



Uw digitale ambities  
waarmaken met JOIN

## RELEASENOTES JOIN KLANTCONTACT 4.1

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

**DECOS**  
DEFINING TOMORROW

# INHOUD

INHOUD	2
1. VERSIE 4.1 (01-04-2019)	3
1.1. Fixi integratie	3
1.2. Chat integratie	3
1.3. Outlook agenda verbeteringen	5
1.4. Uitbreiding velden in medewerker-zoek scherm	8
1.5. Publiceer naar optie toegevoegd aan Informatieverzoeken	9
1.6. Sessie notitie paneel veld 'sessie negeren' instelbaar	9
1.7. Gerelateerde informatie ikoontjes	10
1.8. Automatisch invullen van antwoordveld in sessie notities	10
1.9. Eigen gepubliceerde social-media berichten archiveren	11
1.10. Rode bolletjes bij social media berichten	12
1.11. Meerdere social-media pagina's koppelen	12
1.12. Filteren op social-media kanaal	13
1.13. Social media berichten interne notitie	13
1.14. Nieuw feedback scherm	14
1.15. Verbeterpunt bewerken	14
1.16. Informatieverzoek bewerken	15
1.17. Management console	15
1.18. Kanaal en Status functionaliteit	17
1.19. Mag alle behandelen optie bij E-mail	21
1.20. Geassocieerde informatie bij ontvangen E-mails	22
1.21. Medewerker zoeken op Afdeling en Functie	22
1.22. Mitel telefoon integratie nawerktijd	23
1.23. Automatisch registreren van doorkiesnummer	23
1.24. Management rapportage: Weekenden in grafieken	23
1.25. Alle wijzigingen	24

# 1. VERSIE 4.1 (01-04-2019)

*Deze kwartaal release van Join Klantcontact is de opvolger van versie 4.04*

## 1.1. Fixi integratie

Versie 4.1 maakt het mogelijk om volledig in Join Klantcontact te werken in combinatie met Fixi, het **'meldingen openbare ruimte'** systeem van Decos.

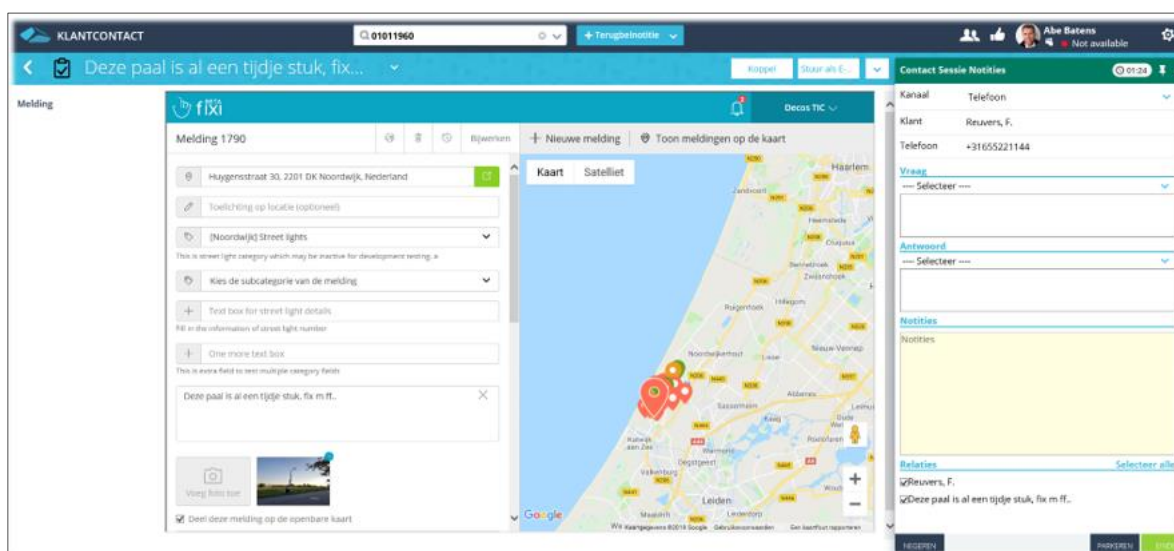
Via JKC kunnen Fixi meldingen worden opgezocht, bewerkt en kunnen nieuwe meldingen worden aangemaakt.

Bovendien worden klantcontacten over Fixi meldingen gekoppeld via de contactgeschiedenis.

Ook wordt bij opgezochte klanten in JKC automatisch gecontroleerd of er Fixi meldingen bestaan bij deze klant. Hiervoor wordt het E-mail adres van de klant gebruikt.

Zelfs zonder gekoppeld E-mailadres kan iedere Fixi melding worden gevonden door te zoeken op een willekeurig trefwoord, klantnaam, type melding, datum, etc. via de algemene zoekbox in JKC.

Voor een uitgebreide beschrijving van alle mogelijkheden die de JKC – Fixi koppeling biedt is een Whitepaper beschikbaar.



## 1.2. Chat integratie

Versie 4.1 ondersteunt een geheel nieuw kanaal! Chat.

Naast de bestaande kanalen Telefonie, Balie, Post, E-Mail en Social media is het voor klanten nu ook mogelijk om te chatten via JKC.

Chat wordt door gebruikers gezien als een eenvoudige en laagdrempelige manier om met medewerkers van een organisatie in contact te komen.

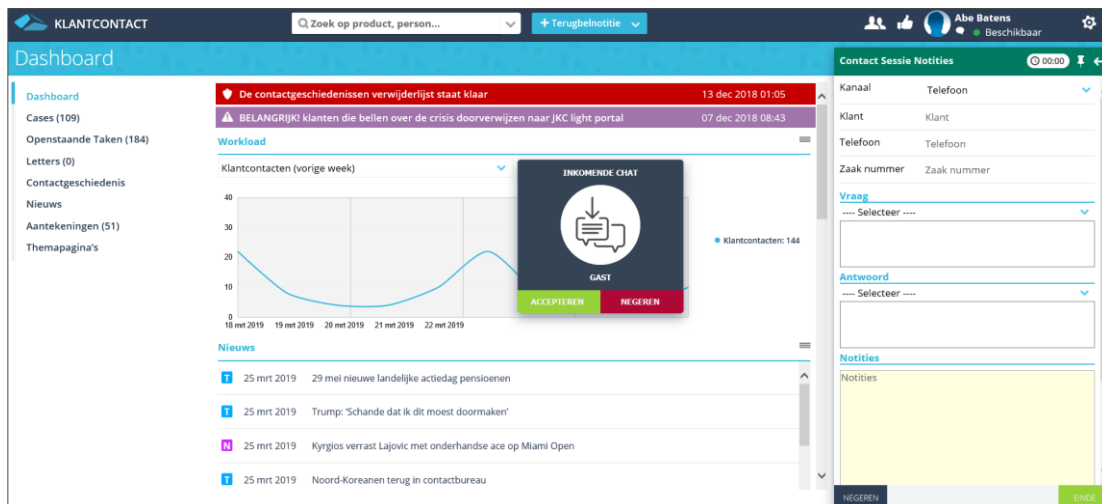
Voor de medewerkers is het gebruik van Chat in Join Klantcontact zeer herkenbaar omdat het systeem, ongeacht de kanaalkeuze van de klant, dezelfde herkenbare stappen doorloopt.

Hierdoor is er nauwelijks sprake van een leercurve.

De manier waarop chats worden aangeboden en behandeld in JKC is identiek aan de manier waarop telefoontjes worden aangeboden en behandeld.

Offline modus: Chat met JKC is altijd mogelijk, zelfs als er niemand beschikbaar is. De klant kan als er niemand beschikbaar is, toch een bericht achterlaten. Deze offline berichten worden vervolgens aangeboden in JKC aan gebruikers als E-mailberichten op het dashboard. Groot voordeel hiervan is dat de uitgebreide mogelijkheden die Join Klantcontact biedt op het gebied van E-mailmanagement van toepassing zijn op deze offline berichten. Afgehandelde chats worden na het maken van de contactgeschiedenis gearchiveerd in JKC.

Voor een uitgebreide beschrijving van alle mogelijkheden die de JKC – Chat koppeling biedt is een Whitepaper beschikbaar.



Inkomende chat in JKC



Chatvenster in JKC

**Het Chatkanaal is momenteel niet beschikbaar, maar u kunt een offline bericht achterlaten. Wij nemen dan contact met u op.**

Naam\*


E-mail adres

Telefoonnummer

Bericht\*

**OK**

Bedankt voor uw bericht. Wij nemen zo spoedig mogelijk contact met u op.

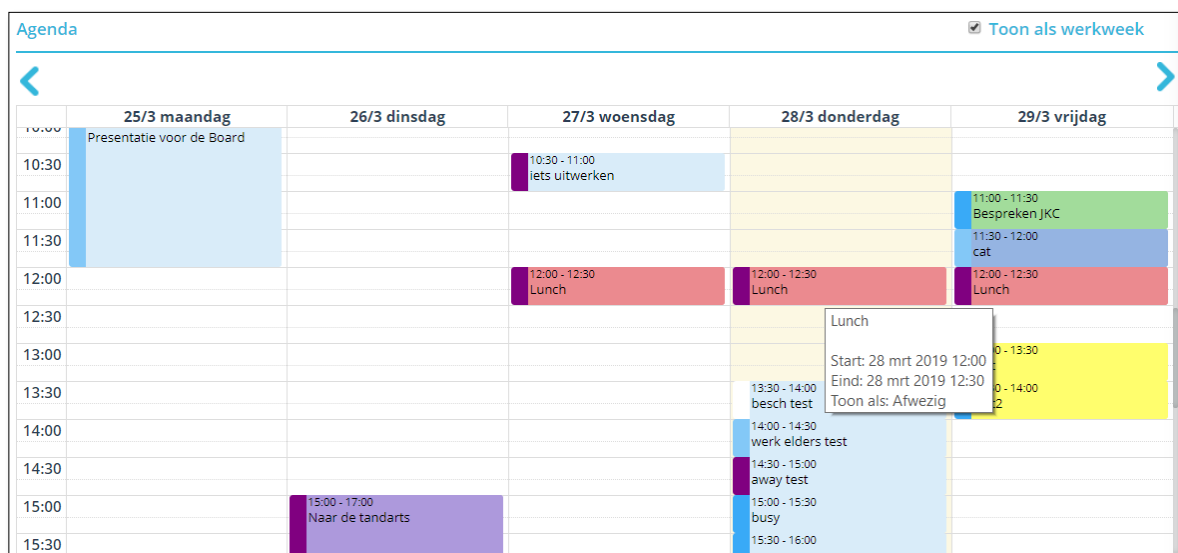


Offline chat melding aan de klant

### 1.3. Outlook agenda verbeteringen

Deze versie bevat veel nieuwe mogelijkheden op het gebied van de koppeling tussen Outlook en Join Klantcontact.

- Kleurtjes in outlook worden getoond in JKC  
De kleuren die in Outlook kunnen worden ingesteld als Categorieën, worden in JKC vanaf nu ook getoond.



- De 'Hele dag afspraken' worden bovenaan het scherm (altijd in beeld) getoond.

Agenda <span style="float: right;">☑ Toon als werkweek</span>					
	11/3 maandag	12/3 dinsdag	13/3 woensdag	14/3 donderdag	15/3 vrijdag
Hele dag				Verjaardag Piet	JKC Klantdag
00:00					
00:30					
01:00					
01:30					
02:00					
02:30					
03:00					
03:30					
04:00					
04:30					

- De Toon als (show as) afspraken worden in JKC getoond
- Afspraken in Outlook kunnen worden voorzien van een status. Outlook noemt dit de 'toon als' status. Deze is voorzien van een naam en een kleur. Dit wordt vanaf nu weergegeven in JKC

Agenda <span style="float: right;">☑ Toon als werkweek</span>					
	25/3 maandag	26/3 dinsdag	27/3 woensdag	28/3 donderdag	29/3 vrijdag
10:00	Presentatie voor de Board				
10:30			10:30 - 11:00 iets uitwerken		
11:00					11:00 - 11:30 Bespreken JKC
11:30					11:30 - 12:00 cat
12:00			12:00 - 12:30 Lunch	12:00 - 12:30 Lunch	12:00 - 12:30 Lunch
12:30				Lunch	
13:00					
13:30				13:30 - 14:00 besch test	13:30 - 14:00 2
14:00				14:00 - 14:30 werk elders test	
14:30				14:30 - 15:00 away test	
15:00		15:00 - 17:00 Naar de tandarts		15:00 - 15:30 busy	
15:30				15:30 - 16:00 -----	

De Toon als waarden kunnen worden getoond in het medewerker-zoek scherm. Via de beheeromgeving kan worden ingesteld in welke kleur iedere 'toon als' status moet worden getoond.

Beschikbaarheid (Agenda)

Gebruik Outlook 'toon als' statussen ☒

### MEDEWERKER BESCHIKBAARHEIDSGEELS


Nieuwe regel Toevoegen +

Beschikbaarheid waarden	Beschikbaarheid resultaat
Als (Availability (MS Exchange) is Beschikbaar), Show <b>Groen</b> Toevoegen Tekst Beschikbaar	
<div> <div>Availability (MS Exchange)</div> <div> <div>Beschikbaar</div> <div>Selecteer</div> <div>Beschikbaar</div> <div>Niet beschikbaar</div> <div>geen gegevens gevonden</div> <div>Gedeeltelijk beschikbaar</div> <div>Afwezig</div> <div>Werk elders</div> </div> </div>	<div> <div>Kleur</div> <div>Groen</div> </div> <div> <div>Status</div> <div>Beschikbaar</div> </div> <div> <div>Korte omschrij...</div> <div>Beschikbaar</div> </div> <div> <div>Lange omschrij...</div> <div>Beschikbaar</div> </div>
Als (Availability (MS Exchange) is Niet beschikbaar), Show <b>Roze</b> Toevoegen Tekst Werkt ergens anders	
Als (Availability (MS Exchange) is Gedeeltelijk beschikbaar), Show <b>Blauw</b> Toevoegen Tekst Gedeeltelijk	
Als (Availability (MS Exchange) is Afwezig), Show <b>Blauw</b> Toevoegen Tekst Afwezig	
Als (Availability (MS Exchange) is Werk elders), Show <b>Roze</b> Toevoegen Tekst Bezet	


ANNULEREN OPSLAAN

### MEDEWERKERS

batens



**Abe Batens**  
Burgemeester, College van Burgemeester en Wethouders



**Britney Batens**  
Bestuurlijke Zaken

**Abe Batens**  
Burgemeester, College van Burgemeester en Wethouders


Werktijden 9:00 - 17:30

Doorkiesnummer

Werk 030-7551339

Mobiel 06-25198397

E-mail a.batens@meervoort.nl



Beschikbaar


**LET OP:** In oudere versies van Exchange bestond de status "Werk elders" nog niet. Deze status is in de 2013 versie toegevoegd.

## 1.4. Uitbreiding velden in medewerker-zoek scherm

In het medewerker-zoek scherm zijn een aantal velden toegevoegd. Hierdoor is het niet meer nodig om de medewerker in detailweergave te laden om deze informatie te kunnen lezen.


MEDEWERKERS

batens



**Abe Batens**

Burgemeester, College van Burgemeester en Wethouders



**Britney Batens**

Bestuurlijke Zaken

**Abe Batens**

Burgemeester, College van Burgemeester en Wethouders

Werktijden

9:00 - 17:30

Doorkiesnummer

Werk

030-7551339

Mobiel

06-25198397

E-mail

a.batens@meervoort.nl

Aantekening

Expertise

Bedrijfs hulpverlener

8



## 1.5. Publiceer naar optie toegevoegd aan Informatieverzoeken

Informatieverzoeken zijn voorzien van de optie om te bepalen wie het antwoord op het informatieverzoek mag zien op het dashboard (groene balk).

**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

Publiceer het antwoord naar: **Mijzelf**

Prioriteit:

Relaties:

**Vraag klant\***

Voer klantvraag in

ANNULEREN OPSLAAN

## 1.6. Sessie notitie paneel veld 'sessie negeren' instelbaar

De sessie negeren knop in het sessie notitie scherm kan optioneel worden verborgen. Hierdoor wordt het maken van een sessie notitie verplicht bij ieder klantcontact

**Sessie instellingen**

Contactgeschiedenis verplicht ☒

Sessie duur waarschuwing (minuten): 5

Recordtypen waarmee geen sessie wordt gestart: Open Configuraties

Altijd bekeken informatie koppelen aan sessie ☐

**Contact Sessie Notities**

Kanaal: Telefoon

Klant: Klant

Telefoon: Telefoon

Zaak nummer: Zaak nummer

**Vraag**

---- Selecteer ----

**Antwoord**

---- Selecteer ----

**Notities**

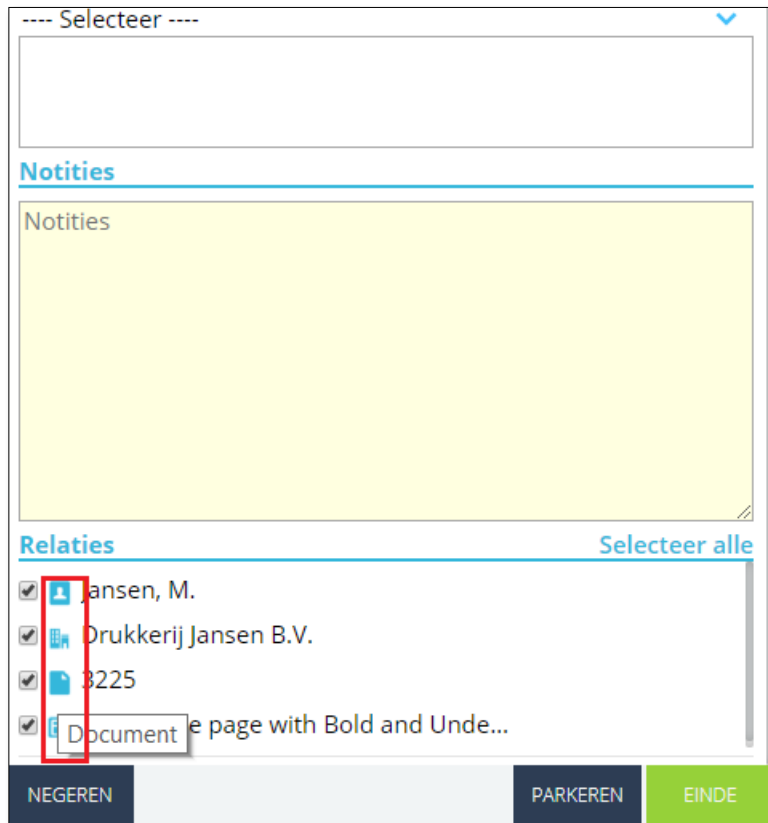
Notities

**Relaties** Selecteer a

NEGEREN EIND

## 1.7. Gerelateerde informatie icoontjes

Alle gerelateerde informatie wordt vanaf versie 4.1 niet alleen met een naam getoond, maar ook met een eigen icoontje. Hierdoor is duidelijker geworden welk soort informatie het betreft.







--- Selecteer ---

**Notities**

Notities

**Relaties** Selecteer alle

- ☒  Jansen, M.
- ☒  Drukkerij Jansen B.V.
- ☒  3225
- ☒  Document e page with Bold and Unde...

NEGEREN PARKEREN EINDE

## 1.8. Automatisch invullen van antwoordveld in sessie notities

Via de beheeromgeving (integratie instellingen/contactgeschiedenis JKC)

Contactgeschiedenis (Decos JKC)

Contactgeschiedenis vraag/antwoord relaties	Open Configuraties
Standaard vragen	Open Configuraties
<b>Standaard antwoorden</b>	Open Configuraties
Default Roles	Manager Developer Tester
Resultaten per antwoord	20
RSS service poort nummer	12312
Zoekfilter	Afgelopen jaar ▼

STANDAARD ANTWOORDEN

Nieuw antwoord

Antwoorden	Altijd tonen	Select On	Actie
Fixi melding aangemaakt	<input checked="" type="checkbox"/>	--- Selecteer ---	
Email forward	<input checked="" type="checkbox"/>	Terugbelnotitie Gecreëerd	
E-mail beantwoord	<input checked="" type="checkbox"/>	Afspraak Gecreëerd	
Informatie verzoek gemaakt	<input checked="" type="checkbox"/>	E-mail Verstuur	
Verbeterpunt gemaakt	<input checked="" type="checkbox"/>	E-mail Beantwoorden	
Taak gemaakt	<input checked="" type="checkbox"/>	E-mail Doorsturen	
Afspraak gemaakt	<input checked="" type="checkbox"/>	Informatie Verzoek Gecreëerd	
Informatieverzoek gestuurd	<input checked="" type="checkbox"/>	Taak Verzoek Gecreëerd	
		Taak verzoek gecreëerd  --- Selecteer ---	
		Afspraak gecreëerd  --- Selecteer ---	
		--- Selecteer ---	

ANNULEREN OPSLAAN

## 1.9. Eigen gepubliceerde social-media berichten archiveren

Berichten die worden geplaatst door de organisatie zelf, kunnen worden verplaatst naar het socia-media archief

< Dashboard

Dashboard

Cases (112)

Openstaande Taken (189)

Letters (0)

Contactgeschiedenis

Social Media (30)

Nieuwe Berichten (18)

Mijn Berichten (10)

Alle Berichten (11)

**Gepubliceerde berichten (1)**

Archief (0)

1 resultaat voor 'Gepubliceerde berichten'

TYPE	GECEËERD DOOR	BERICHT	#	LAATSTE BERICHT
	Gabys Place	Attention! Official release date coming soon :)	1	25 mrt 2019 10:28

1 resultaat voor 'Gepubliceerde berichten'

TYPE

GECREËERD D...

BERICHT

Bulk beantwoorden

Archief

G

f

Gabys Place

Attention! Official release date coming soon :)

## 1.10. Rode bolletjes bij social media berichten

Bij nieuwe berichten, en bij toevoegingen aan bestaande berichten van klanten wordt nu altijd een rood bolletje getoond

Dashboard

Cases (112)

Openstaande Taken (189)

Letters (0)

Contactgeschiedenis

Social Media (19)

Nieuwe Berichten (15)

Mijn Berichten (4)

Alle Berichten (4)

Gepubliceerde berichten (0)

Nieuws

Aantekeningen (51)

Themapagina's

Filter op:

Zoeken in 1 bronnen, 15 treffers gevonden tot nu toe

TYPE	VAN	BERICHT	#	LAATSTE BERICHT
W	Mrudang Dal...	You can close this. Request is already processed	28	20 mrt 2019 16:06
W	Mukta (+9198...	Hey guys	6	20 mrt 2019 14:09
T	Britney Batens	@kcsdecos Welcome to decos :)	2	20 mrt 2019 11:05
W	Conrad van d...	Hoi, testje	8	14 mrt 2019 11:50
W	Kuitie (+3162...	Test Bastiaan. Wat is jullie openstellingsbeleid voor burgers	20	14 mrt 2019 11:36
W	DANNY (+316...	Ik wil graag weten waarom de website eruit ligt? Kan geen afs...	2	14 mrt 2019 11:34





## 1.11. Meerdere social-media pagina's koppelen

Het is mogelijk om meerdere dezelfde social-media pagina's te koppelen

CONFIGUREER FACEBOOK PAGINA'S

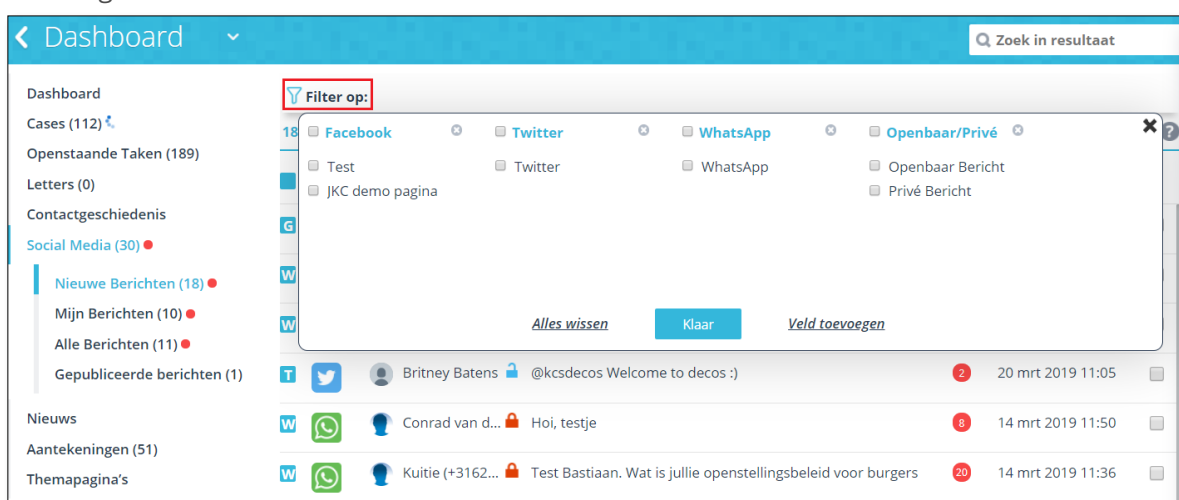
Facebook account toevoegen

Bron naam	Bron ID	Kleur	Pagina URL	Pagina ID	Pagina toegang token	Nieuwe berichten plaatsen toestaan	Actie
Test	A		https://www.facebook.com			<input checked="" type="checkbox"/>	
JKC demo p...	G		https://www.facebook.com/...			<input checked="" type="checkbox"/>	

CONFIGUREER TWITTER ACCOUNTS					
				Twitter account toevoegen	
Bron naam	Bron ID	Kleur	Scherмнаam	Nieuwe berichten plaatsen toestaan	
Twitter 1	W	●	test-twtter	<input checked="" type="checkbox"/>	 
Twitter	T	●	kcsdecos	<input checked="" type="checkbox"/>	 

## 1.12. Filteren op social-media kanaal

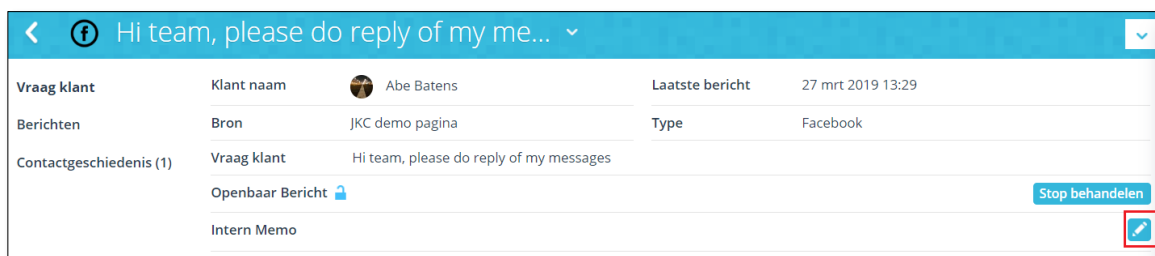
De lijstweergave van de social-media berichten is voorzien van een filter functionaliteit. Hierdoor kan op type kanaal, en indien er meerdere pagina's voor hetzelfde kanaal bestaan worden gefilterd.



The screenshot shows a dashboard with a sidebar on the left containing links like 'Dashboard', 'Cases (112)', 'Openstaande Taken (189)', 'Letters (0)', 'Contactgeschiedenis', 'Social Media (30)', 'Nieuwe Berichten (18)', 'Mijn Berichten (10)', 'Alle Berichten (11)', 'Gepubliceerde berichten (1)', 'Nieuws', 'Aantekeningen (51)', and 'Themapagina's'. The main area displays a list of messages. A 'Filter op:' overlay is active, showing filters for 'Facebook', 'Twitter', 'WhatsApp', and 'Openbaar/Privé'. Under 'Openbaar/Privé', there are options for 'Openbaar Bericht' and 'Privé Bericht'. The overlay also includes buttons for 'Alles wissen', 'Klaar', and 'Veld toevoegen'.

## 1.13. Social media berichten interne notitie

Bij social-media berichten kunnen vanaf versie 4.1 eigen interne aantekeningen worden geplaatst.



The screenshot shows a detail view of a message. At the top, it says 'Hi team, please do reply of my me...'. Below this, there are fields for 'Vraag klant', 'Klant naam' (Abe Batens), 'Laatste bericht' (27 mrt 2019 13:29), 'Berichten', 'Bron' (JKC demo pagina), 'Type' (Facebook), and 'Contactgeschiedenis (1)'. There is a section for 'Openbaar Bericht' with a lock icon and a 'Stop behandelen' button. At the bottom, there is an 'Intern Memo' field with a red box around the edit icon.

<
f
Hi team, please do reply of my me...

<b>Vraag klant</b>	Klant naam	Abe Batens	Laatste bericht	27 mrt 2019 13:29
Berichten	Bron	JKC demo pagina	Type	Facebook
Contactgeschiedenis (1)	Vraag klant	Hi team, please do reply of my messages		
	Openbaar Bericht	<div> <div> </div> <div> </div> </div>		
	Intern Memo	<div> <div>Intern memo</div> <div> <div> </div> <div> </div> </div> </div>		

Stop behandelen

## 1.14. Nieuw feedback scherm

Het feedbackscherm is aangepast. De feedback komt nu direct in de interne klantondersteunings-omgeving van Decos terecht.

Klantcontact

Zaak nu product versie

Feedback

Abe Batens

Beschikbaar

Feedback

Help ons Join Klantcontact verbeteren

a.batens@meenvoort.nl

Feedback:

Product

JOIN klantcontact

Locatie JKC

Lokaal

Melding

Feedback

Submit

Contact Sessie Notities

Zaak nummer

Zaak nummer

Vraag

---- Selecteer ----

Antwoord

---- Selecteer ----

Notities

Notities

Relaties

## 1.15. Verbeterpunt bewerken

Verbeterpunt meldingen kunnen vanaf nu worden bewerkt

Graag de tekst aanpassen van dit ...					Verbeterp... Behandelen
Verbeterpunt melden	Type	Verbeterpunt melden	Gecreëerd door	Abe Batens	Behandelen
Taken (2)	Aangemeld	21 mrt 2018	Behandelaar	Rik Bakker	Opnieuw toewijzen
Medewerkers (1)	Vraag				Verwijderen
Producten (1)	Graag de tekst aanpassen van dit Product				<b>Bewerken</b>
	Antwoord				Send to Alevon
					Verbeterpunt melden
					Nieuwe aantekening starten
					Voeg toe aan Outbox
					Stuur als E-mail
					Afdrukken

## 1.16. Informatieverzoek bewerken

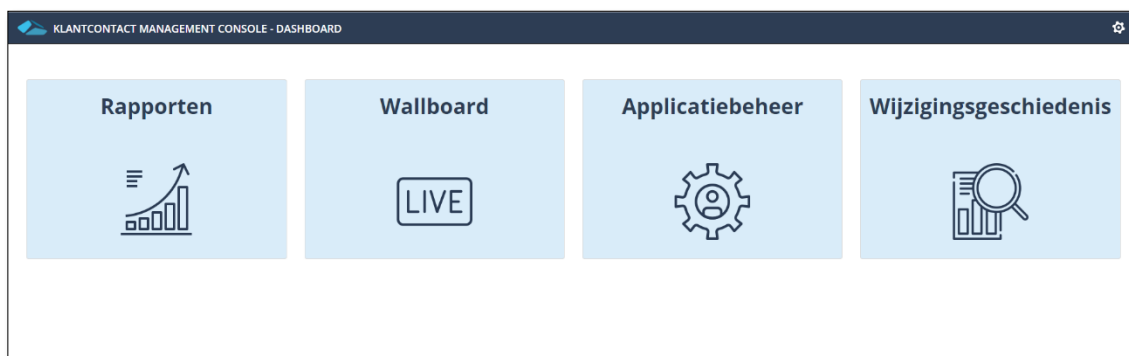
Informatieverzoeken kunnen vanaf nu worden bewerkt

Graag reactie op deze ingewikkel...					Behandelen Bewerken
Informatie verzoek	Aangemeld	01 nov 2018 16:39	Persoon	Inger	Behandelen
Medewerkers (1)	Behandelaar	Abe Batens	Telefoonnummer		Opnieuw toewijzen
Social Media (1)	Prioriteit	Middel	E-mail		Verwijderen
	Gecreëerd door	Abe Batens	Publiceer het antwoord naar Mijzelf		<b>Bewerken</b>
	Vraag				Send to Alevon
	Graag reactie op deze ingewikkelde vraag				

## 1.17. Management console

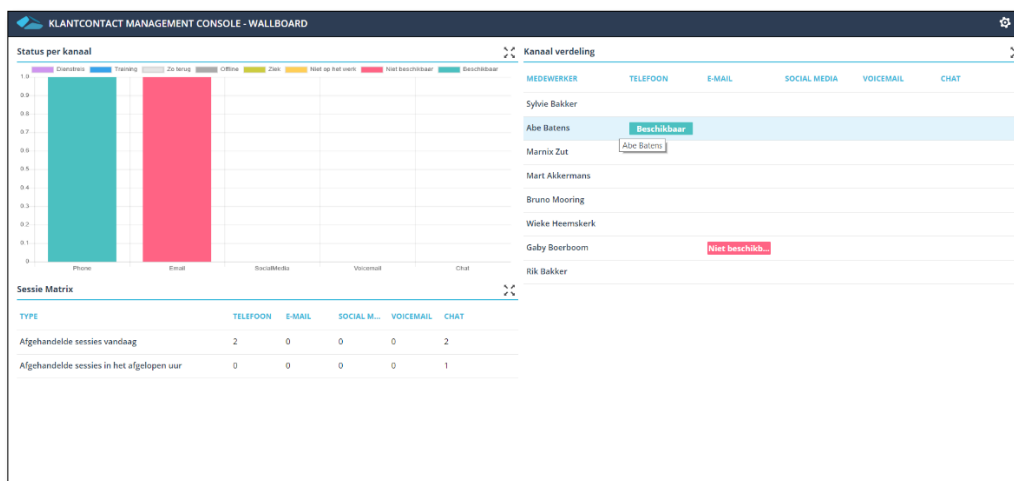
Versie 4.1 is voorzien van een Management Console. Dit is een dashboard waarop informatie beschikbaar is over het gebruik van Join Klantcontact.

Via deze pagina kunnen de Rapportages worden bereikt, en ook toegang toe het applicatiebeheer, en indien in gebruik de wijzigingsgeschiedenis.



Het wallboard is een nieuwe module van Join Klantcontact, en toont realtime inzicht in welke medewerker in welk kanaal werkzaam is, wat zijn/haar status is, etc.

Ook toont het Wallboard informatie over de werkdruk van vandaag. Hoeveel telefoontjes zijn er in JKC behandeld, hoe lang duurde het klantcontact, hoeveel E-mails zijn er beantwoord, etc. De Wallboard module valt onder de JKC licentie structuur.



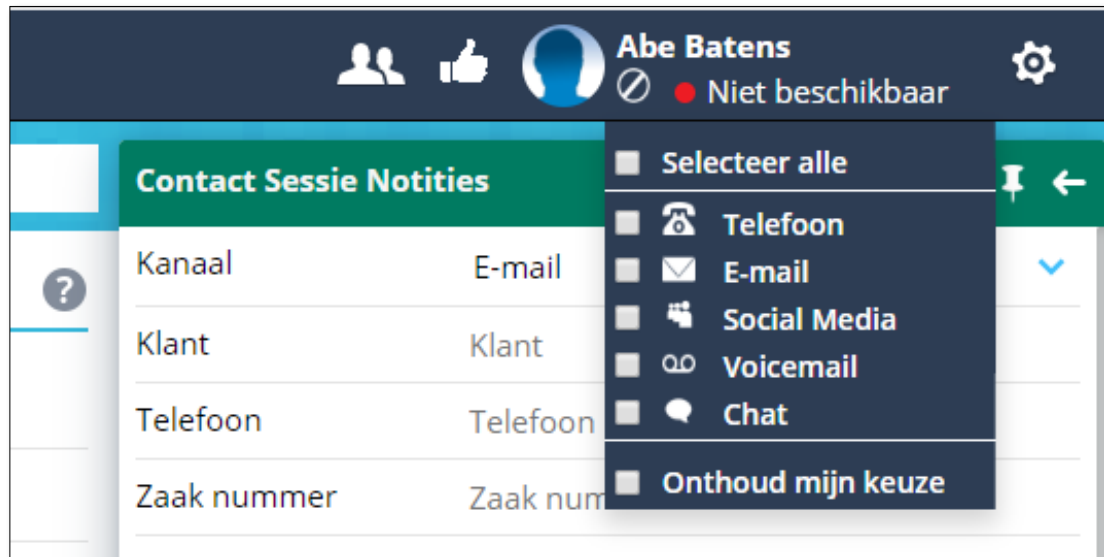
Toegang tot het management dashboard (en indien onderdeel van de licentie, het Wallboard) kan worden ingesteld via de privileges.

Privileges	
Ontkoppel	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Bekijken	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Toegang tot JKC	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Toon management dashboard	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Toegang tot managementrapporten	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Wijzigingsgeschiedenis bekijken	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Toon Verjaardagen onderdeel	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Toon Nieuws onderdeel	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Toon Populair onderdeel	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Toon Snelkoppeling onderdeel	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Toon Themapagina onderdeel	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Toon top balk	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Toon Workload onderdeel	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Wallboard	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

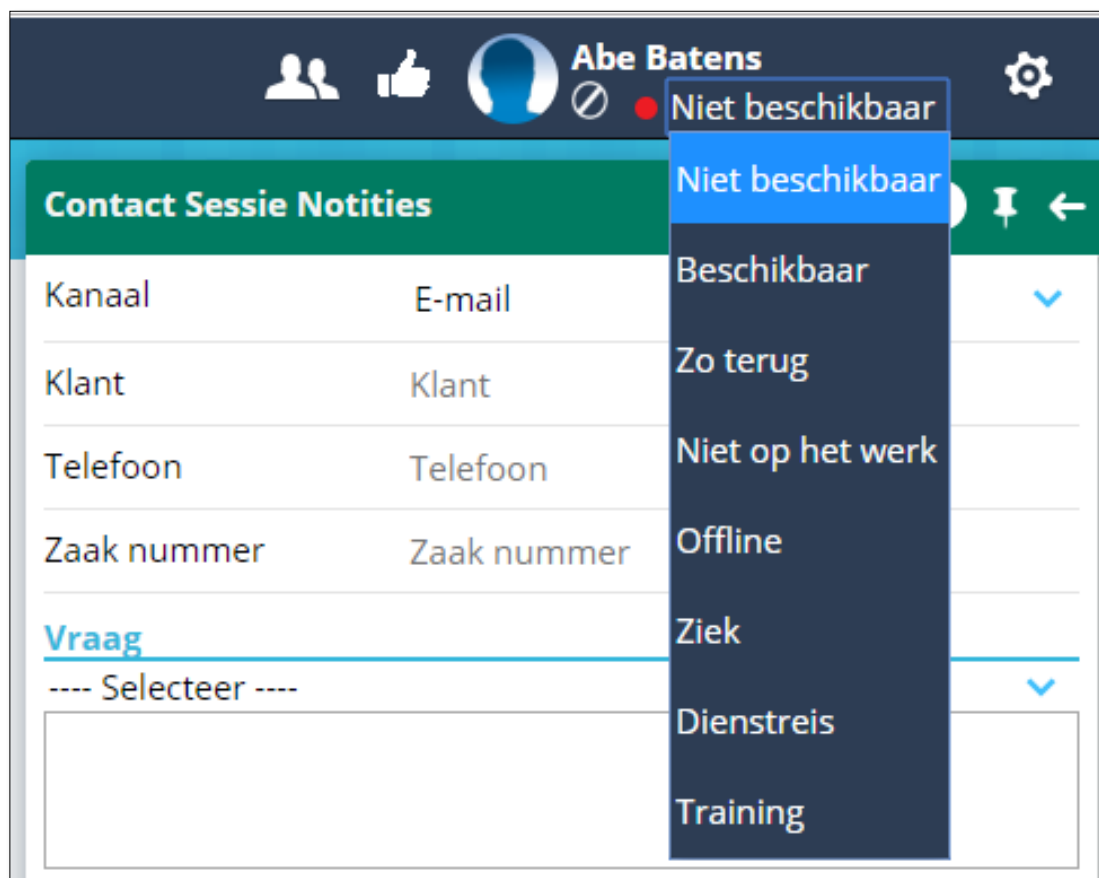


## 1.18. Kanaal en Status functionaliteit

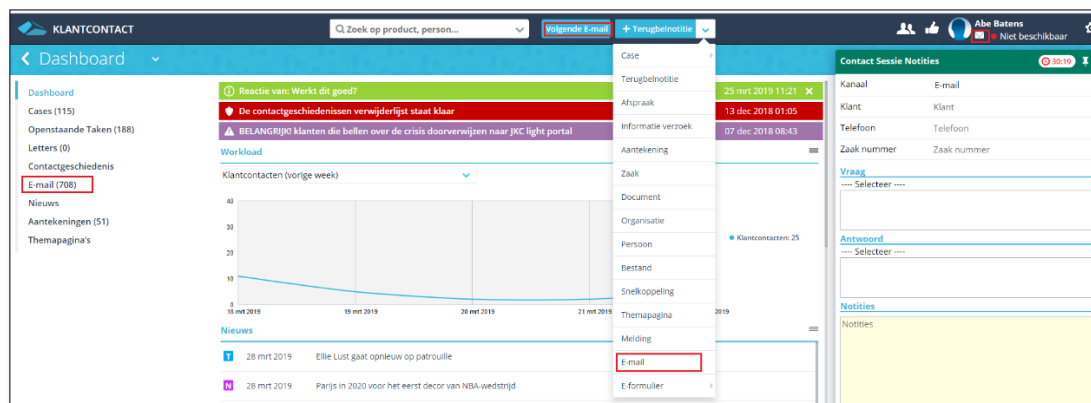
Versie 4.1 is voorzien van een kanaal kies functionaliteit en bijbehorende status functionaliteit. Het kunnen kiezen van een of meerdere kanalen door een eindgebruiker heeft belangrijke voordelen. Hierdoor wordt bijvoorbeeld de applicatie overzichtelijker. De gebruiker ziet alleen de functionaliteit terug die relevant is voor het kanaal/ de kanalen waarin hij/zij werkt. De kanaal voorkeur kan worden gekozen waarna de functionaliteit verschijnt. De voorkeur kan worden onthouden als 'standaard voorkeur'



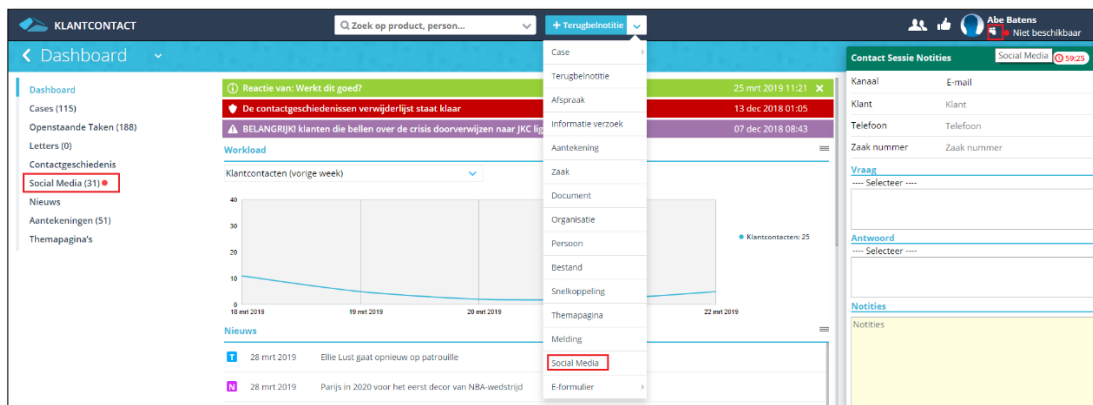
Kanaalkiezer



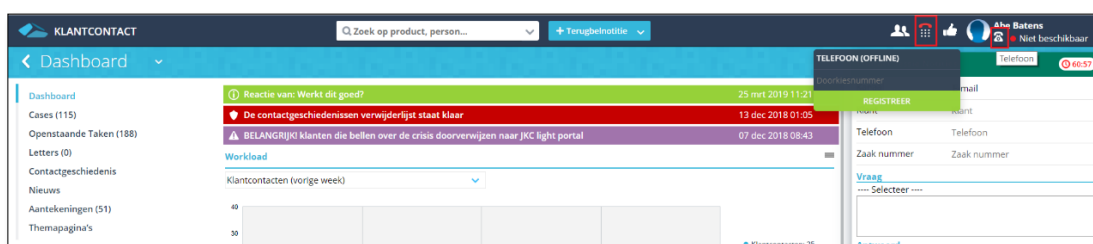
## Statussen



Keuze om te werken in het kanaal E-mail toont de E-mail functionaliteit



Keuze om te werken in het kanaal Social-media toont de Social-media functionaliteit



Keuze om te werken in het kanaal Telefoon toont de Telefoon functionaliteit



Instellingen in de beheeromgeving. Hier kunnen de kanalen worden ingesteld, en kunnen de gewenste statuses worden beheerd.

















KANAAL ✕

Telefoon	<input checked="" type="checkbox"/>
E-mail	<input checked="" type="checkbox"/>
Social Media	<input checked="" type="checkbox"/>
Voicemail	<input checked="" type="checkbox"/>
Chat	<input checked="" type="checkbox"/>
Brief	<input type="checkbox"/>
Balie	<input type="checkbox"/>

Beheeromgeving met kanaal opties

BESCHIKBAARHEIDSTATUS ✕

Status toevoegen

Status	Kleur	Omschrijving	Actie
Dienstreis	Roze	<span style="color: purple;">●</span> Dienstreis	 
Training	Blauw	<span style="color: blue;">●</span> Training	 
Zo terug	Oranje	<span style="color: orange;">●</span> Zo terug	 
Offline	Grijs	<span style="color: gray;">●</span> Offline	 
Ziek	Geel	<span style="color: yellow;">●</span> Ziek	 
Niet op het werk	Donker geel	<span style="color: olive;">●</span> Niet op het werk	 
Niet beschikbaar	Rood	<span style="color: red;">●</span> Niet beschikbaar	 
Beschikbaar	Groen	<span style="color: green;">●</span> Beschikbaar	 

De statuses

## 1.19. Mag alle behandelen optie bij E-mail

E-mails die door een behandelaar zijn opgepakt om te beantwoorden, of zijn toegewezen (vinkje om behandelaar te worden van een E-mail) kunnen vanaf nu ook door andere gebruikers, die het nieuwe privilege 'Mag alle behandelen' hebben, worden afgehandeld



KLANTCONTACT					
Dashboard					
702 resultaten voor 'Alle E-mail'					
	BEHANDEL	VAN	ONDERWERP	BEHANDELAAR	ONTVANGEN
<input checked="" type="checkbox"/>		jkcd@meervoort.nl	Sample Mail 212	Abe Batens	13 feb 2019 18:07
<input checked="" type="checkbox"/>		jkcd@meervoort.nl	Sample Mail 194	Abe Batens	13 feb 2019 18:06
<input checked="" type="checkbox"/>		mukta.rawat@decos.com	emai with email attachment	Abe Batens	13 feb 2019 13:39
<input checked="" type="checkbox"/>		kanu.dhakada@decos.com	PW: Schermafdruk AFM logo	Abe Batens	04 feb 2019 10:44
<input checked="" type="checkbox"/>		jkcd@meervoort.nl	Taak	Abe Batens	21 jan 2019 17:12
<input checked="" type="checkbox"/>		jkcd@meervoort.nl	Taak	Abe Batens	27 sep 2018 17:49
<input checked="" type="checkbox"/>		support@pickysist.com	Picky Assist - WhatsApp Broadcast Bridge A...	Abe Batens	27 sep 2018 07:11
<input checked="" type="checkbox"/>		a.batens@joinsuite.nl	Approve proposal Zaakdocumenten\Bestuu...	Gaby Boerboom	18 mrt 2019 09:21
<input checked="" type="checkbox"/>		a.batens@joinsuite.nl	Approve proposal Zaakdocumenten\Bestuu...	Gaby Boerboom	18 mrt 2019 09:21
<input checked="" type="checkbox"/>		jkcd@meervoort.nl	Sample Mail 260	Gaby Boerboom	13 feb 2019 18:08

## 1.20. Geassocieerde informatie bij ontvangen E-mails

Vanaf versie 4.1 biedt JKC de mogelijkheid om bij een ontvangen E-mail te controleren of er een klant (persoon of organisatie/vertegenwoordiger) gevonden kan worden.

**KLANTCONTACT** Zoek op product, person... Volgende E-mail + Terugbelnotitie

< &#x2709; Approve proposal Zaakdocument... Verwijderen Registreer a...

**E-mail**

Behandelaar: Gaby Boerboom

Van: a.batens@joinsuite.nl

Aan: gemeente@meervoort.nl

Ontvangen: 18 mrt 2019 09:21

Onderwerp: Approve proposal Zaakdocumenten\Bestuursvoorstel - 3868 :

Geassocieerd: info@decos.com customersupport@decos.com

Klik hier om informatie te zoeken op basis van dit E-mailadres

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>  
Dear Douwe Simons ,

You have been asked to approve the proposal [Bestuursvoorstel - 3868 :]. Please click on the link below to go to the proposal and choose the outcome.  
<https://zaaksysteem.joinsuite.nl/asp/DecisionMakingDetails.aspx?i=5315F6925AD6403C995E129BD11D85C6>

Kind regards,

JOIN Case & Document

**Geassocieerd**

**Organisaties**

NAAM	ADRES	TELEFOONNUMMER
Decos Software Development	411014 pune	9876543210

## 1.21. Medewerker zoeken op Afdeling en Functie

**MEDEWERKERS** ? x

Commissie Vuilnisman

**Patrick Akkermans**  
Vuilnisman, Commissie Kunstaankopen

**Abel Rijk**  
Vuilnisman, Commissie Culturele Zaken

**Patrick Akkermans**  
Vuilnisman, Commissie Kunstaankopen

Werktijden: 07:00 - 16:00 Woensdag vrij

Doorkiesnummer

Werk: 071-3614221

Mobiel: 06-33933507

E-mail: gemeente@meervoort.nl

Aantekening

Expertise

## 1.22. Mitel telefoon integratie nawerktijd

Via JKC kan worden ingesteld dat er na het beëindigen van een telefoongesprek niet direct een nieuw gesprek wordt aangeboden. Hierdoor heeft de gebruiker de tijd om de contactregistratie af te ronden. (deze optie kan overigens ook aan de Mitel centrale kant worden ingesteld als een standaard nawerktijd)

Telefoon (Mitel)	
Activeer nawerk tijd	<input checked="" type="checkbox"/>

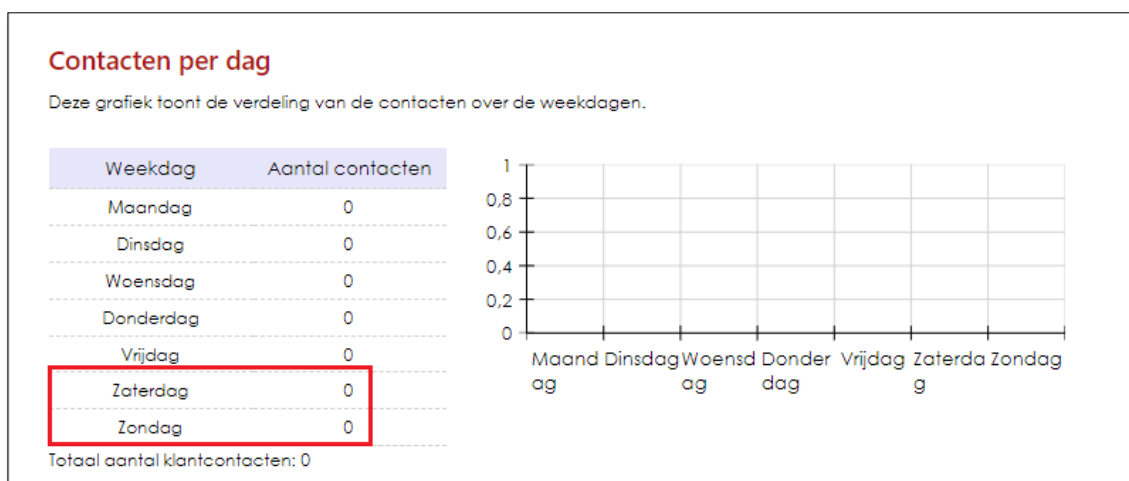
## 1.23. Automatisch registreren van doorkiesnummer

Telefoon instellingen	
Gebruik voorloop waarde voor Telefonie	<input type="checkbox"/>
Telefoon voorloop waarde	Telefoon voorloop waarde
Sta koud doorverbinden toe	<input checked="" type="checkbox"/>
Bezet/Beschikbaar instelling tonen	<input checked="" type="checkbox"/>
Aantal cijfers voor extensienummer	0
Automatisch registreren	<input checked="" type="checkbox"/>

## 1.24. Management rapportage: Weekenden in grafieken

Organisaties die ook op zaterdag of zondag open zijn, kunnen deze instelling activeren.

Rapporten (Decos JKC)	
Inclusief weekend	<input checked="" type="checkbox"/>



## 1.25. Alle wijzigingen

ID	Soort wijziging	Omschrijving
94184	Product Backlog Item	Fixi integratie
92539	Product Backlog Item	CHAT integratie
90692	Product Backlog Item	Standaard antwoord in sessie notities op basis van handeling tijdens het klantcontact
96301	Product Backlog Item	Contactpersonen en vertegenwoordigers kunnen via de connect koppeling met Join Zaak & document worden gezocht via de algemene zoekbox in JKC
95745	Product Backlog Item	Mitel nawerktijd optie
91963	Product Backlog Item	Reacties op Social-media berichten die geplaatst zijn vanuit JKC worden vanaf versie 4.1 getoond bij het geplaatste bericht op het JKC dashboard 'gepubliceerde berichten'
99658	Product Backlog Item	Social-media Rode bolletjes bij alle nieuwe en ontvangen berichten
98165	Product Backlog Item	Social media: Filteropties in de lijstweergave
98164	Product Backlog Item	Social media: interne notitie toevoegen
95969	Product Backlog Item	Social-media: Ondersteuning voor meerdere Facebook en Twitter pagina's
95814	Product Backlog Item	Social-Media: Archiveren gepubliceerde berichten
95370	Bug	Social-Media berichten moeten geen sessie starten, alleen bij het 'stop behandelen'
99654	Product Backlog Item	Medewerker zoekscherm toont meerdere velden
99381	Product Backlog Item	Nieuw feedback scherm
98746	Product Backlog Item	Security verbeteringen
97577	Product Backlog Item	Sessie parkeren kan nu op ieder moment. Voorwaarde is een actieve sessie teller
98874	Product Backlog Item	Weekenden kunnen meetellen in de rapportages



98370	Product Backlog Item	Geheugengebruik reductie
98163	Product Backlog Item	Informatieverzoek antwoord: 'zichtbaar voor' instellingen
98166	Product Backlog Item	Outlook koppeling verbeteringen
97566	Product Backlog Item	Bewerken verbeterpunt
97567	Product Backlog Item	Bewerken informatieverzoek
100267	Product Backlog Item	Management console
95730	Bug	Telefoon koppeling, Het wijzigen van de status op de fysieke telefoon werd niet bijgewerkt in JKC
95200	Bug	Social Media: berichten telling was niet altijd correct
96776	Bug	Sorteren openstaande taken lijst werkte niet correct
96787	Bug	Bij 'Volgende E-mail' functionaliteit werd het sessie notitie kanaal veld niet op E-mail gezet.
97781	Bug	Contact geschiedenis die gemaakt werd tijdens het weekend werd niet getoond in JKC
97556	Bug	Sneltoetsen voor sessie notitie scherm werkten niet correct
98751	Bug	E-mailsjablonen werkten niet correct al ser bepaalde tekens werden gebruikt zoals '&'
98828	Bug	Algemene zoekbox werkte niet meer correct als meer dan 20 tekens werden ingevoerd
99096	Bug	CSTA ruggespraak gesprek werkte niet correct als er een verkeerd nummer werd gekozen of als de collega in gesprek was
99097	Bug	CSTA: Herinnering voor gesprek in de wacht kwam binnen als een nieuw gesprek
98145	Bug	Rapportage weergave van grafieken was niet overal goed uitgelijnd
98201	Bug	Document uit Join Zaak&document opzoeken werkte niet correct
98844	Bug	Terugbelnotitie: de waarde 'doorgestuurd door' werd niet getoond als de nieuwe behandelaar een taak wilde behandelen
98848	Bug	Terugbelnotitie antwoordveld toonde niet alle keuzemogelijkheden
98749	Bug	Emailsjablonen toonden toegevoegde afbeeldingen niet correct
99635	Bug	Medewerker zoeken op afdeling & functie