

# Quick Reference Card Atos e-Suite

---

## Contacten

---

Een gebruiker heeft de beschikking over de volgende contact-functionaliteiten:

Acties vanuit KCC-tabblad:

- ▶ Registreren nieuwe anonieme en niet-anonieme contacten
- ▶ Registreren nieuw contact en direct afhandelen
- ▶ Registreren nieuw contact en doorzetten naar een afdeling, groep of behandelaar
- ▶ Registreren nieuw contact middels gegevens uit één van de kennisbanken

Acties vanuit het contact:

- ▶ Bewerken van openstaand contact (kanaal, prioriteit, categorie, behandelwijze, status)
- ▶ Toevoegen voorlopige antwoorden aan openstaand contact
- ▶ Overdragen van openstaand contact naar een andere Afdeling, Groep of Behandelaar.
- ▶ Afhandelen van openstaand contact
- ▶ Verwijderen van contact

Acties vanuit een bepaalde entiteit:

- ▶ Registreren nieuw contact op een bestaande entiteit (zaak, contact of object)

Acties vanuit de Werklijsten

- ▶ Tonen mijn lopende contacten
  - ▶ Tonen mijn ingevoerde contacten
-

# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Registreren contact anoniem en niet-anoniem

Registreren anoniem contact via **actie**  
Aanmaken anoniem > contact

De gebruiker heeft geen subject geselecteerd

**Zoeken persoon of bedrijf**

BSN of KVK nummer

Achter- of bedrijfsnaam

Geboorte- of vestigingsdatum

Postcode

Huisnummer

Zoeken Wissen

**Acties**

- Aanmaken anoniem(e)
  - Transactie
  - **Contact**
  - Intake
  - Zaak
- Toevoegen nieuw
  - Persoon
  - Bedrijf

Registreren niet -anoniem contact via **actie**  
Aanmaken nieuw > contact

De gebruiker heeft een subject geselecteerd

**Geselecteerd persoon**

Verwaest, ZRB  
2074.16.692  
7 juni 1984

**Acties**

- Persoon
  - Toevoegen
  - contactgegevens
  - Toevoegen notitie
- Aanmaken nieuw
  - **Contact**
  - Intake
  - Zaak
- Koppel bestaand
  - Contact
  - Intake
  - Zaak
  - Object

NB: De te gebruiken acties zijn afhankelijk van het wel of niet selecteren van een subject

# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Registreren contact anoniem

De gebruiker heeft gekozen voor de **actie** Aanmaken anoniem > contact.  
**Overlay** contactregistratie wordt geopend.

**Contact registreren** [X]

Nieuwe contactregistratie [Zoeken in kennisbank](#)

Algemene gegevens \* (Verplichte velden)

Behandelwijze:  Vertrouwelijk [?]  Anonieme registratie

Kanaal: \* e-mail Contacttype: \* Kies een contacttype

Afhandelgegevens

Afgehandeld door:  Afdeling  Groep Afdeling: \* Algemeen

Vraag- antwoord combinatie

Vraag: \*

Antwoord: \*

Afhandelen Doorzetten Annuleren

Indien alle verplichte velden gevuld zijn kan de gebruiker het contact direct afhandelen via de knop: **Afhandelen**

of

het contact doorzetten naar een andere afdeling/groep/behandelaar via **Doorzetten**

# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Registreren contact niet-anoniem

De gebruiker heeft een persoon of bedrijf geselecteerd en kiest voor de **actie** Aanmaken nieuw > contact. **Overlay** contactregistratie wordt geopend.

**Contact registreren** [x]

Nieuwe contactregistratie Zoeken in kennisbank

Algemene gegevens \* (Verplichte velden)

Gekoppeld aan: Verwaaij, C, 2452.76.117 [x]

Behandelaar: [Verdwijlen] [?]

Kanaal: e-mail Contacttype: Kies een contacttype

Afhandelgegevens

Afgehandeld door: Afdeling Groep Afdeling: Algemeen

Vraag-antwoord combinatie

Vraag: [ ]

Antwoord: [ ]

Afhandelen Doorzetten Annuleren

Het systeem toont het geselecteerde subject:

Gekoppeld aan: Verwaaij, C, 2452.76.117 [x]

Het contact is weer te anonimiseren door te klikken op het kruisje bij het subject,

of te klikken op checkbox anonieme registratie

Anonieme registratie

Indien alle verplichte velden gevuld zijn kan de gebruiker het contact afhandelen of doorzetten naar een andere behandelaar via de knoppen

Afhandelen

Doorzetten

# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Registreren anoniem contact vanuit bestaande zaak\*

Registreren anoniem contact bij bestaande zaak via **actie**\_Aanmaken nieuw > contact:

Zaak-452-2013 | Zaakgegevens

Acties

Zaak

- Raadplegen procesflow
- Overdragen
- Handmatig afhandelen
- Toevoegen betrokkene
- Toevoegen document

Aanmaken anoniem

- Transactie
- **Contact**
- Zaak
- Gerelateerde zaak
- Deelzaak
- Vervolgzaak
- Intake

Koppel bestaand

- Contact

Aanvrager

Beheer, Atos - 9000 09 627 | Persoonsgegevens verkort

Is handmatig toegevoegd

Geboortedatum: 1 januari 1980      Telefoonnummer: 0630518783  
Inschrijfadres: Hengelosestraat 51, 7514 AD - Schaveland      Emailadres: roy.buis@atos.net

Geselecteerde zaak

Zaak-452-2013 | Zaakgegevens

Algemeen    Documenten (1)    Betrokkenen (0)    Historie

Algemene gegevens    Bewerken

Referentie:	452-2013	Aanvrager:	Beheer, Atos	Startdatum:	4 jul 2013
Status:	Nieuw	Kanaal:	Balie	Streefdatum:	24 jul 2013
Zaaktype:	Eigen verklaring rijbewijs	Aangemaakt door:	Roy Buis	Fatale datum:	3 aug 2013
Omschrijving:	Eigen verklaring rijbewijs	Behandelaar:			
Reden starten:	Eigen verklaring rijbewijs	Afdeling:	KlantContactCentrum		

Er is geen subject geselecteerd.

Er is een bestaande zaak geselecteerd\*.

Het contact wordt gekoppeld aan zaak.

Het contact wordt niet gekoppeld aan het subject (aanvrager) van de geopende zaak.

\*De werking voor koppelen aan bestaande contacten/objecten is identiek.

# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Registreren niet-anoniem contact vanuit bestaande zaak\*

Registreren van een contact bij bestaande zaak via **actie**\_Aanmaken nieuw > contact:

The screenshot shows the Atos e-Suite interface. A blue arrow points to the 'Geselecteerd persoon' (Selected person) box, which contains the name 'Beheer, Atos', ID '9000 09 627', and birth date '1 januari 1980'. Below this, the 'Acties' (Actions) menu is visible, with 'Contact' highlighted. The main area shows the details of a case 'Zaak-452-2013' with the subject 'Beheer, Atos'. The case is marked as 'Is handmatig toegevoegd' (Manually added). The case details include: Geboortedatum: 1 januari 1980, Telefoonnummer: 0630618783, Inschrijfadres: Hengelosestraat 51, 7514 AD - Schaveland, and Emailadres: roy.buis@atos.net. The 'Geselecteerde zaak' (Selected case) section shows the case details for 'Zaak-452-2013' with tabs for 'Algemeen', 'Documenten (1)', 'Betrokkenen (0)', and 'Historie'. The 'Algemeen' tab is active, showing a table of case details.

Algemene gegevens			
Referentie:	452-2013	Aanvrager:	Beheer, Atos
Status:	Nieuw	Kanaal:	Balie
Zaaktype:	Eigen verklaring rijbewijs	Aangemaakt door:	Roy Buis
omschrijving:	Eigen verklaring rijbewijs	Behandelaar:	
Bedien starten:	Eigen verklaring rijbewijs	Afdeling:	KlantContactCentrum
		Startdatum:	4 jul 2013
		Streefdatum:	24 jul 2013
		Fatale datum:	3 aug 2013

Er is een subject geselecteerd.

Er is een bestaande zaak geselecteerd\*.

Het contact wordt gekoppeld aan de zaak.

Het contact wordt gekoppeld aan het geselecteerde subject.

Het contact wordt niet gekoppeld aan het subject (aanvrager) van de geopende zaak.

\*De werking voor koppelen aan bestaande contacten/objecten is identiek

# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Registreren en direct afhandelen van een nieuw contact

Overlay contactregistratie is geopend:

**Contact registreren** ✕

Nieuwe contactregistratie [Zoeken in kennisbank](#)

Algemene gegevens \* (Verplichte velden)

Behandelwijze:  Vertrouwelijk [?]  Anonieme registratie

Kanaal: \* e-mail  Contacttype: \* Klacht

Afhandelgegevens

Afgehandeld door:  Afdeling  Groep Afdeling: \* Algemeen

Vraag-antwoord combinatie

Vraag: \*

Antwoord: \*

Wanneer alle verplichte velden zijn gevuld kan de gebruiker het contact afhandelen door te klikken op

**Afhandelen**

# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Registreren nieuw contact en doorzetten naar een afdeling, groep of behandelaar

Overlay contactregistratie is geopend:

**Contact registreren**

Nieuwe contactregistratie Zoeken in kennisbank

Algemene gegevens \* (Verplichte velden)

Behandelwijze:  Vertrouwelijk [?]  Anonieme registratie

Kanaal: e-mail Contacttype: Klacht

Afhandelgegevens

Afgehandeld door:  Afdeling  Groep Afdeling: Algemeen

Vraag-antwoord combinatie

Vraag: Dit is een vraag

Antwoord: Dit is een antwoord

Afhandelen Doorzetten Annuleren

**Contact registreren**

Nieuwe contactregistratie Zoeken in kennisbank

1. Vraag > 2. Doorzetten

Onderstaande gegevens worden gebruikt voor back-office werkzaamheden.

Doorzetgegevens \* (Verplichte velden)

Doorzetten naar:  Afdeling  Groep Afdeling: Algemeen Behandelaar: Kies een behandelaar

Prioriteit: Hoog

Streefdatum: 13 november 2011

Toelichting: Dit is een toelichting

Zet nu door Annuleren

Indien alle verplichte velden gevuld zijn kan de gebruiker het contact doorzetten naar een andere afdeling/groep/behandelaar door te klikken op **Doorzetten** in het eerste scherm.

De gebruiker kan vervolgens aangeven, inclusief de prioriteitstelling, naar welke afdeling/groep en/of behandelaar.

Prioriteit: Hoog

Streefdatum: 13 november 2011

De gebruiker kan ook terug naar de vraag via link linksboven in. [1. Vraag](#) > [2. Doorzetten](#)

De gebruiker klikt uiteindelijk op knop **Zet nu door** om het contact op naam van de gekozen afdeling/groep/behandelaar te zetten.



# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Registreren contact met gegevens uit één van de kennisbanken

### Overlay contactregistratie is geopend:

**Contact registreren**

Nieuwe contactregistratie Zoeken in kennisbank

9 resultaten gevonden voor "paspoort"

Categorieën

- Alles (9)
- Producten en diensten (9)

**Paspoort**  
Producten en diensten  
Een paspoort is, net als een identiteitskaart, een reisdocument en legitimatiebewijs. Om naar het buitenland te kunnen reizen heeft u een geldig reisdocument nodig. Met een paspoort kunt u naar alle landen reizen en u kunt het ook gebruiken als identiteitsbewijs. Een paspoort blijft vijf jaar geldig. U mag naast een paspoort ook een Nederlandse identiteitskaart hebben. De persoon waarvoor het paspoort bestemd is, dient zelf aanwezig te zijn bij de aanvraag. Uw reisdocument moet, als u op reis...

**Reisdocument voor Nederlanders die in Duitsland wonen**  
Producten en diensten  
Een paspoort is een reisdocument en legitimatiebewijs. Om naar het buitenland te kunnen reizen heeft u een geldig reisdocument nodig. Met een paspoort kunt u naar alle landen reizen en u kunt het ook gebruiken als identiteitsbewijs. Een paspoort blijft vijf jaar geldig. De persoon waarvoor het paspoort bestemd is, dient zelf aanwezig te zijn bij de aanvraag. Uw reisdocument moet, als u op reis gaat, altijd geldig zijn. Bovendien geldt er voor sommige landen een visumplicht. Informeer hierover...

**Identiteitskaart (Nederlandse)**  
Producten en diensten  
Een identiteitskaart is, net als een paspoort, een reisdocument en legitimatiebewijs. U mag naast een identiteitskaart ook een paspoort hebben. De persoon waarvoor de identiteitskaart is, dient zelf aanwezig te zijn bij de aanvraag. Als u in de gemeente Enschede woont kunt u via dit loket een afspraak maken voor het aanvragen van een paspoort en/of identiteitskaart. Kies u hiervoor de optie "Online regelen". &nbsp;Woonachtig in het buitenland? Mensen die uitgeschreven zijn naar het buitenland...

Eerste 1 2 3 Volgende Laatste

**Contact registreren**

Nieuwe contactregistratie Zoeken in kennisbank

1. Vraag > 2. Doorzetten

Algemene gegevens \* (Verplichte velden)

Behandelwijze:  Vertrouwelijk [?]  Anonieme registratie

Kanaal: \* e-mail Contacttype: \* Klacht

Afhandelgegevens

Afgehandeld door:  Afdeling  Groep Afdeling: \* Algemeen

Vraag-antwoord combinatie


Vraag: \* Dit is een vraag

Antwoord: \* Product Paspoort, PDC informatie verstrekt

Afhandelen Doorzetten Annuleren

Indien de gebruiker informatie wil gebruiken uit de kennisbank klikt hij op het tabblad Zoeken in kennisbank.

De gebruiker geeft een trefwoord op en de resultaten worden getoond.

Via de knop  die rechtsboven verschijnt bij een mouse-over het resultaat, kan de gebruiker de gegevens van de kennisbank overnemen in het antwoord veld.

# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Bewerken van lopend contact

Het lopende contact is geopend en de gebruiker wil algemene gegevens wijzigen:

Geselecteerd contact

**Contact-38-2012 Contactgegevens**

Algemeen Historie

Algemene gegevens Bewerken

Referentie:	38-2012	Aanvrager:	Anoniem	Startdatum:	24 sep 2012
Status:	Nieuw	Kanaal:	e-mail	Streefdatum:	1 okt 2012
Prioriteit:	Hoog	Aangemaakt door:	Matthijs Meijntjes		
Type:	Klacht	Behandelaar:	De Beheerder		
		Afdeling:	Algemeen		

Vraag  
test

Voorlopig antwoord [Bewerken](#)

Geen voorlopig antwoord teruggekoppeld



**Bewerken contact-38-2012**

Algemene gegevens

Behandelwijze:  Vertrouwelijk [?]

Status:

Prioriteit:

Kanaal: \*

Streefdatum:

Type: \*

Reden wijziging: \*

Indien de gebruiker de algemene gegevens, zoals kanaal, prioriteit of status wil wijzigen van een lopend contact klikt hij op de knop [Bewerken](#) bij Algemene gegevens.

Een **overlay** wordt geopend:

De gebruiker kan aanpassingen doorvoeren op de gewenste items. Het veld 'reden wijziging' is verplicht om in te geven.

**!**Bij aanpassing van de prioriteit wordt de streefdatum automatisch opnieuw berekend!

Alle wijzingen worden opgeslagen in de historie van het contact wanneer de gebruiker klikt [Opslaan](#)

# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Bewerken van voorlopige antwoord(en) lopend contact

Het lopende contact is geopend en gebruiker wil een voorlopige antwoord bewerken:

Geselecteerd contact

Contact-140-2013 | Contactgegevens

Algemeen Historie

Algemene gegevens Bewerken

Referentie:	140-2013	Aanvrager:	Anoniem	Startdatum:	4 jul 2013
Status:	Nieuw	Kanaal:	Balle	Streefdatum:	18 jul 2013
Prioriteit:	Laag	Aangemaakt door:	Roy Buis		
Type:	Vraag	Behandelaar:	Atos Beheerder		
		Afdeling:	Algemeen		

Vraag

Dit is de vraag van de klant

Voorlopig antwoord Bewerken

Door: Roy Buis, Algemeen | Op: 4 jul 2013

Een voorlopig antwoord

Bewerken voorlopig antwoord van contact-140-2013

Vraag

Dit is de vraag van de klant

Nieuw voorlopig antwoord

Toevoegen Wissen

Voorlopig antwoord

Aangemaakt door	Afdeling/Groep	Datum
Roy Buis	Algemeen	4 jul 2013

Dit is mijn voorlopig antwoord.

Roy Buis	Algemeen	4 jul 2013
----------	----------	------------

Opslaan Annuleren

Indien de gebruiker de voorlopige antwoorden wil bewerken, verwijderen en/of toevoegen klikt hij op de knop **Bewerken** bij voorlopig antwoord.

Een **overlay** wordt geopend:

De gebruiker kan hier voorlopige antwoorden bewerken, verwijderen en/of een nieuw voorlopig antwoord invoeren.

De gebruiker kan hier niet het definitieve antwoord ingeven.

Alle wijzingen worden opgeslagen in (de historie van) het contact wanneer de gebruiker klikt op


Opslaan


# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Bewerken van bestaand voorlopige antwoord(en) lopend contact

**Overlay** voorlopige antwoord is geopend en de gebruiker wil het bestaande voorlopige antwoord aanpassen:

Aangemaakt door	Afdeling/Groep	Datum
Roy Buis	Algemeen	4 jul 2013

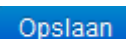
Indien de gebruiker een huidig voorlopig antwoord wil bewerken klikt hij via een mouse-over het aan te passen voorlopige antwoord op de knop 

De gebruiker kan aanpassingen doorvoeren op het huidige voorlopige antwoord en klikt op 

Het voorlopige antwoord wordt in overzicht gewijzigd.

Een voorlopig antwoord, maar nu bewerkt.]


Alle wijzingen worden pas opgeslagen in (de historie van) het contact wanneer de gebruiker klikt op 

# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Verwijderen van bestaand voorlopige antwoord(en) lopend contact

**Overlay** voorlopige antwoord is geopend en de gebruiker wil het bestaand voorlopige antwoord verwijderen

Aangemaakt door	Afdeling/Groep	Datum
Roy Buis	Algemeen	4 jul 2013

Indien de gebruiker een huidig voorlopig antwoord wil verwijderen gaat hij/zij met de mouse over het aan te passen voorlopige antwoord. Een dropdown met acties wordt getoond. De gebruiker kiest voor actie 

Het voorlopige antwoord wordt uit overzicht verwijderd.

Aangemaakt door	Afdeling/Groep	Datum
Geen voorlopig antwoord teruggekoppeld		

Alle wijzingen worden pas opgeslagen in (de historie van) het contact zodra de gebruiker klikt op **Opslaan**

# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Bewerken van voorlopige antwoord(en) lopend contact

Overlay voorlopige antwoord is geopend en de gebruiker wil een nieuw voorlopig antwoord toevoegen:

Bewerken voorlopig antwoord van contact-140-2013

Vraag  
Dit is de vraag van de klant  
Nieuw voorlopig antwoord

Ik voeg een nieuw voorlopig antwoord toe.

Toevoegen Wissen

Voorlopig antwoord

Aangemaakt door	Afdeling/Groep	Datum
Geen voorlopig antwoord teruggekoppeld		

Opslaan Annuleren

De gebruiker voert een nieuw voorlopig antwoord in het tekstvlak en klikt op **Toevoegen**

Het nieuwe voorlopige antwoord wordt aan het overzicht toegevoegd.

Alle wijzingen worden opgeslagen in (de historie van) het contact wanneer de gebruiker klikt op **Opslaan**

Bewerken voorlopig antwoord van contact-140-2013

Vraag  
Dit is de vraag van de klant  
Nieuw voorlopig antwoord

Toevoegen Wissen

Voorlopig antwoord

Aangemaakt door	Afdeling/Groep	Datum
Roy Buis	Algemeen	4 jul 2013

Ik voeg een nieuw voorlopig antwoord toe.

Opslaan Annuleren

# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Inzien historie contact

Een gebruiker kan alle (wijzigings)historie van een contact inzien onder tabblad historie:

Geselecteerd contact

**Contact-179-2012** | Contactgegevens

Algemeen | **Historie**

Historie overzicht

Datum	Gewijzigd door	Wijziging	Van	Naar
26 nov 2012	De Beheerder	Streefdatum	10-12-2012 00:00	05-12-2012 00:00
Reden:	Betr. wil graag snel duidelijkheid			
26 nov 2012	De Beheerder	Status	Nieuw	In behandeling
Reden:	Betr. wil graag snel duidelijkheid			
26 nov 2012	De Beheerder	Status	-	Nieuw
Reden:	graag een definitief antwoord ingeven			

# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Overdragen contact(1)

Een gebruiker kan een contact overdragen via **actie** Contact > Overdragen:

**Acties**

- Contact
  - Afhandelen
  - Overdragen**
  - Verwijderen
- Aanmaken anoniem
  - Transactie
  - Contact
  - Intake
  - Zaak
- Koppel bestaand
  - Contact
  - Zaak
  - Intake
  - Object

**Geselecteerd contact**

**Contact-179-2012 | Contactgegevens**

Algemeen Historie

Algemene gegevens Bewerken

Referentie:	179-2012	Aanvrager:	Anoniem	Startdatum:	26 nov 2012
Status:	In behandeling	Kanaal:	Telefoon	Streefdatum:	5 dec 2012
Prioriteit:	Middel	Aangemaakt door:	De Beheerder		
Type:	Vraag	Behandelaar:	De Beheerder		
		Afdeling:	Algemeen		

**Vraag**

Hoeveel gaan de leges voor een paspoort voor 2013 kosten?

Voorlopig antwoord Bewerken

Door: De Beheerder, Algemeen | Op: 26 nov 2012

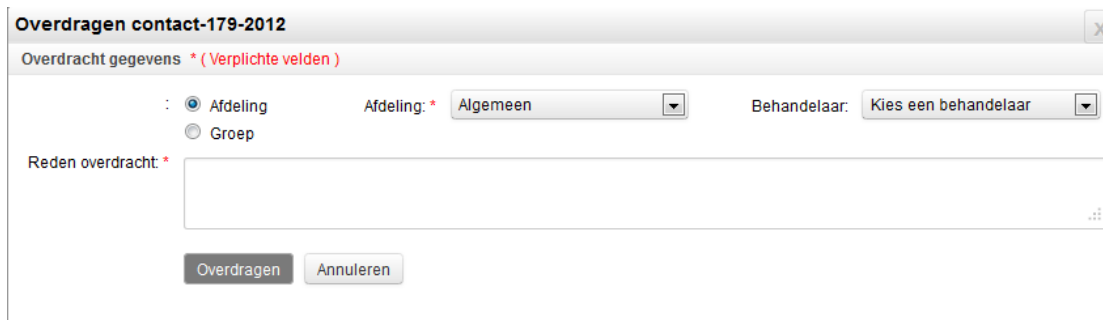
Product: Paspoort, PDC informatie verstrekt - echter voor 2013 weet ik het niet



# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Overdragen contact (2)

De **overlay** voor het overdragen van het geselecteerde contact wordt getoond:



The screenshot shows a web-based form titled "Overdragen contact-179-2012" with a close button (X) in the top right corner. Below the title is a header "Overdracht gegevens \* (Verplichte velden)". The form contains the following elements:

- Radio buttons for "Afdeling" (selected) and "Groep".
- A dropdown menu for "Afdeling: \*" with "Algemeen" selected.
- A dropdown menu for "Behandelaar: Kies een behandelaar".
- A text input field for "Reden overdracht: \*" with a small icon in the bottom right corner.
- Two buttons at the bottom: "Overdragen" and "Annuleren".

De gebruiker selecteert de afdeling/groep en/of behandelaar waarnaar het contact overgedragen moet worden.

De gebruiker geeft een reden op van de overdracht. Deze reden wordt opgeslagen in Historie contact.

De gebruiker klikt op **Overdragen** om het contact over te dragen.

# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Afhandelen lopend contact(1)

Een gebruiker kan een lopend contact afhandelen via **actie** Contact > Afhandelen:

**Acties**

- Contact
  - Afhandelen**
  - Overdragen
  - Verwijderen
- Aanmaken anoniem
  - Transactie
  - Contact
  - Intake
  - Zaak
- Koppel bestaand
  - Contact
  - Zaak
  - Intake
  - Object

**Geselecteerd contact**

**Contact-179-2012 | Contactgegevens**

**Algemeen** **Historie**

**Algemene gegevens** [Bewerken](#)

Referentie:	179-2012	Aanvrager:	Anoniem	Startdatum:	26 nov 2012
Status:	In behandeling	Kanaal:	Telefoon	Streefdatum:	5 dec 2012
Prioriteit:	Middel	Aangemaakt door:	De Beheerder		
Type:	Vraag	Behandelaar:	De Beheerder		
		Afdeling:	Algemeen		

**Vraag**

Hoeveel gaan de leges voor een paspoort voor 2013 kosten?

**Voorlopig antwoord** [Bewerken](#)

Door: De Beheerder, Algemeen | Op: 26 nov 2012

Product: Paspoort, PDC informatie verstrekt - echter voor 2013 weet ik het niet

# Quick Reference Card Atos e-Suite

---

## Afhandelen contact (2)

---

De **overlay** voor het afhandelen van het geselecteerde contact wordt getoond:

**Afhandelen contact-179-2012** x

Vraag

Hoeveel gaan de leges voor een paspoort voor 2013 kosten?

▼ Voorlopig antwoord

Door: De Beheerder, Algemeen | Op: 26 nov 2012  
Product: Paspoort, PDC informatie verstrekt - echter voor 2013 weet ik het niet

Definitief antwoord \*

Afhandelen Annuleren

De gebruiker ziet een overzicht van de ingegeven voorlopige antwoorden.

De gebruiker geeft een definitief antwoord in.

Dit antwoord wordt opgeslagen in Historie contact en, wanneer ingeregeld, ook gecommuniceerd naar burger/bedrijf in Mijn loket.

De gebruiker klikt op **Afhandelen** om het contact definitief af te handelen.

# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Verwijderen contact (1)

Een gebruiker kan een contact verwijderen via **actie** Contact > Verwijderen:

**Acties**

- Contact
  - Afhandelen
  - Overdragen
  - **Verwijderen**
- Aanmaken anoniem
  - Transactie
  - Contact
  - Intake
  - Zaak
- Koppel bestaand
  - Contact
  - Zaak
  - Intake
  - Object

**Geselecteerd contact**

**Contact-179-2012 | Contactgegevens**

**Algemeen** **Historie**

**Algemene gegevens** [Bewerken](#)

Referentie:	179-2012	Aanvrager:	Anoniem	Startdatum:	26 nov 2012
Status:	In behandeling	Kanaal:	Telefoon	Streefdatum:	5 dec 2012
Prioriteit:	Middel	Aangemaakt door:	De Beheerder		
Type:	Vraag	Behandelaar:	De Beheerder		
		Afdeling:	Algemeen		

**Vraag**

Hoeveel gaan de leges voor een paspoort voor 2013 kosten?

**Voorlopig antwoord** [Bewerken](#)

Door: De Beheerder, Algemeen | Op: 26 nov 2012

Product: Paspoort, PDC informatie verstrekt - echter voor 2013 weet ik het niet

# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Verwijderen contact (2)

De **overlay** voor het verwijderen van het geselecteerde contact wordt getoond:



De gebruiker klikt op **Ja** om het contact te verwijderen.

Het contact wordt in dat geval ook fysiek uit het onderliggende magazijn gehaald.

Een contact kan niet worden verwijderd wanneer deze nog aan een zaak of contact is gekoppeld. De volgende melding wordt in dat geval getoond:



# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Werklijst: Tonen mijn lopende contacten

De gebruiker wil alle lopende contacten zien die op zijn/haar naam staan:

**Werklijsten**

- Mijn werkljst
  - Signaleringen
  - **Contacten**
  - Zaken
  - Taken
  - Documenten
- Inbox
  - Documenten
- Verdelen
  - Contacten
  - Zaken
- Archiveren
  - Zaken in reviewperiode
  - Overdragen zaken
  - Overbrengen zaken
  - Te vernietigen zaken
  - Overgedragen zaken
  - Overgebrachte zaken
  - Vernietigde zaken

**Mijn contacten**

Overzicht maken

Toon **Lopende contacten** Mijn ingevoerde contacten, van: [ ] t/m: [ ]

**Zoeken** **Wissen**

**6 lopende contacten gevonden**

Referentie	Status	Prioriteit	Type	Kanaal	Aanvrager	Startdatum	Streefdatum	Afdeling/Groep	Openen
38-2012	In behandeling	Laag	Klacht	e-mail	Anoniem	24 sep 2012	10 dec 2012	Algemeen	<b>Openen</b>
179-2012	In behandeling	Middel	Vraag	Telefoon	Anoniem	26 nov 2012	5 dec 2012	Algemeen	
184-2012	Nieuw	Hoog	Klacht	e-mail	Anoniem	27 nov 2012	4 dec 2012	Algemeen	
185-2012	Nieuw	Hoog	Klacht	e-mail	Anoniem	27 nov 2012	4 dec 2012	Algemeen	
61-2012	Nieuw	Geen	Klacht	e-mail	Anoniem	5 okt 2012	9 okt 2012	Algemeen	
2-2012	Nieuw	Middel	Melding	Post	Anoniem	11 sep 2012	25 sep 2012	Algemeen	

De gebruiker kiest voor de **actie** Mijn werkljst > Contacten.

De gebruiker maakt een overzicht voor lopende contacten door de zoekcriteria in te vullen en klikt op

**Zoeken**

Het systeem toont een overzicht van alle lopende contacten die op naam staan van de gebruiker.

De gebruiker kan via de knop



# Quick Reference Card Atos e-Suite

## Werklijst: Tonen mijn ingevoerde contacten

De gebruiker wil alle contacten zien die hij heeft ingevoerd:

**Werklijsten**

- Mijn werkljst
  - Signaleringen
  - **Contacten**
  - Zaken
  - Taken
  - Documenten
- Inbox
  - Documenten
- Verdelen
  - Contacten
  - Zaken
- Archiveren
  - Zaken in reviewperiode
  - Overdragen zaken
  - Overbrengen zaken
  - Te vernietigen zaken
  - Overgedragen zaken
  - Overgebrachte zaken
  - Vernietigde zaken

**Mijn contacten**

Overzicht maken

Toon:  Lopende contacten  **Mijn ingevoerde contacten**, van:  t/m:

**6 lopende contacten gevonden**

Referentie	Status	Prioriteit	Type	Kanaal	Aanvrager	Startdatum	Streefdatum	Afdeling/Groep	
38-2012	In behandeling	Laag	Klacht	e-mail	Anoniem	24 sep 2012	10 dec 2012	Algemeen	<input type="button" value="Openen"/>
179-2012	In behandeling	Middel	Vraag	Telefoon	Anoniem	26 nov 2012	5 dec 2012	Algemeen	
184-2012	Nieuw	Hoog	Klacht	e-mail	Anoniem	27 nov 2012	4 dec 2012	Algemeen	
185-2012	Nieuw	Hoog	Klacht	e-mail	Anoniem	27 nov 2012	4 dec 2012	Algemeen	
61-2012	Nieuw	Geen	Klacht	e-mail	Anoniem	5 okt 2012	9 okt 2012	Algemeen	
2-2012	Nieuw	Middel	Melding	Post	Anoniem	11 sep 2012	25 sep 2012	Algemeen	

De gebruiker kiest voor de **actie** Mijn werkljst > Contacten.

De gebruiker maakt een overzicht voor mijn ingevoerde contacten door de zoekcriteria in te vullen en klikt op

Het systeem toont een overzicht van alle door de gebruiker ingevoerde contacten.

De gebruiker kan via de knop  een contact openen.