

3WA SaaS platform

151021 versie 1.0.2



Inhoud

Inloggen	3
Menu	4
Algemeen	5
Beginscherm	5
Toevoegen widget aan dashboard	5
Overige functionaliteiten bij widgets	8
Afspraakberichten	10
Vragenlijsten	14
Terugbelverzoeken	19
Vragenlijstenbeheer	22
Instellingen bewerken	23
Bericht teksten bewerken	25
Wachtwoord aanpassen	26
Rapportages	27
Maand-, kwartaal-, vergelijkings- en antwoordenrapportage	28
Terugbelverzoekrapportage	30



Inloggen

Om voor de 1^e keer te kunnen inloggen ontvangt u van 3WA een inlognaam en een wachtwoord. Het onderstaande inlogscherm wordt verkregen door gebruik te maken van de volgende URL:

https://dashboard.3wa.nl/



3WA identity server

Login	
User name:	
Password:	
Remember me?:	
	Sign In

U moet uw wachtwoord wijzigen zodra u voor de 1e keer bent ingelogd.

Vervolgens komt u in het beginscherm van het dashboard.

\mathcal{R}	3WA Dashboard	Klant: 3WA 🔷 🗸	🔉 Laad 🛛 💄 mvanbeek@3ya.n 🔒 Uitloggen
0	Begin scherm		
Menu		Period	le: Huidig jaar 👻 🕥
	Response vragenlijst	Wat is uw rapportcijfer voor onze dienstverlening bij reparaties?	3WA nieuws en updates
			Oktober 2015
		4 5 6	Dashboard
		3 7 8	Redesign widgetsLayout kwartaalrapportage
			September 2015
	10 20 30 40 50		Local Connect Koppeling
	Verstuurd E Gestart E Ingevuld	010	Connectie herstel geoptimaliseerd
	Bron: AE - 3WA Test 1	Bron: AE - 3WA Test 1	Dashboard
			 Optimalisatie Vragenlijsten Sjabloon koppeling Local Connect
			Augustus 2015
			Local Connect Koppeling
			 Mogelijkheid tot testen connectie Monitoring koppeling verder uitgebreid
			Dashboard
			Terugbelverzoekrapportage Weergave subordernummer

In het beginscherm treft u de volgende informatie aan:

- De naam van uw bedrijf;
- Uw inlognaam;
- Een knop om uit te loggen;
- Een knop voor het menu;
- Nieuws en updates van 3WA;
- Widgets ("metertjes").



Menu

Klik op de blauwe linker balk met "Menu" en pijltje ">" (zie bovenstaande scherm) en het menu klapt open:

Menu	0
Algemeen	0
Rapportages	0
Instellingen	•
Menu	0
Algemeen	0
🔝 Begin scherm	
Afspraakberichten	
Terusbelverzoeken	
Handmatige upload	
Dopt Out	
Мепи	0
Algemeen	0
Rapportages	•
La Maandrapportage	
Kwartaalrapportage	
Vergelijkingsrapportage	
Antwoordenrapportage	
E Terugbelverzoekrapportage	
Menu	G
Menu Algemeen	€
Menu Algemeen Rapportages	 𝔅 <li< td=""></li<>
Menu Algemeen Rapportages Instellingen	 ♥ ♥ ♥ ♥ ♥ ♥ ♥
Menu Algemeen Rapportages Instellingen Mantenbeheer	 𝔅 𝔅
Menu Algemeen Rapportages Instellingen Klantenbeheer & Gebruikersbeheer	 ♥ ● ● ●
Menu Algemeen Rapportages Instellingen & Klantenbeheer & Gebruikersbeheer @ Dienst instellingen	•
Menu Algemeen Rapportages Instellingen Mantenbeheer Gebruikersbeheer Dienst instellingen Local Connect Clients	 C C<
Menu Algemeen Rapportages Instellingen Klantenbeheer Gebruikersbeheer Dienst instellingen Local Connect Clients Aspraakbeichtenbeheer	• • •
Menu Algemeen Rapportages Instellingen Klantenbeheer Gebruikersbeheer Dienst instellingen Local Connect Clients Afspraakbeichtenbeheer Vragenlijstenbeheer Vragenlijstenbeheer	 ○ ○
Menu Algemeen Rapportages Instellingen Klantenbeheer Bebruikersbeheer Dienst instellingen Local Connect Clients Afspraakberichtenbeheer Vragenlijstenbeheer Wachtwoord aanpassen	

Door op de balk met het "+" of "-"-teken te klikken wordt het menu van het betreffende hoofdonderdeel open en dicht geklapt. Klik vervolgens op het gewenste onderdeel en er wordt een nieuw tabblad geopend:

Menu	G	Begin scher Vragenlijstenbeheer
Algemeen	0	📓 Instellingen bewerken 🕼 Vragen bewerken 🕼 Voorbeeld vragenlijst 📀 Vragenlijst toevoegen
Rapportages	0	Vragenlijsten
Instellingen	•	Naam
Klantenbeheer		3WA - Marketing - Afspraakberichten
Gebruikersbeheer		3WA - Marketing - Automatische enquête
Dienst instellingen		3WA - Marketing - Automatische enquête voor verhuurders
- Local Connect Clients		3WA - Test (Schouten Techniek)

Het onderdeel wordt weer afgesloten door op het kruisje te klikken in de rechter bovenhoek van de betreffende tab.



Algemeen

Beginscherm

Het tabblad "Begin scherm" wordt standaard getoond zodra er is ingelogd:



Op het scherm wordt een overzicht met nieuws en updates van 3WA getoond. Het overige gedeelte van het scherm kan gebruikt worden om het als een "dashboard" in te richten. Het is namelijk mogelijk om widgets ("metertjes") te tonen die gekoppeld zijn aan vragen uit één of meerdere vragenlijsten.

Toevoegen widget aan dashboard

Voor het toevoegen van een widget aan het dashboard moeten de volgende stappen worden doorlopen:

Stap 1: Selecteer klanttevredenheidsmeting

Klik op de button met het plus-teken:

0	Begin scherm	
Menu		Periode: Huidig jaar 🗸 🗸 💿
	3WA nieuws en updates	kem toevoegen aan dashboard
	Oktober 2015	
	Dashboard	

Er wordt een pop-up scherm geopend. Selecteer de klanttevredenheidsmeting waarvoor een widget op het dashboard moet worden geplaatst:



୍କ Widget toevoegen aan dashboard	8
Widget toevoegen	
U wilt een widget toevoegen. Kies hieronder voor welke dienst(en) u een widget wilt toevoegen.	
Meting:	
Verhuurders - Klanttevredenheidsmeting - Huur opzeggen	
Verhuurders - Klanttevredenheidsmeting - Reparatieverzoeken	
Verhuurders - Klanttevredenheidsmeting - Woning zoeken	
VvE - Klanttevredenheidsmeting - Besturen	
VvE - Klanttevredenheidsmeting - Reparatieonderhoud	
	Verder

Klik vervolgens op de button "Verder". Er wordt een nieuw pop-up scherm getoond.

Stap 2: Selecteer type widget

🤫 Widget toevoegen aan dashboard	8
Widget toevoegen (2)	
U wilt een widget toevoegen. In de vorige stap heeft u een of meerdere diensten geselecteerd, op basis van deze informatie zijn geschikte widgets geselecteerd. Kies hieronder welk type widget u wilt toevoegen.	
Soort widget:	_
Meerkeuze vraag	
Rapportcijfer vraag	
Response vragenlijst	
Waardenngsvraag	
	- 1
	_
	-
Verder	

Afhankelijk van het type vraag (een meerkeuze-, rapportcijfer of waarderingsvraag) is er een ander type widget van toepassing. Ook voor het tonen van de respons op een vragenlijst is een widget beschikbaar.

Selecteer het type widget en klik vervolgens op de button "Verder". Er wordt een nieuw pop-up scherm getoond.

Stap 3: Selecteer vraag

(Deze stap is niet van toepassing als een widget voor de respons wordt toegevoegd)

	প্ড Widget toevoegen aan dashboard	⊗
	Widget toevoegen (3)	
	U wilt een widget toevoegen. Kies hieronder een vraag.	
\sim	Vraag- Wat is uw rannotciifer voor onze dienstverlening hij renaraties?	- 1
	Maria un rapportuijer foor onzo uninatierining uj reparatioa :	
		-

Alleen de vragen die betrekking hebben op het geselecteerde type worden getoond. Selecteer de vraag waarvoor een widget moet worden toegevoegd en klik vervolgens op de button "Verder". Er wordt een nieuw pop-up scherm geopend.



Stap 3: Voeg gegevens toe

🧠 Widget toevoe	egen aan dashboard	8
Widget	toevoegen (laatste)	
U wilt een widget	toevoegen. Vul hieronder de laatste gegevens aan.	
Naam:	Wat is uw rapportcijfer voor onze dienstverlening bij reparaties?	
Omschrijving:	Bron: VvE - Klanttevredenheidsmeting - Reparatieonderhoud	
Extern delen:		
Positie widget:	1 ÷	
		Toevoegen

In dit scherm kunnen de volgende aanpassingen / toevoegingen gedaan worden:

Naam

Standaard wordt hier de tekst van de vraag / respons getoond. Deze kan echter naar eigen wens aangepast worden.

Omschrijving

Standaard wordt hier de naam van de vragenlijst getoond. Deze kan echter naar eigen wens aangepast worden.

Extern delen

Als hier voor wordt gekozen (aanvinken), dan wordt een url aangemaakt waardoor de widget bijvoorbeeld op een website geplaatst kan worden.

Weergeven bij alle gebruikers

Als hier voor wordt gekozen (aanvinken), dan wordt de widget bij alle gebruikers getoond. De widget kan alleen verwijderd worden door degene die hem heeft toegevoegd.

Positie widget

Door het geven van een volgnummer wordt de widget op de betreffende positie op het scherm getoond. Wordt dit niet gedaan dan wordt de widget als eerste getoond.

Klik vervolgens op de button "Toevoegen". De widget wordt aan het dashboard toegevoegd:





Overige functionaliteiten bij widgets

Periode instellen



Klik op het pijltje bij "Periode" en selecteer de periode waarover gerapporteerd moet worden:

- Afgelopen jaar / kwartaal / maand (teruggerekend vanaf heden);
- Huidig (kalender)jaar / -kwartaal / -maand;
- Vorig (kalender)jaar / -kwartaal / -maand.

De geselecteerde periode geldt voor alle widgets op het dashboard.

Widget als afbeelding opslaan

Ø	Begin scherm			
Menu		Pe	riode: Huidig jaar 👻	٢
	Response vragenlijst	Wat is uw rapportcijfer voor onze dienstverlening bij reparaties?	3WA nieuws en updates	Â
		Sla afbeelding op	Oktober 2015	
		4 5 6	Dashboard	
		3 7 8	 Redesign widgets Layout kwartaalrapportage	
			September 2015	
	20 30 40 50		Local Connect Koppeling	
	Verstuurd 📕 Gestart 📕 Ingevu	d10	Connectie herstel geoptimaliseerd	
	Bron: VvE - Klanttevredenheidsmeting - Reparatieonderhoud	Bron: VvE - Klanttevredenheidsmeting - Reparatieonderhoud	Dashboard	
			 Optimalisatie Vragenlijsten Sjabloon koppeling Local Connect	
			Augustus 2015	
			Local Connect Koppeling	
			 Mogelijkheid tot testen connectie Monitoring koppeling verder uitgebreid 	
			Dashboard	
			Terugbelverzoekrapportage Weerαave subordernummer	-
Q	chart (1).png		Alle downloads weergeven.	×

Klik op het icoon "Sla afbeelding op" en een afbeelding van de widget wordt direct gedownload.



Widget verwijderen



Klik op het icoon "Verwijder widget" en de widget wordt direct van het scherm verwijderd.



Afspraakberichten

Klik in het menu "Algemeen" op "Afspraakberichten":

	Me	nu	0
	AI	gemeen	•
		Begin scherm	
<		Afspraakberichten	
		Vragenlijsten	
	₿	Terugbelverzoeken	
	٩.	Handmatige upload	
	₿	Opt Out	

Het tabblad "Afspraakberichten" wordt geopend:

۲	Begin scherm	Begin schem Afspraakberichten								
Menu	ể Vernieuw ge	egevens								
	Aangemaakte afspraakberichten									
<	Order nr	Suborder nr	🍹 Naam	Adres	Contactgegevens	Dienst	Aangemaakt	Start afspraak	Einde afspraak	
	e33aeeb1		Van Beek		+31646977363, mvanbeek	AB - Afspraakherinnering	09-10-2015	14-10-2015 07:00		

De aangemaakte afspraakberichten worden getoond. Het scherm bestaat uit kolommen met gegevens. De volgende gegevens kunnen, optioneel, worden getoond:

- Ordernummer
- Sub-ordernummer
- Naam
- Adres
- Contactgegevens (e-mail en/of 06-nummer)
- Dienst (b.v. afspraakherinnering, bevestiging, etc.)
- Datum aangemaakt
- Datum start afspraak (start bloktijd)
- Datum einde afspraak (einde bloktijd)
- FreeTextField1
- FreeTextField2
- FreeTextField3
- FreeTextField4
- Postcode
- Plaats

Het selecteren van de gewenste gegevens voor op het scherm gaat als volgt:

- Ga met de cursus naar de kop van een kolom; er verschijnt dan een pijltje;
- Klik op het pijltje er een verschijnt een drop-down menu
- Ga vervolgens met de cursus naar "Columns". Nu verschijnt er een drop-down menu met de namen van de velden die getoond kunnen worden. Selecteer vervolgens de gewenste velden.





De kolommen kunnen op een andere positie in het overzicht gezet worden. Ga op de kolomkop staan en sleep, met behulp van de linker muisknop, de kolom naar de gewenste positie.

Door dubbel te klikken op een aangemaakt afspraakbericht wordt detailinformatie verkregen:

ĺ	Afsensekbericht detail	
	Naam:	
	Jonk	
	Afspraaktijd start:	
/	03-06-2015 11:00	
/	Afspraaktijd einde:	
/	03-06-2015 13:00	
	Afspraakbericht dienst:	
	AB - herinnering zonder abonneeonderhoud en stucwerk(Reparatie en WVD zonder actiecode 6001 div 2000 codes	;)
	Aangemaakt:	
	02-06-2015 08:05	
	Achternaam:	
	Jonk	
	Tussenvoegsel:	
	Voornaam:	
	Ordemummer:	
	MLD00033940	
\setminus	Subordemummer:	
\backslash		
	Order product / dienet:	
	Turder product group	
	3350	
	Order productoroep:	
	3350	
/	Order aangemaakt:	
′	28-05-2015 12:18	
	Vrij veld 1:	
	Woningstichting Den Helder	
	V-Sbw-bubles	
	Vinj vela 4. Woningen	
	Contactneneyans	Typecontact
\backslash	-24222042050	sheet
	+31223013000	pnone
	Va.Jonk@duckket.m	emali



De volgende gegevens worden getoond:

- Naam
- Datum start afspraak (start bloktijd)
- Datum einde afspraak (einde bloktijd)
- Dienst (b.v. afspraakherinnering, bevestiging, etc.)
- Datum aangemaakt
- Achternaam
- Voornaam
- Ordernummer
- Sub-ordernummer
- Order product / dienst
- Order productgroep
- Order aangemaakt
- FreeTextField1
- FreeTextField2
- FreeTextField4
- Contactgegevens (e-mail en/of 06-nummer)
- Let op! Het is mogelijk dat niet alle gegevens beschikbaar zijn. Deze worden dan niet vanuit het bronsysteem aangeleverd.

Klik dubbel op een regel onder "Contactgegevens" om de details van de berichten in te zien:

Contactgegevens	Typecontact	
 +31223613658	phone	
ja.jonk@quicknet.nl	email	

Het onderstaande scherm wordt geopend:

😋 Aangemaakte e-mails 🛛 🛞									
Verstuurd aan	Naam	Onderwerp	Aangemaakt	Verstuurd	Gelezen	Mislukt			
ja.jonk @quicknet.nl	Jonk	Afspraakherinnering	02-06-2015 08:05	02-06-2015 08:05	03-06-2015 00:18				

R Aangemaakte SMS berichten					8
Verstuurd aan	Verstuurd van	Aangemaakt	Verstuurd	Afgeleverd	Mislukt
+31627124726	Afspraak	02-06-2015 08:05	02-06-2015 08:05	02-06-2015 08:05	

Als naar het betreffende contactgegeven (06-nummer, e-mailadres) een bericht is gestuurd dan worden de volgende gegevens getoond:

- Verstuurd aan: het contactgegeven.
- Naam (niet bij e-mail).
- Onderwerp
- Aangemaakt: de datum en het tijdstip wanneer het bericht is aangemaakt.
- Verstuurd (bij e-mail): de datum en het tijdstip wanneer het bericht is verstuurd.
- Afgeleverd (bij sms): de datum en het tijdstip wanneer het bericht is afgeleverd.
- Gelezen: de datum en het tijdstip wanneer het bericht is gelezen.
- Mislukt: de datum en het tijdstip als het niet gelukt is om het bericht te versturen wanneer het bericht is aangemaakt.



Klik dubbel op een aangemaakt bericht:

Aangemaakte e-mails									
Verstuurd aan	Naam	Onderwerp	Aangemaakt	Verstuurd	Gelezen	Mislukt			
a.jonk@quicknet.nl	Jonk	Afspraakherinnering	02-06-2015 08:05	02-06-2015 08:05	03-06-2015 00:18				

Het onderstaande scherm wordt geopend en de berichtteksten worden getoond.

🧠 E-mail	
Verstuurd van e-mailadres:	
no-reply@heldervastgoedonderhoud.nl	
Verstuurd namens:	
Helder Vastgoed Onderhoud BV	
Verstuurd aan e-mailadres:	
ja jonk@quicknet.nl	
Verstuurd aan:	
Jonk	
Onderwerp:	
Afspraakherinnering	
Mail met HTML opmaak:	
Helvetica \mathbf{T} B I \mathbf{U} \mathbf{T}^* \mathbf{T}^* $\mathbf{\underline{T}}$ \mathbf{T}^* $\mathbf{\underline{E}}$ $\mathbf{\overline{\Xi}}$ $\mathbf{\varnothing}$ $\mathbf{\underline{E}}$: $\mathbf{\overline{\Xi}}$ $\mathbf{\mathscr{Y}}$	
Geachte heer/mevrouw,	Î
Hierbij herinneren wij u eraan dat u een afspraak heeft voor het afhandelen van uw reparatieverzoek op 03 juni tussen 13:00 en 15:00 uur.	
Indien u op deze datum en/of dit tijdstip niet in de gelegenheid bent om de onderhoudsmedewerker te ontvangen dan kunt u tijdens kantooruren telefonisch contact opnemen met Woningstichting Den Helder via (0223) 677677.	
Met vriendelijke groet,	
Helder Vastgoed Onderhoud BV	-
Mail zonder opmaak:	
Geachte heer/mevrouw,	*
Hierbij herinneren wij u eraan dat u een afspraak heeft voor het afhandelen van uw reparatieverzoek op 03 juni tussen 13:00 en 15:00 uur.	-
Aangemaakt:	
02-06-2015 08:05	•
Mail zonder opmaak:	
Geachte heer/mevrouw,	-
Hierbij herinneren wij u eraan dat u een afspraak heeft voor het afhandelen van uw reparatieverzoek op 03 juni tussen 13:00 en 15:00 uur.	-
Aanoemaakt:	- 1
02-06-2015 08:05	
Verstuurd	1
02-06-2015 08:05	
Gelezen	- 1
03-06-2015 00-18	
Mislukt	- 1



Vragenlijsten

Klik in het menu "Algemeen" op "Vragenlijsten":



Het tabblad "Vragenlijsten" wordt geopend:

C Vernieuw gegevens								
Aangemaakte vragenlijsten								
Order nr	Naam	Adres	Contactgegevens	Dienst	Aangemaakt	Verstuurd	Ingevuld	Ter
MLD00034091	Hutter	Hendrik Baskeweg 1291785M	+31223637297	AE - kemactiviteit klacht	02-06-2015	02-06-2015		
MLD00034069	Concincion	Diezestraat 91784XG DEN HE	+31223722733	AE - kernactiviteit klacht	02-06-2015	02-06-2015		
MLD00033791	Huisman	Jolstraat 1141784NM DEN HE	lgahuisman@hotmail.com, +3	AE - kernactiviteit klacht	02-06-2015	02-06-2015		
MLD00033738		IJsselmeerstraat 1541784MA	+31223634216	AE - kernactiviteit klacht	02-06-2015	02-06-2015		
MLD00034046	Thomas	Seringenlaan 31783EA DEN H	+31223860710	AE - kernactiviteit klacht	02-06-2015	02-06-2015		
MLD00033680	Splunter	Billitonstraat 481782CG DEN	+31223622089	AE - kernactiviteit klacht	02-06-2015	02-06-2015		
MLD00031596	Visser	Heer Willem van Egmondstraa	+31615066642, nel_352@live	AE - kernactiviteit klacht	02-06-2015	02-06-2015		
MLD00032829	Petersen	Irisstraat 81782MX DEN HELD	+31223624715	AE - kernactiviteit klacht	02-06-2015	02-06-2015		
MLD00033481	Berg	Het Koggeschip 251784SB DE	a.vd.berg@quicknet.nl, +3122	AE - kernactiviteit klacht	02-06-2015	02-06-2015	02-06-2015	
MLD00033944	Croes	Fregatstraat 1521784ML DEN	+31223722620, +31627839162	AE - kernactiviteit klacht	02-06-2015	02-06-2015		
MLD00026788	Papo	Duinroosstraat 591783GB DE	+31633689313, +31223752738	AE - kernactiviteit klacht	02-06-2015	02-06-2015		
MLD00033909	Philipsen	1e Vroonstraat 551781LV DEN	+31223619907	AE - kernactiviteit klacht	02-06-2015	02-06-2015		
MLD00031706	Schendelaar	Graaf Willem II straat 3781785	+31223754240, +31657013209	AE - kernactiviteit klacht	02-06-2015	02-06-2015		
MLD00034088	Terpstra	Cornelis Jacobsz Mooijstraat 1	m.terpstra_13@quicknet.nl, +	AE - kernactiviteit klacht	02-06-2015	02-06-2015		
MLD00034071	Muije	Cornelis Riekelsstraat 291785	+31655524860, +31223661037	AE - kernactiviteit klacht	02-06-2015	02-06-2015	02-06-2015	
MLD00031469	Zijl	Van Brederodestraat 121759V	+31651887840	AE - kernactiviteit klacht	02-06-2015	02-06-2015		

De aangemaakte vragenlijsten worden getoond. Het scherm bestaat uit kolommen met gegevens. De volgende gegevens kunnen, optioneel, worden getoond:

- Ordernummer
- Naam
- Adres
- Contactgegevens (e-mail en/of 06-nummer)
- Dienst (soort vragenlijst, etc.)
- Datum aangemaakt
- Datum verstuurd
- Datum ingevuld
- Terugbelverzoek

Het selecteren van de gewenste gegevens voor op het scherm gaat als volgt:

- Ga met de cursus naar de kop van een kolom; er verschijnt dan een pijltje;
- Klik op het pijltje er een verschijnt een drop-down menu
- Ga vervolgens met de cursus naar "Columns". Nu verschijnt er een drop-down menu met de namen van de velden die getoond kunnen worden. Selecteer vervolgens de gewenste velden.





De kolommen kunnen op een andere positie in het overzicht gezet worden. Ga op de kolomkop staan en sleep, met behulp van de linker muisknop, de kolom naar de gewenste positie.

Klik dubbel op een aangemaakte vragenlijst en de detailinformatie wordt verkregen:

	က္ခ Vragenlijst detail	⊗
	Ø Opslaan	^
/	Naam:	
	Berg	- 1
	Adres:	
	Het Koggeschip 25178-SB DEN HELDER	- 1
	Bron Vragenlijst:	
	AE - kernactiviteit klachtenonderhoud	- 1
	Aangemaakt: 02-06-2015 12:45 Geopend: 02-06-2015 20:18 Ingevuld: 02-06-2015 20:23	
V	Aantekeningen:	_
		- 1

De volgende gegevens worden getoond:

- Naam
- Adres
- Bron Vragenlijst
- Datum aangemaakt
- Datum geopend
- Datum ingevuld
- Aantekeningen: hier kunnen opmerkingen worden vastgelegd, tevens worden opmerkingen zoals vastgelegd bij "Terugbelverzoeken" hier getoond.

In het volgende deel van het scherm worden de contactgegevens (e-mail en/of 06-nummer) getoond. Klik dubbel op een regel onder "Contactgegevens" om de details van de berichten in te zien.

	Contactgegevens	Typecontact
	+31223631752	phone
\subseteq	a.vd.berg@quicknet.nl	email



Het onderstaande scherm wordt geopend:

Aangemaakte e-mails						
Verstuurd aan	Naam	Onderwerp	Aangemaakt	Verstuurd	Gelezen	Mislukt
a.∨ d.berg@quic knet.nl	van den Berg	Klanttevredenheidsonderzoek	02-06-2015 12:46	02-06-2015 12:46	03-06-2015 00:11	

Als naar het betreffende contactgegeven (06-nummer, e-mailadres) een bericht is gestuurd dan worden de volgende gegevens getoond:

- Verstuurd aan: het contactgegeven.
- Naam (niet bij e-mail).
- Onderwerp
- Aangemaakt: de datum en het tijdstip wanneer het bericht is aangemaakt.
- Verstuurd (bij e-mail): de datum en het tijdstip wanneer het bericht is verstuurd.
- Afgeleverd (bij sms): de datum en het tijdstip wanneer het bericht is afgeleverd.
- Gelezen: de datum en het tijdstip wanneer het bericht is gelezen.
- Mislukt: de datum en het tijdstip als het niet gelukt is om het bericht te versturen wanneer het bericht is aangemaakt.

🛪 Aangemaakte SMS berichten 🛛 🖉								
Verstuurd aan	Verstuurd van	Aangemaakt	Verstuurd	Afgeleverd	Mislukt			
					\bigcirc			

Let op! Het is mogelijk dat er geen gegevens worden getoond. Er is dan naar het betreffende contactgegeven geen enquête verstuurd.

Klik dubbel op een aangemaakt bericht:

👒 Aangemaakte e-mails						
Verstuurd aan	Naam	Onderwerp	Aangemaakt	Verstuurd	Gelezen	Mislukt
a.vd.berg@quicknet.nl	van den Berg	Klanttevredenheidsonderzoek	02-06-2015 12:46	02-06-2015 12:46	03-06-2015 00:11	·

Het onderstaande scherm wordt geopend en de berichtteksten worden getoond.

ချ E-mail	⊗
Verstuurd van e-mailadres:	^
no-reply@heldervastgoedonderhoud.nl	
Verstuurd namens:	
Helder Vastgoed Onderhoud BV	
Verstuurd aan e-mailadres:	
a.vd.berg@quicknet.nl	
Verstuurd aan:	
van den Berg	
Onderwerp:	
Klanttevredenheidsonderzoek	
Mail met HTML opmaak:	
Helvetica ▼ B I Ц T^ T <u>T</u> ▼ Ξ Ξ Ξ Ø Ξ Ξ 🌮	
Geachte heer/mevrouw,	
Recentelijk is door Helder Vastgoed Onderhoud BV, in opdracht van Woningstichting Den Helder, een reparatieverzoek bij u uitgevoerd. Wij willen u graag enige vragen stellen over de manier waarop het reparatieverzoek is aangenomen en uiteindelijk is verholpen. Uw antwoorden worden gebruikt om onze dienstverlening aan onze klanten waar mogelijk te verbeteren. Waamodig kunt u uw antwoord toelichten!	
Door op onderstaande link te klikken wordt de ∨ragenlijst geopend.	
https://s.3wa.nl/J0oRyI9ex0CY7r1CQ131jg	
Bii voorhaat dank voor uw medewerkinol	
Mail zonder opmaak:	



Mail zonder opmask	1.1
Real to hear for the second seco	A
Recentelijk is door Helder Vastgoed Onderhoud BV, in opdracht van Woningstichting Den Helder, een reparatieverzoek bij u uitgevoerd. Wij willen u graag enige vragen stellen over de manier waarop het reparatieverzoek is aangenomen en uiteindelijk is verholpen. Uw antwoordt oelichten!	•
Aangemaakt:	
02-06-2015 12:46	
Verstuurd:	
02-06-2015 12:46	
Gelezen:	
03-06-2015 00:11	
Mislukt:	
	v

Onder de contactgegevens kunnen de detailgegevens op gevraagd worden:

	\frown
Details	\bigcirc
Vragen	0

Klik op de "+" en de detailgegevens worden getoond:

🧠 Vragenlijst detail					3
					*
Contactgegevens		Typecontact			
+31223631752		phone			
a.∨d.berg@quicknet.nl		email			
				-	
Details				•	-
Achternaam:					
Berg					
Tussenvoegsel:					
van den					
Voornaam:					
Ordernummer:					
MLD00033481					
Order product / dienst:					
Hang- en sluitwerk					
Order productgroep:					
3400					
Order aantekeningen:					
Order kanaal:					
Order type:					
Reparatie					Ŧ
Order type:					
Reparatie					
Order aangemaakt:					
22-05-2015 07:03					
Order gestart:					
01-06-2015 09:00					
Order afgerond:					
01-06-2015 09:33					
Vrii veld 1:					
Woningstichting Den Helder					
Vrii veld 2 [.]					
O-GBW-010752					
Vrii veld 4 [.]					
Woningen					
Subardera/madeurarkara/lauaranaiara					
Suborders/medewerkers/neveranciers	Madauraha		Turnerships and a		
Sub ordernummer	wedewerker	Ardening/externe partij	i ype uitvoerder		
MLD00033481-01	Pluymers	Allround	int		
Vragen				0	Ţ



Het betreft de volgende gegevens:

- Achternaam
- Voornaam
- Ordernummer
- Order product / dienst
- Order productgroep
- Order aantekeningen
- Order kanaal
- Order type
- Order aangemaakt
- Order gestart
- Order afgerond
- FreeTextField1
- FreeTextField2
- FreeTextField4
- Medewerker / uitvoerende partij
- Let op! Het is mogelijk dat niet alle gegevens beschikbaar zijn. Deze worden dan niet vanuit het bronsysteem aangeleverd.

Klik op de "+" en de vragen worden getoond:

Vrj vela 4:	
Woningen	
	\frown
Vragen	(o).
	\smile

De vragen, antwoorden en opmerkingen worden getoond.

Details	0
Vragen	
Vrpag	Antwoord Opmerking
Welk rapportcijfer (van 1 - 10) geeft u voor de wijze waarop u de klacht heeft kunnen melden?	5
Bent u door de medewerker voldoende in de gelegenheid gesteld om voor de uitvoering van de werkzaam hed	ja /
Zijn de werkzaamheden verricht op de afgesproken datum c.q. tijdstip?	nee, deze is afgezegd door de uitvoerder
Hoe tevreden bent u over de tijd die er zat tussen het melden van de reparatie en de uitvoering van de repara	7
Heeft de vakman zich gelegitimeerd nadat u hierom gevraagd heeft?	ja
Heeft de vakman u vooraf verteld wat hij ging uitvoeren?	ja
Welk rapportcijfer (van 1 - 10) geeft u voor het resultaat van de werkzaamheden?	9
Welk rapportcijfer (van 1 - 10) geeft u voor de houding en gedrag van de vakman?	10
Welk rapportcijfer (van 1 - 10) geeft u voor het netjes werken en achterlaten van de werkplek?	10
Heeft de vakman u achter f verteld hoe hij het werk heeft uitgevoerd?	ja
Werd de reparatie in één keer uitgevoerd?	ja / /
Welk rapportcijfer (van - 10) geeft u in het algemeen voor het verhelpen van de onderhoudsklacht?	9 / /
Neeft u nog op- en/o aanmerkingen over onze dienstverlening?	websitem voor het melden van een klacht niet op d

Door met de linker muisknop de klikken op de vraag, antwoord of opmerking wordt de volledige tekst getoond.

Let op! Het is mogelijk dat er geen antwoorden worden getoond. De enquête is dan wel aangemaakt en verstuurd maar niet ingevuld.



Terugbelverzoeken

Klik in het menu "Algemeen" op "Terugbelverzoeken":



Het tabblad "Terugbelverzoeken" wordt geopend:

0	Begin scherre Terugbelverzoeken	>					
Menu	C Vernieuw gegevens						
	Terugbelverzoeken						
<	Naam	Adres	Status	Categorie	Bron terugbelverzoek	Datum verzoek	Datum afgehandeld
	Janszen	Jan Jansstraat 113H 0198 QW Jansteen	In behandeling		AE - klanttevredenheidso	24-02-2015	
	Puffelen	Burgemeester Van Leeuwenlaan 34HS	Afgehandeld		AE - klanttevredenheidso	24-02-2015	24-02-2015
	Beek	Jacobus Boumanlaan 16 1461AA Zuid	Afgehandeld		AE - klanttevredenheidso	24-02-2015	24-02-2015
	<pre></pre>	C				Weergege	even records: 1 - 3 van de 3

De terugbelverzoeken van klanten worden getoond. Dit is door hen aangegeven in een klanttevredenheidsenquête. Het scherm bestaat uit kolommen met gegevens. De volgende gegevens kunnen, optioneel, worden getoond:

- Naam
- Adres
- Status
- Categorie
- Bron terugbelverzoek
- Datum verzoek
- Datum afgehandeld



Het selecteren van de gewenste gegevens voor op het scherm gaat als volgt:

- Ga met de cursus naar de kop van een kolom; er verschijnt dan een pijltje;
- Klik op het pijltje er een verschijnt een drop-down menu
- Ga vervolgens met de cursus naar "Columns". Nu verschijnt er een drop-down menu met de namen van de velden die getoond kunnen worden. Selecteer vervolgens de gewenste velden.



De kolommen kunnen op een andere positie in het overzicht gezet worden. Ga op de kolomkop staan en sleep, met behulp van de linker muisknop, de kolom naar de gewenste positie.

Door dubbel te klikken op een terugbelverzoek wordt een specificatie van het verzoek verkregen:

জ্ব Terugbelverzoek detail	
Naam	<u> ۸</u>
Beek	
Adres:	
Twinqstraat 11001TT Twinqcity	
Bron terugbelverzoek:	
VvE - Klanttevredenheidsmeting - Reparatieonderhoud	
Datum verzoek:	
2-9-2015	
Datum in behandeling:	
21-10-2015	
Datum afgehandeld:	
Categorie:	
Aantekeningen:	
Contactgegevens	Typecontact
31646977363	phone
mvanbeek@3wa.nl	email
	Zet in behandeling
Vragenlijst	S

Vervolgens kan informatie worden toegevoegd:

- De gegevens in de velden "Naam", "Adres" en "Contactgegevens" komen uit het bronsysteem;
- Het veld "Bron terugbelverzoek" verwijst naar de service (de betreffende enquête) waarin de vraag wordt gesteld of de klant wil worden teruggebeld;
- De "Datum verzoek" wordt gegenereerd op het moment dat de enquête is ingevuld;
- De "Datum in behandeling" wordt automatisch gegenereerd op het moment dat het terugbelverzoek voor de 1^e keer wordt geopend;
- De "Datum afgehandeld" wordt ingevuld op het moment dat de knop "Zet afgehandeld" wordt aangeklikt;
- Het veld "Categorie" wordt gevuld door een keuze te maken uit de gedefinieerde waarden;
- In het veld "Aantekeningen" kan een opmerking worden toegevoegd.



	6	Zet in behandeling 🛛 😝 Zet afgehandeld 🕒 Opslaan
Vragenlijst		
Vraag	Antwoord	Opmerking
Wat is uw rapportcijfer voor onze dienstverlening bij reparaties?	7	
Als ik bel, word ik goed geholpen door de medewerker die ik aan de telefoon heb.	mee eens	
Ik ben tevreden over de datum / tijdstip die ik voor het uitvoeren van de reparatie heb afgesproken.	helemaal mee oneens	
Is de reparatie in één keer uitgevoerd?	nee	
Ik ben tevreden over de medewerkers die de reparatie uitvoerden (denk hierbij aan netjes werken, geen onnodi	mee oneens	
Heeft u nog op- en/of aanmerkingen over onze dienstverlening?		
Wilt u dat één van onze medewerkers contact met u opneemt?	ja	

Door onderaan in het scherm op de button met het pijltje te klikken, worden de vragen en antwoorden van de enquête getoond.



Vragenlijstenbeheer

Klik in het menu "Instellingen" op "Vragenlijstenbeheer":

Мепи	G
Algemeen	0
Rapportages	0
Instellingen	•
Klantenbeheer	
Gebruikersbeheer	
🚔 Dienst instellingen	
🚔 Local Connect Clients	
Afspraakberichtenbehe	er
Vragenlijstenbeheer	>
& Wachtwoord aanpasse	n

Het tabblad "Vragenlijstenbeheer" wordt geopend:

Ø	Begin schem Vragenlijstenbeheer		
Menu	🔀 Instellingen bewerken 🕼 Bericht teksten bewerken 🦻 Vragen bewerken 😨 Voorbeeld vragenlijst 💿 Vragenlijst toevoegen		
	Vragenlijsten		
	Naam		
	3WA - Marketing - Afspraakberichten		
	3WA - Marketing - Automatische enquête		
	3WA - Marketing - Automatische enquête voor verhuurders		
	3WA - Test (Woonwaard)		
	Algemeen - Verzamelen emailadressen		
	Bouw- en afbouwbedrijven - Klein onderhoud - Variant 1		
	Bouw- en afbouwbedrijven - Klein onderhoud - Variant 2		



Instellingen bewerken

Bij het onderdeel "Instellingen bewerken" is het mogelijk om teksten en parameters voor de app van de vragenlijst toe te voegen of aan te passen.

0	Begin scherm Vragenlijstenbeheer		
Menu	📝 Instellingen bewerken 💌 Bericht teksten bewerken 😻 Vragen bewerken 😨 Voorbeeld vragenlijst 📀 Vragenlijst toevoegen		
	Vragenlijsten		
	Naam		
	3WA - Marketing - Afspraakberichten		
	3WA - Marketing - Automatische enquête		
	3WA - Marketing - Automatische enquête voor verhuurders		

Klik op de knop "Instellingen bewerken".

In het bovenste gedeelte van het scherm wordt de naam van de betreffende vragenlijst en de titel, die op de app bovenaan de vragenlijst staat, getoond:

🧠 Vrage	enlijst teksten bewerken	⊗
Algemene Naam vra Bouw- er	e instellingen vragenlijst. genlijst in systeem: n afbouwbedrijven - Klein onderhoud - Variant 1	-
Titel bove Klanttev	n vragenlijst : redenheidsonderzoek	

🐺 Voorbeeld vragenlijst	⊗.
Sma	A
Klanttevredenheidsonderzoek	
Geachte heer/mevrouw,	
In het volgende blok wordt de introductietekst van de vragenlijst voor de app vastgelegd:	



Let op: Maak de introductietekst voor de app niet te lang. Probeer de "Begin"-knop op het scherm van een smartphone in beeld te houden.



Voorbeeld vragenlijst		e
	Klanttevredenheidsonderzoek	
	Geachte heer/mevrouw,	
(Onlangs is door 3WA een reparatieverzoek bij u uitgevoerd. Wij willen u hierover graag enige vragen stellen. Uw antwoorden worden uitsluitend gebruikt om onze dienstverlening te verbeteren. Door op onderstaande knop te klikken wordt de vragenlijst geopend. Bij voorbaat dank voor uw medewerking.	
	Met vriendelijke groet, 3WA Begin	
© 2015 - 3WA		

In het volgende blok wordt de eindtekst van de vragenlijst voor de app vastgelegd:

Sluitende tekst vragenlijst (dankwoord) :	1
BI <u>UITTTEE</u> EE	
De enquête is ingevuld. Bedankt voor uw medewerking!	
the second s	
🐺 Voorbeeld vragenlijst	8
SWA	
Klanttevredenheidsonde	erzoek
De enquête is ingevuld Bedankt voor uw	medewerking
	in each entring.

In het laatste blok wordt de geldigheidsduur van de enquête vastgelegd. Het betreft het aantal dagen dat de enquête actief is nadat deze voor de eerste keer aan de klant is verstuurd:



Klik vervolgens op de knop "Opslaan".



Bericht teksten bewerken

Bij het onderdeel "Bericht teksten bewerken" worden de teksten voor de e-mail- en sms-berichten vastgelegd c.q. bewerkt. Met de e-mail en/of het sms-bericht wordt de link voor de enquête naar de klant gestuurd.

۲	Begin scherm Vragenlijstenbeheer		
Menu	🐼 Instellingen bewerken 🕼 Bericht teksten bewerken 🧇 Vragen bewerken 😨 Voorbeeld vragenlijst 💿 Voorbeeld vragenlijst		
	Vragenlijsten		
	Naam		
	3WA - Marketing - Afspraakberichten		
	3WA - Marketing - Automatische enquête		
	3WA - Marketing - Automatische enguête voor verhuurders		

Klik op de knop "Bericht teksten bewerken".

In het bovenste gedeelte van het scherm wordt de naam van de betreffende vragenlijst getoond en moet het onderwerp van de e-mail vastgelegd worden:

	👒 Vragenlijst teksten bewerken	⊗
	Algemene instellingen vragenlijst	^
\triangleleft	Naam vragenlijst in systeem: Bouw- en afbouwbedrijven - Klein onderhoud - Varjant 1	
	E-mail enderwerp.	
- {	Klanttevredenheidsonderzoek	

In het volgende blok wordt de tekst van de e-mail vastgelegd. Dit gebeurt op twee verschillende manieren: met opmaak en zonder opmaak:



In het laatste blok wordt de tekst van het sms-bericht vastgelegd:

SMS tekst:	
Uw reparatieverzoek is afgehandeld. Wij zijn benieuwd of dit naar uw tevredenheid is uitgevoerd. Open: [survey_url]. 3WA	
	•
	📀 Opslaan

Let op: De tekst mag maximaal 160 karakters (inclusief spaties) bij één bericht zijn. Voor de link ten behoeve van de enquête moeten 31 karakters worden gereserveerd.

Klik vervolgens op de knop "Opslaan".



Wachtwoord aanpassen

Klik in het menu "Instellingen" op "Wachtwoord aanpassen":

Menu	0
Algemeen	0
Rapportages	0
Instellingen	•
Klantenbeheer	
Gebruikersbeheer	
🚔 Dienst instellingen	
🚔 Local Connect Clients	
Afspraakberichtenbeheer	
Vragenlijstenbeheer	
Wachtwoord aanpassen	•

Het tabblad "Wachtwoord aanpassen" wordt geopend:

Ø	Begin scherre Wachtwoord aanpassen
Menu	Change Password
	Use the form below to change your password.
	Password Requirements:
	To be a minimum of 6 characters in length.
	Account Information
	Current password
	New password
	Confirm new password
	Change Password

Vervolgens kan het wachtwoord gewijzigd worden.



Rapportages

Klik in het menu op "Rapportages" en het menu klapt open:



De volgende rapportages zijn beschikbaar:

Maandrapportage

De resultaten worden per periode van een maand getoond. Er worden maximaal 12 maanden weergegeven. Dit kan voortschrijdend of een kalenderjaar zijn.

Kwartaalrapportage

De resultaten worden per periode van een kwartaal getoond. Er worden maximaal 4 kwartalen weergegeven. Dit kan voortschrijdend of een kalenderjaar zijn.

Vergelijkingsrapportage

Hiermee kunnen onderlinge vergelijkingen gemaakt worden. Hoe verhouden de scores van bijvoorbeeld de individuele medewerkers, uitvoerende partijen, opdrachtgevers, etc. tot elkaar.

Antwoordenrapportage

Met deze rapportage worden alle gegeven antwoorden per vraag getoond.

Terugbelverzoekrapportage
 Geënquêteerden kunnen aangeven op zij teruggebeld willen worden. Deze rapportage geeft inzicht in de voortgang en afhandeling van deze verzoeken.



Maand-, kwartaal-, vergelijkings- en antwoordenrapportage

Kies de gewenste rapportage:



Het 1^e selectiescherm van de rapportage wordt geopend:

- Selecteer de gewenste meting;
- Selecteer de periode waarover de data getoond moet worden. Er zijn de volgende mogelijkheden:
 - Als de data van het huidige kalenderjaar getoond moet worden, selecteer het betreffende jaar en vervolgens de maand december (dit staat in principe standaard ingesteld;
 - Als een voortschrijdend overzicht getoond moet worden kies dan de laatst afgesloten periode (een maand of kwartaal). De data van het afgelopen jaar wordt getoond.

Ø	Begin scherm Maandrapportage ×
Menu	Maandrapportage
	U wilt een maandrapportage opvragen. Eerst maakt u een keuze voor welke meting en periode u een rapportage wilt opvragen. In de tweede stap stelt u de selectiecriteria verder in.
	Heling:
	AE - kernactiviteit abonnee en cv onderhoud AE - kernactiviteit klachtenonderhoud
	AE - kernactiviteit particuliere werkzaamheden
	De rapportage beslaat 12 maanden. Hieronder geeft u de laatste jaar en maand van de rapportage aan (de rapportage start één jaar eerder).
	Indien u wilt rapporteren over een kalenderjaar kiest u als laatste maand december.
/	Jaar.
	December
	Verder

Klik vervolgens op de knop "Verder" en het 2e selectiescherm wordt geopend:



Ø	Begin scherm Maandrapportage ×	
Menu	Maandrapportage	
	U heeft gekozen voor welke meting en periode u een rapportage wilt maken. Hieronder kunt u de selectiecriteria instellen. De criteria zijn gebasseerd op de gekozen meting en periode. Selecteer één of meerdere vragen:	
	Bent u door de medewerker voldoende in te gelegenheid gesteld om voor de uitvoering van de werkzaamheden een afspraakdatum overeen te komen? Heeft de vakman u achteraf verteld hoe hij het werk heeft uitgevoerd?	
	Heeft de vakman u vooraf verteld wakmij ging uitvoeren? Heeft de vakman zich gelegitimeerd nadat u hierom gevraagd heeft?	
	Heeft u nog op-en/of aanmerkingen over onze dienstverlening?	
	De onderstaande filters kunnen ingesteld worden om de selectie verder te beperken.	
	- V Eigendienst en/of derden (optioneel)	
	- ▼ FreeTextField1 Eigenaar (optioneel)	
	- V FreeTextField3 Objecttype (optioneel)	
	- V FreeTextField4 (optioneel)	_
	V Terug 💽 Download rapportage (Excel)	\geq

- Selecteer de vragen waarover gerapporteerd moet worden; dit kan door de gewenste vragen met de rechter muisknop te selecteren of op de knop "Alles selecteren" te klikken;
- De selectie kan verder beperkt worden door desgewenst gebruik te maken van de filters. Het kunnen gebruiken van de filters is gebonden aan de data die uit de bron-administratie wordt verkregen; wordt het betreffende gegeven niet via de koppeling aangeleverd, dan kan op dit gegeven niet worden gefilterd. Er kan op de volgende gegevens gefilterd worden:
 - Medewerkers
 - Uitvoerende partijen
 - Eigen dienst en/of derden
 - Vrije keuze 1 (vooralsnog gekoppeld aan "eigenaar")
 - Vrije keuze 2 (vooralsnog gekoppeld aan "verhuureenheid")
 - Vrije keuze 3 (vooralsnog gekoppeld aan "objecttype")
 - Vrije keuze 4 (nog niet gekoppeld).

Klik vervolgens op de knop "Download rapportage (Excel)".



Terugbelverzoekrapportage

Kies de rapportage:

Мепи	0	Begin scherm Terugbelverzoekrapportage ×	
Algemeen	0	Terughelverzoekrapportage	^
Rappertages Maandrapportage Kwartaalrapportage Vergelijkingsrapportage Antwoordenrapportage Terugbelverzoekrapportage	0	U wilt een terugbelverzoek opvragen. Hieronder maakt u een keuze voor welke meting, voor welke periode, welke status en welke categorieën u terugbelverzoeken wilt opvragen. Meting: AE - klanttevredenheidsonderzoek	
	(Rapporteer van: 2/27/2014 Rapporteer tot en met: 2/27/2015	

Het selectiescherm van de rapportage wordt geopend:

- Selecteer de gewenste meting;
- Selecteer de periode waarover de data getoond moet worden.

Categorierin terugbervetzeek. Rtacht over dienstvelening Opmerking Overige Vraag Werkzaamheden nog niet afgerond	
	xcel)

- De selectie kan verder beperkt worden door desgewenst gebruik te maken van de filters. Er kan op de volgende gegevens gefilterd worden:
 - Status terugbelverzoek
 - Categorieën terugbelverzoek.

Klik vervolgens op de knop "Download rapportage (Excel)".