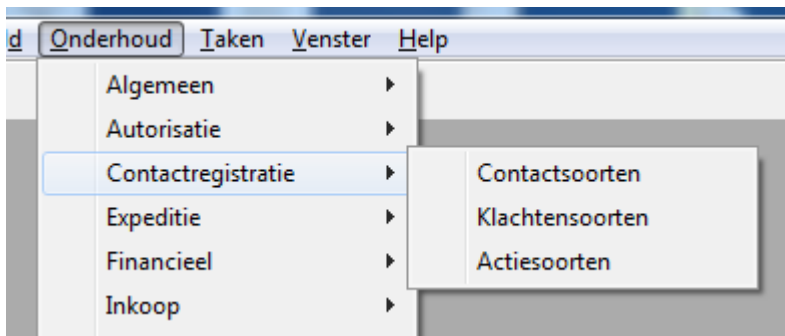


Inhoudsopgave

Onderhoud → Contactregistratie	2
Contactsoorten	3
Klachtensoorten	4
Actiesoorten	5
Taken → Contactregistratie	6
Openstaande klachten.....	14
Klachten details	16
Openstaande acties	18

Onderhoud → Contactregistratie



In dit gedeelte vindt u de stamgegevens van de module contactregistratie.

Contactsoorten



	Code	Omschrijving	Eigenschap
	ADM	Administratie	
	IK	Inkoop	
	KL	Klacht	Klacht
	VK	Verkoop	

Code

Unieke code voor de contactsoort.

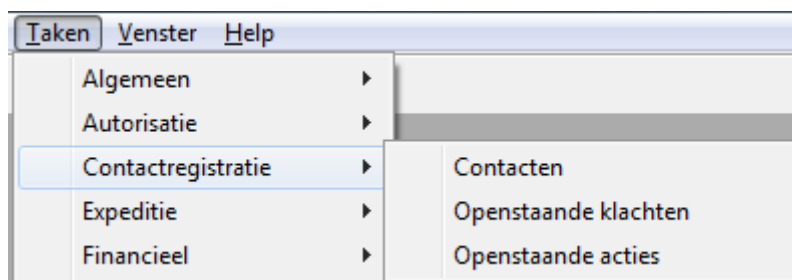
Omschrijving

De omschrijving zoals deze op diverse overzichten wordt afgedrukt.

Eigenschap

Geeft aan welke eigenschap bij het contact aangezet moet worden.

Taken → Contactregistratie



Contacten

The screenshot shows a software interface for recording contact actions. It features a sidebar with a menu icon and a main form area. The form is titled 'Acties' and contains the following fields:

Datum*	18-02-2010	Bestede tijd (minuten)	30
Contactmethode*	Telefoon	Bestede tijd (uren)	0,5
Begintijd	16:00	Kilometer	
Eindtijd	16:30		
Contactpersoon	0025		Miep Bephuis
Medewerker	115		Dick Sandbergen
Soort contact*	KL		Klacht
Omschrijving*	Levering te laat		

Datum

Hierin wordt aangegeven wanneer het contact heeft plaatsgevonden.

Contactmethode

Hierin wordt aangegeven op welke wijze het contact heeft plaatsgevonden.

Begintijd

Begintijd van het contact.

Eindtijd

Eindtijd van het contact.

Bestede tijd (minuten)

Aantal minuten dat het contact heeft geduurd.

Bestede tijd (uren)

Aantal uren dat het contact heeft geduurd.

Kilometer

Aantal kilometer.

Contactpersoon

Contactpersoon.

Medewerker

Medewerker die de klacht aanmeld.

Soort contact

Soort contact.

Omschrijving

Omschrijving van het contact.

E-mail

Hier kunt u het email adres invullen.

Mail

Bepaalt of de mail verstuurd moet worden.

Acties

Acties

Actie van* Volgnummer*

Actie voor*

Urgentie* Datum aanmaak*

Status* Datum uitvoeren

Afgehandeld op

Omschrijving

Actie van

Werknemer van wie de actie is.

Actie voor

Werknemer voor wie de actie is.

Urgentie

Geeft aan welke urgentie de klacht heeft.

Status

Geeft aan welke status de klacht heeft.

Datum aanmaak

Datum waarop de actie is aangemaakt.

Datum uitvoeren

Datum waarop de actie uitgevoerd moet worden.

Afgehandeld op

Datum waarop de actie afgehandeld is.

Volgnummer

Actie referentie.

Omschrijving

Omschrijving van de actie.

Klacht

Klacht	Producten	Log info
Algemeen		
Soort klacht*	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ontstaan op locatie*	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ontstaan werknemer	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Actie	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Afhandeling door afdeling*	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Afhandeling extern	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Urgentie*	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Beoordeling*	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Status*	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Betreft verkoopopdracht		
Leverdatum	<input type="text"/>	Referentie <input type="text"/>
Afhandeling		
Afgehandeld door	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Datum afgehandeld	<input type="text"/>	
Klachtenafhandeling (intern) <input type="text"/>	Klachtenafhandeling (extern) <input type="text"/>	
<input type="radio"/> Mail afdeling intern* <input type="radio"/> Niet verzenden <input type="radio"/> Verzenden <input type="radio"/> Verzonden <input type="radio"/> Mail afdeling extern* <input type="radio"/> Niet verzenden <input type="radio"/> Verzenden <input type="radio"/> Verzonden		

Soort klacht

Unieke code voor de klachtensoort.

Ontstaan op locatie

Op welke locatie is de klacht ontstaan.

Ontstaan werknemer

Werknemer welke verantwoordelijk is voor het ontstaan van de klacht.

Actie

Soort actie die uitgevoerd moet worden n.a.v. de klacht.

Afhandeling door afdeling

Geeft aan welke afdeling de klacht afhandeld.

Afhandeling extern

Geeft aan welke afdeling de klacht extern afhandeld.

Urgentie

Geeft aan welke urgentie de klacht heeft.

Beoordeling

Geeft aan welke beoordeling de klacht heeft.

Status

Geeft aan welke status de klacht heeft.

Leverdatum

Leverdatum waarop de klacht betrekking heeft.

Referentie

Verkoopopdracht waarop de klacht betrekking heeft.

Afgehandeld door

Geeft aan welke medewerker de klacht heeft afgehandeld.

Datum afgehandeld

Datum waarop de klacht is afgehandeld.

Klachtafhandeling (intern)

Geeft aan hoe de klacht is afgehandeld.

Klachtafhandeling (extern)

Geeft aan hoe de klacht is afgehandeld.

Mail afdeling intern

Bepaalt de of mail verstuurd moet worden.

Mail afdeling extern

Bepaalt de of mail verstuurd moet worden.

Log info

Klacht	Producten	Log info
Referentie*		11
Creatiedatum		25-02-2010 09:40:59
Gebruiker		PK
Laatste wijziging		15-03-2010 11:14:02
Gebruiker laatste wijziging		PK

[Documenten](#)

Referentie

Contact referentie

Creatiedatum

Datum waarop de klacht is aangemaakt.

Gebruiker

Gebruiker die de klacht heeft ingevoerd.

Laatste wijziging

Datum waarop de laatste wijziging heeft plaatsgevonden.

Gebruiker laatste wijziging

Gebruiker die de laatste wijziging heeft aangebracht.

Openstaande klachten

Relatie*	Naam*	Aangemeld	Datum*	Omschrijving*	E-mail	Mail*	Soort*	Status*	Urgentie*	Beoordeling*	Actie	Ontstaan	Afhandeld	Afh. extern	Levensdatum	Door	Afhandeling (int)	Afhandeling (ext)	Pretentie*	
0235	Limburgia Barneveld	RVD	09-03-2010	inlie heeft in pu		Niet verzenden	Kw10	Open	Geen	Nog te beoordelen		BK_BA	KT							120
0274	Limburgia W'gchen		15-03-2010	1 x mozaïk manci		Niet verzenden	VDL1	Open	Geen	Nog te beoordelen		BK_BA	KT							159
0273	Limburgia Zeewolde	FG	29-03-2010	2 x paasvlas 75		Niet verzenden	Kw17	Open	Geen	Nog te beoordelen		BK_BA	KT							230
0274	Limburgia W'gchen	SW	24-07-2010	MANCO al het kl		Niet verzenden	VDL1	Open	Geen	Nog te beoordelen		EX_BR	KT							709
0240	Limburgia Hardenberg		19-08-2010	1 x slag 12 rond		Niet verzenden	VDL1	Open	Geen	Nog te beoordelen		BK_BA	KT		19-08-2010			alvast 1 x 911 cr		812
0285	Limburgia Drachten		26-08-2010	1 x 886, 1 x 887		Niet verzenden	VDL1	Open	Geen	Nog te beoordelen		BK_BA	KT		26-08-2010	FG		sukerame & 2 x		849
0295	Limburgia Breda		06-09-2010	1 x belgische roc		Niet verzenden	VDL2	Open	Geen	Nog te beoordelen		BK_BA	KT		06-09-2010					910
0213	Limburgia Assendell	FG	14-09-2010	Fione ziet bij reto		Niet verzenden	WD1	Open	Geen	Nog te beoordelen		WK1	KT							951
0232	Limburgia Borne	AVA	20-09-2010	1 x 795 retour / z		Niet verzenden	Kw10	Open	Geen	Nog te beoordelen		BK_BA	KT							974
0214	Limburgia Almere Muziekwijk	RVD	22-09-2010	1 x 795 weggega		Niet verzenden	Kw19	Open	Geen	Nog te beoordelen		BK_BA	KT							985
0251	Limburgia Gooi		22-09-2010	borne heeft gehu		Niet verzenden	WD1	Open	Geen	Nog te beoordelen		WK1	KT		22-09-2010					990
0295	Limburgia Breda		11-10-2010	1 x standaard 54		Niet verzenden	WD1	Open	Geen	Nog te beoordelen		WK1	KT							1106
0238	Limburgia Velp	RVD	03-11-2010	1 x 910 (12 pers		Niet verzenden	VDL2	Open	Geen	Nog te beoordelen		EX_BA	KT							1240
0298	Limburgia Delfzijl		01-12-2010	Op maandag 22		Niet verzenden	WD1	Open	Geen	Nog te beoordelen		WK1	KT		22-12-2010	FG		2 x mozaïk is omg		1406
0350	Limburgia Beuningen	RVD	08-12-2010	theo heeft voing		Niet verzenden	VDL2	Open	Geen	Nog te beoordelen		WK1	KT							1430

Relatie

De relatiecode.

Naam

Naam van de relatie.

Aangemeld

Persoonscode van de medewerker die de klacht aanmeld.

Datum

Datum aanmelding klacht.

Omschrijving

Omschrijving van het contact.

E-mail

Hier kunt u het email adres invullen.

Mail

Bepaalt of de mail verstuurd moet worden.

Soort

Soort klacht.

Status

Geeft aan welke status de klacht heeft.

Urgentie

Geeft aan welke urgentie de klacht heeft.

Beoordeling

Geeft aan of de klacht wel of niet terecht.

Actie

Soort actie welke uitgevoerd moet worden n.a.v. de klacht.

Ontstaan

De locatie waar de klacht ontstaan is.

Afhandeling (Intern)

Geeft aan welke afdeling de klacht intern afhandeld.

Afhandeling (extern)

Geeft aan welke afdeling de klacht extern afhandeld.

Leverdatum

Leverdatum waarop de klacht betrekking heeft.

Door

Geeft aan welke medewerker de klacht heeft afgehandeld.

Afhandeling (Intern)

Geeft aan hoe de klacht intern is afgehandeld.


Afhandeling (extern)

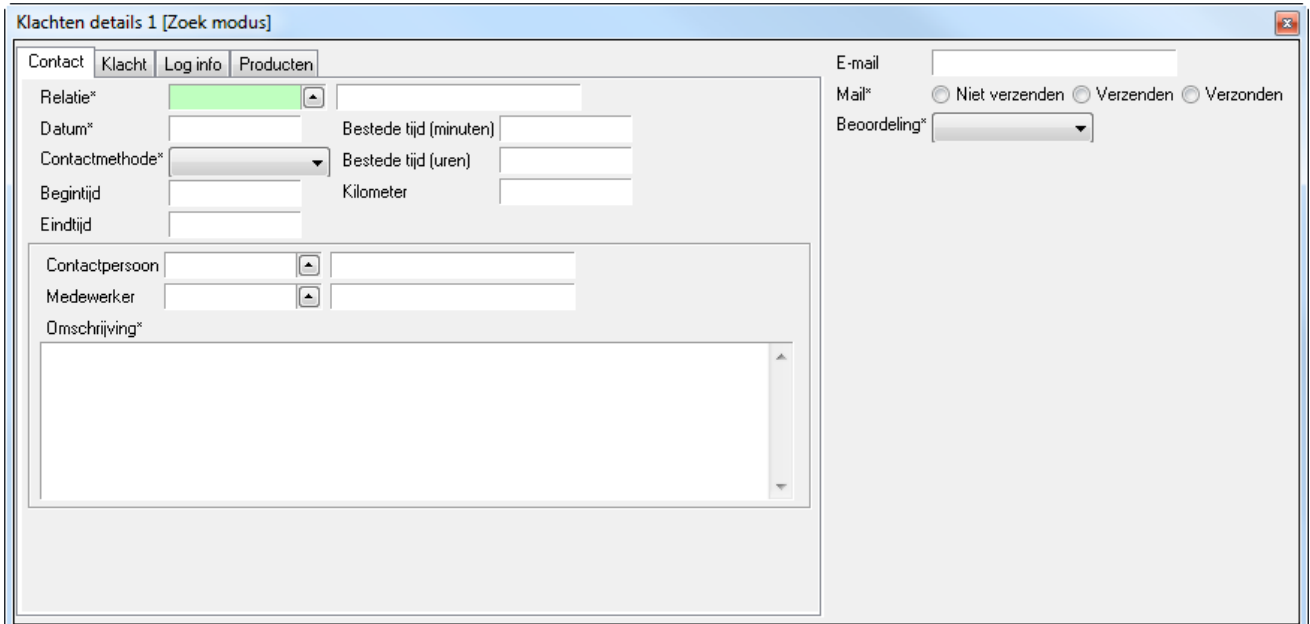
Geeft aan hoe de klacht extern is afgehandeld.

Referentie

Contact referentie.

Klachten details

Middels de knop  kunt u de details weergeven van de klacht die geselecteerd is. Dit roept onderstaand scherm op.

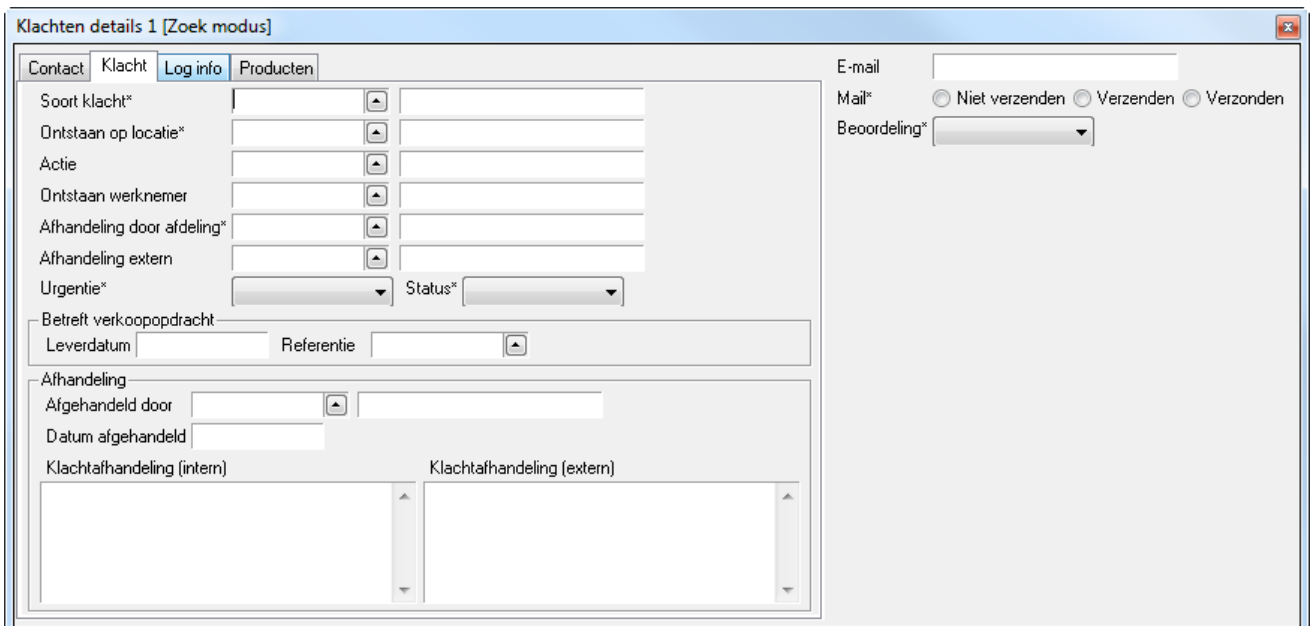


Klachten details 1 [Zoek modus]

Relatie*
 Datum* Bestede tijd (minuten)
 Contactmethode* Bestede tijd (uren)
 Begintijd Kilometer
 Eindtijd

Contactpersoon
 Medewerker
 Omschrijving*

E-mail
 Mail* Niet verzenden Verzenden Verzonden
 Beoordeling*



Klachten details 1 [Zoek modus]

Soort klacht*
 Ontstaan op locatie*
 Actie
 Ontstaan werknemer
 Afhandeling door afdeling*
 Afhandeling extern
 Urgentie* Status*

Betreft verkoopopdracht
 Leverdatum Referentie

Afhandeling
 Afgehandeld door
 Datum afgehandeld
 Klachtafhandeling (intern) Klachtafhandeling (extern)

E-mail
 Mail* Niet verzenden Verzenden Verzonden
 Beoordeling*

Openstaande acties

Relatie*	Naam*	Voor*	Naam voor	Mail*	Urgentie*	Status*	Dagen	Uitvoeren	Omschrijving	Aanmaak*	Afgehandeld	Van*	Naam van	Volgnummer*
009	BINNENWEG	108	Arie Langendijk	Niet verzenden	Urgent	Open	237	25-02-2010	terug bellen	24-02-2010		108	Arie Langendijk	1
005	DE BLUK	125	Nico Stavere	Niet verzenden	Urgent	In behandeling	243		Terugkoppelen	03-01-2010		125	Nico Stavere	2
001	DORPSPLEIN	115	Dick Sandbergen	Niet verzenden	Urgent	In behandeling	243		Vers brood bakken en verzenden	18-02-2010		115	Dick Sandbergen	4
123	HOOFDSTRAAT	115	Dick Sandbergen	Niet verzenden	Hoog	Open	241		nazending	20-02-2010		115	Dick Sandbergen	2
123	HOOFDSTRAAT	116	Rogier Prooijen	Niet verzenden	Hoog	Open	241		Excuses aanbieden en een bloe	20-02-2010		116	Rogier Prooijen	3
007	DE GOLF	100	Peter Kranenburg	Niet verzenden	Hoog	Open	239		Terughalen en goed bezoigen	22-02-2010		100	Peter Kranenburg	4
001	DORPSPLEIN	119	Frank Wille	Niet verzenden	Hoog	Open	236		z.s.m. terugbellen	25-02-2010		105	Gregor de Lange	2
003	BUITENWEG	104	Bas Jansen	Niet verzenden	Hoog	In behandeling	244		Factuur opnieuw berekenen.	17-02-2010		104	Bas Jansen	2
007	DE GOLF	100	Peter Kranenburg	Niet verzenden	Hoog	In behandeling	239		seieus nemen	22-02-2010		100	Peter Kranenburg	2
007	DE GOLF	118	Ron Kok	Niet verzenden	Hoog	In behandeling	237		wil overleg inzake prijzen	24-02-2010		118	Ron Kok	1
005	DE BLUK	137	Astid van Vliet	Niet verzenden	Hoog	In behandeling	236		Waarschuwing betreffende med	25-02-2010		137	Astid van Vliet	5
001	DORPSPLEIN	115	Dick Sandbergen	Niet verzenden	Midden	In behandeling	243		Chauffeur bellen, vragen naar pl	18-02-2010		115	Dick Sandbergen	5
007	DE GOLF	122	Jaap Kooi	Niet verzenden	Midden	In behandeling	239		Crediteren	22-02-2010		122	Jaap Kooi	3
003	BUITENWEG	105	Gregor de Lange	Niet verzenden	Midden	In behandeling	237		Extra broden verzonden	24-02-2010		134	Karin Post	1
001	DORPSPLEIN	118	Ron Kok	Niet verzenden	Midden	In behandeling	236		Retouren	25-02-2010		113	Marcel Timmers	3

Relatie

De relatiecode.

Naam

Naam van de relatie.

Voor

Persoonscode van de werknemer voor wie de actie is.

Naam voor

Naam van de werknemer voor wie de actie is.

Mail

Bepaalt of er een mail verzonden moet worden.

Urgentie

Geeft aan welke urgentie de klacht heeft.

Status

Geeft aan welke status de klacht heeft.

Dagen

Geeft het aantal dagen aan dat de actie open staat.

Uitvoeren

Datum waarop de actie uitgevoerd moet worden.

Omschrijving

Omschrijving van de actie.

Aanmaak

Datum waarop de actie is aangemaakt.

Afgehandeld

Geeft de datum waarop de actie is afgehandeld.

Van

Persoonscode van de werknemer van wie de actie is.

Naam van

Naam van de werknemer van wie de actie is.