

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

INHOUD	2
1. VERSIE 4.0.1 (08-08-2018)	3
1.1. Klantgegevens beheer in JKC	3
1.2. Sneltoets voor telefoon opnemen	4
1.3. Alle wijzigingen	5
2. VERSIE 4.0.0 (06-07-2018)	5
2.1. Contact sessie notities	5
2.2. Meerdere E-mail adressen koppelen	6
2.3. Meerdere E-mailsjablonen	7
2.4. Medewerker beschikbaarheid status	8
2.5. Alle wijzigingen	10

1. VERSIE 4.0.1 (08-08-2018)

Releasenotes JOIN Klantcontact versie 4.0.1 (sprint 122, 123, 124)

Ontwikkelperiode: 07-07-2018 t/m 06-08-2018

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

1.1. Klantgegevens beheer in JKC

Vanaf deze versie kunnen gegevens van klanten worden opgeslagen in JKC zelf.

Naast de eigen en de landelijke basisadministratie kan het voorkomen dat klantgegevens die zich niet in deze bronnen bevinden, moeten worden opgeslagen voor toekomstig hergebruik. Dat is nu mogelijk geworden. Gegevens van personen en van organisaties en van vertegenwoordigers van organisaties kunnen worden bewaard in de eigen JKC database. Alle soorten acties met deze gegevens zijn mogelijk.

The image shows two screenshots of the JKC system interface. The top screenshot displays the 'PERSONEN' menu with a 'Gebruik kleurcodering' checkbox and a 'Personen (Decos JKC)' entry. The bottom screenshot shows the 'NIEUWE PERSOON REGISTREREN' form, which is divided into three sections: 'Algemeen', 'Adres', and 'Contact informatie'. Each section contains input fields for various personal and contact details.

PERSONEN

☐ Gebruik kleurcodering

☒ **Personen (Decos JKC)**

Legenda Tooltip tekst Selecteer ▼

NIEUWE PERSOON REGISTREREN

Algemeen

BSN nummer	Voer BSN in	Voornaam	Voer Voornaam in
Initialen	Voer Initialen in	Geslacht	Man ▼
Achternaam*	Voer Achternaam in	Geboortedatum	
Voorvoegsel	Voer Voorvoegsel in		

Adres

Straatnaam	Voer Straatnaam in	Provincie	Voer Provincie in
Huisnummer	Voer Huisnummer in	Plaats	Voer Plaats in
Toevoeging	Voer Toevoeging in	Land	Nederland ▼
Postcode	Voer Postcode in		

Contact informatie

Telefoonnummer	Voer telefoonnummer in	E-mail adres	Voer e-mail in
Mobiel nummer	Voer Mobiel nummer in		

ANNULEREN **OPSLAAN**

Schermvoorbeeld van het persoonsregistratie scherm

ORGANISATIES

☒ **Gebruik kleurcodering**

☒ **Organisaties (Decos JKC)**

Legenda

Tooltip tekst

Selecteer ▼

NIEUWE ORGANISATIE REGISTREREN

?

×

Algemeen

Naam*

Voer naam in

Faxnummer

Voer Faxnummer in

Telefoonnummer

Voer telefoonnummer in

Website

Website

E-mail adres

Voer e-mail in

Adres

Straatnaam

Voer Straatnaam in

Postcode

Voer Postcode in

Postbus

Voer Postbus in

Provincie

Voer Provincie in

Plaats

Voer Plaats in

Land

Nederland ▼

Contactpersoon

Voornaam

Voer Voornaam in

Achternaam

Voer Achternaam in

Initialen

Voer Initialen in

Voorvoegsel

Voer Voorvoegsel in

Geslacht

Man ▼

Telefoonnummer

Voer telefoonnummer in

E-mail adres

Voer e-mail in

Mobiel nummer

Voer Mobiel nummer in

Functie

Type functie in

ANNULEREN

OPSLAAN

Schermvoorbeeld van het organisatie registratie scherm

1.2. Sneltoets voor telefoon opnemen

Een inkomend telefoongesprek kan vanaf nu worden opgenomen met een Sneltoets (CTRL+i):

Sneltoetsen	
Omschrijving	Sneltoets sleutel
Zoekbox	CTRL+Z
Zoek in het resultaat	CTRL+F
Geavanceerd zoeken	CTRL+G
Terugbelnotitie toevoegen	CTRL+B
Open medewerker scherm	CTRL+M
Verstuur E-mail	CTRL+Y
Sessie beëindigen	CTRL+K
Activate Action Menu	CTRL+X
Telefoon opnemen	CTRL+I

1.3. Alle wijzigingen

ID	Soort wijziging	Omschrijving
83886	Product Backlog Item	Personen beheer in de JKC eigen database.
84795	Product Backlog Item	Organisatie (en vertegenwoordiger) beheer in de JKC eigen database.
86714	Product Backlog Item	Sneltoets toegevoegd voor het opnemen van een inkomend telefoongesprek.
80582	Support Call	Freshdesk - 9743: Bij het openen van een aan een themapagina gekoppelde organisatie verscheen eerst een tekst 'Geen adressen gevonden' en daarna alsnog het correcte resultaat.
80320	Support Call	Freshdesk - 9591: Aantekeningen bij producten die werden gepubliceerd naar 'Mijzelf' werden toch aan andere collega's getoond.
79441	Support Call	Freshdesk - 9309: Toevoegen van een nieuwe zaak (JOIN Z&D) toonde een spinner, de zaak werd niet gecreëerd.
79415	Support Call	Freshdesk - 9301: Handmatig telefoonnummer invoeren met +31 toonde het bel icoontje niet actief
77952	Support Call	Freshdesk - 8716: Een specifieke gebruiker werd in de beheeromgeving niet getoond.
75040	Support Call	Freshdesk - 7564: Zoeken op zaaknummer in de contactgeschiedenis werkte niet.

2. 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

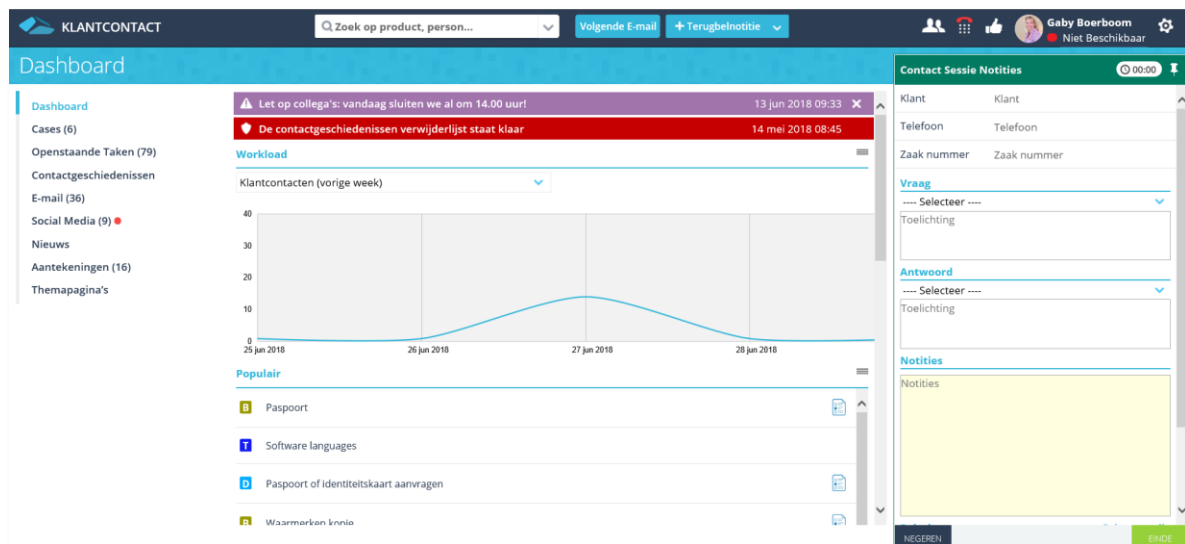
Deze lijst bevat een overzicht van alle nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en bugfixes.

2.1. 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

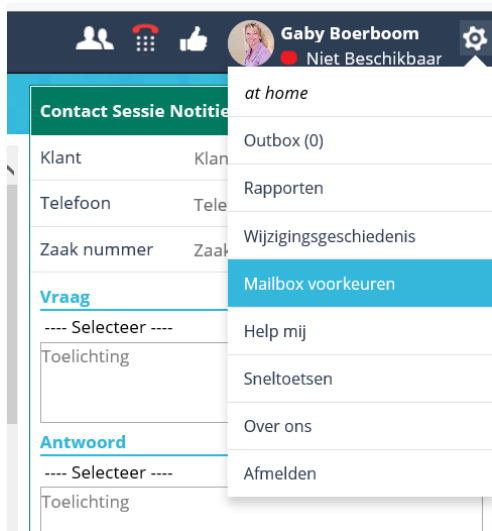
2.2. Meerdere E-mail adressen koppelen

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.

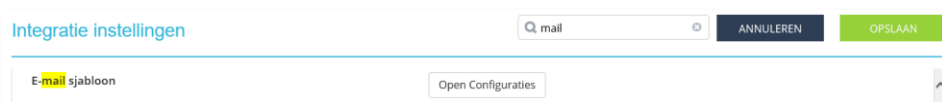
Via de gebruikers instellingen kan iedere gebruiker bepalen welke E-mailaccounts hij op het dashboard van JKC wil zien.



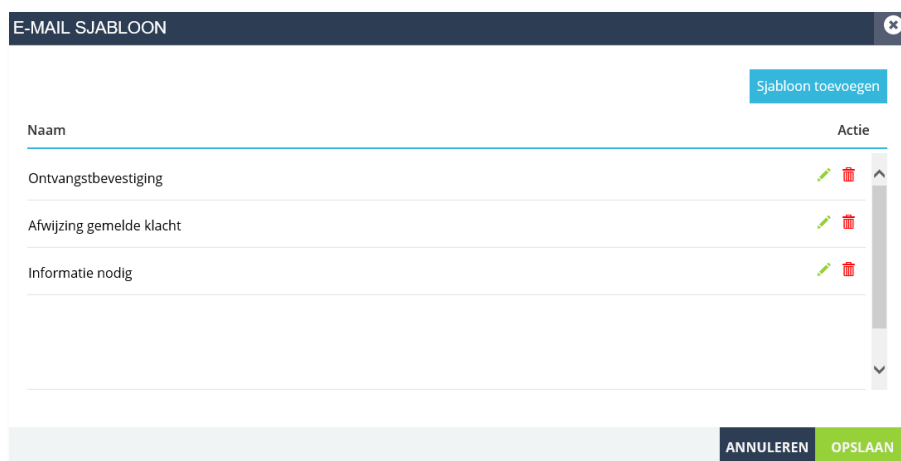
2.3. Meerdere E-mailsjablonen

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

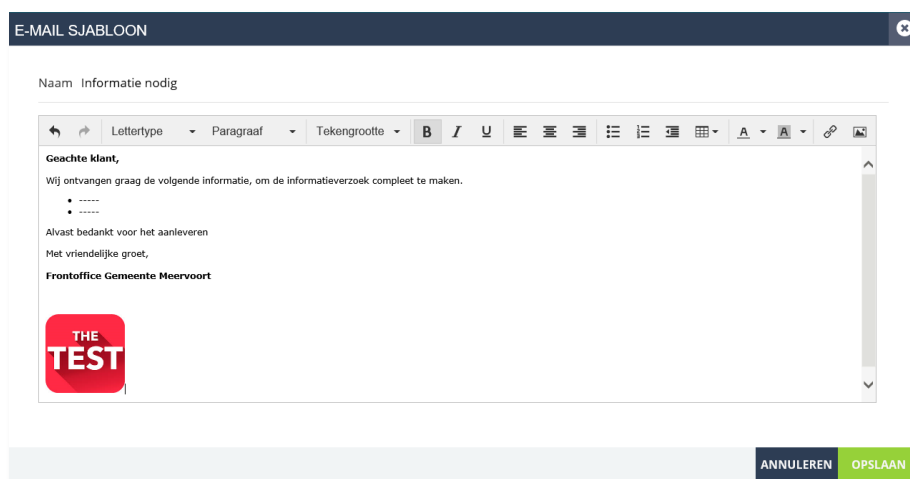
In het JKC E-mailscherm is een veld beschikbaar waaraan de geconfigureerde E-mailsjablonen gekoppeld zijn. De gebruiker kan hier het sjabloon naar wens selecteren, en eventueel via de editor nog aanpassen.



In de beheeromgeving (cloudadmin) kunnen sjablonen worden geconfigureerd.



De lijst met beschikbare sjablonen



Detailscherm van een E-mail sjabloon

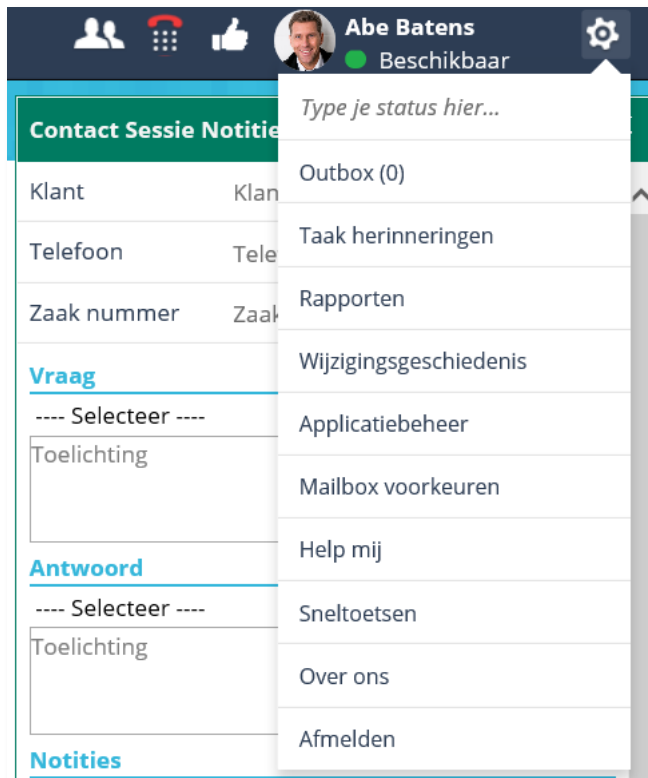
2.4. Medewerker beschikbaarheid status

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.

2.5. 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.