

# *Klachten registratie invoer en hoe aan te passen*

Invoer klacht: Hier kunt u de binnen gekomen klachten noteren per project.

Als eerst word hier in vermeld de datum van binnenkomst klacht en door wie de klacht is aangenomen.

Verder geeft u hier op voor welk project deze klacht is.

Indien het project al naar het archief is gezet kunt u aanvinken dat het project in archief zit en door dit aan te geven gaat het programma in de productie map van het archief kijken.

De klacht geeft u aan doormiddel van het pijltje open te klikken die achter klacht staat.

Hier word aangegeven globaal wat de klacht is in de statistieken klachten is dan te zien welke klachten het meest word gemeld. Zodat hier eventueel actie of extra aandacht aan besteed kan worden.

(SERVICE + KLACHTENREGISTRATIE + IKB, STATISTIEKEN KLACHTEN)

Hierna kunt u een omschrijving van de klacht opgeven. Bijvoorbeeld als deze per mail binnen is gekomen kunt u die tekst kopiëren en hier plakken

Onder de knop klacht opnemen geeft u aan wanneer er iemand is langst gegaan door de opneem datum in te voeren en door wie dit is gedaan. Verder geeft u hier de oorzaak van de klacht (probleem) op.

En door middel van het vinkje aan of uit te zetten kunt u aangeven of het onder garantie valt of niet.

Onder de knop klacht oplossen geeft u aan wanneer dit gedaan word en door wie. Tevens word hier opgegeven wat de te nemen maatregel is.

Hier kunt u ook een formulier uitprinten met de gegevens van de klacht er op, waardoor de klacht komt en de te nemen maatregel.

Indien er materialen gebruikt zijn kunt u die onder de knop gebruikte materialen ingeven en een factuur hier van aanmaken.

De verschillende klachten ingeven in het poule down menu kunt u doen bij SERVICE + KLACHTENREGISTRATIE + IKB, INSTELLINGEN, INVOER KLACHTEN TABEL

Foto's toevoegen aan een klacht (project) doet u als volgt.

Bij SERVICE + KLACHTENREGISTRATIE + IKB, INSTELLINGEN, INVOER VASTE GEGEVENS geeft u de directory op waar de foto's geplaatst worden en waar het programma de foto's uit leest.

De foto's worden hierna in de map gezet met de naam als <klacht nr.>\_00 en de volgende foto <klacht nr.>\_01 dus als het klachten nummer onder invoer klacht 12 is geeft u de foto de naam 12\_00.jpg 1<sup>ste</sup> foto 12\_01 2<sup>de</sup> foto en zo verder.

Deze foto's zijn nu bij invoer klachten te zien onder dat klachten nummer.