

Handleiding • CheQpoint 2.0

Opvolging



Inhoudsopgave

1. [Voorwoord](#)
2. [Inleiding](#)
3. [Opvolgingen](#)
 - 3.1. [Aanmaken via de opvolgingsmodule](#)
 - 3.2. [Aanmaken via de werknemerfiche](#)
 - 3.3. [Aanmaken via de particulierenfiche](#)
 - 3.4. [Aanmaken via het effectieve planningsitem](#)



1. Voorwoord

Prato behoudt zich het recht om ten allen tijde veranderingen in deze publicatie uit te voeren. Eventuele wijzigingen dienen niet als verplichtingen van de zijde van Prato te worden beschouwd.

Prato neemt geen verantwoording voor eventuele fouten of gebreken in deze publicatie.

De in deze publicatie beschreven software wordt onder licentie geleverd en mag uitsluitend volgens de bijgevoegde licentievoorwaarden worden gebruikt en gekopieerd.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Prato.

2. Inleiding

Opvolgingen zijn registraties die een gebruiker doet over alle gebeurtenissen, activiteiten, contacten die te maken hebben met een persoon, klant en/of aanvraag.

In CheQpoint is het mogelijk om op verschillende plaatsen zo een opvolging aan te maken, bewerken en/of verwijderen. Nadien kan je dan in een globale opvolgingsoverzichtlijst de operationele werking binnen de kantoren meten en kan deze gebruikt worden als todo lijst van de medewerkers/collega's.

In deze handleiding bespreken we zowel de aanmaak van een opvolging (opvolgingsdetailscherm) als de opvolgingslijst.

3. Opvolgingen

Een gebruiker kan op 4 verschillende manieren een opvolging aanmaken:

- Via de opvolgingsmodule
- Via de werknemerfiche
- Via de particulierenfiche
- Via het effectieve planningsitem

3.1. Aanmaken via de opvolgingsmodule

De opvolgingsmodule in CheQpoint is zichtbaar in de algemene navigatiedeelvenster:



Opvolgingen

Huidige weergave

☐ Mijn opvolgingen

Vandaag

Morgen

Later

Mijn selectie opvolgingen

☐ Alle opvolgingen

Uitsluiten klantenbijdrage

☐ Contactopname

Onmiddellijk

Na 3 weken

Na 8 weken

Sms verzonden

Sms ontvangen

☐ Bevestiging via sms

Geen juist formaat

Geen gepresteerde uren gev

Geen cheques gevonden

Geen planning gevonden me

☐ Reservering

voorstel mail

Definitief vervanging mail

Definitief vervanging sms hhl

Definitief voorstel aan gezin

Definitief voorstel aan huisho

☐ Contact

Admin kwaliteit

AO

Coaching

Klantreactie pos/neg

Mutatie/aanbreng HHH/klant

Opleiding/Teambuilding

Ontslagdossier

Planning (vakantie, vervangir

Schade

Werkkledij/schoenen

Ziekte/verzuim

☒ Taken

☐ Werknemers

☐ Planning

☐ Loonadministratie

☐ Particulieren

☒ Opvolgingen

Opvolgingen

11/05/2018 - 4

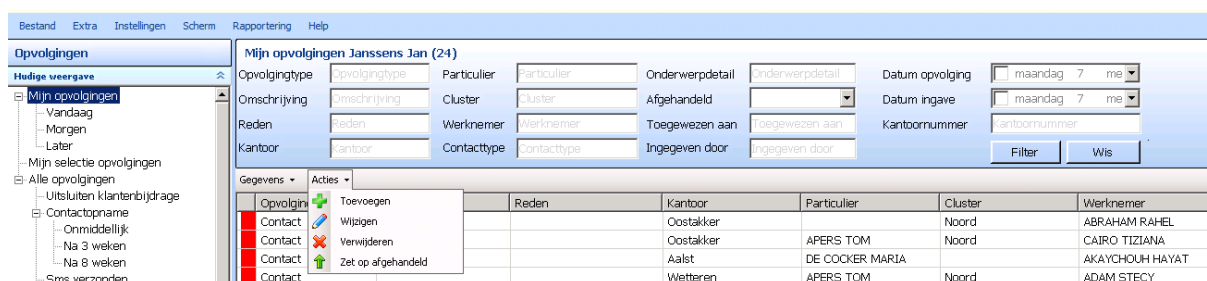


Wanneer je dit niet ziet, kan je dit zelf aan je keuzelijst toevoegen door onderaan de balk het menu open te klikken, knoppen toevoegen of verwijderen en vervolgens 'opvolgingen' selecteren.



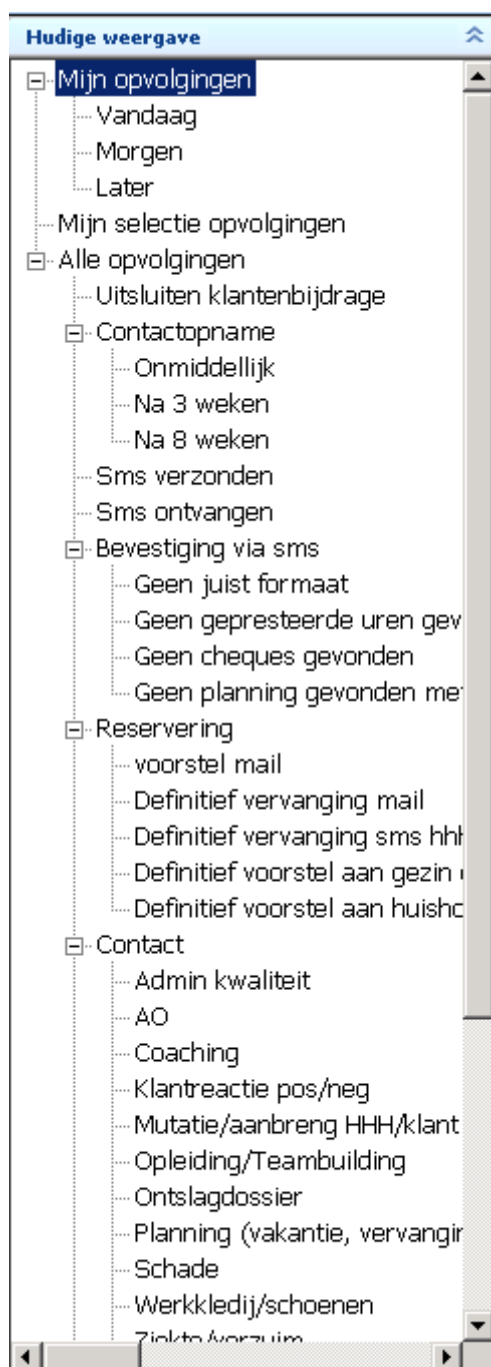
Indien nodig moet je kiezen om meer knoppen weer te geven.

Vervolgens is het opvolgingsoverzicht beschikbaar. Vanuit dit overzicht kan je opvolgingen raadplegen, toevoegen of bewerken.



Je krijgt hier een overzicht van alle opvolgingen die nog niet afgehandeld zijn. Je kan ook filteren op alle reeds behandelde opvolgingen.

Aan de linkerkzijde van de module, zie je steeds de 'huidige weergave'. Deze weergave bepaald ook de filtering van de opvolgingen die je ziet.

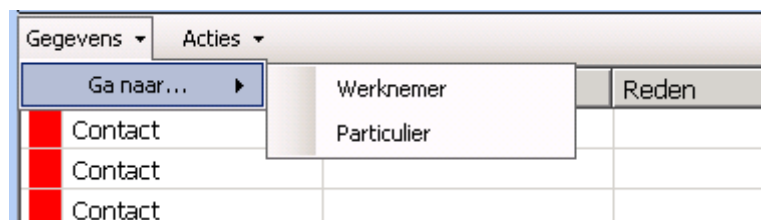


Mijn opvolgingen Janssens Jan (24)							
Opvolgingstype	Opvolgingstype	Particulier	Particulier	Onderwerpdetail	Onderwerpdetail	Datum opvolging	maandag 7 me
Omschrijving	Omschrijving	Cluster	Cluster	Afgehandeld		Datum ingave	maandag 7 me
Reden	Reden	Werknemer	Werknemer	Toegewezen aan	Toegewezen aan	Kantoornummer	Kantoornummer
Kantoor	Kantoor	Contacttype	Contacttype	Ingegeven door	Ingegeven door		Filter Wis

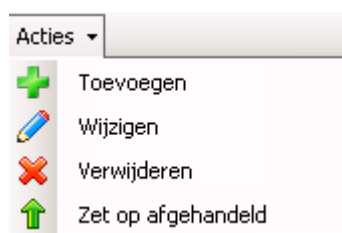
Opvolgingen



Onder de bovenste filter, staan een aantal knoppen waarmee je snel kan navigeren naar de particulieren en werknemerfiche.



Naast de knoppen om naar de fiches te navigeren, zijn er de knoppen om opvolgingen toe te voegen, te wijzigen, te verwijderen of om aan te geven dat een opvolging afgehandeld is.

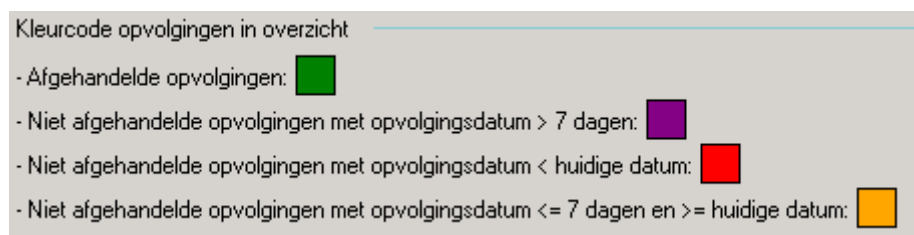


De opvolgingen worden weergegeven via een kleurencode om het verschil visueel duidelijk te maken wat de status van een opvolging is en hoeveel tijd je eventueel nog hebt om de opvolging af te handelen.

Contact	test test		Aalst	ABARKAN NASSIRA	Noord	ADEBOYE TOVIN	Algemeen		Nee	Janssens Jan	13/03/2018
Sms verzonden	test sms op 26/04		Aalst		Noord	ADEBOYE TOVIN	SMS OUT		Nee	Janssens Jan	26/04/2018
Contact	test test	Ontslagdossier	Aalst		Noord	2109Claes Karel	Algemeen	Ontslagdossier	Nee	Janssens Jan	04/05/2018
Contact	test	Schade	Hasselt		Noord	Andre Anneke	Algemeen	Schade	Nee	Janssens Jan	04/05/2018
Contact	lalalala	Admin kwaliteit	Hasselt		Noord	ALLACHI MAHDOUBA	Algemeen	EDC	Nee	Janssens Jan	04/05/2018
Contact	test test	Coaching	Aalst		Noord	ADEBOYE TOVIN	Algemeen	Barometer	Nee	Janssens Jan	07/05/2018
Contact	digdig	Coaching	Hasselt		Noord	ALLACHI MAHDOUBA	Algemeen		Nee	Janssens Jan	07/05/2018
Contact	enel goed	Coaching	Hasselt		Noord	BALOG KATALIN	Algemeen	Evaluatiegesprek	Nee	Janssens Jan	07/05/2018
Contact	test niet afgehandeld	Coaching	Aalst	ADRIAENS ANNE	Noord	ADEBOYE TOVIN	Algemeen		Nee	Janssens Jan	07/05/2018
Contact	test niet afgehandeld	Coaching	Aalst	ALGOET SASKIA	Noord	2109Claes Karel	Algemeen		Nee	Janssens Jan	07/05/2018
Contact		Klantreactie pos/neg	Brugge		Noord	ADHIKARI SAMDHANA	Algemeen		Nee	Janssens Jan	07/05/2018

Indien er gedubbelt wordt op de lijn van een taak, wordt deze opvolging automatisch geopend in detail. Je kan de opvolging indien gewenst aanpassen of op afgehandeld zetten. Afgehandelde opvolgingen/taken zullen dan standaard niet meer in de takenlijst getoond worden, aangezien er op openstaande taken standaard gefilterd wordt.

Standaard hebben de opvolgingen de kleuren die hieronder getoond worden:



Via de 'Globale instellingen' – tabblad 'Opvolgingen' kan het kleurenschema aangepast worden samen met andere instellingen i.v.m. de opvolgingen.

Verder kan er via de 'Globale instellingen' – tabblad 'Opvolgingen' gekozen worden om de optie 'Mijn persoonlijke opvolgingslijst tonen bij opstart cheQpoint' aan te vinken.



Mijn opvolgingslijst

Mijn persoonlijke opvolgingslijst tonen bij opstart cheQpoint ☒

De volgende keer dat je CheQpoint opstart, zal hij onmiddellijk naar de opvolgingsmodule geleid worden waar hij een lijst te zien krijgt met alle opvolgingen die aan hem zijn toegewezen.

Automatisch vernieuwd de opvolgingenlijst zich om de x-aantal minuten. Het interval is ook instelbaar via de globale instellingen.

3.2. Aanmaken via de werknemerfiche

De opvolgingen zijn ook zichtbaar in het werknemersdossier. Er is een extra tabblad 'contactregistratie' waarin je alle opvolgingen van de werknemer terugvindt.

Werknemerfiche - Rombouts Carolien

Basisegegevens | ID | Gezin | Overige | Documenten | Contract | Overzicht planning | Theoretische planning | Vakantie | Ziekte/Overige | Overzicht codes | Log | Kwaliteit | Kantoren | **Contactregistratie**

CONTACTREGISTRATIE (2)    

Contacttype: Toegewezen aan: Afgehandeld:

Opvolgingstype: Datum opvolging: Ingegeven door:

Reden: Omschrijving: Datum ingave:

Onderwerpdetail: Particulier: Werknemer:

	Contacttype	Opvolgingstype	Reden	Onderwerpdetail	Toegewezen aan	Datum opvolging	Omschrijving	Particulier	Afgehandeld
	SMS IN	Sms verzonden			root	27/02/2017 15:02	Reminder werks...		Nee
	Tel IN	Contact	Planning (vakantie, ...	Contract	root	24/02/2017	Q/S gewijzigd - ...	Particulier Een	Nee



Je kan van hieruit een opvolging registreren aan de hand van het  . Er wordt vervolgens een nieuwe opvolging geopend, waarin de naam van de werknemer reeds ingevuld is.



Opvolging detail

Koppelgegevens	Taakgegevens
Opvolgingid: 1	Ingegeven door: root
Kantoor: Prato nv/sa	Datum ingave: ma 27/02/2017
Werknemer: Rombouts Carolien	Toegewezen aan: root
Particulier:	Datum opvolging: ma 27/02/2017
	Afgehandeld: ☐

Info	Contacttype
Opvolgingstype: Contact	Tel IN
Reden:	
Onderwerpdetail:	
Vrij onderwerp:	
Omschrijving:	
Opvolging:	

Documenten	Toevoegen Verwijderen Openen
Bestand:	
Type bestand: -	
Datum: -	

Opslaan Annuleren

Aangezien het tabblad zich in de werknemerfiche bevindt, toont het overzicht enkel de opvolgingen voor de geselecteerde werknemer.



Aan de hand van het  kan je reeds bestaande opvolgingen wijzigen. Met het  kan je de opvolging als 'afgehandeld' markeren.



3.3. Aanmaken via de particulierenfiche

Ook in het particulierdossier is er een nieuw tabblad 'opvolgingen' van waaruit je de opvolgingen voor die particulier kan beheren of aanmaken.



Particulierfiche - Particulier Een

Basisgegevens | Overige | Overzicht planning | Theoretische planning | Contract | Commentaar | Documenten | Werknemers | Vakantie | Kantoren | **Opvolgingen**

OPVOLGINGEN (1)    

Contacttype: Toegewezen aan: Afgehandeld:
Opvolgingstype: Datum opvolging: Ingegeven door:
Reden: Omschrijving: Datum ingave:
Onderwerpdetail: Particulier: Werknemer:

	Contacttype	Opvolgingstype	Reden	Onderwerpdetail	Toegewezen aan	Datum opvolging	Omschrijving	Werknemer
▶	Tel OUT	Contact	Planning (vakantie, ...	Contract	root	27/02/2017	Opvolging onder...	



Je kan van hieruit een opvolging registreren aan de hand van het . Er wordt vervolgens een nieuwe opvolging geopend, waarin de naam van de particulier reeds ingevuld is.

De werking is identiek aan de werking van het tabblac 'contactregistratie' in punt 3.3.

Aangezien het tabblad zich in de particulierenfiche bevindt, toont het overzicht enkel de opvolgingen voor de geselecteerde particulier.

3.4. Aanmaken via het effectieve planningsitem

Wanneer je je in de effectieve planning van een werknemer bevindt, is het mogelijk om via rechtsklik een opvolging aan te maken.



Deze opvolging is specifiek voor de geselecteerde werknemer en de geselecteerde particulier waardoor beiden al zijn ingevuld in het detailscherm van de opvolging.



Opvolging detail

Koppelgegevens	Taakgegevens
Opvolgingid: 51	Ingegeven door: Janssens Jan
Kantoor: Genk	Datum ingave: di 08/05/2018
Cluster: Noord	Toegewezen aan: Janssens Jan
Werknemer: VAN BEERS ADRIANA	Datum opvolging: di 08/05/2018
Particulier: SUFFELEERS ODA	Afgehandeld: ☐

Info	Contacttype
Opvolgingtype: Contact	Algemeen
Reden:	
Onderwerpdetail:	
Vrij onderwerp:	
Omschrijving:	
Opvolging:	

Documenten	Acties
	Toevoegen
	Verwijderen
	Openen
Bestand:	
Type bestand:	-
Datum:	-

Opslaan Annuleren

3.5. Detailscherm opvolging

Het detailscherm van een opvolging is steeds hetzelfde.

Bij het aanmaken van een nieuwe opvolging, opent een tussenscherm waar we alle gegevens kunnen toevoegen:



Opvolging detail

Koppelgegevens	Taakgegevens
Opvolgingid: 0	Ingegeven door: Janssens Jan
Kantoor: Genk	Datum ingave: ma 07/05/2018
Cluster: Noord	Toegewezen aan: Janssens Jan
Werknemer:	Datum opvolging: ma 07/05/2018
Particulier:	Afgehandeld: ☐

Info

Opvolgingstype: Contact Contacttype: Algemeen

Reden:

Onderwerpdetail:

Vrij onderwerp:

Omschrijving:

Opvolging:

Documenten

Bestand:

Type bestand: -

Datum: -

Toevoegen
Verwijderen
Openen

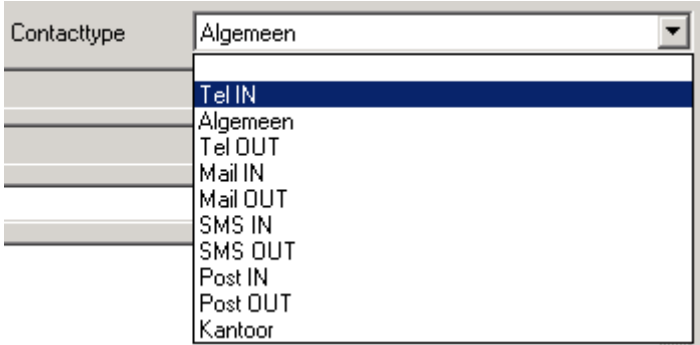
Opslaan Opslaan en sluiten Annuleren

Afhankelijk van waaruit je de opvolging aanmaakt (werknemerfiche, particulierenfiche of effectieve planning) zijn de werknemer en/of de particulier reeds ingevuld.

Het detailscherm bestaat uit de volgende velden:

Opvolgingid	Een automatisch ID dat toegewezen wordt door het systeem
Kantoor	Het kantoor waaraan de opvolging gekoppeld wordt. Standaard staat het kantoor waaronder men is ingelogd ingevuld in het veld maar je kan een ander kantoor selecteren indien hij hier toegang tot heeft.
Cluster	De eventuele cluster waartoe het kantoor behoort
Werknemer	De naam van de gekoppelde werknemer. Zodra de opvolging gekoppeld is, is deze zichtbaar vanuit beide fiches en de opvolgingslijst.



Particulier	De naam van de gekoppelde particulier. Zodra de opvolging gekoppeld is, is deze zichtbaar vanuit beide fiches en de opvolgingslijst.
Ingegeven door	De naam van de gebruiker die het item als laatste bewerkt heeft.
Datum ingave	De datum waarop de opvolging wordt ingegeven. Dit veld wordt automatisch aangemaakt
Toegewezen aan	Standaard de aangelogde gebruiker. Achterliggend zit hier een keuzelijst met alle actieve gebruikers
Datum opvolging	De datum is standaard dezelfde datum als de datum ingave maar is aanpasbaar.
Afgehandeld	Dit is een aanvinkveld waardoor het systeem weet of er nog verdere opvolging nodig is voor dit contact. Indien het niet is aanvinkt en men bewaart, komt het systeem automatisch de vraag stellen.
Opvolgingstype	Dit zijn een aantal types waaruit je kan kiezen en waarop gefilterd kan worden via de opvolgingslijst. Het veld is verplicht De verschillende types zijn: 
Contacttype	Dit zijn een aantal types waaruit je kan kiezen. Het veld is verplicht. De verschillende types zijn: 
Reden	Dit veld bestaat uit een keuzelijst waaruit je kan kiezen.
Onderwerpdetail	Dit veld bestaat uit een keuzelijst waaruit je kan kiezen.
Vrij onderwerp	Dit veld is een vrij tekstveld waar je zelf een onderwerp kan definiëren.
Omschrijving	Dit veld is een vrij tekstveld waar je zelf een omschrijving kan definiëren.
Opvolging	Dit veld is een vrij tekstveld waar je zelf tekst kan ingeven.
Documenten	Hier kan je documenten uploaden om ze te koppelen aan de opvolging zodra de opvolging bewaard is. Hierbij dient een bestand gekozen te worden via 'Bladeren', en een type document verplicht ingevuld te



	worden. Je kan vrij een omschrijving ingeven. De datum van het toevoegen van het document wordt automatisch toegevoegd.
--	---