case for test automation - Collectevergunning aanvragen **Zoek zaak**

Document type: **Aanvraag vuurwerkvergunning**

Onderwerp: Mail from JKC Automatic test 20170518

Omschrijving: Mail from JKC Automatic test 20170518 and subject body.

Type: ☒ Persoon ☐ Organisatie

Selecteer uit: Anoniem

Persoon:

Bijlagen: **Bladeren**

Relaties

Mail from JKC Autom...

☒ Open in bron na aanmaken **ANNULEREN** **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...	Collectevergunning aanvragen	DO NOT DELETE - Case for test a...		01 aug 2016

Bestanden

Email_2017...

Resultaat in het Zaaksysteem

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

JOIN DASHBOARD WERKVOORRAAD REGISTRATIES FAVORIETEN MEER

HUIDIG DOCUMENT

Documenttype *: Aanvraag vuurwerkvergunning

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 - Collectevergu

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...	IAANW-INK\	Email_20170823162212.eml	23 aug 2017

8.1. 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
-------	--------------	--

9. VERSIE 3.2.2 (13-07-2017)

Releasenotes JOIN Klantcontact versie 3.2.1 (sprint 94,95,96)

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

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

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

JOIN KLANTCONTACT APPLICATIEBEHEER

Gemeente Meervoort Join

← Arjen - Toegewezen privileges

Privilegesets Privilegeset 'Full Rights' succesvol gekoppeld

☐ Delete Right ☐ Handle Task Privilege ☒ Full Rights

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

← Nicole - Toegewezen privileges

Privilegesets

☒ All Red ☒ All Green

Privileges

Algemeen	Zaak	Zaaktype	Contacthistorie	Document	E-mail	Medewerker
Toevoegen	☒	☐	☐	☐	☐	☐
Bulkverwijderen	☒	☐	☐	☐	☐	☐
Verwijderen	☒	☐	☐	☐	☐	☐
Bewerken	☒	☐	☐	☐	☐	☐

TOON PRIVILEGE INFORMATIE - ALGEMEEN (VERWIJDEREN)

All Red	Privilegesets voor gebruikers
All Red	☒
All Green	☐

TOEGEPAST

☒

Sluiten

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

← Rik - Toegewezen privileges

Privilegesets

☐ Delete Right ☐ Handle Task Privilege ☒ Full Rights

Privileges Verwijder alle specifieke privileges

Algemeen

	Zaak	Zaaktype	Contacthistorie	Document	E-mail	Medewerker	Vragen en antwoorden	Bestand	Sneekoppeling	Locatie	Nieuws	Aantekening	Organisatie	Persoon	Vragen en diensten
Toevoegen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bulkverwijderen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Na het inloggen in de klantcontactbeheer omgeving wordt onderstaande informatie getoond

Abe Batens

Tijdstip vorige login: 12 jul. 2017 12:56

IP adres: 121.241.232.97

Versie: 1.0.1.17191

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

Contacthistorie (Decos JKC)

Contactgeschiedenis vraag/antwoord relaties	Open Configuraties
Default Roles	Manager
Resultaten per antwoord	20
RSS service poort nummer	0
Standaard antwoord voor automatische contactgeschiedenis	Automatisch opgeslagen contactges
Standaard antwoorden	Open Configuraties
Standaard vraag voor automatische contactgeschiedenis	Automatisch opgeslagen contactges
Standaard vragen	Open Configuraties

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

CONTACTGESCHIEDENIS VRAAG/ANTWOORD RE...

Vragen
Vraag over Zaakstatus

☐ Gerelateerde antwoorden

☒ Antwoord gegeven via gekoppelde Productvraag, zie kolom VAC of PDC

☒ E-mail beantwoord

☒ Klant komt langs

☒ Terugbelnotitie gemaakt

ANNULEREN OPSLAAN

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

ZOEK MEDEWERKER				
bat				
2 resultaten voor 'bat'				
☐	NAAM	AFDELING	AANWEZIGHEID	
☐	 Batens Abe	College van Burgemeester en Wethouders	☒	geen
☐	 Batens Britney	Bestuurlijke Zaken	☒	geen

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

TERUGBELNOTITIE (OPNIEUW TOEWIJZEN)

Soort behandelaar

Medewerker

Behandelaar*

Zoek een behandelaar

Reden

Ik ben niet de juiste behandelaar

Opmerking

testing testing testing testing testing testing testing testing testing teting

ANNULEREN

TOEKENNEN

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

ZAAK TOEVOEGEN

Omschrijving*

Voer omschrijving in

Notities

Voer notities in

Type

☒ Persoon
 ☐ Organisatie

Selecteer uit

Anoniem

De uitlijning en kolomruimte voor gerelateerde informatie is geoptimaliseerd

Zaken					
NUMMER	TYPE	OMSCHRIJVING	BEHANDELAAR	STARTDATUM	
 Z/17/LBP/006759	Accorderen landsbesluit perso...	RE: And again Mrudang and dsd	DRH	02 mrt 2017	
 Z/17/LBP/006758	Accorderen landsbesluit perso...	RE: And again Mrudang and dsd	DRH	02 mrt 2017	
 Z/17/LBP/006739	Accorderen landsbesluit perso...	12	DRH	23 feb 2017	

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

Type	Terugbelnotitie	Persoon	De heer Reuvers, F., Fender
Terugbellen op	12 jul 2017 08:00 - 17:00	Telefoonnummer	112 112
Aangemeld	12 jul 2017 14:52	Prioriteit	Middel
Terugbelpogingen	0	Aantal herinneringen	0
Behandelaar	Batens, Abe	Gecreëerd door	Batens, Abe
Zaak nummer	Z/16/LBP/006100	E-mail	f.reuvers@gmail.com

Vraag

Test case/email address



Contact soort	Terugbelnotitie	Behandelaar	Batens, Abe
Registratie datum	12 jul 2017 14:52	Klant	De heer Reuvers, F., Fender
Afgehandeld op	12 jul 2017 14:53	Telefoon	112 112
Duur [dd:hh:MM:ss]	00:00:00:57	E-mail	f.reuvers@gmail.com
Zaak nummer	Z/16/LBP/006100	Gecreëerd door	Batens, Abe

Vraag

Test case/email address

Toelichting

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

KLANTCONTACT

Q

rob

+ Terugbelnotitie

00:23

Zoek in resultaat

Zaken (3)

3 resultaten voor 'rob'

BRON	NUMMER	TYPE	GESTART OP	OMSCHRIJVING	INDIENER
D	Z/17/FIXI/006789	Melding openbare rui...	08 mrt 2017	test test ob	Rob
D	Z/16/4/005898	Hondenbelasting aan...	10 nov 2016	Rob 2	
D	Z/16/4/005710	Hondenbelasting aan...	06 okt 2016	Rob	

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

Sample PDC Desc

Appointment

Tasks (1)

Type Appointment

Appointment date 12 Jul 2017 16:34 - 16:34

Appointment description Sample JCC Appointment Desc

Product Sample PDC Desc

Person T Person

Contact e-mail test@email.com

Contact phone number 1234567895

Delete

Tasks			
HANDLER	DESCRIPTION	TYPE	START DATE
☒ G-PLAN	Sample PDC Desc	Appointment	12 Jul 2017 16:34

Wijzigingsgeschiedenis (Audit trail) is toegevoegd aan JKC

Om de wijzigingsgeschiedenis te mogen bekijken moet dit worden toegestaan via de privilege instellingen in klantcontactbeheer.

JOIN KLANTCONTACT APPLICATIEBEHEER

Full Rights - Toegewezen privileges

Privileges

Bekijken	☒	☐
Toegang tot JKC	☒	☐
Toegang tot managementrapporten	☒	☐
Wijzigingsgeschiedenis bekijken	☒	☐
Toon Verjaardagen onderdeel	☒	☐

Ingelogd als: Abe Batens

Outbox (0)

Taak herinneringen

Rapporten

Wijzigingsgeschiedenis

Applicatiebeheer

Help mij

Sneltoetsen

Over ons

Afmelden

Wijzigingsgeschiedenis

Gebruikersnaam **batens** Bericht type **--- Selecteer ---**

Datum Van datum Aan datum Bericht bevat Bericht bevat

Bron **--- Selecteer ---** **Zoek**

1737 Resultaat

GEBRUIKERSNAAM	BRON	BERICHT TYPE	OMSCHRIJVING	DATUM
Batens, Abe	Product	Details ophalen	Tweede paspoort aanvragen	18 mei 2017
Batens, Abe	Product	Details ophalen	Paspoort aanvragen	31 jan 2017
Batens, Abe	Product	Details ophalen	Paspoort	01 dec 2016
Batens, Abe	Persoon	Full tekstzoeken		07 jun 2016

Themapagina's kunnen vanaf nu ook nieuwsberichten tonen

VOEG THEMAPAGINA TOE

Titel* **News theme page**

Sleutelwoorden **Voer zoektermen in**

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

Lettertype Koptekst Tekengrootte **B I U** **≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡**

News theme page

SORTEER THEMAPAGINA INDELING

Nieuws

Producten

Vraag en antwoord

Aantekeningen

Bestanden

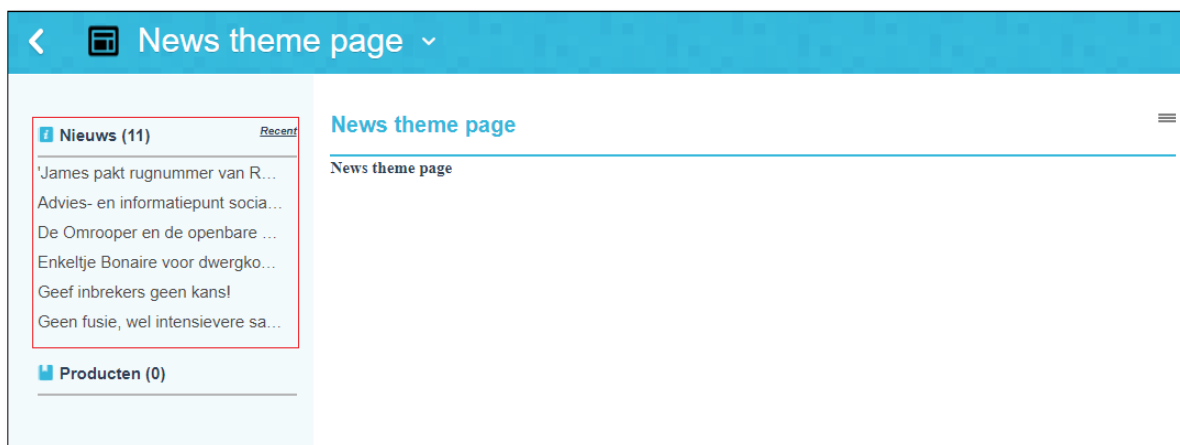
Sorteer themapagina indeling

Medewerkers

Snelkoppelingen

Themapagina's

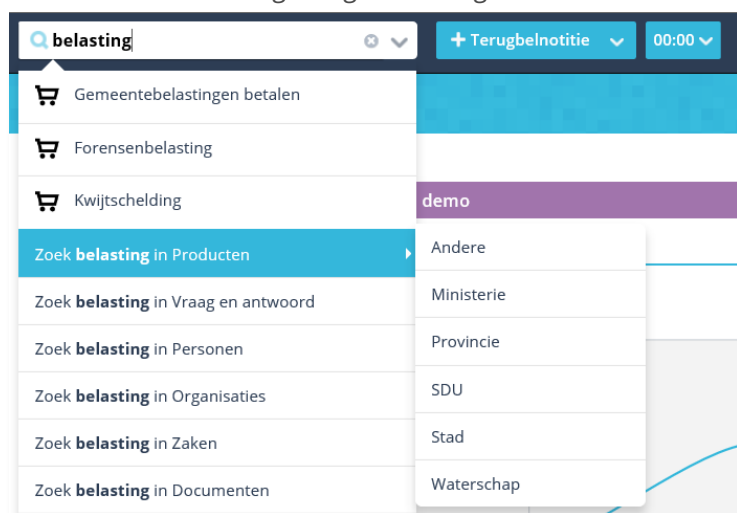
Organisaties



9.1. Management rapportage aanpassingen

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

Samenwerkende catalogi integratie is uitgebreid met aanvullende bronnen



35 resultaten voor 'belasting'

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

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

ALGEMEEN VERSLAG (WEKELIJS)

Baseer op type:
 Afdeling College van Burgemeester en Wethouders

☒ Aantal aangemaakte Zaken/Documenten

☒ Populaire producten 25

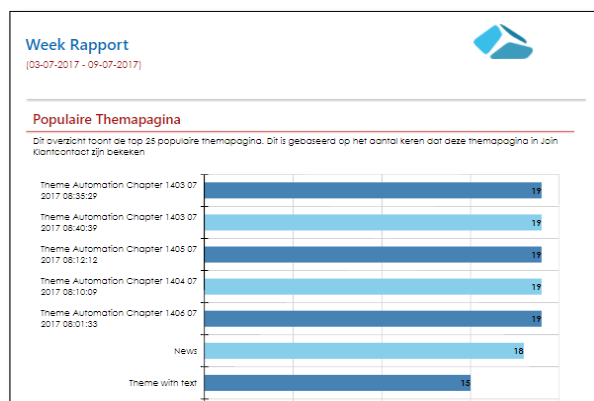
☒ Populaire vraag-antwoord (in aantallen) 25

☒ Populaire Themapagina (in aantallen) 25

☒ Afgehandelde/Doorverbonden Telefoontjes

☒ Afgehandelde E-mails

☒ Employee Summary Comm...



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

Contactgeschiedenis vraag » antwoord relatie

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

Totaal aantal klantcontacten: 327

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

- De totaal telling van klantcontacten in het onderdeel vraag/antwoord per medewerker klopte niet altijd.

- Er was een verschil tussen de telling van populaire producten en dezelfde telling op frontoffice medewerker niveau.
- De PDF rapportage en de ruwe data in Excel, kwam niet exact overeen.

9.2. Beveiligings-aanpassing

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

9.3. Alle wijzigingen

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

66153	Bug	Het is nu mogelijk om alle privileges die handmatig zijn ingesteld bij personen of bij groepen (zonder privilegeset te hebben gekoppeld) te verwijderen.
65613	Bug	De totaalstelling van terugbelnotities in de rapportage was niet consistent.
59831	Product Backlog Item	Management rapportage: Themapagina's zijn toegevoegd als rapport
59832	Product Backlog Item	Management rapport: Er is een rapportage toegevoegd waarin de relatie tussen vraag en antwoord wordt getoond
63412	Product Backlog Item	Samenwerkende Catalogi bron is uitgebreid met Provincie, Waterschap, etc
63961	Product Backlog Item	Bij meerdere gekoppelde privilegeset telt toegang boven geen toegang
63320	Product Backlog Item	Zaken kunnen gezocht worden op klantnaam
63275	Product Backlog Item	JCC GPLAN koppeling: verwijderen van afspraken via JKC is nu mogelijk
63755	Product Backlog Item	Zaakveldnamen zijn gelijkgetrokken aan de naamgeving van het zaaksysteem
47485	Product Backlog Item	Audittrail data kan worden bekeken in JKC indien toegang is gegeven via privilegeset
63751	Product Backlog Item	Themapagina's kunnen nu ook nieuwsberichten tonen
64567	Product Backlog Item	Zoeken in contactgeschiedenis kan vanaf nu ook op Zaaknummer
65772	Product Backlog Item	De telling van populaire producten was niet gelijk aan dezelfde telling per medewerkers
65776	Product Backlog Item	Management rapportage: Er was een verschil tussen de telling in de PDF rapportage en de ruwe data in Excel
64984	QA Issue	Klantcontactbeheer: bij verschillende instellingen op meervoudige bronnen (bijvoorbeeld 3 burgerbronnen in 1 JKC omgeving) werd niet de juiste waarschuwing getoond
64439	Support Call	Zoeken naar persoon in terugbelnotitie scherm toonde in plaats van de namen van de personen bronnen de namen van de producten bronnen
65118	Bug	Klantcontactbeheer: De knoppen voor opslaan/annuleren van mailbox instellingen vielen buiten beeld.
65115	Bug	Het opnieuw toewijzen van een terugbelnotitie aan een andere behandelaar toonde ingevoerde tekst niet over meerdere regels
65121	Bug	Nieuwsberichten werden getoond ook zonder recht op deze bron.

10. VERSIE 3.2.1 (31-05-2017)

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

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

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

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

Integratie instellingen

Taken (Decos JKC)

Gebruik tijd' standaard aan

Vorige keuze hergebruiken ▼
Vorige keuze hergebruiken
Aan
Uit

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

Planning

Datum 30 mei 2017 17:30 - 17:45 ☒ Gebruik tijd Duur 15 Minuten ▼

Bestanden koppelen of uploaden kan nu worden ingesteld.

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

Bestanden (Decos JKC)

Bestand toevoeg methode

Bestandslocatie

Beide ▼
Uploaden
Koppelen
Beide

BESTAND TOEVOEGEN

Titel*

Voer titel in

Omschrijving

Voer omschrijving in

Koppelmethode

☒ Uploaden
☐ Koppelen

Uploaden*

Uploaden

ANNULEREN

OPSLAAN

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

Applicatie instellingen

Standaard zoektype voor tekstinvoer'

Recordtypen waarmee geen sessie wordt gestart

Update periode populaire zoekwoorden (dagen)

Objectnotatie

Inhoud sortering

Huidige locatie

Geen

Geen

Producten

Locaties

Alle bronnen

Veel gestelde vragen

Personen

Organisaties

Zaken

Documenten

Bestand

Thema

Snelkoppeling

KLANTCONTACT

test

Dashboards

Dashboards

Openstaande Taken (17)

Contactgeschiedenis

E-mail (81)

Social Media (8)

Nieuws

Aantekeningen (3)

Themapagina's

Zoek test in Producten

Zoek test in Vraag en antwoord

Zoek test in Personen

Zoek test in Organisaties

Zoek test in Zaken

Zoek test in Documenten

Zoek test in Bestanden

Zoek test in Themapagina's

Zoek test in Snelkoppelingen

Zoek test in Locaties

Zoek test in Alle bronnen

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

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

Documenten				
	NUMMER	TYPE	OMSCHRIJVING	ONTVANGEN
	2722	Aanpassingsverzoek	ingevuld e-formulier	Wanders
	2721	Aanpassingsverzoek	ingevuld e-formulier	Wanders
	2723	Statusnotificaties	Notificatie voor het...	Wanders
	2382	Zaakdocumenten		Wanders
	1573	Aanvraag optocht v...	ingevuld e-formulier	Wanders

De maker van een aantekening of terugbelnotitie wordt vanaf nu niet meer gekoppeld als gerelateerde medewerker.

De 'gecreëerd door' waarde blijft wel de naam van de medewerker die de aantekening of terugbelnotitie aangemaakt heeft tonen.

Door niet meer de naam van de medewerker te tonen in het gekoppelde medewerkers onderdeel wordt het duidelijker wie de werkelijke behandelaar van een actie is.

Aantekening	Status	Actief	Datum	13 apr 2017 12:52
Taken (1)	Gecreëerd door	Batens, Abe	Type	Aantekening
	Titel	Note - 3		

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

Aantekening

Status

Actief

Gecreëerd door

Administrator

Titel

Testing

Aantekening

hello

Datum

08 feb 2017 11:37

Type

Aantekening

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

Terugbelnotitie	Type	Terugbelnotitie	Persoon	test
Geschiedenis	Terugbellen op	06 okt 2016 10:30 - 10:45	Telefoonnummer	12121
Medewerkers (1)	Aangemeld	06 okt 2016 10:16	Prioriteit	Middel
Contactgeschiedenis (1)	Terugbelpogingen	0	Aantal herinneringen	1
	Behandelaar	Dhakhada, Kanu	Gecreëerd door	Administrator
	Zaak nummer		E-mail	
	Vraag	test		

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

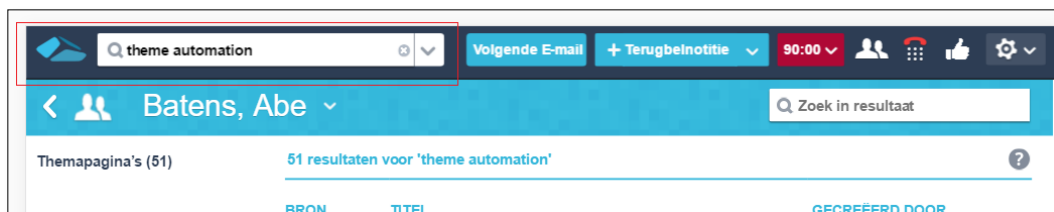
Sessie beëindigen

U heeft momenteel geen actieve sessie.
Wilt u anoniem contacthistorie vastleggen?

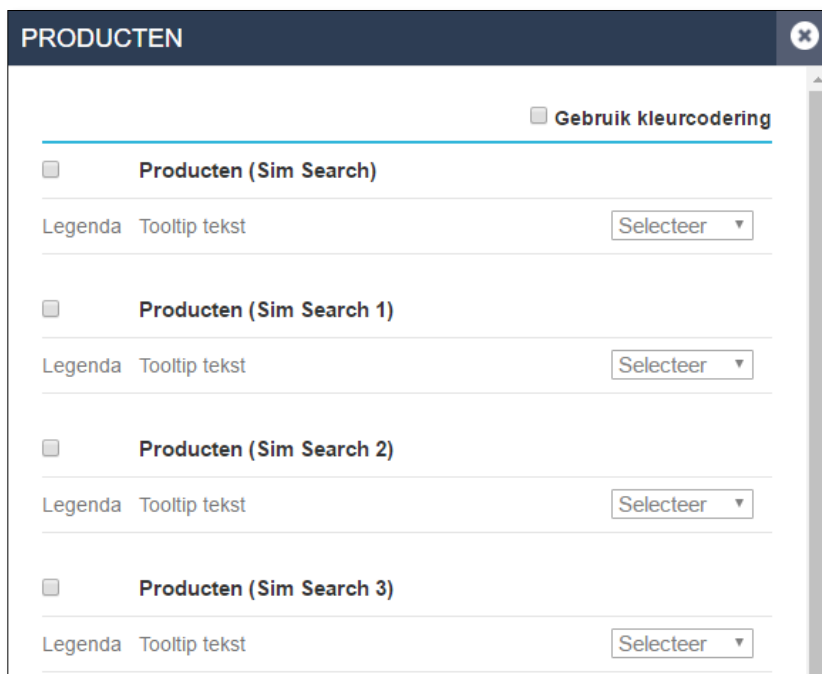
Nee

Ja

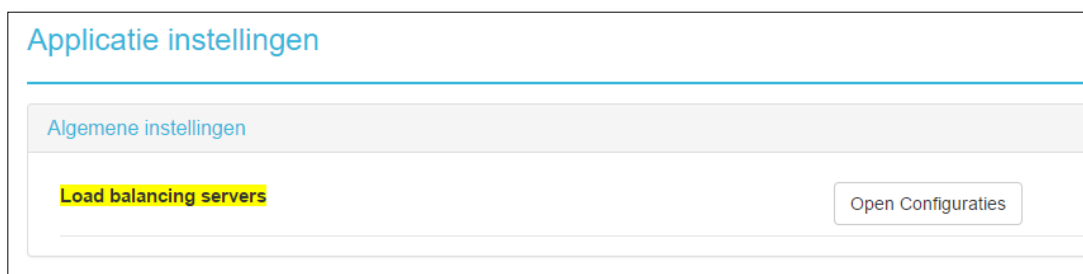
JOIN Klantcontact is vanaf deze versie meer geschikt om op een tablet te worden gebruikt. De applicatie is 'responsive' en past zich aan op de beschikbare schermruimte.



De SIMSearch koppeling ondersteunt vanaf nu meerdere zoekcollecties.



Load balancing: Join Klantcontact kan worden geïnstalleerd over meerdere webserver



LOAD BALANCING SERVERS

Server toevoegen

Naam	IP Address	Componenten	Actie
Server-1	127.0.0.1	☒ Beschikbaarheid ☒ Caching ☒ Telefoon ☒ Planner ☒ Cloud synchronisatie	

Bestanden toevoegen is veiliger geworden. Bepaalde bestandstypen zijn niet meer toegestaan
Het betreft: **.EXE, .COM, .BAT, .HTM, .HTML, .JS, .TS, .REG, .VBS, .MSI**

BESTAND TOEVOEGEN

Titel* Voer titel in

Omschrijving Voer omschrijving in

Koppelmethode ☒ Uploaden ☐ Koppelen

Uploaden*

Bestanden met deze extensie zijn niet toegestaan

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

Decos KlantContact Systeem - Contact geschiedenis lijst							
Gecreeërd door: administrator							
Aangemaakt op: 30 mei 2017 14:04							
Contactpersoon	Contact op	Afgehandeld op	Erugbellen op datum	Daar [dd:hh:mm]	Vraag	Toelichting vraag	Antwoord
inger	01 mrt 2017 16:26	01 mrt 2017 16:30		0:0:4	Andere...	test	Andere...
	01 mrt 2017 16:46	01 mrt 2017 16:47		0:0:1	Andere...	Groen	Terugbelnotitie gemaakt

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

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

KLANTCONTACT

+ Terugbelnotitie

00:01

Themapagina's (1)

1 resultaat voor 'product test'

BRON	TITEL	GECREËERD DOOR
K	Test product test FAQ, test theme page, test file, test note, test organization, test employee	Administrator

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

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

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

11. VERSIE 3.2.0 (21-04-2017)

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

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

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

Klantcontactbeheer

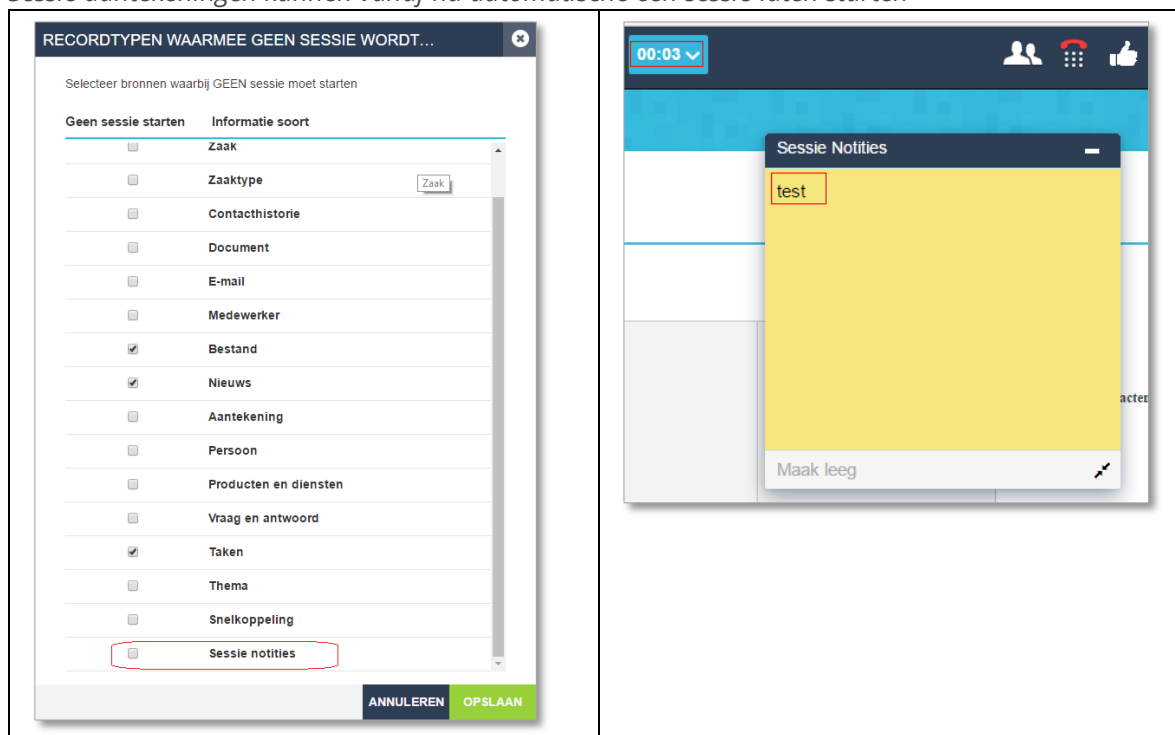
Met de release van versie 3.2.0 is het mogelijk om de nieuwe beheeromgeving te koppelen aan Join KlantContact.

Klantcontactbeheer is de opvolger van de uitgefaseerde Silverlight Admintool.

In de separate bijlage leggen we uit waarom er een nieuwe beheerapplicatie is ontwikkeld.

De komende maanden worden alle klanten gekoppeld aan klantcontactbeheer. Mocht u willen overstappen neemt u dan even contact op met het team (kcsteam@decos.com)

Sessie aantekeningen kunnen vanaf nu automatische een sessie laten starten



Verbeterpunten kunnen vanaf nu gemaild en geprint worden

E-mailmandje (Decos KCS)	18 apr. 2017
Verbeterpunt melden sjabloon	ReportImprovement.docx

Printmandje (Decos KCS)	18 apr. 2017
Verbeterpunt melden sjabloon	ReportImprovement.docx

Themapagina titels op het dashboard worden niet meer afgebroken

Themapagina's	Test product, test FAQ, test theme page, test file, test note, test organization, test employee
---------------	---

Voorloophul bij KVK nummers wordt vanaf nu getoond

Decos Software ▾

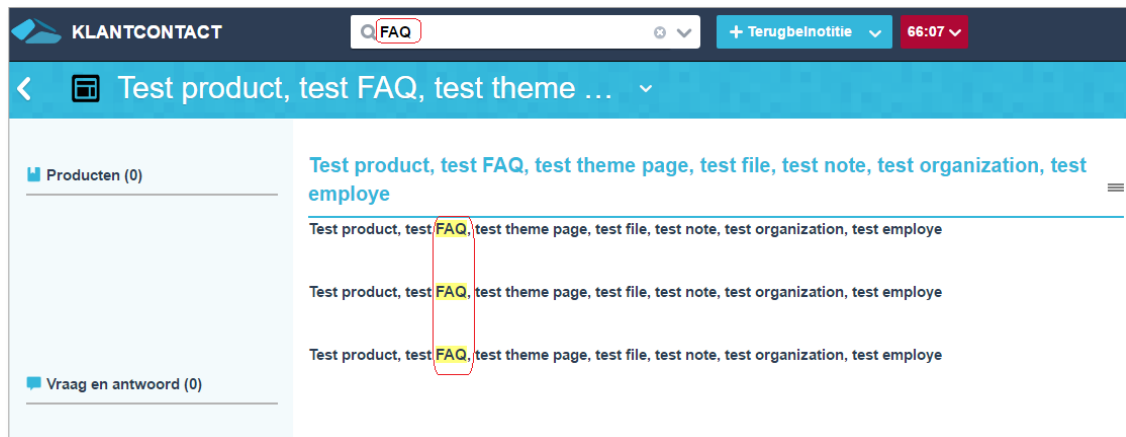
Open in bron

	Naam	Decos Software	Adres	Noordwijk
▼	KVK	01234567	E-mail	
	Telefoonnummer	7410852296	Website	
	Faxnummer			

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

Contact soort	Terugbelnotitie	Behandelaar	Batens, Abe
Registratie datum	29 feb 2016 13:41	Klant	Jansen, J.
Afgehandeld op	26 mei 2016 12:17	Telefoon	071 6227677
Duur [dd:hh:MM:ss]	86:22:36:32	E-mail	
		Gecreëerd door	Batens, Abe

In themapagina's wordt vanaf nu de ingevoerde zoekterm ge-highlight



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

TERUGBELNOTITIE TOEVOEGEN

Klant

Type: ☒ Persoon ☐ Organisatie

Selecteer uit: Gerelateerd

Persoon*: Mevrouw Hagen - Jansen, P. Priscilla

Adres: Zonnebloemstraat 326 2223VV Katwijk

E-mail: p.hagen - jansen@hotmail.com

Telefoon*: +31716005298 / Mobiel nummer

Er is een terugbelnotitie voor u aangemaakt.

Naam Persoon/Organisatie: Mevrouw Hagen - Jansen, P. Priscilla

Adres: Zonnebloemstraat 326 2223VV Katwijk

Telefoonnummer klant: +31716005298

Omschrijving vraag: test

Terugbellen op: 18-04-2017 Tussen 12:15 en 12:30

Aangemaakt door: Administrator

Aangemaakt op: 18-04-2017 12:08

[Details lezen in klantcontact systeem](#)

U kunt deze terugbelnotitie afhandelen in het klantcontactstelsysteem door op bovenstaande link te klikken. U kunt er ook voor kiezen om een antwoord sturen op deze email (reply/beantwoorden). Zet in uw beantwoording kort en bondig de uitkomst van uw klantcontact. Hiermee wordt uw taak automatisch afgehandeld.

Met vriendelijke groet,

Klant Contact Centrum

Type	Terugbelnotitie	Persoon	Mevrouw Hagen - Jansen, P. Priscilla
Terugbellen op	18 apr 2017 12:15 - 12:30	Telefoonnummer	+31716005298
Aangemeld	18 apr 2017 12:08	Prioriteit	Middel
Terugbelpogingen	0	Aantal herinneringen	0
Behandelaar	Jangir, Vineet Vineet	Gecreëerd door	Administrator
Zaak nummer		E-mail	p.hagen - jansen@hotmail.com

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

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