Uw digitale ambities waarmaken met JOIN

RELEASENOTES JOIN KLANTCONTACT 4.0

JOIN.DECOS.COM

DECOS
DEFINING TOMORROW

INHOUD

INHOUD 2

1. VERSIE 4.0.4 (06-01-2019) 3
   1.1. Sessie notitie scherm verplaatsen en vergroten/verkleinen 3
   1.2. Opmerkingen verplicht bij afhandelen Terugbelnotitie 3
   1.3. WhatsApp uitbreidingen 4
   1.4. Aantekening vergrendelen 4
   1.5. Contactgeschiedenis zoeken per kanaal 5
   1.6. Alle wijzigingen 5

2. VERSIE 4.0.3 (02-11-2018) 6
   2.1. Sessie starten 6
   2.2. Social media sortering 7
   2.3. Bekeken informatie koppelen 7
   2.4. Alleen contactgeschiedenis van “mijn afdeling” bekijken 7
   2.5. Rechten op E-mailadres boxen 8
   2.6. Herinneringen versturen als privilege 9
   2.7. Terugbelnotitie limieten per afdeling of mailbox 11
   2.8. Mailbox behandelaren informatie 11
   2.9. Taken en contactgeschiedenis manager weergave 12
   2.10. Social media berichten verwijderen 13
   2.11. Zoeken in de takenlijst 13
   2.12. Alle wijzigingen 14

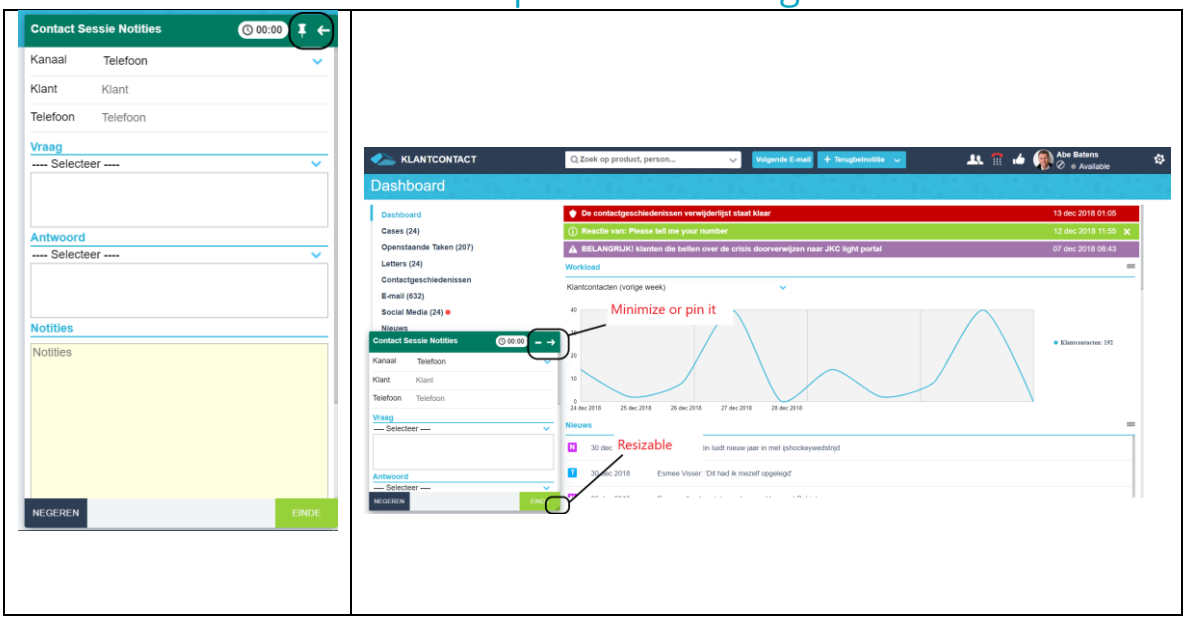
3. VERSIE 4.0.2 (25-09-2018) 15
   3.1. E-mail sjablonen beheer 15
   3.2. Groeperen van E-mail sjablonen 15
   3.3. Alle wijzigingen 16

4. VERSIE 4.0.1 (08-08-2018) 17
   4.1. Klantgegevens beheer in JKC 17
   4.2. Sneltoets voor telefoon opnemen 18
   4.3. Alle wijzigingen 19

5. VERSIE 4.0.0 (06-07-2018) 19
   5.1. Contact sessie notities 19
   5.2. Meerdere E-mail adressen koppelen 20
   5.3. Meerdere E-mailsjablonen 21
   5.4. Medewerker beschikbaarheid status 22
   5.5. Alle wijzigingen 23

1. VERSIE 4.0.4 (06-01-2019)

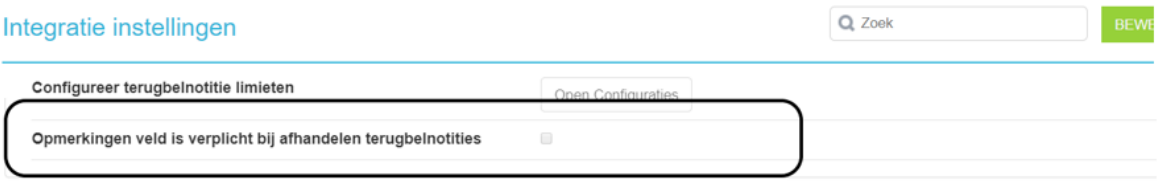
1.1. Sessie notitie scherm verplaatsen en vergroten/verkleinen



Vanaf versie 4.0.4 is het mogelijk om het sessie notitie paneel los te koppelen van de standaard positie rechts in het scherm. Het paneel kan overal binnen het JKC scherm worden geplaatst. Ook kan het scherm groter of kleiner worden gemaakt, door rechts onder in het paneel met de muis tot de gewenste grootte te slepen.
Om het paneel weer terug te laten springen naar de standaard positie kan het 'pijltje naar rechts' ikoontje gebruikt worden

1.2. Opmerkingen verplicht bij afhandelen Terugbelnotitie

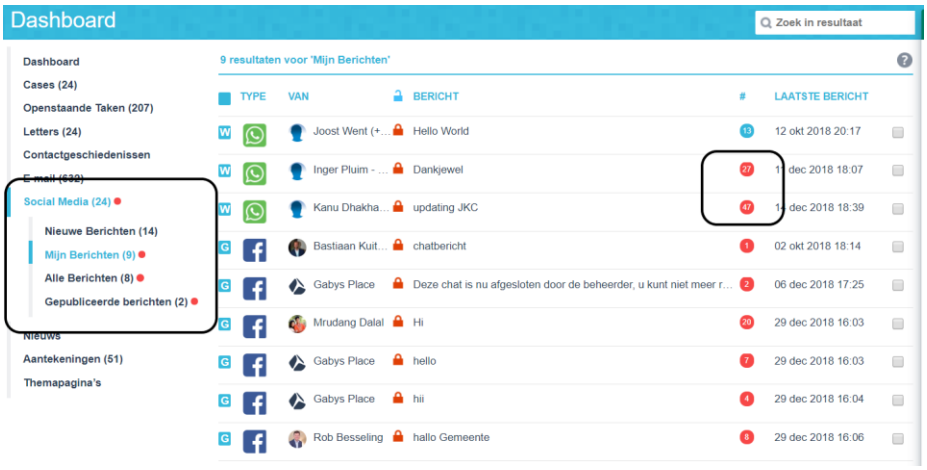
Via een instelling kan worden afgedwongen dat behandelaren van terugbelnotities het opmerkingen veld **<u>moeten</u>** invullen tijdens het afhandelen van een terugbelnotitie.



1.3. WhatsApp uitbreidingen

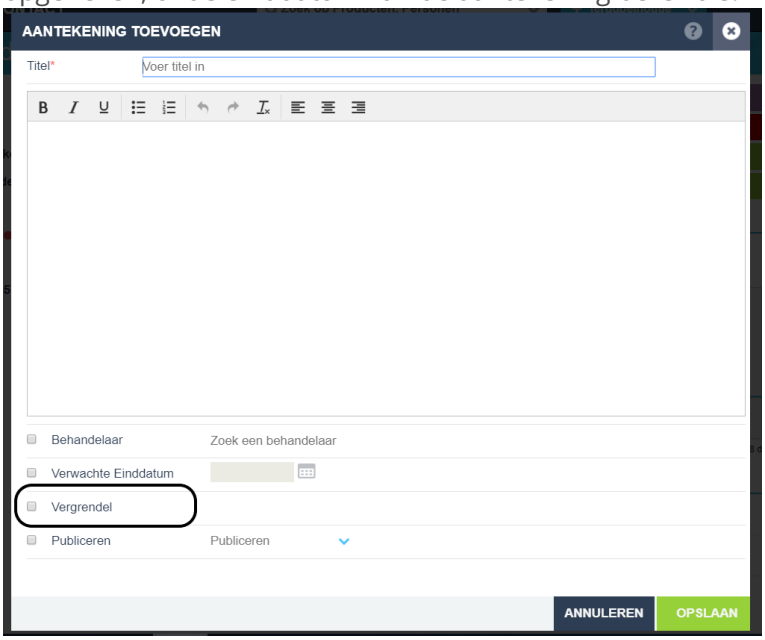
De volgende uitbreidingen zijn vanaf deze versie beschikbaar

- Rode stip om gebruikers te informeren over nieuwe berichten
- Live update van nieuwe berichten terwijl de gebruiker het detailscherm van een conversatie open heeft staan.



1.4. Aantekening vergrendelen

Aantekeningen kunnen vanaf deze versie worden vergrendeld. Hierdoor kunnen gebruikers deze niet aantekeningen niet wegklikken op het dashboard totdat de vergrendeling wordt opgeheven, of de einddatum van de aantekening bereikt is.



1.5. Contactgeschiedenis zoeken per kanaal

Het zoeken naar contactgeschiedenis is mogelijk op basis van het klantkanaal

1.6. Alle wijzigingen

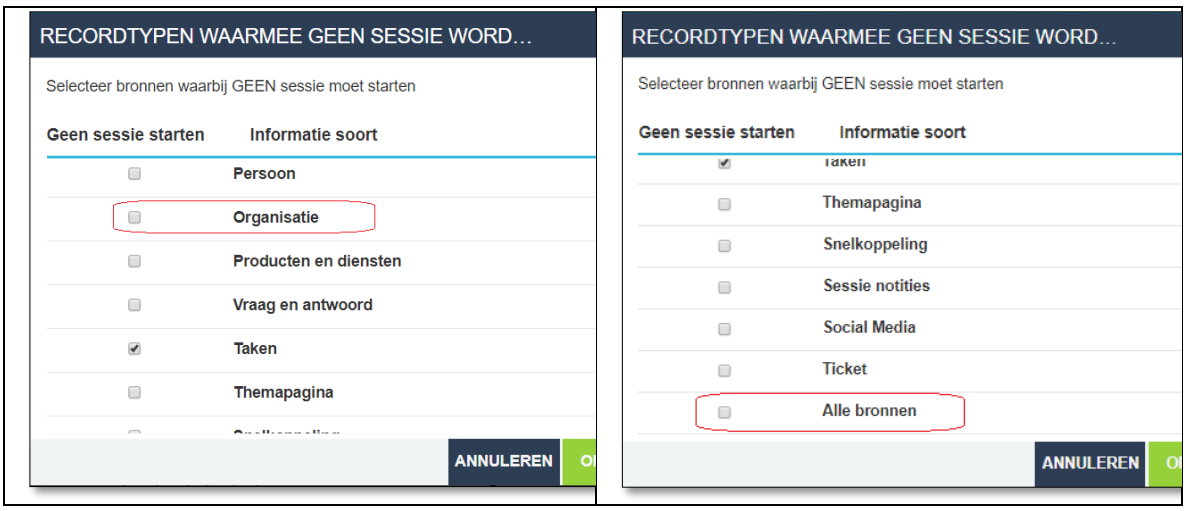
ID	Soort wijziging	Omschrijving
90712	Bug	Email: De Teller van het aantal E-mails toonde hoeveel e-mails in de mailboxen aanwezig zijn. (Geen details, alleen het totale aantal) ook aan gebruikers zonder rechten op alle onderliggende E-mailboxen
92910	Bug	Social Media: Sortering per kolom van de social media berichten werkte niet correct
92905	Bug	Social Media: Lettertype van berichten wijzigde tijdens bekijken in detailweergave
92903	Bug	Contact Sessie panel werd niet altijd goed gepositioneerd na vastzetten/losmaken
93117	Bug	Excel export van openstaande taken lukte niet als 1 van de taken een informatieverzoek betrof
93327	Bug	Terugbelnotitie: registratie van niet succesvolle terugbelpogingen werkte niet correct
93585	Bug	Telefoon integraties Avaya en CSTA: de 'makebusy' optie die zorgt dat de gebruiker na het ophangen niet direct een nieuw gesprek aangeboden krijgt, maar eerst de contactregistratie kan afronden, werkte niet correct
93197	Product Backlog Item	WhatsApp: Rode stip om gebruikers te informeren over nieuwe berichten WhatsApp: live update tijdens conversatie met klant
92482	Product Backlog Item	Email: personen en organisaties kunnen worden opgezocht op basis van het emailadres van de email
92540	Product Backlog Item	Social media is als rapportage onderdeel toegevoegd

92119	Product Backlog Item	Contactgeschiedenis zoeken kan vanaf nu ook op basis van het kanaal
92121	Product Backlog Item	Via een instelling kan worden afgedwongen dat behandelaren van terugbelnotities het opmerkingenveld moeten invullen tijdens het afhandelen van een terugbelnotitie.
92122	Product Backlog Item	Vergrendelen van notificaties bij aantekeningen
91749	Product Backlog Item	Sessie notitie paneel kan verplaatst en vergroot/verkleind worden
94733	Product Backlog Item	JKC toont geen foutmelding meer wanneer de gebruiker geen rechten op onderliggen bronnen (zoals het zaaksysteem) heeft.

2. VERSIE 4.0.3 (02-11-2018)

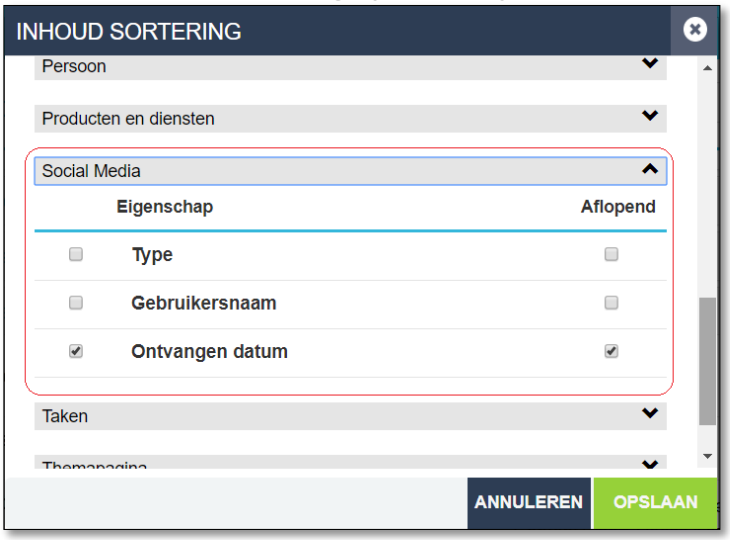
2.1. Sessie starten

Ingesteld kan worden welke activiteiten moeten leiden tot het starten van een sessie. Hier is aan toegevoegd: **Organisatie** en **Alle bronnen**



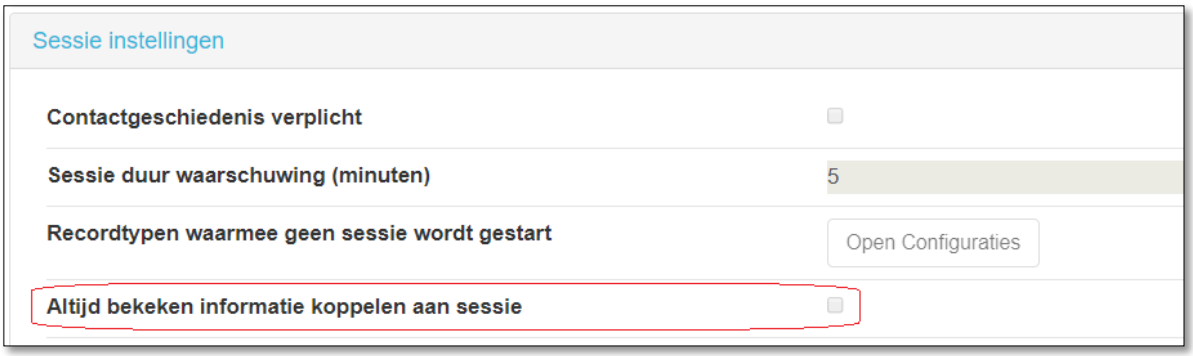
2.2. Social media sortering

Het is vanaf deze versie mogelijk om de lijst met social media berichten te sorteren



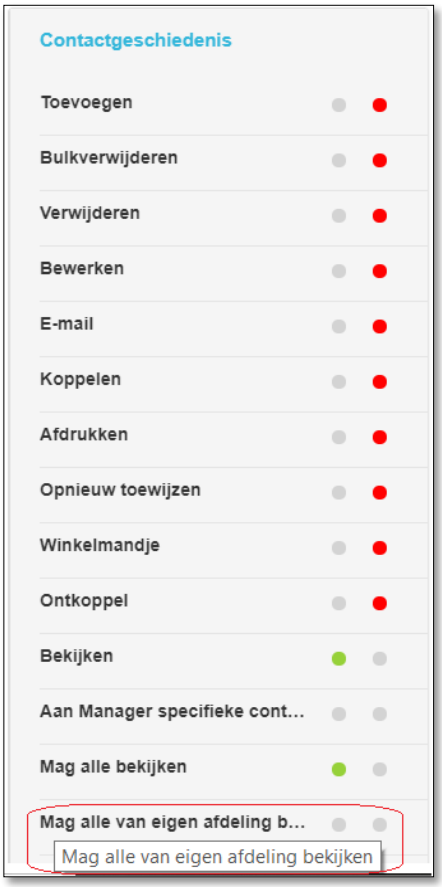
2.3. Bekeken informatie koppelen

In relatie tot de optie om geen sessie te starten bij bepaalde raadplegingen (relevant wanneer er geen Telefoon integratie gebruikt wordt, in dat geval start immers automatisch een sessie na het opnemen), kan met behulp van onderstaande optie toch worden afgedwongen dat bekeken informatie wel gekoppeld worden aan de terugbelnotitie of contactgeschiedenis



2.4. Alleen contactgeschiedenis van “mijn afdeling” bekijken

De optie maakt het mogelijk om naast de bestaande mogelijkheden om contactgeschiedenis van “Mijzelf” en “Alle” te kunnen kiezen voor “Mijn afdeling”.



2.5. Rechten op E-mailadres boxen

Met deze functionaliteit is het mogelijk om rechten op gekoppelde E-mailadressen in te stellen bij de privileges.

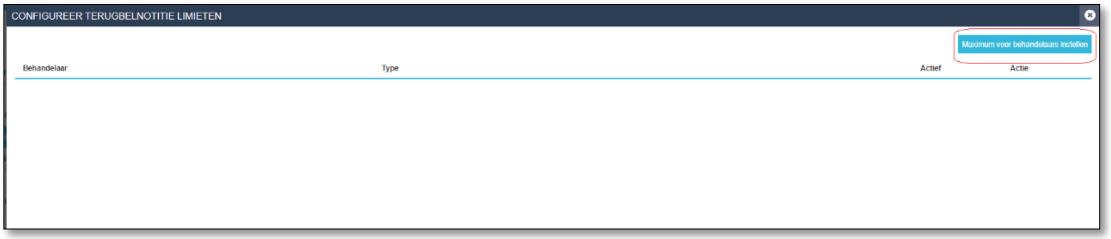
2.6. Herinneringen versturen als privilege

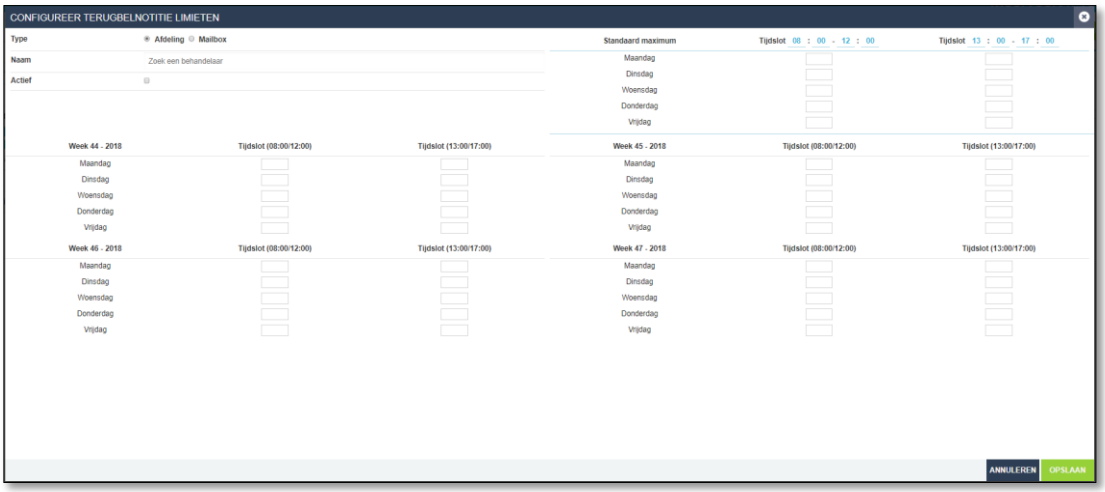
Vanaf deze versie is het mogelijk om rechten in te stellen voor het mogen versturen van herinneringen voor openstaande taken

Taken
Toevoegen
Bulkverwijderen
Verwijderen
Bewerken
E-mail
Koppelen
Afdrukken
Opnieuw toewijzen
Winkelmandje
Ontkoppel
Bekijken
Wijs aan mij toe
Mag bulk alle behandelen
Mag bulk behandelen
Mag alle verwijderen
Mag alle bewerken
Mag alle behandelen
Mag alle van eigen afdeling b...
Aan Manager specifieke take...
Verstuur herinnering
Verstuur herinnering

2.7. Terugbelnotitie limieten per afdeling of mailbox

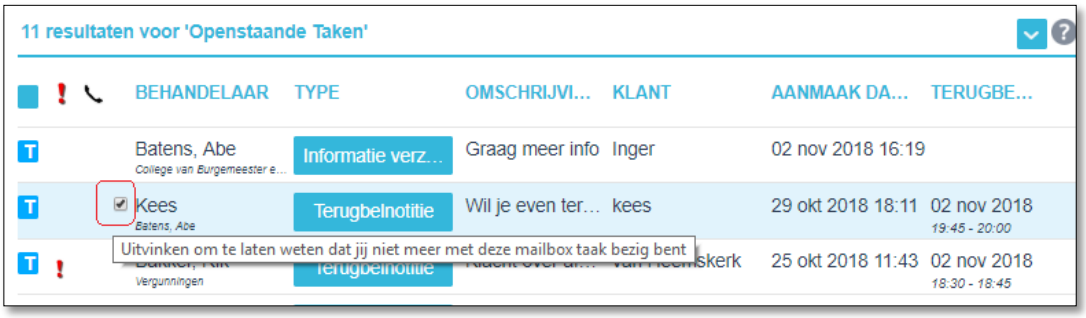
Met deze functionaliteit kan per afdeling en per mailbox worden ingesteld per dagdeel hoeveel terugbelnotities voor deze afdeling of mailbox mogen worden aangemaakt. En welke op een later moment moeten worden ingepland.





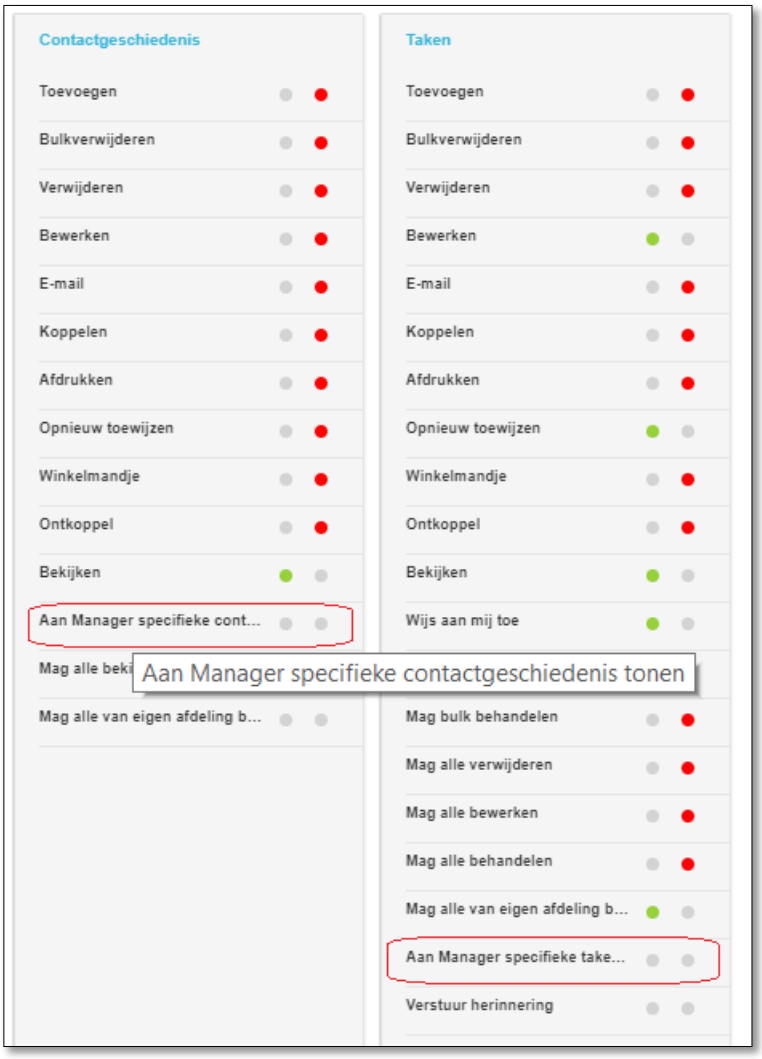
2.8. Mailbox behandelaren informatie

Openstaande taken die zijn toegewezen aan een Mailbox, bieden vanaf nu een checkbox waarmee een lid van de mailbox kan aangeven richting zijn collega's in dezelfde mailbox, dat hij/zij deze taak gaat uitvoeren. Het is niet zo dat de taak daarmee op de naam van deze collega wordt gezet, het is slechts ter informatie, met als doel dubbel werk te voorkomen



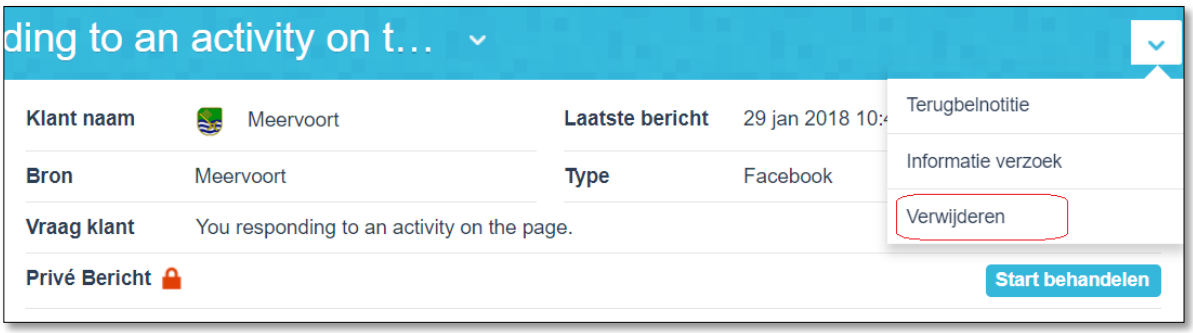
2.9. Taken en contactgeschiedenis manager weergave

Met deze functionaliteit wordt het mogelijk voor een manager om in de openstaande stukken lijst en in de contactgeschiedenis alle items te zien waarbij de behandelaar deze manager ingesteld heeft staan in de Active Directory



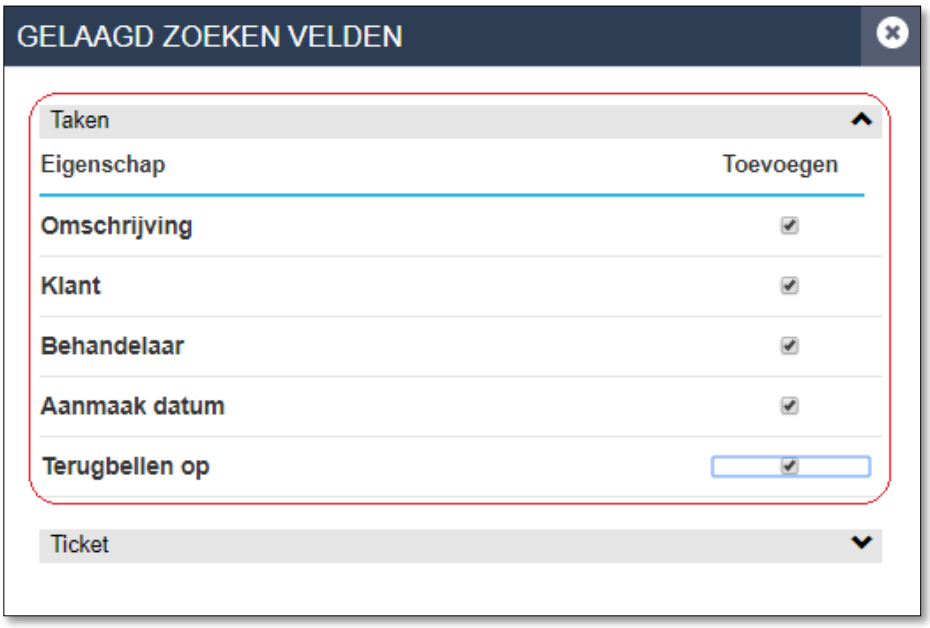
2.10. Social media berichten verwijderen

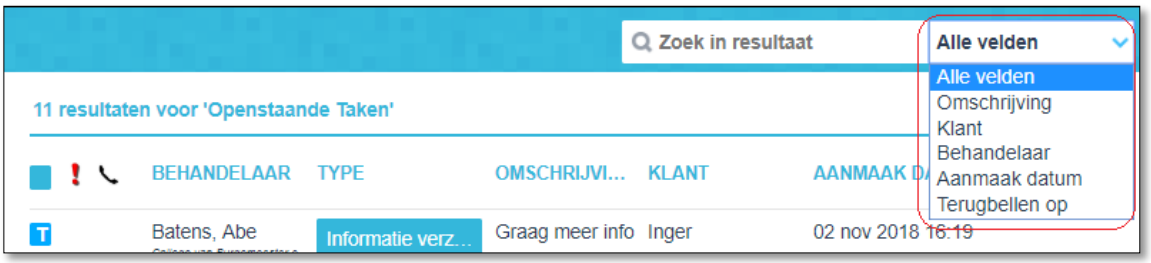
Het is nu mogelijk om social media berichten te verwijderen uit JKC



2.11. Zoeken in de takenlijst

Naast het zoeken in de resultaten van openstaande taken via de zoek in resultaat zoekbox, is het nu mogelijk om daarbij aan te geven in welke velden van de taken gezocht moet worden





2.12. Alle wijzigingen

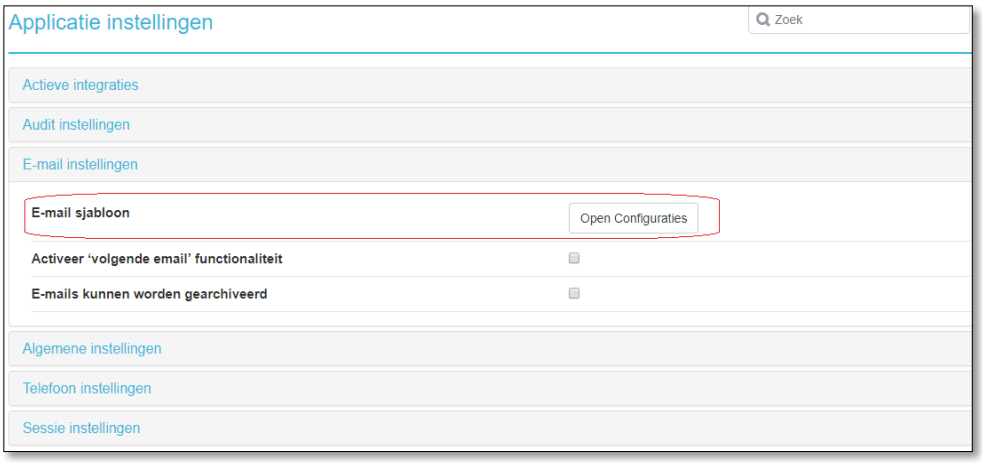
ID	Soort wijziging	Omschrijving
85274	Bug	Audit Trail: Scherm was niet geheel leesbaar
90297	Bug	Email: Volgende E-mail knop werkte niet bij eerste keer klikken
90203	Bug	Persoon: Het veld ''Land'' bleef zichtbaar ook als deze was uitgezet in de privacy instellingen
85203	Bug	Stuur als persoonlijke E-mail werkte niet in combinatie met EWS
91380	Improvement	Zoeken in de lijst met openstaande stukken is voorzien van een veldselectie keuze
90224	Improvement	Alle bronnen: kan nu ingesteld worden of een sessie moet starten
90531	Bug	Bulk Verwijderen kan nu via privilege worden ingesteld (Openstaande taken, contactgeschiedenis)
90221	Bug	Organisatie: kan nu ingesteld worden of een sessie moet starten
90522	Bug	Zoeken via connect op telefoonnummer of emailadres werkte niet correct
90534	Bug	Verstuur herinneringen recht is vanaf nu een privilege instelling
91078	Product Backlog Item	ADFS integratie voor medewerkers
91013	Product Backlog Item	In Emailsjalbonen werkte het & teken niet correct
90266	Product Backlog Item	Blinden ondersteuning: Het "for" attribuut is toegevoegd aan de nieuwe 4.0 schermen
84408	Product Backlog Item	Social media berichten kunnen vanaf nu verwijderd worden uit JKC
72432	Product Backlog Item	Twitter: Ondersteuning voor meerdere Twitter accounts
85439	Product Backlog Item	Manager functionaliteit toegevoegd voor openstaande taken en contactgeschiedenis
90590	Product Backlog Item	Mailbox taken kunnen nu aangevinkt worden om te laten weten wie er met de taak bezig is
89517	Product Backlog Item	Terugbelnotities kunnen per afdeling en mailbox een daglimiet krijgen
85521	Product Backlog Item	Mailbox rechten kunnen nu worden ingesteld via de privileges
85442	Product Backlog Item	Contactgeschiedenis kan worden getoond op basis van ''mijn afdeling''
91560	Product Backlog Item	Mitel: Ondersteuning voor ''make busy'' functie
90512	Product Backlog Item	Social Media: Sortering toegevoegd voor social media berichten

3. VERSIE 4.0.2 (25-09-2018)

Releasenotes JOIN Klantcontact versie 4.0.1 (sprint 125, 126, 127)
Ontwikkelperiode: 07-08-2018 t/m 20-09-2018
Deze lijst bevat een overzicht van alle nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en bugfixes.

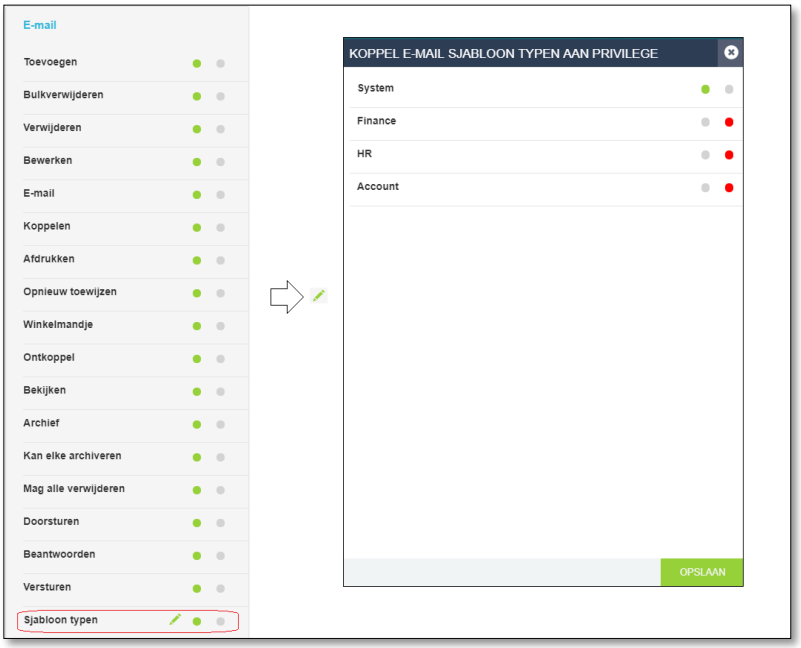
3.1. E-mail sjablonen beheer

Vanaf versie 4.0.2 is het beheren van E-mail sjablonen te vinden onder de Applicatie settings/E-mail sjabloon.

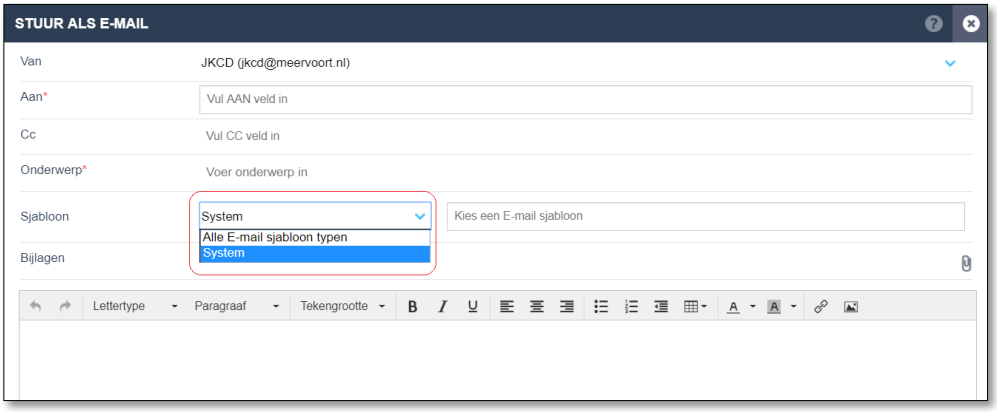


3.2. Groeperen van E-mail sjablonen

E-mailsjablonen kunnen worden ondergebracht in specifieke groepen. De groepen kunnen vervolgens worden voorzien van rechten in de privilege instellingen.



Ingestelde sjablonen groep zoals deze getoond wordt tijdens het aanmaken van een nieuwe E-mail aan de hand van een sjabloon.



3.3. Alle wijzigingen

ID	Soort wijziging	Omschrijving
87772	Bug	In load balanced omgevingen werd op beide servers het telefonie component gestart
87322	Bug	Connect Personen koppeling: Bewerken van een persoon was niet mogelijk zonder 'toevoeg' recht in connect
87686	Bug	Einde sessie waarschuwing (rood kader) werd niet getoond na het beantwoorden of doorsturen van een E-mail
89104	Bug	Connect Documenten koppeling: Bestanden konden niet worden geopend via Connect
89637	Bug	Contact sessie vraag en antwoord validatie werkte niet altijd correct in Internet Explorer
89265	Bug	Email doorsturen werkte niet goed als een bijlage aan de E-mail gekoppeld was
89101	Bug	Email bijlage kon niet geopend worden
89464	Bug	Mobiel nummer werd niet altijd geprefilled bij het aanmaken van een terugbelnotitie, informatieverzoek of afspraak
88602	Bug	Organisatie: Toevoegen van een E-mailadres bij een organisatie was niet mogelijk met hoofdletters
88286	Support Call	[Freshdesk - 12249] : Admin beheer van E-mail sjablonen: naam en type kolom zijn omgedraaid zodat de inhoud beter gelezen kan worden
88280	Support Call	[Freshdesk - 12284] : Contact geschiedenis ingestelde sortering van de lijstweergave werd niet correct toegepast.
88259	Support Call	[Freshdesk - 12583] : Sessie notities toevoegen (in het geeltje) leidde niet tot het (optioneel en instelbaar in admin starten van een sessie

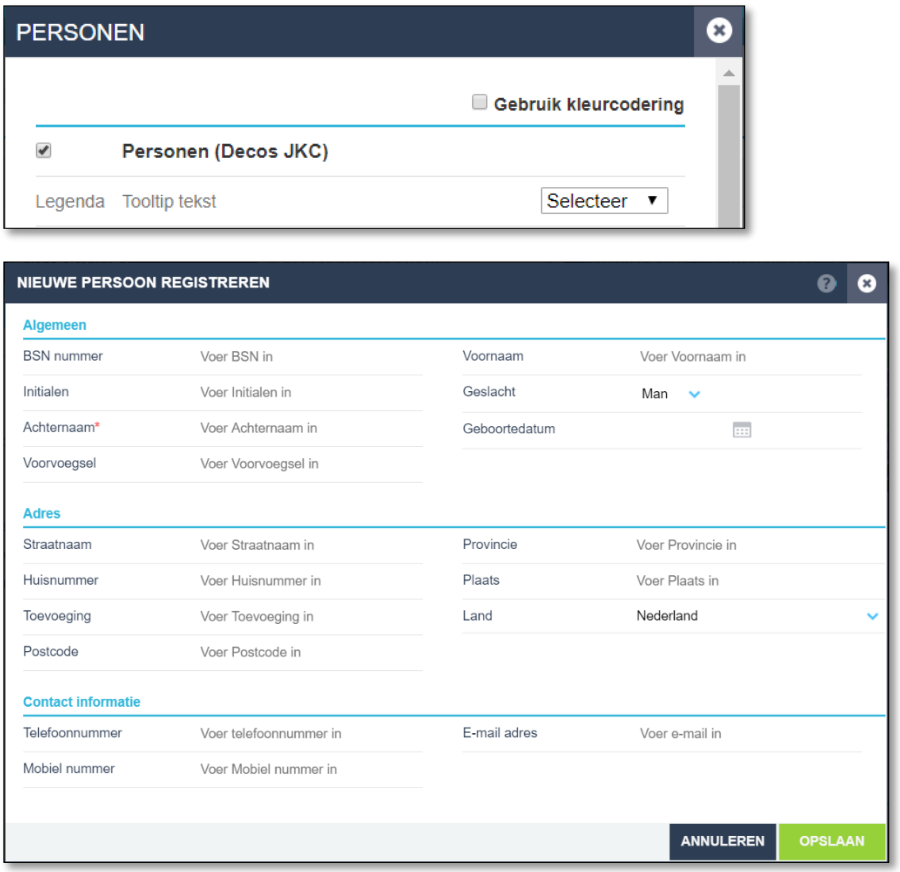
4. VERSIE 4.0.1 (08-08-2018)

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.

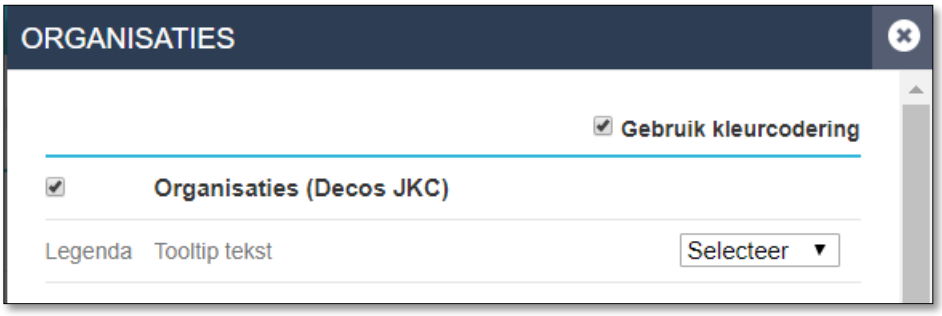
4.1. Klantgegevens beheer in JKC

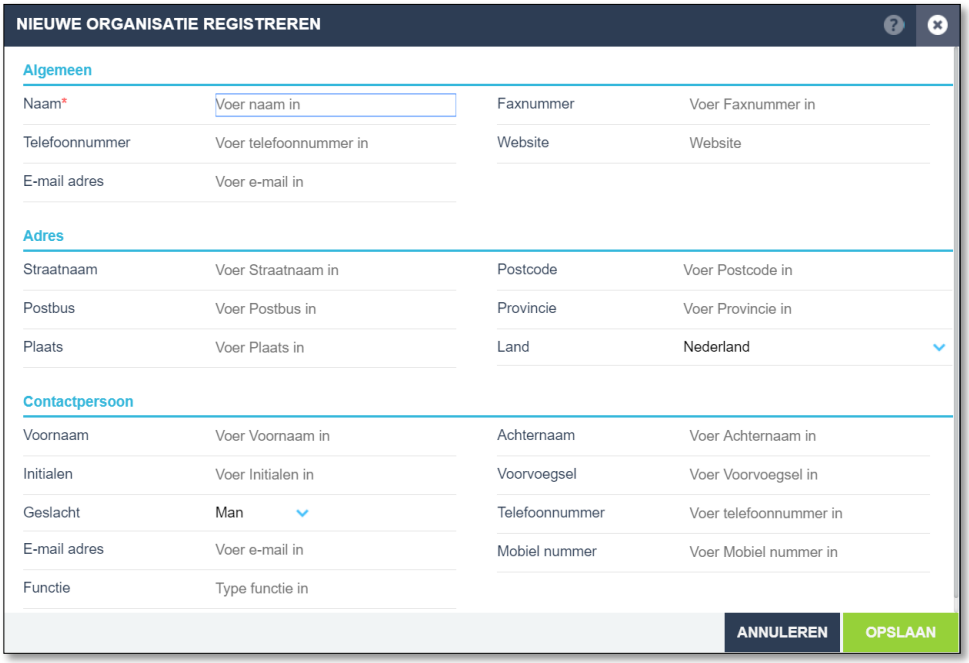
Vanaf deze versie kunnen gegevens van klanten worden opgeslagen in JKC zelf.

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.



Schermvoorbeeld van het persoonsregistratie scherm





Schermvoorbeeld van het organisatie registratie scherm

4.2. Sneltoets voor telefoon opnemen

Inkomend telefoongesprek kan vanaf nu worden opgenomen met een Sneltoets (CTRL+i)

Sneltoetsen

Omschrijving	Sneltoetssleutel
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

4.3. 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 ikoontje 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.

5. VERSIE 4.0.0 (06-07-2018)

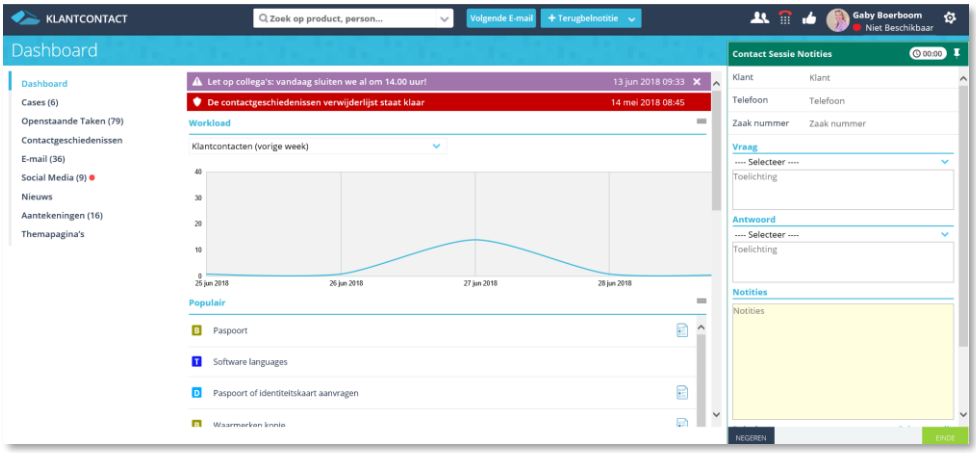
Releasenotes JOIN Klantcontact versie 4.0.0 (sprint 119, 120, 121)
Ontwikkelperiode: 12-05-2018 t/m 06-07-2018
Deze lijst bevat een overzicht van alle nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en bugfixes.

5.1. 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 tijdwinst op.

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

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

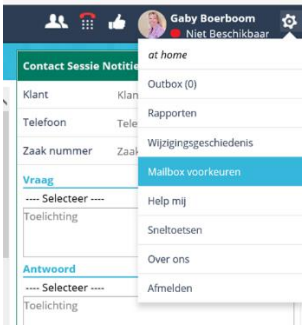


Het contact registratiescherm staat rechts in beeld

5.2. Meerdere E-mail adressen koppelen

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

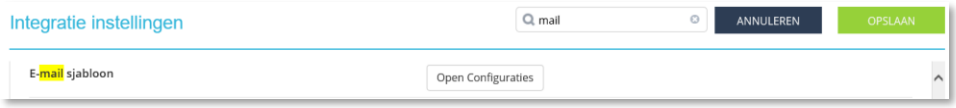
LET OP: om gebruik te kunnen maken van meerdere E-mail accounts voor het ontvangen en versturen van E-mail, moet gebruik worden gemaakt van EWS (Exchange Web Services). Deze methode vervangt dan de oude IMAP methode. *Bovendien moet het standaard door u gebruikte mailaccount FULL Rights en Send on Behalf rechten krijgen binnen de Exchange Omgeving*



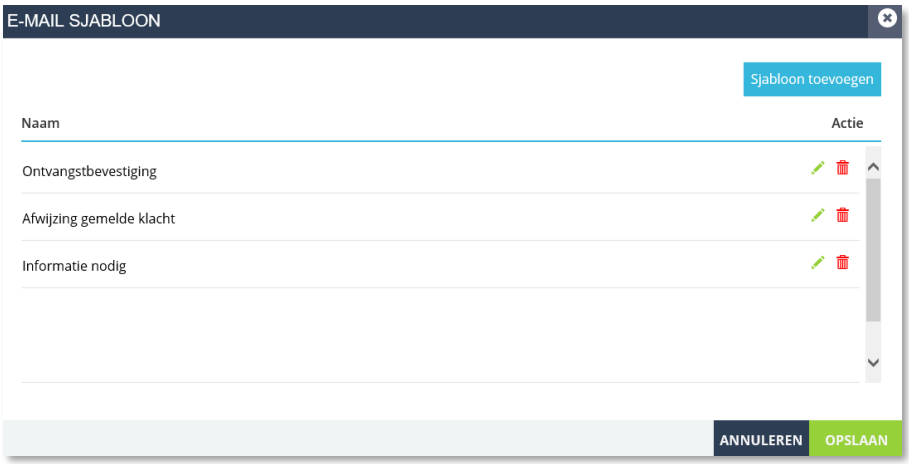
5.3. Meerdere E-mailsjablonen

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

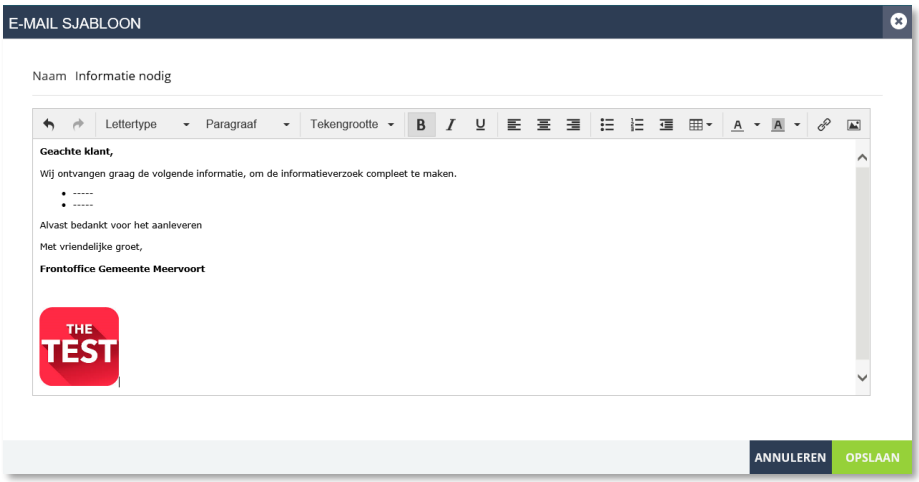
In het JKC E-mailscherm is een veld beschikbaar waaraan de geconfigureerde E-mailsjablonen gekoppeld zijn. De gebruiker kan hier het sjabloon naar wens selecteren, en eventueel via de editor nog aanpassen.



In de beheeromgeving (cloudadmin) kunnen sjablonen worden geconfigureerd.



De lijst met beschikbare sjablonen



Detailscherm van een E-mail sjabloon

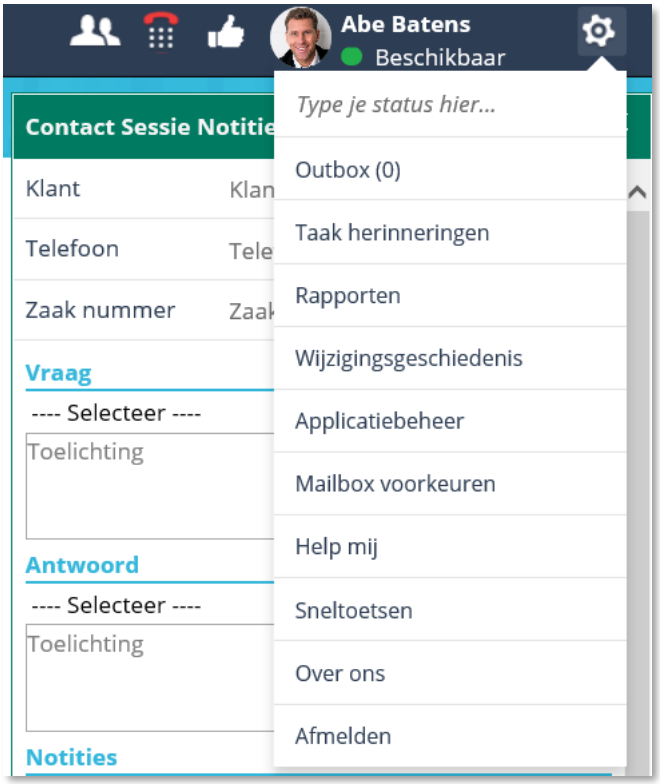
5.4. Medewerker beschikbaarheid status

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.

5.5. 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	Waarschuwingskleur 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.