

Inhoud

1.	Versie-overzicht	3
2.	inleiding	5
3.	Gebruikersbeheer	6
3.1	Gebruikers	6
3.2	Voorbeeld	6
3.2.1	Administrator maakt Moderator	7
3.2.2	Moderator maakt Limited Moderator	8
3.2.3	Impersonate-functie	8
3.2.4	Moderator maakt Klant	9
3.2.5	Moderator maakt Client (beheerder bij de Klant)	11
3.2.6	De Client (gebruikerbeheerder) als User	12
3.2.7	De Client (gebruikerbeheerder) maakt een User	13
3.2.8	Gebruikersoverzicht	14
3.2.9	Klant: IP-whitelisting (optionele module)	15
4.	Dashboard	17
5.	Lopende dossiers	18
5.1	Overzicht	18
5.2	Toevoegen – Nieuw dossier maken	19
5.2.1	Automatische import nieuw aangeboden dossiers	19
5.3	Dossier-details	20
5.3.1	Sub-navigatie	20
5.3.2	Voortgangsindicator	20
5.3.3	Vorderingsinfo en inzoomschermen	21
5.3.4	Bericht versturen	21
5.3.5	Geschiedenis	23
5.3.6	Geschiedenis: Toegang acties en documenten	24
5.3.7	Regelingen	26
5.3.8	Afdrukken dossier-details naar PDF of naar papier	27
6.	Uw reactie nodig	28
7.	Gesloten dossiers	29
7.1	Dossier-details	29
7.1.1	Bericht versturen	29
7.1.2	Afwikkelingen	29
8.	Veelgestelde vragen	30
9.	Beheer	31
9.1	Klanten	31
9.2	Gebruikers	31
9.3	Kleurgroepen	31
9.4	Berichttypes (Message types, Categorieën bericht)	32
9.5	Veelgestelde vragen	33
9.6	Reactie statussen	33

10. Rapportages.....	35
11. Overzicht door GoMotion instelbare portal-eigenschappen.....	37

1. Versie-overzicht

Versie	Datum	Opmerkingen	Auteur
1.0	07-01-2018	Initiële versie	Arthur van der Meulen
1.1	18-02-2018	par. 5.3.3.1 toegevoegd	AvdM
1.12	26-02-2018	Toevoeging: "alleen <i>externe</i> gesprekken/acties worden getoond"	AvdM
1.15	17-07-2018	par 5.3.4 en 9.4: Onderwerp email aangevuld met [categorie] van de boodschap;	AvdM
1.20	04-10-2018	par 5.3.3.1 aangevuld met tabel boekingscodes; par 5.3.5 aangevuld met tabel actie-gebruik;	AvdM
2.00	19-10-2018	EuroSystems Automatisering vervangen door Collenda; Nieuwe data-synchronisatie-techniek: Zoek- en sorteeropties gewijzigd; Mogelijkheid om dossierlijst te zien van alle opdrachtgevernummers waar gebruiker toegang toe heeft; Idem voor bedragen in dashboard; Dashboard-uiteerlijk gewijzigd (staafdiagram ipv. taart); Dossiers in Uw reactie nodig altijd voor Alle opdrachtgevernummers.	AvdM
2.01	30-10-2018	Terug-knop in dossier-detailscherm; Rol <i>limited moderator</i> toegevoegd.	AvdM
2.02	26-11-2018	1. Beheer: a. Eiser-functionaliteit; b. Geschiedenis: <i>Soort</i> en <i>Actie</i> toegevoegd; c. Keuze opdrachtgever nu ook via typen deel van de naam; d. Controle op nummer opdrachtgever; 2. Inzoom-schermen komen 1:1 uit CN; 3. Daarom verwijderd: Boekingscodes; 4. Lopende dossiers standaard omgekeerd gesorteerd op wijzigingsdatum; 5. PDF van dossier verbeterd (o.a. thousands-separators);	AvdM
2.10	30-01-2018	Toegang Acties-menu toegevoegd (beheer voor de acties die zichtbaar/downloadbaar zijn in de geschiedenis)	AvdM
2.50	28-06-2019	- Schermafdrucken gewijzigd ivm: <ul style="list-style-type: none"> Kolom <i>Hoofdsom</i> toont nu altijd het bedrag vóór titel; Kolom <i>Ontvangen</i> is nu gesplitst in <i>Ontvangen bij Opdrachtgever</i> en <i>Ontvangen bij Intermediair</i>; Alle bedragen in de lijsten zijn nu actueel: Waarschuwing over Berekende rente is verwijderd; - Beschrijving dashboard geactualiseerd; - Rapportage-menu toegevoegd;	AvdM
2.51	24-10-2019	Correctie par. 3.2.1 en 3.2.3: (limited) Moderator kan dossiers <i>wel</i> inzien.	AvdM
2.52	28-10-2019	Par. 5.3.5.2 <i>Geschiedenis: boekdatum of mutatedatum</i> toegevoegd.	AvdM
2.53	16-01-2020	<ul style="list-style-type: none"> Dashboard: laatste synchronisatietijd ipv nieuwste dossier-mutatietijd; Rapportage-verwijdermogelijkheid; Reactie statussen beschreven (hoofdstuk 6 / par. 9.6) 	AvdM
2.54	15-06-2020	Geschiedenis: sortering items	AvdM
2.55	28-08-2020	Weergave van dossiers met soort_map=X instelbaar geworden. PSM std niet	AvdM
2.56	01-10-2020	Vinkje <i>Bevestigings-email</i> bij versturen bericht. Actie JPGKOPPEL moet bestaan in CN om geuploade documenten aan het dossier te hangen. Hoofdstuk 10: Melding dat rapportage(s) gemaakt wordt/worden en mogelijkheid tot toevoegen nieuwe rapportagevormen.	AvdM
2.57	01-11-2020	5.3.6 <i>Toegang acties</i> is nu ook per opdrachtgever instelbaar. 7 Mappen met <i>code verwerking 1 – proforma</i> niet meer tonen bij gesloten dossiers.	AvdM
2.58	01-06-2021	<ul style="list-style-type: none"> EMAIL_SUBJECT_USE_REFERENTIE_OPDRACHTGEVER: Bericht vanuit portal geeft email met in de titel de ref.opd. ipv het relatienr. Indien deb geheim adres heeft, geen doc. in geschiedenis: par 5.3.5.1. 	AvdM

onderwerp : Klantenportal/Opdrachtgever-portal gebruikershandleiding

datum : 01-02-2023

versie : 3.00

2.59		<ul style="list-style-type: none">• IP-whitelisting als maatwerk-mogelijkheid (par. 3.2.9)• Laatste betaaldatum in dossier-detailscherm toegevoegd;• Klant-beheerschermen: relatienummer-veld bovenin verwijderd;	AvdM
3.00	01-02-2023	Schermvoorbeelden aangepast aan het 2023-uiteerlijk van het portal. Verwijzingen naar schermelement waar nodig aangepast;	AvdM

2. inleiding

Creditbility

Creditbility is een samenwerking tussen Collenda B.V. en GoMotion Software Services B.V. Creditbility richt zich op de ontwikkeling van (self)service portalen die de interactie tussen eisers, opdrachtgevers, incassobureaus, debiteuren en andere relevante relaties zullen vereenvoudigen en professionaliseren.

Klantenportaal

Het eerste product van deze samenwerking was het Debiteurenportaal. Het tweede is het Klantenportaal (of Opdrachtgeversportaal). Dit zal overigens de producten EuroWeb en Dossier Online van Collenda gaan vervangen.

Voor de ontwikkeling van het Klantenportaal is samenwerking gezocht met een derde partij die het heeft getest en in gebruik heeft genomen.

Doelgroep

Deze handleiding is bedoeld voor:

- Alle medewerkers van Creditbility;
- De intermediair (incassobureau, gerechtsdeurwaarder, enz.)

Opzet

Eerst wordt het gebruikersbeheer besproken. Dat is nodig om de opzet van het Klantenportaal te begrijpen.

Daarna wordt, zoveel mogelijk in volgorde van positie op het scherm, ieder menu-item besproken.

3. Gebruikersbeheer

De intermediair ("het bureau", "het DCA") zet het portaal in om haar klanten te servicen. Ze beheert zelf haar klanten en de gebruikers van die klanten. Daarnaast voert ze een aantal andere beheertaken uit. De klanten van de intermediair kunnen hun eigen gebruikers ook beheren.

3.1 Gebruikers

Gebruikers bestaan op vijf niveaus:

Administrator: voorbehouden aan Credibility voor beheertaken, zoals het aanmaken van een Moderator (bijv. een incassobureau);

Moderator (Intermediair): incassobureau, gerechtsdeurwaarder enz.; deze kan Clients en Users beheren. Daarnaast kan een moderator statuskleuren wijzigen en *message types* beheren.

Limited moderator (Medewerker van de intermediair): deze kan Clients en Users beheren, maar niet de overige beheertaken uitvoeren. Bij grotere kantoren wordt deze medewerker wel *dossierbehandelaar* genoemd.

Indien de Moderator zichzelf koppelt aan een Klant, ziet hij alleen de Clients en Users van die Klant;

Client (Cliënt): Dit is een beheer-account voor een Klant (opdrachtgever). Hij kan zelf nieuwe gebruikers van het portaal maken en deze beheren. Hij kan alle handelingen met dossiers uitvoeren die binnen het portaal mogelijk zijn. Hij kan alleen werken binnen de dossiers en gebruikers van de Klant waar hij door de Moderator aan gekoppeld is;

User (Gebruiker): Dit is een gebruiker die werkt bij een Klant (opdrachtgever). Hij kan alle handelingen met dossiers uitvoeren die binnen het portaal mogelijk zijn. Hij kan alleen werken binnen de dossiers van de relatienummers waar hij door de Client aan gekoppeld is. Hij kan geen gebruikers beheren;

3.2 Voorbeeld

Om het gebruikersbeheer duidelijk te maken, gaan we een Klantenportaal inrichten voor fictief incassobureau BZK-incasso. Dit heeft een aantal klanten, waaronder ABN/AMRO.

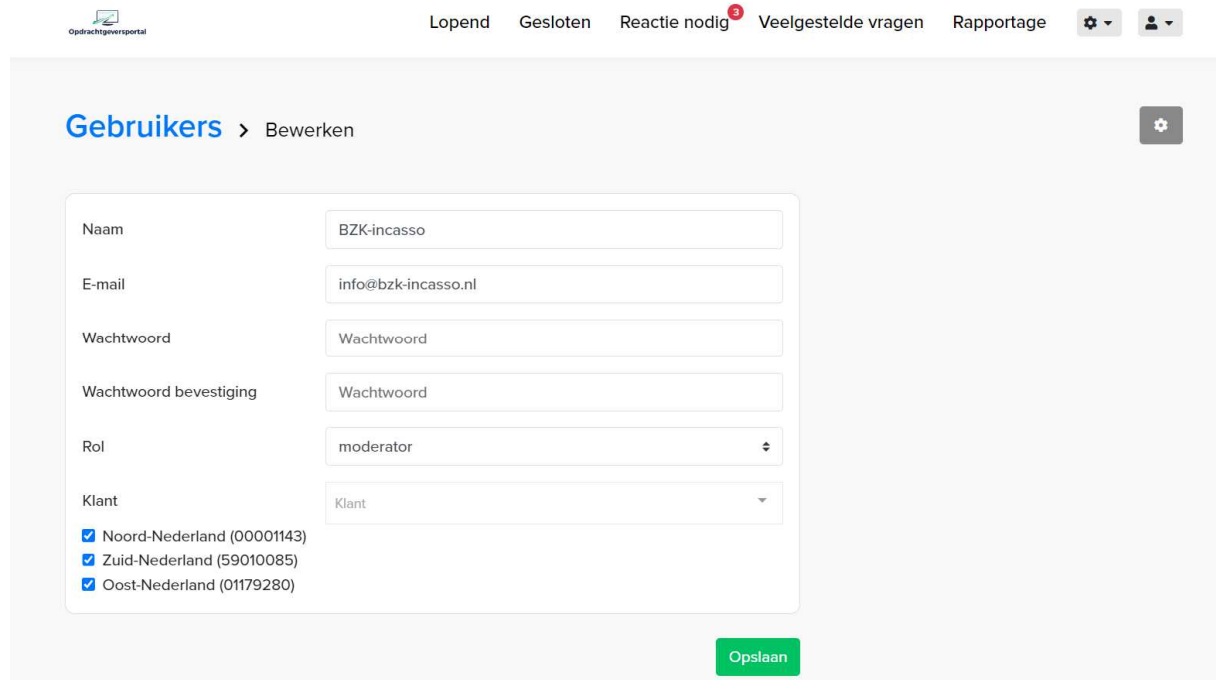
Bij Klant ABN/AMRO is Jan de Baas de beheerder. Hij werkt met twee medewerkers en drie regio's: Piet Noordoost werkt met dossiers van regio's Noord en Oost;

Carla Zuid werkt met dossiers van regio Zuid.

BZK-incasso heeft voor opdrachtgevers in de financiële sector Afdeling Financiële Klanten.

3.2.1 Administrator maakt Moderator

Administrator Creditbility maakt intermediair BZK-incasso als Moderator aan. Het vakje Klant laten we leeg, zodat BZK-incasso voor al haar klanten gebruikers kan beheren:



Opdrachtgeversportal Lopen Gesloten Reactie nodig ³ Veelgestelde vragen Rapportage

Gebruikers > Bewerken

Naam: BZK-incasso

E-mail: info@bzk-incasso.nl

Wachtwoord: Wachtwoord

Wachtwoord bevestiging: Wachtwoord

Rol: moderator

Klant: Klant

- Noord-Nederland (00001143)
- Zuid-Nederland (59010085)
- Oost-Nederland (01179280)

Opslaan

Degene die nu inlogt als info@bzk-incasso.nl, kan opdrachtgevers en gebruikers (Clients en Users) beheren. Daarnaast kan hij dossiers van opdrachtgevers inzien (zie par. 3.2.3 Impersonate-functie).

3.2.2 Moderator maakt Limited Moderator

De intermediair kan ervoor kiezen om één of meer Limited Moderators te maken. Een Limited Moderator kan Clients en Users beheren, maar niet de overige beheertaken uitvoeren. Bij grotere kantoren wordt deze medewerker wel *dossierbehandelaar* genoemd:

Gebruikers > Bewerken

Naam	<input type="text" value="Dennis Dossier"/>
E-mail	<input type="text" value="dennis.dossier@bzk-incasso.nl"/>
Wachtwoord	<input type="password" value="Wachtwoord"/>
Wachtwoord bevestiging	<input type="password" value="Wachtwoord"/>
Rol	<input type="text" value="limited moderator"/>
Klant	<input type="text" value="ABN Bank"/>

Selecteer de opdrachtgevers waar de gebruiker toegang toe moet hebben

- Noord-Nederland (00001143)
- Zuid-Nederland (59010085)
- Oost-Nederland (01179280)

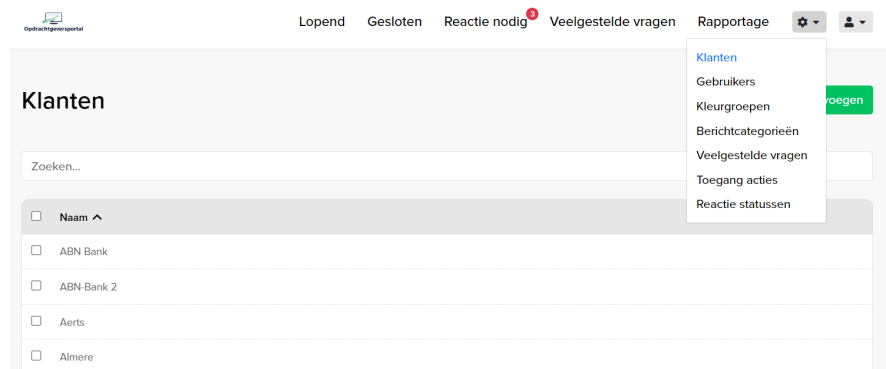
3.2.3 Impersonate-functie

Als een moderator of een limited moderator ("dossierbehandelaar") wil zien wat een opdrachtgever in het portal ziet, kan hij via het beheer zichzelf tijdelijk "onder" die opdrachtgever "hangen". In bovenstaand scherm doet bureau-medewerker Dennis Dossier alsof hij bij Opdrachtgever ABN werkt. Op deze manier is er voor de dossierbehandelaar een "impersonate-functie".

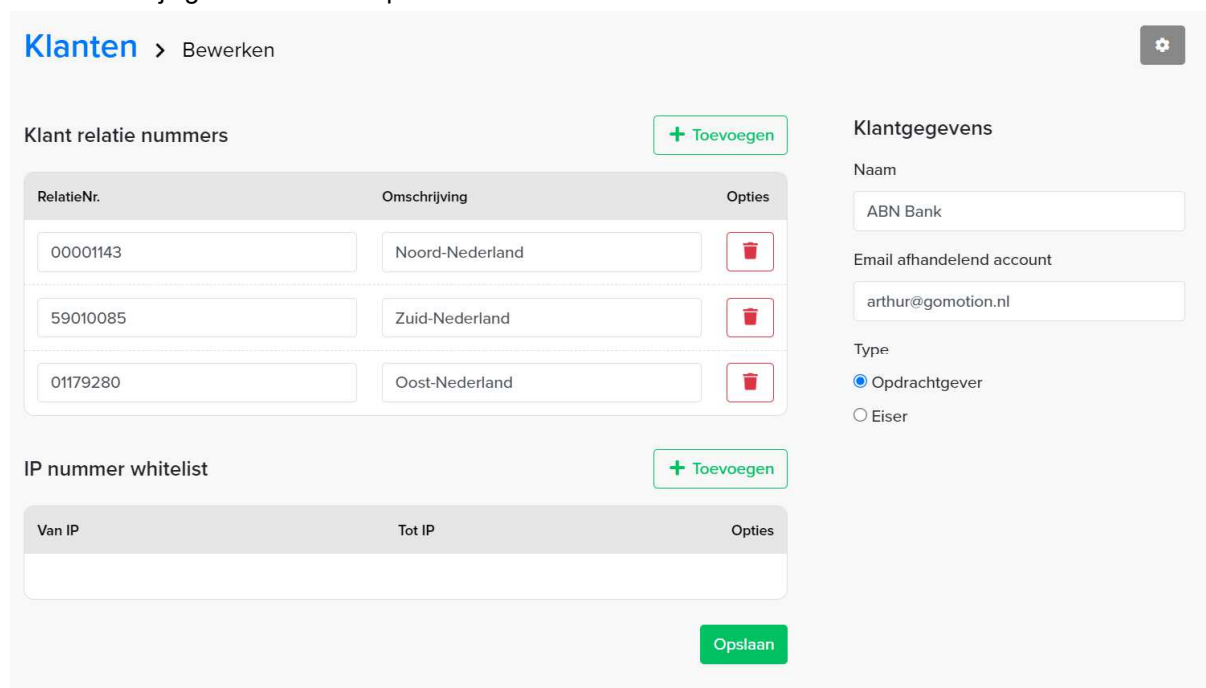
3.2.4 Moderator maakt Klant

Klanten in het Klantenportaal zijn opdrachtgevers zoals deze zijn geregistreerd in CN (Credit Navigator).

Intermediair BZK-incasso voegt als Moderator iedere Klant toe die toegang moet krijgen tot het Klantenportaal via *Beheer > Klanten > +Toevoegen*:



Een Klant wijzigen kan door erop te klikken:

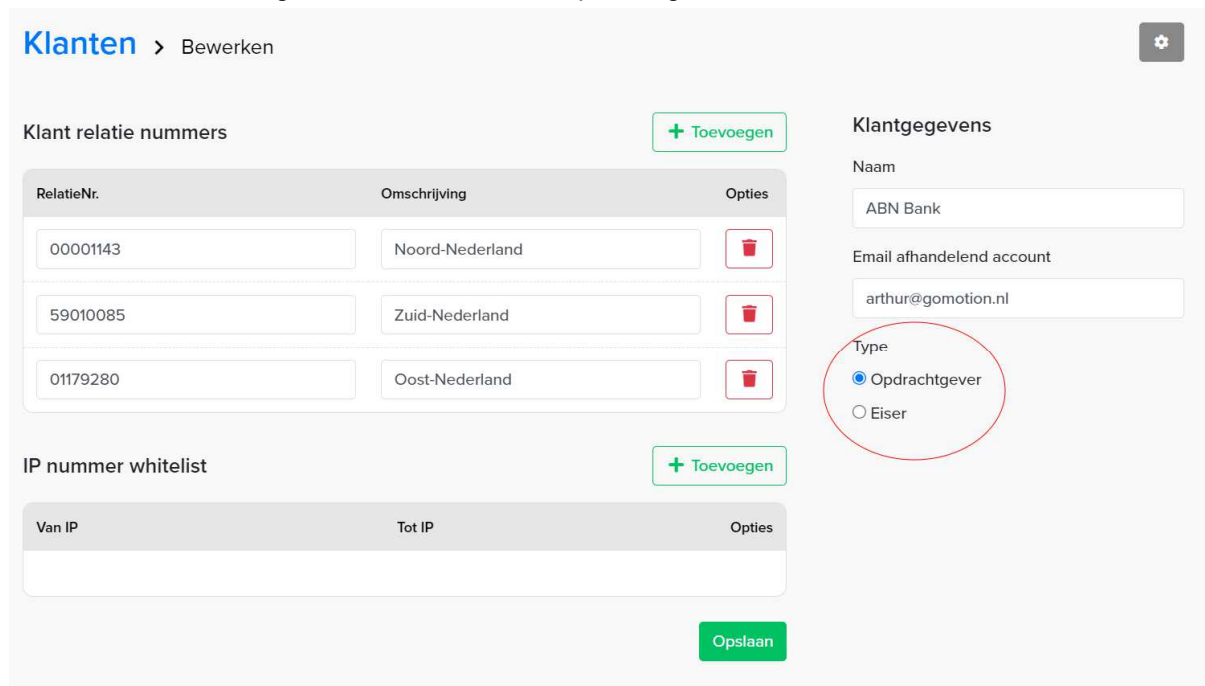





- **Naam:** Naam van de Klant zoals deze in het portaal getoond moet worden; hoeft niet gelijk te zijn aan de naam in CN;
- **Ref:** relatienummer CN;
- **Email afhandelend account:** email van de Klant vanuit het Klantenportaal gaat naar dit adres; Per klant kan een ander email-adres ingesteld worden, zodat bijv. een incassobureau verschillende afdelingen kan inrichten voor klantgroepen;
- **Opdrachtgevers relatienummers:** De opdrachtgever (Klant) kan in CN onder meer dan één relatienummer voorkomen. In dit voorbeeld heeft Klant ABN/AMRO dossiers onder drie opdrachtgevernnummers: 1143 = Noord, 59019985 = Zuid, 1179280 = Oost. Deze lijst kan langer zijn om bijv. een indeling in provincies, steden of vestigingen te maken. De naamgeving bij ieder relatienummer is vrij. Bij het bewaren van de wijzigingen controleert het portal of het ingevoerde relatienummer werkelijk bestaat in CN om invoerfouten te voorkomen.

Een Client en een User krijgen in hun dossier-lijsten en in het dashboard de keuze uit de hier ingestelde opdrachtgevernummers, zodat ze kunnen schakelen tussen bijv. de dossiers van verschillende vestigingen.

3.2.4.1 Klant als Opdrachtgever of Eiser

De Moderator kan aangeven dat de Klant een Opdrachtgever is of een Eiser:



RelatieNr.	Omschrijving	Opties
00001143	Noord-Nederland	
59010085	Zuid-Nederland	
01179280	Oost-Nederland	

Van IP	Tot IP	Opties

Klantgegevens

Naam
ABN Bank

Email afhandelend account
arthur@gomotion.nl

Type
 Opdrachtgever
 Eiser

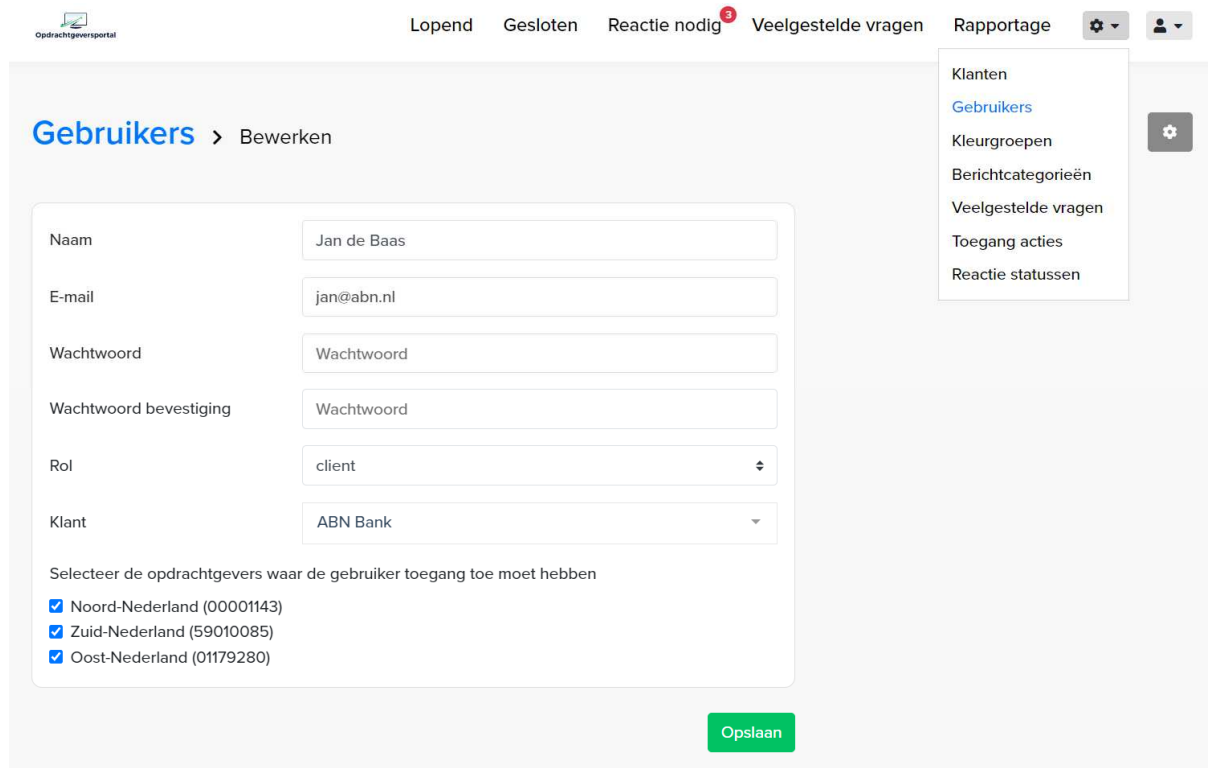
Opslaan

Vanuit het bureau (hier: BZK-incasso) gezien legt een Eiser een zaak neer bij de Opdrachtgever van het bureau. De Opdrachtgever heeft bijv. 1.000 dossiers lopen bij BZK-incasso. Die 1.000 dossiers hebben verschillende eisers.

Door "onder" een Eiser een Client te maken, kan de Client inloggen en (alleen) werken met de dossiers van de Eiser. De Opdrachtgever ziet alle 1000 dossiers, de Eiser ziet alleen zijn eigen dossiers.

3.2.5 Moderator maakt Client (beheerder bij de Klant)

Intermediair BZK-incasso voegt een gebruiker met rol Client toe die als gebruikerbeheerder bij de Klant gaat functioneren:

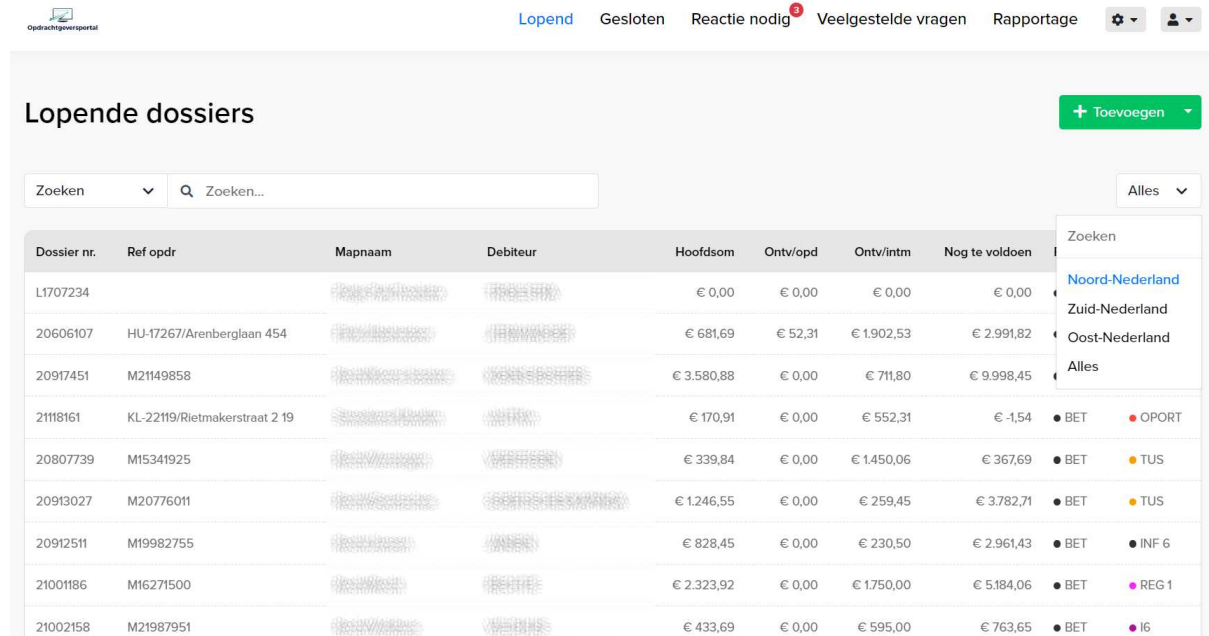


- **Naam:** de volledige naam van de gebruiker;
- **Email:** email-adres van de gebruiker. Dit is tevens de gebruikersnaam voor het portal;
- **Wachtwoord:** BZK-incasso bedenkt zelf een wachtwoord voor Jan de Baas. Jan kan dit wachtwoord zelf later wijzigen;
- **Klant:** typ of kies hier de Klant waar de gebruiker "onder hangt". Deze Klant moet al bestaan in het portal;
- **Opdrachtgevers:** BZK-incasso geeft Client Jan onderin dit scherm toegang tot alle relaties die bij ABN/AMRO horen, zodat Jan kan schakelen tussen alle groepen dossiers.

Jan krijgt *niet* automatisch een bericht van het feit dat hij als gebruiker is toegevoegd. In de praktijk willen intermediairs zelf de communicatie met hun klant hierover voeren.

3.2.6 De Client (gebruikerbeheerder) als User

Client Jan de Baas kan nu inloggen. Hij kan alle dossiers van ABN/AMRO zien. Omdat de dossiers aan drie relatienummers-opdrachtgever hangen, krijgt Jan een keuzelijstje in zijn Klantenportaal te zien (rechts boven de lijst met dossiers.) Daarmee schakelt hij het hele portaal om tussen de dossiers van de relatienummers:



Opdrachtgeversportaal

Lopend Gesloten Reactie nodig ³ Veelgestelde vragen Rapportage

Lopende dossiers

+ Toevoegen

Zoeken Alles

Dossier nr.	Ref opdr	Mapnaam	Debiteur	Hoofdsom	Ontv/opd	Ontv/intm	Nog te voldoen	
L1707234				€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
20606107	HU-17267/Arenberglaan 454			€ 681,69	€ 52,31	€ 1.902,53	€ 2.991,82	
20917451	M21149858			€ 3.580,88	€ 0,00	€ 711,80	€ 9.998,45	
21118161	KL-22119/Rietmakerstraat 2 19			€ 170,91	€ 0,00	€ 552,31	€ -1,54	● BET ● OPORT
20807739	M15341925			€ 339,84	€ 0,00	€ 1.450,06	€ 367,69	● BET ● TUS
20913027	M20776011			€ 1.246,55	€ 0,00	€ 259,45	€ 3.782,71	● BET ● TUS
20912511	M19982755			€ 828,45	€ 0,00	€ 230,50	€ 2.961,43	● BET ● INF 6
21001186	M16271500			€ 2.323,92	€ 0,00	€ 1.750,00	€ 5.184,06	● BET ● REG 1
21002158	M21987951			€ 433,69	€ 0,00	€ 595,00	€ 763,65	● BET ● I6

Noot: de namen van de debiteuren zijn opzettelijk onduidelijk gemaakt.

Jan kan kiezen voor *Alles*: daarmee worden de dossiers van alle opdrachtgevernnummers getoond waar Jan rechten toe heeft.

3.2.7 De Client (gebruikerbeheerder) maakt een User

Jan maakt Users Piet en Carla aan:

Gebruikers > Bewerken

Naam	<input type="text" value="Piet Noordoost"/>
E-mail	<input type="text" value="piet.noordoost@abn.nl"/>
Wachtwoord	<input type="password" value="Wachtwoord"/>
Wachtwoord bevestiging	<input type="password" value="Wachtwoord"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Noord-Nederland (00001143)	
<input type="checkbox"/> Zuid-Nederland (59010085)	
<input checked="" type="checkbox"/> Oost-Nederland (01179280)	



Piet krijgt de dossiers van opdrachtgevers Noord en Oost te zien.

Carla kan alleen dossiers van opdrachtgever Zuid zien:

Gebruikers > Bewerken



























Naam	<input type="text" value="Carla Zuid"/>
E-mail	<input type="text" value="carla.zuid@abn.nl"/>
Wachtwoord	<input type="password" value="Wachtwoord"/>
Wachtwoord bevestiging	<input type="password" value="Wachtwoord"/>
<input type="checkbox"/> Noord-Nederland (00001143)	
<input checked="" type="checkbox"/> Zuid-Nederland (59010085)	
<input type="checkbox"/> Oost-Nederland (01179280)	

Als Piet inlogt, kan hij kiezen tussen de relatienummers via het uitklaplijstje rechts boven de lijst:

Opdrachtgeversportal Lopend Gesloten Reactie nodig ² Veelgestelde vragen Rapportage  

Lopende dossiers + Toevoegen

Zoeken Alles

Dossier nr.	Ref opdr	Mapnaam	Debiteur	Hoofdsom	Ontv/opd	Ontv/intm	Nog te voldoen	F
21118161	KL-22119/Rietmakerstraat 2 19			€ 170,91	€ 0,00	€ 552,31	€ -1,54	
21708539	Arthur			€ 1.000,00	€ 0,00	€ 168,00	€ 982,00	
20605184	HU 11993 / O. v. Salmstraat 8			€ 1.352,70	€ 0,00	€ 5.257,05	€ 839,68	 DDB  OPD
21120645	HU-21332/Ceresplein 67 P			€ 1.289,17	€ 271,34	€ 1128,26	€ 1.670,28	 DDB  OPD
B1100167	HU 18036 / Schippersdonk 42			€ 5.544,24	€ 6.105,54	€ 3.869,67	€ 518,93	 EXE  OPORT
L1707234				€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	 
21025642	HU-21332/Ceresplein 67 P			€ 550,07	€ 89,96	€ 646,74	€ 966,99	 DDB  CLB 1




3.2.8 Gebruikersoverzicht

In het gebruikersoverzicht ziet BZK-incasso inmiddels:

Gebruikers + Toevoegen

Alles

<input type="checkbox"/>	Naam ^	Klant	E-mail	Rol	Personeelsnummer
<input type="checkbox"/>	BZK-incasso	ABN Bank	info@bzk-incasso.nl	moderator	
<input type="checkbox"/>	Carla Zuid	ABN Bank	carla.zuid@abn.nl	user	
<input type="checkbox"/>	Dennis Dossier	ABN Bank	dennis.dossier2@bzk-incasso.nl	limited moderator	
<input type="checkbox"/>	Jan de Baas	ABN Bank	jan@abn.nl	client	
<input type="checkbox"/>	Piet Noordoost	ABN Bank	piet.noordoost@abn.nl	user	

  **1** 

Jan de Baas van ABN ziet alleen zijn eigen gebruikers:

Gebruikers + Toevoegen

Alles

<input type="checkbox"/>	Naam ^	Klant	E-mail	Rol	Personeelsnummer
<input type="checkbox"/>	Carla Zuid		carla.zuid@abn.nl	user	
<input type="checkbox"/>	Jan de Baas		jan@abn.nl	client	
<input type="checkbox"/>	Piet Noordoost		piet.noordoost@abn.nl	user	

< 1 >

Jan ziet zichzelf niet. Hij wordt namelijk beheerd door BZK-incasso.

3.2.9 Klant: IP-whitelisting (optionele module)

Het kantoor (Moderator) kan per opdrachtgever instellen vanaf welke IP-adressen de gebruikers van die opdrachtgever mogen inloggen in het portal. Dit type (extra) beveiliging heet "IP-whitelisting" en kan als optionele module geleverd worden.

Klik in *Beheer* > *Klant* op een klant voor wie geldt dat niet vanaf een willekeurig IP-adres ingelogd mag worden:

Klanten > Bewerken Settings

Klant relatie nummers + Toevoegen

RelatieNr.	Omschrijving	Opties
<input type="text" value="00001143"/>	<input type="text" value="Noord-Nederland"/>	<input type="button" value="Delete"/>
<input type="text" value="59010085"/>	<input type="text" value="Zuid-Nederland"/>	<input type="button" value="Delete"/>
<input type="text" value="01179280"/>	<input type="text" value="Oost-Nederland"/>	<input type="button" value="Delete"/>

IP nummer whitelist + Toevoegen

Van IP	Tot IP	Opties
<input type="text" value="163.158.147.161"/>	<input type="text" value="163.158.147.161"/>	<input type="button" value="Delete"/>
<input type="text" value="185.34.169.170"/>	<input type="text" value="185.34.169.180"/>	<input type="button" value="Delete"/>

Klantgegevens

Naam

Email afhandelend account

Type
 Opdrachtgever
 Eiser

Klik *Voeg IP-nummer toe*. Er verschijnen twee lege velden. Vul in het eerste het IP-adres van het begin van een toegestane IP-reeks in. Vul in het tweede veld het IP-adres in dat het einde van de toegestane reeks is.

In de eerste regel hierboven wordt IP-adres 163.158.147.161 toegestaan.

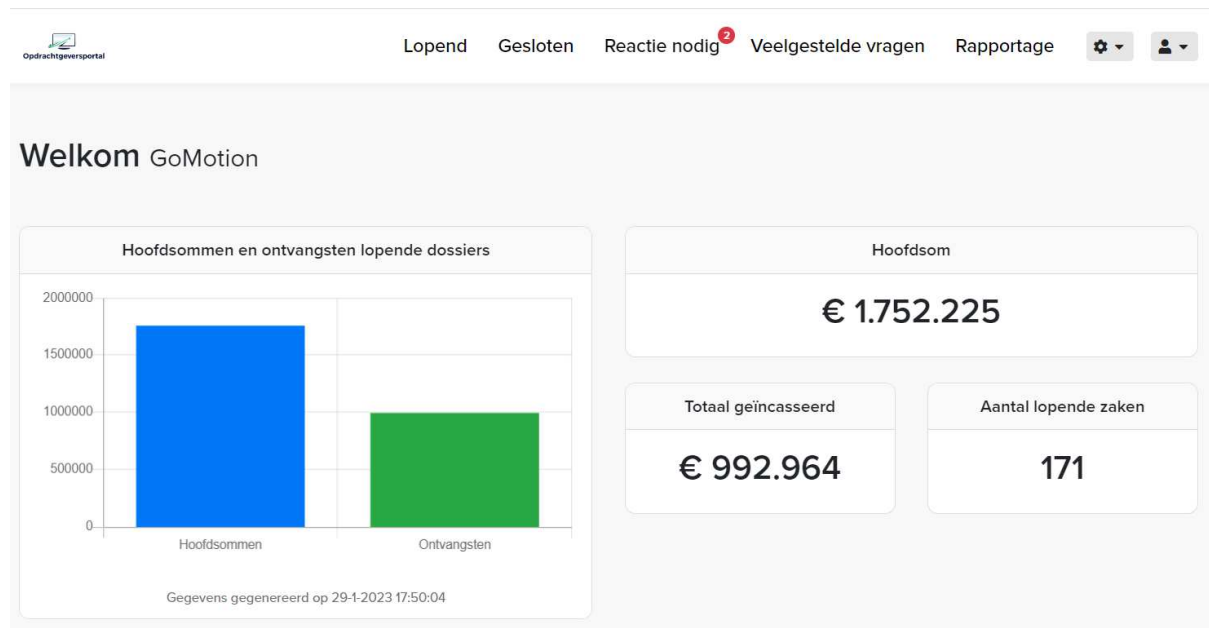
In de tweede regel wordt de reeks van IP 185.34.169.170 tot en met IP 185.34.169.180 toegestaan.

In bovenstaand voorbeeld krijgt een gebruiker die onder klant ABN Bank hangt de melding "Authorisatie mislukt" indien hij probeert in te loggen vanaf een ander IP-adres dan 163.158.147.161, 185.34.169.170, 185.34.169.171, 185.34.169.172 ... 185.34.169.180.

Door bovenstaande regels te verwijderen (of niet in te voeren), kunnen gebruikers die onder ABN hangen vanaf een willekeurig IP-adres inloggen in het portal.

4. Dashboard

Als een Client of een User inlogt, krijgt hij meteen het dashboard te zien:



De gebruiker kan rechts bovenin kiezen voor de taal in het portaal. Deze keuze wordt onthouden voor zijn volgende inlog.

Met het uitklaplijstje daarnaast schakelt hij tussen de relatienummers onder welke de dossiers van de klant geregistreerd staan. Dit kan alleen indien de gebruiker het recht heeft om te schakelen tussen relatienummers. Zie ook paragraaf 3.2.4.

De getallen stellen het volgende voor:

Hoofdsom(men): Totaalbedrag van alle momenteel lopende dossiers voor de gekozen opdrachtgever(s). Dit betreft de "originele" hoofdsom — vóór titel;

Totaal geïncasseerd/ontvangsten: Totaalbedrag geïncasseerd van alle momenteel lopende dossiers voor de gekozen opdrachtgever(s);

Aantal lopende zaken: Aantal momenteel lopende dossiers voor de gekozen opdrachtgever(s);

Het kan zijn dat de oranje kolom (*totale vordering*) kleiner of groter is dan de blauwe kolom (*totale ontvangsten*). De totale ontvangsten bevatten immers ook rente en kosten ten laste van de debiteur;

Gegevens gegenereerd op: Datum en tijd waarop bovenstaande gegevens ververst zijn. De gegevens worden minimaal ieder kwartier ververst en opnieuw berekend.

5. Lopende dossiers



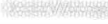

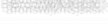

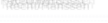

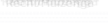



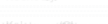





Clients en Users hebben de mogelijkheid om zowel lopende als gesloten dossiers als details daarvan in te zien. Niet alle detailgegevens uit Credit Navigator worden weergegeven. Het Klantenportaal toont de gegevens die belangrijk zijn voor de opdrachtgever zodat hij:

de vorderingen kan herkennen zoals hij deze uit handen heeft gegeven;

de status en de voortgang van de dossiers kan volgen.

5.1 Overzicht

In dit overzicht staan alle¹ lopende dossiers met hun status. Standaard is de lijst aflopend gesorteerd op laatste bewerkingsdatum. De Client of User kan, indien hij daartoe het recht heeft, schakelen tussen dossiers van verschillende relatienummers. In dit voorbeeld heeft Jan de Baas de dossiers van "Zuid-Nederland" geselecteerd:

Lopende dossiers									
Dossier nr.	Ref opdr	Mapnaam	Debiteur	Hoofdsom	Ontv/opd	Ontv/intm	Nog te voldoen	Fase	Status
20606031	Z02458131			€ 488,04	€ 0,00	€ 2.313,93	€ 839,55	E	OPORT
20050415	Z02470551			€ 920,65	€ 0,00	€ 2.411,26	€ 2.820,64	E	OPD
20031199	M04983794			€ 623,70	€ 0,00	€ 1.425,92	€ 395,46	E	OPORT
20916271	Z02177968			€ 670,10	€ 0,00	€ 238,06	€ 1.223,94	EXE	CLB 1
21512538	M27912436			€ 1.898,56	€ 0,00	€ 0,00	€ 3.704,99	G	TUS
21302465	M24043362			€ 342,84	€ 0,00	€ 0,00	€ 598,67	G	TUS
21302506	M24040387			€ 341,56	€ 0,00	€ 105,00	€ 852,92	E	TUS 3
21011930	M23076710			€ 891,45	€ 0,00	€ 1.200,00	€ 508,63	E	REG 1
21011926	M22779283			€ 733,81	€ 0,00	€ 180,00	€ 739,75	G	REG 2

Het overzicht laat 15 dossiers per pagina zien. De gebruiker kan naar de volgende pagina met de knop > of door te klikken op één van de pagineringsknoppen. Het aantal pagineringsknoppen hangt af van het aantal dossiers in de lijst.

Filter de dossierlijst door een zoekterm in het *Zoeken...*-veld te typen. De lijst wordt gefilterd op (beperkt tot) alle dossiers waarin de zoekterm voorkomt in één of meer velden die in de lijst te zien zijn. Met andere woorden: er wordt gezocht op *Dossiernr*, *Ref.opdr*, *Mapnaam*, enz.

Zoeken op factuurnummer kan alleen via veld *factuurnummer zoeken...* Typ hier een (deel van een) factuurnummer en druk op *Enter*. Deze zoekactie kan iets langer duren dan zoeken/filteren op andere velden. Het portal zoekt overigens op het veld *Referentie* in de factuur in Credit Navigator.

Klik op een kop in de lijst om de lijst te sorteren op de betreffende kolom. De sortering werkt over alle pagina's waaruit de dossierlijst bestaat.

¹ Mappen met soort_map=PSM worden standaard niet getoond. Per portal kan GoMotion instellen van welke mapsoorten de weergave onderdrukt wordt.

5.2 Toevoegen – Nieuw dossier maken

Een Client of User kan via knop +*Toevoegen* een nieuw dossier indienen:

Lopende dossiers Toevoegen

1. Bijlage toevoegen

Ter onderbouwing van de vordering en voor het berekenen van de rente is het belangrijk dat wij de beschikking hebben over de facturen. Indien mogelijk ontvangen we ook graag een kopie van de overeenkomst. Onderstaand kunt u deze toevoegen.

Geen bestand gekozen

2. Debiteurgegevens

Contactpersoon <input type="text" value="Contactpersoon"/>	Geboortedatum <input type="text" value="Geboortedatum"/>
Bedrijfsnaam <input type="text" value="Bedrijfsnaam"/>	KvK <input type="text" value="KvK"/>
Adres <input type="text" value="Adres"/>	Postcode <input type="text" value="Postcode"/>
Plaats <input type="text" value="Plaats"/>	Land <input type="text" value="Land"/>
Telefoonnummer <input type="text" value="Telefoonnummer"/>	Mobiele nummer <input type="text" value="Mobiele nummer"/>
E-mail <input type="text" value="E-mail"/>	
Totaal te incasseren vordering* <input type="text" value="Bedrag"/>	
Vordering betwist*? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	
Toelichting <input type="text" value="Toelichting"/>	

Controleer uw gegevens goed! Hierna kunt u de gegevens verzenden en eventueel nog een vordering indienen. U ontvangt van ons altijd per e-mail een ontvangstbevestiging, waarna wij direct de incasso opstarten.

De knop *Opslaan* verstuurt bovenstaand formulier als email naar het adres dat in *Beheer > Klanten > Klant* ingevuld is bij *Email afhandelend account*. Het nieuwe dossier is in het Klantenportaal te zien binnen 15 minuten nadat een medewerker van de intermediair het heeft ingevoerd in Credit Navigator.

5.2.1 Automatische import nieuw aangeboden dossiers

Indien het bureau te maken heeft met veel "los" aangeboden nieuwe opdrachten, kunnen de nieuwe opdrachten automatisch door het portal in CN geïmporteerd worden. Hiervoor bestaat maatwerk, dat voor het bureau ingericht moet worden.

5.3 Dossier-details

Klik op een dossier in de dossierlijst om de details ervan te zien:

Dossier > 20601567

Overzicht | Geschiedenis | Regelingen | Rol

Financieel

Omschrijving	Bedrag	Na titel
Hoofdsom	1.411,04	1.411,04
Rente	0,00	683,64
Kosten ten laste van debiteur	0,00	992,46
Totaal	€ 1.411,04	€ 3.087,14
Bij Creditbilty voldaan	0,00	1.229,60
Nog te voldoen	€ 1.411,04	€ 1.857,54

Facturen

Geschiedenis

- Ontvangen rente
06-09-2017
- RaboBank
06-09-2017
- RaboBank
09-08-2017
- Ontvangen rente
09-08-2017
- BSL
03-08-2017
- [Volledige geschiedenis](#)

€ 3.087,14
Totaal te incasseren vordering

Nog door debiteur te voldoen
€ 1.857,54

Laatste betaling
(07-09-2017) 16,50

Debiteurgegevens

Dossiernummer
20601567

Ref opdrachtgever
M10611063

Naam debiteur
Jansen

Opdrachtdatum dossier
21-02-2006

Volgende behandeldatum
08-10-2017

Omschrijving dossier
Woonplaats

Contactpersoon dossier
CN2

Status
BSL (Beslag roerende zaken)

Fase
BRZ

Eiser
Wynands

In behandeling bij
V. NaamCN2

Doorkiesnummer
0101234567

E-mail
marcel@wynands.com

5.3.1 Sub-navigatie

Onder de kop van de pagina staat een sub-navigatie-menu:

Overzicht | Geschiedenis | Regelingen | Rol

Dit toont de "tabs" van het dossier:

- <: ga terug naar de lijst *lopende dossiers* of *gesloten dossiers*;
- Dossier*: toon de hoofddetails van het dossier;
- Geschiedenis*: zie par. 5.3.5;
- Regelingen*: zie par. 5.3.7;
- Afwikkeling*: zie par. 7.1.2 (alleen zichtbaar bij een gesloten dossier).

5.3.2 Voortgangsindicator

De voortgangsindicator rechtsbovenin toont:

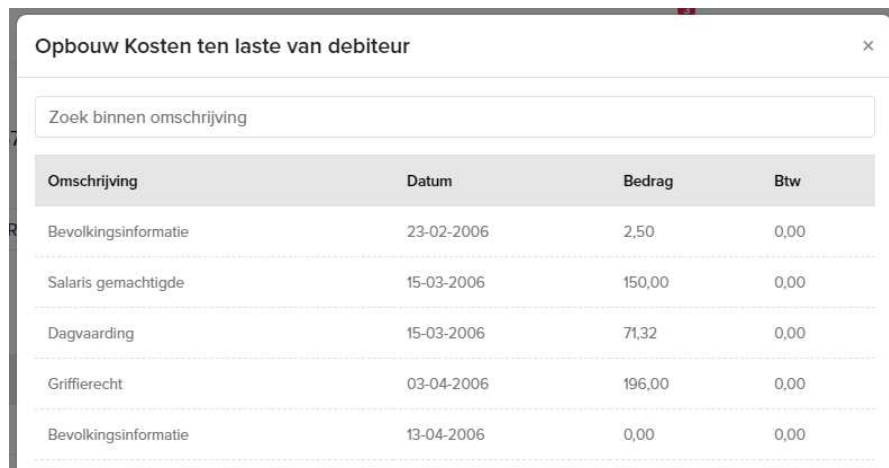
Rood getal: *Totaal te incasseren vordering:* Totaal van hoofdsom, rente en kosten ten laste van de debiteur (na titel indien een uitspraak door de rechter gedaan is);

Groene balk: Reeds betaald bij opdrachtgever+bij intermediair;

Grijs getal: *Nog door debiteur te voldoen:* 1 minus 2

5.3.3 Vorderingsinfo en inzoomschermen

Het paneel met *Vorderingsinfo* laat de belangrijkste bedragen zien, indien van toepassing vóór en na titel. Door bij een aantal bedragen op het vergrootglas te klikken, verschijnt de opbouw van het bedrag. Zo is in bovenstaand voorbeeld *Kosten t.l.v. debiteur* (ná titel) bijv. als volgt opgebouwd:



Omschrijving	Datum	Bedrag	Btw
Bevolkingsinformatie	23-02-2006	2,50	0,00
Salaris gemachtigde	15-03-2006	150,00	0,00
Dagvaarding	15-03-2006	71,32	0,00
Griffierecht	03-04-2006	196,00	0,00
Bevolkingsinformatie	13-04-2006	0,00	0,00

De gegevens in de inzoom-schermen worden real-time 1:1 overgenomen uit CN. Het bedrag *Hoofdsom na titel* heeft geen inzoom-mogelijkheid.


5.3.3.1 Bij opdrachtgever voldaan / Bij intermediair voldaan – Boekingscodes

Tot 26-11-2018 was het noodzakelijk om de CN-boekingscodes in het portal over te nemen. Het portal gebruikte deze boekingscodes om de bedragen in de inzoom-schermen te bepalen en om de subtotalen in venster *Vorderingsinfo* te tonen.

Tegenwoordig kan het portal de benodigde bedragen 1:1 uit CN overnemen en zijn de boekingscodes niet meer noodzakelijk.

5.3.4 Bericht versturen

De Client of User kan vanuit het portaal een bericht aan de intermediair sturen door rechts onderin op

het bericht-icoon te klikken: 

Hij moet bij het bericht een berichttype kiezen (in het scherm heet dit: "Berichtcategorie"):

Bericht versturen ✕

Uw bericht

Berichtcategorie ▾

Bevestiging email versturen

Versturen 📎

De berichttypenlijst is door intermediair BZK-incasso ingericht via *Beheer > Message types*. Een berichttype kan een statuscode meekrijgen. Het bericht komt in Credit Navigator als gesprek bij het dossier naar voren met als tijdstempel het moment van versturen. Het dossier zelf krijgt de status die bij het berichttype is ingesteld.

Het gesprek in Credit Navigator begint met de categorie en wordt gevolgd door de inhoud van het bericht, bijv.:

Intrekking: Zaak lijkt hopeloos. Verzoek de incasso te staken.

Tevens ontvangt het bureau een email met het bericht plus evt. bijlage op het email-adres dat in *Beheer > Klanten > Klant* ingevuld is bij *Email afhandelend account*. Het onderwerp van de email toon de categorie tussen blokhaken, bijv.:

Bericht van OPD-portal 10103203432 (ABN) [Intrekking]

De gebruiker kan vinkje *Bevestigings-email versturen* aanzetten om zelf een notificatie-mail te ontvangen. In de titel van die mail staat ook het referentienummer van de opdrachtgever. De bijlage(n) wordt/worden niet meegestuurd, omdat de gebruiker die zelf al heeft.

GoMotion kan instellen dat de bijlage aan een nieuwe actie in het CN-dossier gekoppeld wordt. De toegevoegde actie is altijd *JPGKOPPEL*. Om dit te laten werken moet in CN de actie *JPGKOPPEL* bestaan.

GoMotion kan de notificatie-email uit het portal indien gewenst uitschakelen.

5.3.5 Geschiedenis

Onderin het dossier-detailscherm staat een beknopt overzicht van de laatste stappen die in het dossier gedaan zijn. De knop *Volledige geschiedenis* (evenals de knop *Geschiedenis* in de bovenbalk) toont de acties in de historie van het dossier:

Dossier > 20601567

Overzicht **Geschiedenis** Regelingen Rol

Geschiedenis

Datum	Type	Omschrijving	Bedrag
06-09-2017	Mutatie	Ontvangen rente	€ 1,90
06-09-2017	Mutatie	RaboBank	€ 16,50
09-08-2017	Mutatie	RaboBank	€ 66,00
09-08-2017	Mutatie	Ontvangen rente	€ 4,21
03-08-2017	Status	BSL 26-07-2017: Debiteur gerappelleerd voor het restant.	
26-07-2017	Status	BSL Wij hebben d.d. 18-11-2016 beslag gelegd op de roerende zaken van debiteur. Regeling ad € 100,00 per maand m.i.v. januari 2017 (onb.tijd/verdeling).	

Filter

- E-Mail
- GBA-bericht
- Mutatie
- Scan
- Status

In het mappenbeheer-scherm van Credit Navigator zit een tabje *Acties* dat *alle* acties in de historie toont:

De vinkjes in het midden van het portal-scherm filteren de lijst op de *Soort* zoals deze in het CN-Acties-scherm staat. Het aantal filtervinkjes varieert met het aantal verschillende "soorten" in de geschiedenis van het betreffende dossier.

Een Actie kan een document bevatten. Dit wordt aangegeven met een paperclip. Klikken op de paperclip downloadt het document. Afhankelijk van de browser-instellingen wordt het document getoond of alleen gedownload.

Het is niet mogelijk vanuit dit overzicht een nieuw document aan een actie te hangen. De Klant moet hiervoor een bericht versturen vanuit het portal en het document daar aanhangen. De intermediair voegt het document toe aan het dossier in Credit Navigator.

5.3.5.1 Geschiedenis: geheim adres en documenten

Indien een debiteur in het dossier een geheim adres heeft, toont het portal de documenten *nooit*. Dit om te voorkomen dat de opdrachtgever een document te zien krijgt waar adresgegevens in staan.

5.3.5.2 Geschiedenis: boekdatum of mutatedatum, sortering

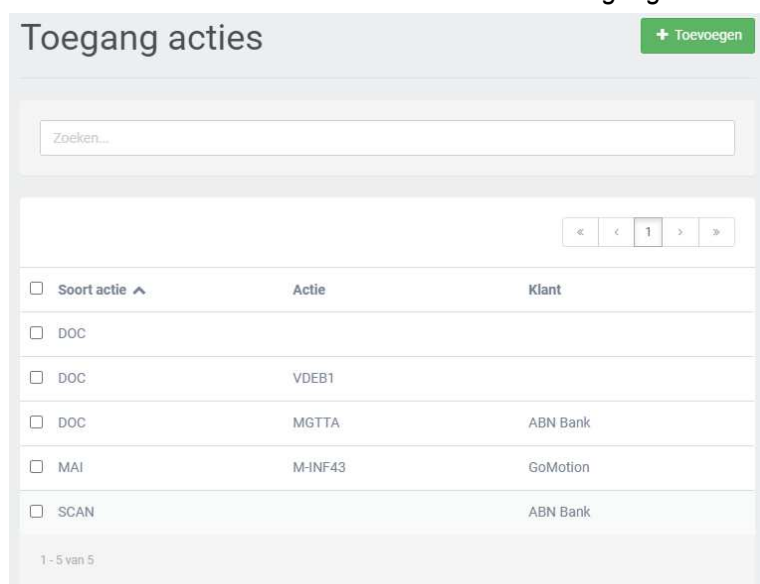
In de geschiedenis wordt voor de soorten *status*, *gesprek* en *actie* de boekdatum weergegeven.

Alleen voor *mutaties* wordt de mutatedatum weergegeven.

De items in de geschiedenis worden gesorteerd op datum en tijd van het item. Alleen de items uit CN-tabblad *historie* hebben geen tijd. Hiervoor wordt 00:00:00 aangenomen bij het sorteren.

5.3.6 Geschiedenis: Toegang acties en documenten

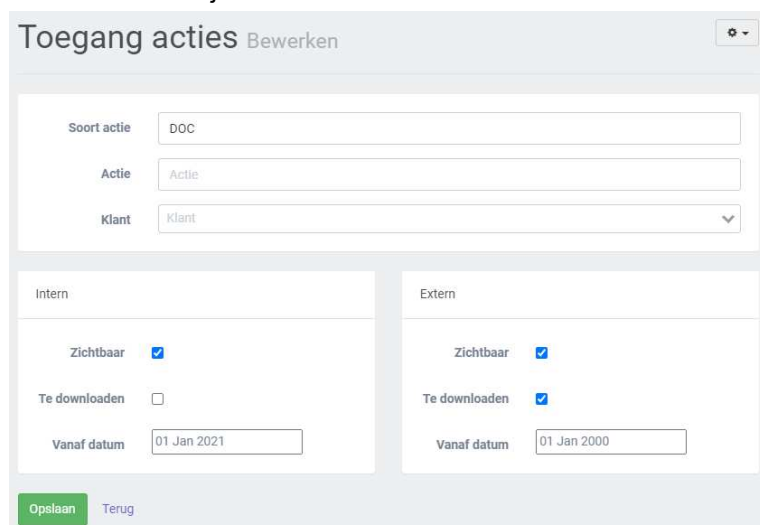
Welke *Soort acties* en welke *Acties* voor welke opdrachtgever (Klant) zichtbaar zijn in de geschiedenis kan de intermediair zelf instellen via *Beheer > Toegang acties*:



<input type="checkbox"/> Soort actie ^	Actie	Klant
<input type="checkbox"/> DOC		
<input type="checkbox"/> DOC	VDEB1	
<input type="checkbox"/> DOC	MGTTA	ABN Bank
<input type="checkbox"/> MAI	M-INF43	GoMotion
<input type="checkbox"/> SCAN		ABN Bank

Als bovenstaande lijst *Toegang acties* helemaal leeg is, toont het portal in de geschiedenis voor geen enkele opdrachtgever geen enkele actie.

1) Voeg een regel aan de lijst toe (knop *+Toevoegen*) om aan te geven dat een bepaalde *Soort actie* zichtbaar moet zijn:



Intern	Extern
Zichtbaar <input checked="" type="checkbox"/>	Zichtbaar <input checked="" type="checkbox"/>
Te downloaden <input type="checkbox"/>	Te downloaden <input checked="" type="checkbox"/>
Vanaf datum: 01 Jan 2021	Vanaf datum: 01 Jan 2000

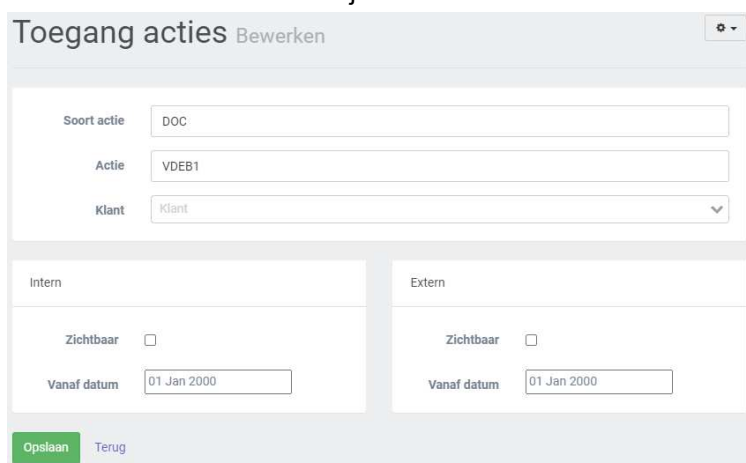
Bovenstaand voorbeeld zegt: "Toon aan alle opdrachtgevers alle *Soort acties* "DOC". Documenten die aan die acties hangen mogen ingezien/gedownload worden."

Als *Te downloaden* uit staat en *Zichtbaar* staat aan, ziet de opdrachtgever de **actie** wel, maar ziet hij niet dat er een **document** aan hangt.

Intern en *Extern* komen overeen met Intern en Extern in CN.

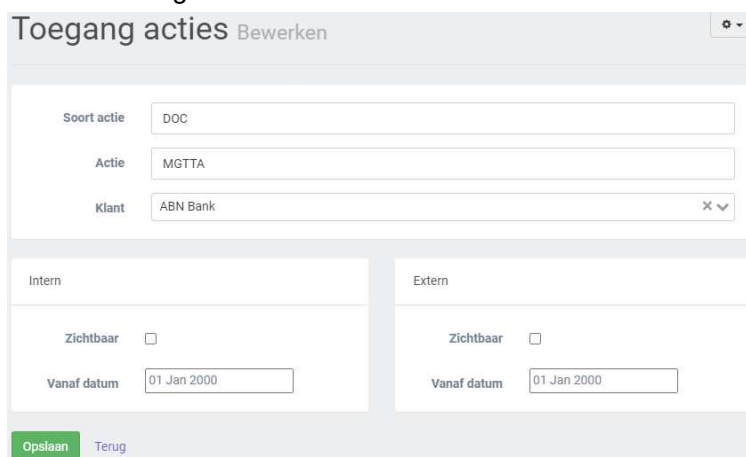
Vanaf datum zegt vanaf wanneer de zichtbaarheids-/downloadbaarheidsregel geldt. Zo kunnen bijv. Interne acties met Soort "DOC" en Actie "MGNOTA" getoond worden vanaf 01-01-2021, omdat bij dossiers vóór die datum medewerkers er nog geen rekening mee hielden dat de documenten via het portal ingezien konden worden.

2) Met bovenstaand voorbeeld maakten we de regel dat *alle* opdrachtgevers *alle* DOC-acties mogen zien. Stel dat we een specifieke actie willen **uitsluiten**, bijv. VDEB1. We maken dan een tweede regel waarin de zichtbaarheidsvinkjes uit staan:



Deze regel zegt: "Laat aan alle opdrachtgevers *niet* de Actie DOC/VDEB1 zien". Alle overige DOC-acties worden nog steeds getoond, doordat de eerste regel die we invoerden algemener is dan deze tweede regel.

3) Nog specifieker kunnen we een regel maken die zegt, dat een *bepaalde opdrachtgever* een actie wel of niet mag zien:



Hierboven staat dat klant ABN Bank actie DOC/MGTTA niet mag zien.

4) Een specifiekere regel geeft een afwijking aan van de minder specifieke regel. In voorbeeld 2) zeiden we dat *alle* opdrachtgevers *niet* de Actie DOC/VDEB1 mogen zien. Als we willen dat bijv. ABN Bank deze actie **wel** kan zien, maken we daarvoor nog een regel:

Toegang acties Toevoegen

Soort actie	DOC
Actie	VDEB1
Klant	ABN Bank ✕ ▼

Intern	Extern
Zichtbaar <input checked="" type="checkbox"/>	Zichtbaar <input checked="" type="checkbox"/>
Te downloaden <input type="checkbox"/>	Te downloaden <input checked="" type="checkbox"/>
Vanaf datum <input type="text" value="15 Feb 2021"/>	Vanaf datum <input type="text" value="01 Jan 2000"/>

Opslaan Terug

Voor iedere klant en iedere Actie waarvoor u een uitzondering wilt maken, maakt u een regel. Het is niet mogelijk om een regel voor een groep klanten te maken: een regel geldt voor *alle* klanten (vakje Klant is leeg), of voor *één* klant.



Soortgelijk kunt u in iedere regel maar *één* Actie aangeven. Een regel geldt voor *alle* Acties (behorend bij een *Soort actie*), of voor *één* Actie.

5.3.7 Regelingen

Indien regelingen zijn getroffen met de debiteur, zijn deze in beknopte vorm terug te vinden via de knop *Regelingen* in het dossier-detailscherm:

Dossier > B1100167

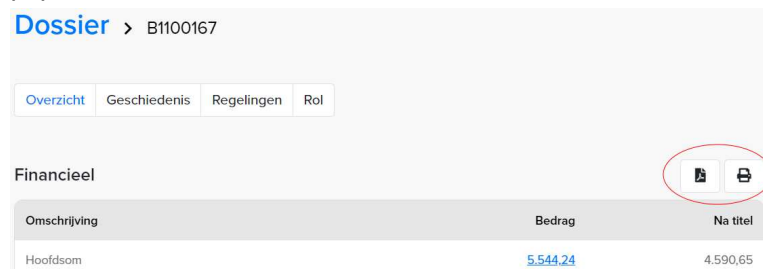
Overzicht Geschiedenis **Regelingen** Rol

Regelingen  

Datum	Bedrag	Periode
26-01-2019	100,00	per maand

5.3.8 Afdrukken dossier-details naar PDF of naar papier

De knopjes rechtsbovenin het dossier-details scherm drukken de dossier-details af naar PDF of naar papier:



Voorbeeld:

Dossier B1100167

Informatie

Dossiernummer
B1100167
Opdrachtdatum dossier
2009-04-14
Omschrijving dossier
Financiering
Contactpersoon dossier
CN2
Status
OPORT (Reactie)
Volgende behandeldatum
2020-09-04

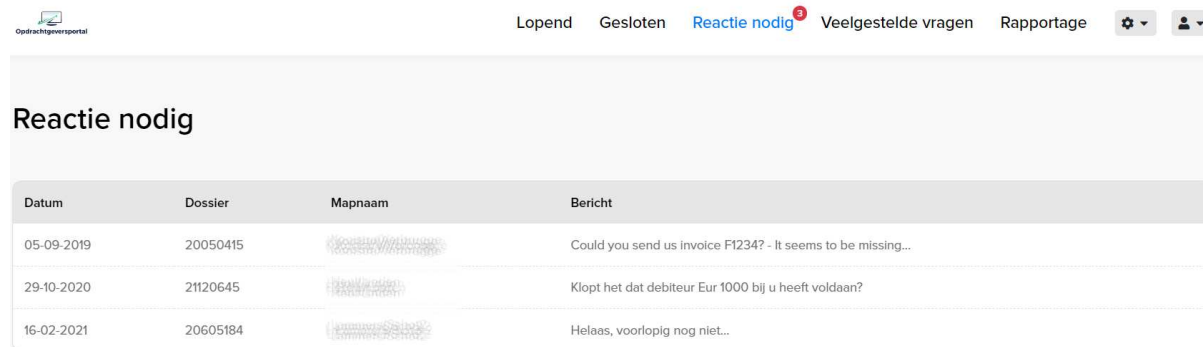
Financieel

Omschrijving	Bedrag	Na titel
Hoofdsom	€ 5.544,24	€ 4.590,65
Rente	€ 99,54	€ 310,47
Kosten ten laste van debiteur	€ 833,00	€ 2.631,64
Periodieke ophogingen	€ 0,00	€ 1.075,25
Totaal	€ 6.476,78	€ 8.608,01
Bij opdrachtgever voldaan	€ 1.886,13	€ 4.219,41
Bij Creditbilty voldaan	€ 0,00	€ 3.869,67
Nog te voldoen	€ 4.590,65	€ 518,93

6. Uw reactie nodig

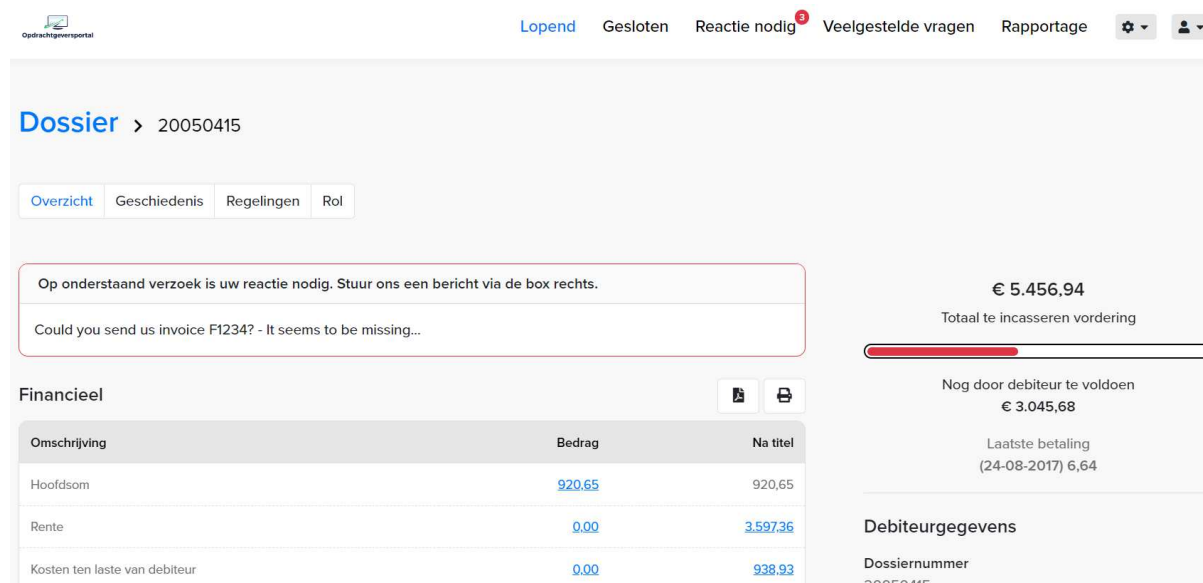
Indien BZK-incasso (de intermediair) een dossier onder de aandacht van de opdrachtgever wil brengen, kan dat door in Credit Navigator de dossier-status op een zgn. "reactiestatus" te zetten (zie par. 9.6). Bij het wijzigen van de status in CN kan de medewerker daar een vrije tekst intypen, bijv. "Kunt u de originele factuur opsturen?"

Als een Client of een User van de betreffende Klant inlogt in het Klantenportaal, ziet hij dat er een dossier is waarop zijn reactie nodig is, doordat bij menu-item *Uw reactie nodig* een notificatie-aantal staat. De lijst van dossiers waarop een reactie nodig is, bevat alle dossiers met een reactiestatus:



Datum	Dossier	Mapnaam	Bericht
05-09-2019	20050415	[Redacted]	Could you send us invoice F1234? - It seems to be missing...
29-10-2020	21120645	[Redacted]	Klopt het dat debiteur Eur 1000 bij u heeft voldaan?
16-02-2021	20605184	[Redacted]	Helaas, voorlopig nog niet...

In het dossier-detail-scherm staat bij een dossier dat op een reactiestatus is gezet een rood omlijnd vak met daarin de vraag of opmerking die in CN was ingetypt:



Dossier > 20050415

Overzicht | Geschiedenis | Regelingen | Rol

Op onderstaand verzoek is uw reactie nodig. Stuur ons een bericht via de box rechts.
Could you send us invoice F1234? - It seems to be missing...

Financieel

Omschrijving	Bedrag	Na titel
Hoofdsom	920,65	920,65
Rente	0,00	3.597,36
Kosten ten laste van debiteur	0,00	938,93

Totaal te incasseren vordering: € 5.456,94
Nog door debiteur te voldoen: € 3.045,68
Laatste betaling (24-08-2017) 6,64

Debiteurgegevens
Dossiernummer: 20050415

De gebruiker die dit leest kan nu een bericht terugsturen. Deze reactie zorgt ervoor dat in Credit Navigator een gesprek wordt toegevoegd aan het dossier met het tijdstip van het versturen. De status van het dossier wijzigt automatisch naar de vervolgstatus die hoort bij de reactiestatus, bijv. OPORT voor OPD (zie paragraaf 9.4 voor het beheren van reactie statussen).

Noot: Wanneer de opdrachtgever een bericht verstuurd vanuit een dossier dat op een reactiestatus staat, kan hij *niet* kiezen voor een berichtcategorie (zie ook par. 5.3.4), omdat de vervolgstatus al vastligt.

7. Gesloten dossiers

Onder "gesloten dossiers" wordt in het portal verstaan: dossiers met code verwerking 2 – *archief* of 3 – *historisch*. De proforma-dossiers (code verwerking 1) worden hier niet getoond.

Het overzicht van gesloten dossiers en de dossier-details van gesloten dossiers werken soortgelijk aan die van de lopende dossiers, met twee uitzonderingen:

7.1 Dossier-details

7.1.1 Bericht versturen

Het dossier-detailscherm van een gesloten dossier biedt geen mogelijkheid om een bericht te versturen aan de intermediair.

De reden hiervoor is, dat de intermediair de afgesloten dossiers niet actief bewaakt. Het bericht zou niet opgemerkt worden. De Klant moet hiervoor telefonisch of via email contact opnemen met de intermediair.

7.1.2 Afwikkelingen

Het dossier-detailscherm heeft bovenin een extra knop *Afwikkelingen*. Deze toont de afwikkeling(en), indien aanwezig bij het dossier:

[Dossier](#) > 20033350

Overzicht | Geschiedenis | Regelingen | **Afwikkelingen** | Rol

Financieel 📄 🖨

Omschrijving	Bedrag	Na titel
Hoofdsom	32.120,83	32.120,83
Rente	0,00	8.537,66
Kosten ten laste van debiteur	0,00	1.733,12

€ 42.391,61
Totaal te incasseren vordering

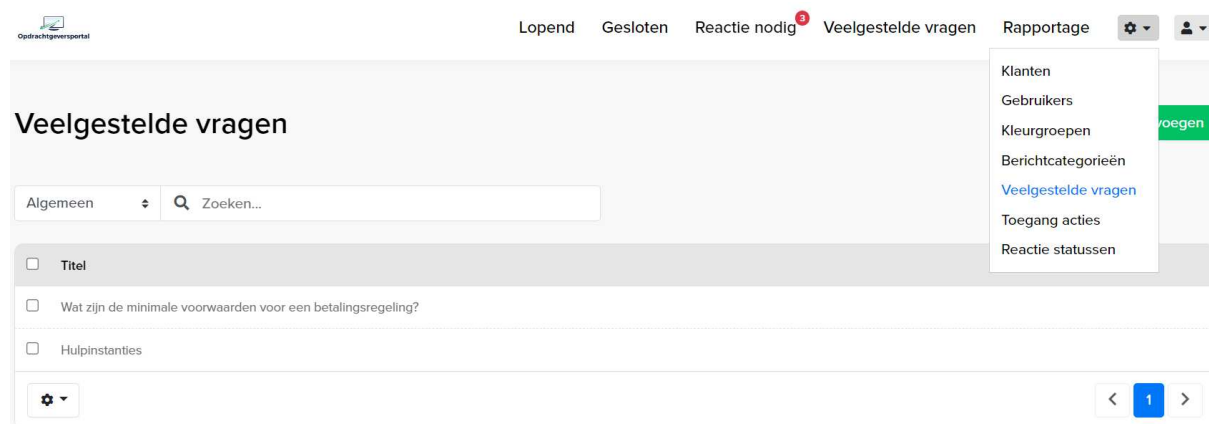
Nog door debiteur te voldoen
€ 0,00

Laatste betaling
(07-04-2006) 67,89-

De complete, gedetailleerde afwikkeling kan complex zijn. In een volgende versie van het Klantenportaal zal deze beschikbaar komen. De huidige versie toont alleen de basisgegevens van de afwikkeling.

8. Veelgestelde vragen

De gebruiker ziet de veelgestelde vragen die gemaakt zijn voor de Klant waar hij bij hoort en die waarbij in het beheermenu geen klant is ingevuld:



Opdrachtgeversportal

Lopend Gesloten Reactie nodig ⁵ Veelgestelde vragen Rapportage

Klanten
Gebruikers
Kleurgroepen
Berichtcategorieën
Veelgestelde vragen
Toegang acties
Reactie statussen

Algemeen Zoeken...

Titel

Wat zijn de minimale voorwaarden voor een betalingsregeling?

Hulpinstanties

< 1 >

Aan dit scherm wordt in een volgende versie een zoekmogelijkheid toegevoegd.

9. Beheer

9.1 Klanten

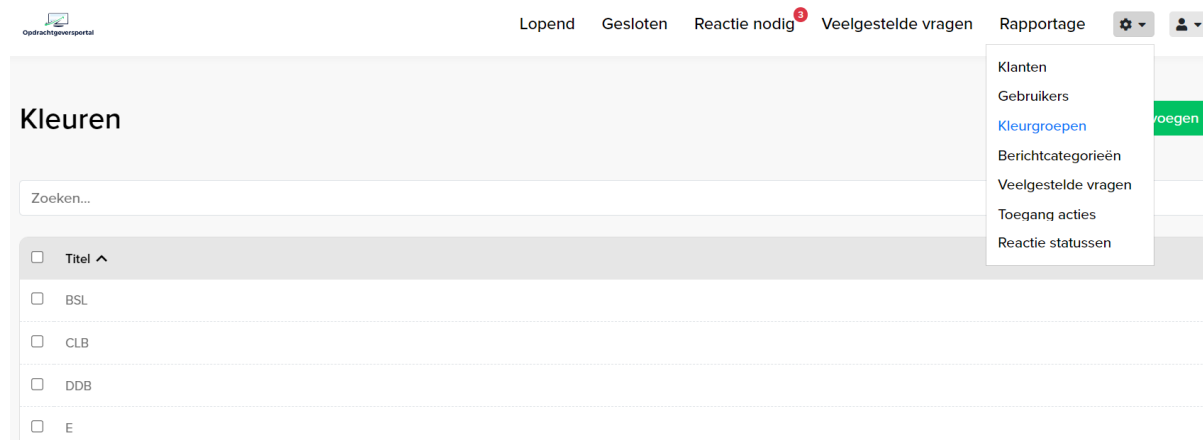
Het Klantenbeheer wordt uitgelegd in paragraaf 3.2.4.

9.2 Gebruikers

Het beheer van de verschillende types gebruikers wordt uitgelegd vanaf paragraaf 3.1.

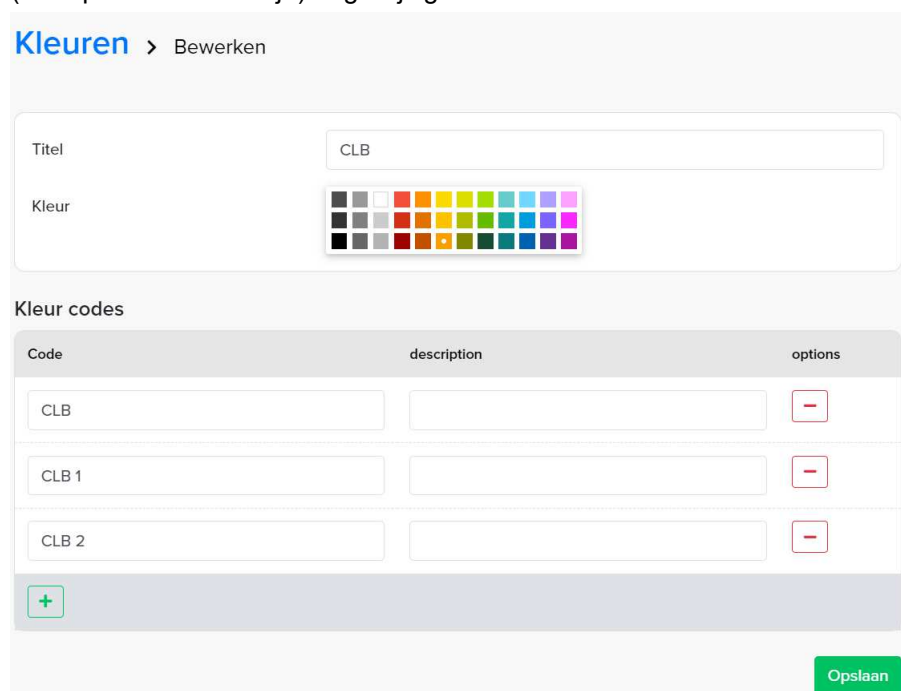
9.3 Kleurgroepen

In de lijsten *Lopende dossiers* en *Gesloten dossiers* hebben de dossierstatussen kleuren om ze snel te herkennen. Deze kleuren worden door de intermediair als Moderator ingesteld in menu *Beheer > Kleurgroepen*:



Een kleurgroep kan één of meer statussen bevatten. De groep wordt gemaakt om een aantal statussen in één keer dezelfde kleur te geven. Een kleurgroep kan bijv. de statussen bevatten die in één fase van het werkproces horen.

In het hoofdscherm *Kleuren* kan een groep worden toegevoegd (knop *+Toevoegen*), verwijderd (uitklapmenu tandwiel) of gewijzigd:

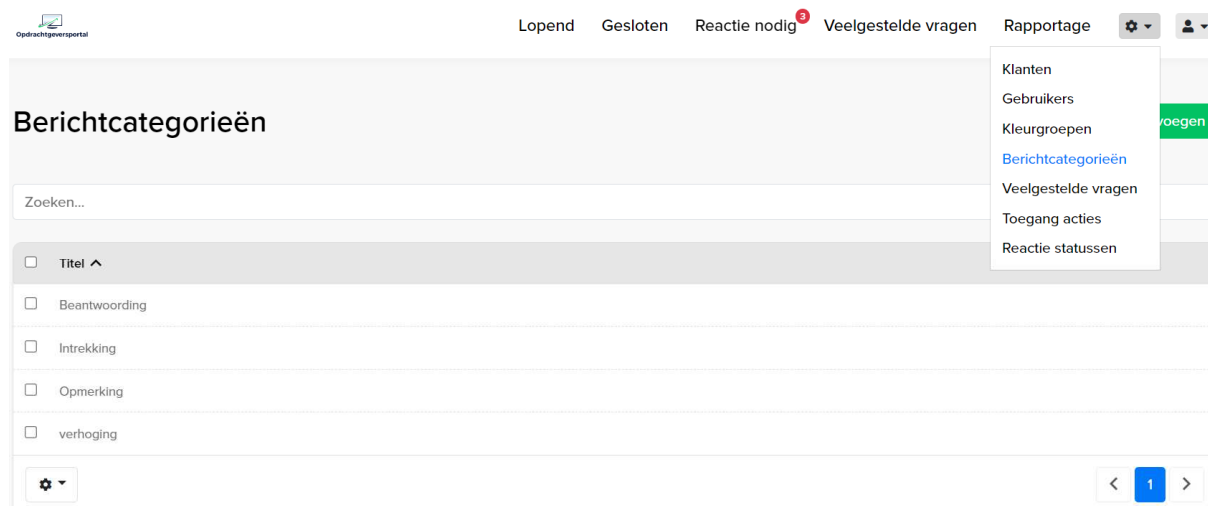


De titel van de kleurgroep is vrij te kiezen. Welke kleur bij de groep hoort is te zien aan het witte bolletje in de kleur.

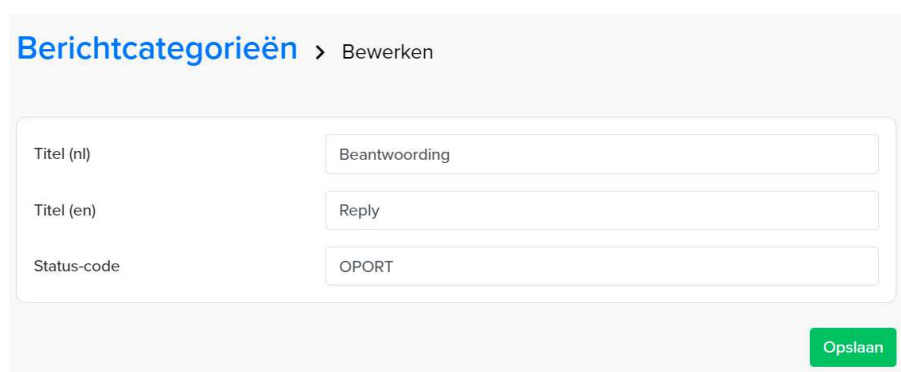
Voor iedere Credit-Navigator-status die bij de kleurgroep hoort kan in het onderste paneel een regel worden toegevoegd. De code moet gelijk zijn aan de statuscode in CN, de omschrijving is vrij.

9.4 Berichttypes (Message types, Categorieën bericht)

In paragraaf 5.3.4 staat dat een portal-gebruiker een bericht aan de intermediair kan sturen. Daarbij moet hij een berichttype (Categorie bericht) kiezen. De berichttypes worden door de intermediair (in zijn rol als *Moderator*) ingericht via *Beheer > Message types*:



Vanuit dit scherm kan een berichttype worden toegevoegd of gewijzigd. Verwijderen kan via het uitklapmenu met het tandwielkje (links onderin).



Het door de Moderator bedachte type *kan* hij aanvullen met een statuscode. Wanneer de Klant/gebruiker een boodschap verstuurt, komt de boodschap in Credit Navigator als gesprek bij het dossier te staan. Het dossier zelf krijgt de status die via het berichttype gekozen is.

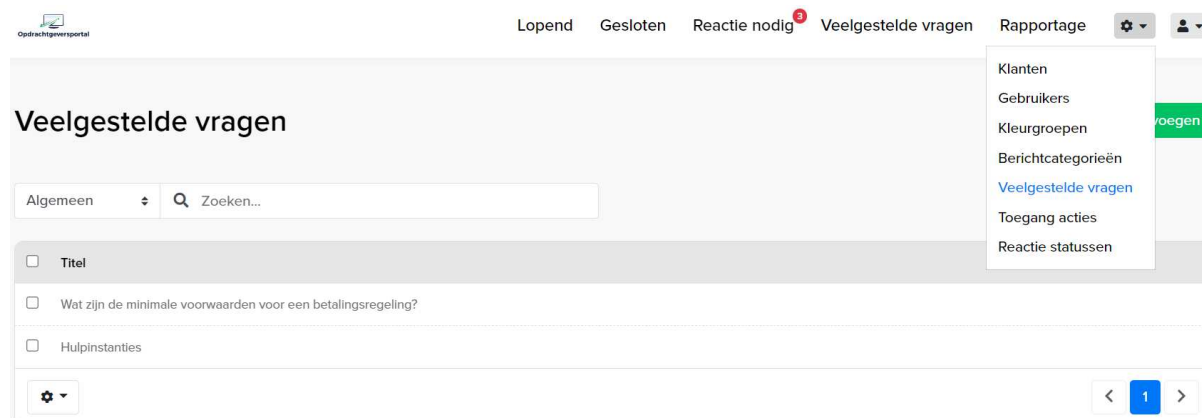
Een *lege* status zorgt ervoor dat een nieuw bericht de status van het dossier *niet* wijzigt. Zo is het bijv. verstandig om bij het maken van berichttype "intrekking" de status van het dossier niet automatisch te laten wijzigen.

9.5 Veelgestelde vragen

De intermediair maakt werkafspraken met de klant, bijv. afspraken omtrent regelingen die getroffen mogen worden met een debiteur.

Deze afspraken kunnen door de intermediair via *Beheer > Veelgestelde vragen* per klant worden vastgelegd. Zo hebben de gebruikers van de klant een snelle naslag voor de belangrijkste afspraken.

In het hoofdscherm *Veelgestelde vragen* kan de intermediair (met rol *Moderator*) zoeken in de bestaande vragen. Eventueel zoekt hij alleen in de vragen voor een bepaalde klant:



Hij kan een bestaande vraag wijzigen door erop te klikken. Een vraag toevoegen kan via knop **+Toevoegen**:





Hij kan de vraag toekennen aan één Klant of aan alle Klanten (veld *Klant* laat hij dan leeg). Uiteraard kunnen ook andere zaken dan werkafspraken op deze manier vastgelegd worden.

9.6 Reactie statussen

Het kantoor kan een dossier onder de aandacht van de opdrachtgever brengen door het op een bepaalde status te zetten. Het dossier verschijnt dan in scherm *Uw reactie nodig* (zie ook hoofdstuk 6).

Stel in *Beheer > Reactie statussen* in welke statussen ervoor zorgen dat een dossier in lijst *Uw reactie nodig* terecht komt:




Opdrachtgeversportal


Lopend Gesloten Reactie nodig ³ Veelgestelde vragen Rapportage  

Reactie statussen

Zoeken...

<input type="checkbox"/> Reactie op statuscode	Vervolg statuscode
<input type="checkbox"/> ABCD	XYZ
<input type="checkbox"/> OPD	OPORT

- Klanten
- Gebruikers
- Kleurgroepen 
- Berichtcategorieën
- Veelgestelde vragen
- Toegang acties
- Reactie statussen

Geef bij iedere reactiestatus (linkerkolom) aan welke vervolgstatus (rechterkolom) het dossier moet krijgen. In bovenstaand voorbeeld krijgt een dossier met status OPD bij beantwoording status OPORT mee. Een dossier dat in CN op status ABCD was gezet krijgt bij beantwoording door de opdrachtgever vervolgstatus XYZ.

Reactie statussen > Bewerken

Reactie op statuscode

Vervolg statuscode



10. Rapportages

Klik in menu *Rapportage* op **+Genereer rapport** om te kiezen uit de beschikbare rapportages:

The screenshot shows the 'Rapportage' menu in the system. The menu is open, showing a list of reports and a 'Toevoegen' (Add) button. The 'Toevoegen' button is highlighted, and a sub-menu is visible with three options: 'Management-informatie', 'CSV-rapport standaard', and 'CSV-rapport standaard2'.

Kies de gewenste rapportage. Bij de management-rapportage wordt ook de rapportage-periode gevraagd:

The screenshot shows the 'Selecteer periode' dialog box. The dialog box is open, showing a date picker for 'Vanaf datum' (From date) set to '01-2023'. The date picker is open, showing the year '2023' and the months 'jan.', 'feb.', 'mrt.', 'apr.', 'mei', 'jun.', 'jul.', 'aug.', 'sep.', 'okt.', 'nov.', 'dec.'. A 'Genereer rapport' button is visible in the bottom right corner of the dialog box.

Door op het jaartal te klikken kunt u het jaar en de maand snel selecteren.

De rapportage wordt op de achtergrond gemaakt en toegevoegd aan de lijst rapportages:

The screenshot shows the 'Rapportage' menu in the system. The menu is open, showing a list of reports and a 'Toevoegen' (Add) button. The 'Toevoegen' button is highlighted, and a sub-menu is visible with three options: 'Management-informatie', 'CSV-rapport standaard', and 'CSV-rapport standaard2'. A yellow banner at the top of the menu indicates 'Er wordt momenteel een rapport gemaakt (!)' (A report is currently being generated!).

Tijdens het werken op de achtergrond verschijnt een melding in lichtgeel met het aantal rapportages dat nog gemaakt moet worden. Wanneer deze melding verdwijnt, moet de gevraagde rapportage in de witte lijst verschijnen.

Klik op een rapportage om deze te openen/downloaden. Hoe dit vervolgens werkt is afhankelijk van de browser.

Rapportages blijven per gebruiker beschikbaar in deze lijst. Verwijder een rapportage door het vinkje ervoor aan te zetten en in het tandwielmenuutje op *Verwijderen* te klikken. Er is geen prullenbak.

Andere rapportagevormen kunnen door GoMotion op aanvraag toegevoegd worden. Het kan zijn dat velden die u in een rapportage wilt zien nog niet beschikbaar zijn. Indien mogelijk, wordt de code hiervoor uitgebreid.

11. Overzicht door GoMotion instelbare portal-eigenschappen

Op verzoek van het kantoor kan GoMotion de volgende zaken aan-/uitschakelen of instellen.

1. Mappen met soort_map=PSM worden standaard niet getoond. Per portal kan GoMotion instellen van welke mapsoorten de weergave onderdrukt wordt.
2. De bijlage bij een bericht vanuit het portal kan automatisch aan een nieuwe actie in het CN-dossier gekoppeld wordt. De toegevoegde actie is altijd *JPGKOPPEL*. Om dit te laten werken moet in CN de actie *JPGKOPPEL* bestaan. Standaard komen bijlages via email naar het kantoor.
3. De notificatie-email bij een bericht vanuit het portal kan uitgeschakeld worden: standaard aan.
4. Andere rapportagevormen kunnen door GoMotion op aanvraag toegevoegd worden. Het kan zijn dat velden die u in een rapportage wilt zien nog niet beschikbaar zijn. Indien mogelijk, wordt de code hiervoor uitgebreid.
5. Startdatum vanaf wanneer de geschiedenis getoond wordt: standaard alles.
6. Bij het sturen van een bericht vanuit het portal wordt in het onderwerp standaard het relatienummer van de opdrachtgever vermeld. Dit kan gewijzigd worden naar het referentienummer (`EMAIL_SUBJECT_USE_REFERENTIE_OPDRACHTGEVER=true`).
7. Maatwerk-optie: Automatische import nieuw dossier: in plaats van een email met de dossier-/debiteurgegevens stuurt het portal een import-opdracht naar CN. Hiervoor moet CN ingericht worden.
8. Maatwerk-optie: Twee-Factor-Authenticatie via email: standaard uitgeschakeld.
9. Maatwerk-optie: Module IP-Whitelisting.