



**PIM: Persoonlijke Informatie Manager**  
**Gebruikershandleiding**

## Introductie

1. [PIM, uw Persoonlijke Informatie Manager](#)
2. [Toegang tot PIM](#)
3. [Beheerder en gebruiker](#)
4. [Veiligheid bij PIM](#)
5. [Een veilige omgeving met 1 login](#)
6. [Omschrijving Rollen](#)
7. [Administratie en dashboard](#)



**Klik op het onderwerp om meteen naar de juiste pagina te gaan.**

## Gebruiksaanwijzing

### 1. [Home en dashboard](#)

### 2. [Mijn Gegevens](#)

- 2.1 [Organisatie](#)
- 2.2 [Contactpersonen](#)
  - › [Overzicht - hoofdlocatie](#)
  - › [Overzicht - dochterlocatie](#)
  - › [Persoonsgegevens](#)
  - › [Bewerken en toegang PIM](#)
  - › [Rollen toekennen](#)
  - › [Contactpersoon toevoegen](#)
- 2.3 [Persoonlijk](#)

### 3. [Administratie](#)

- 3.1 [Facturen inzien en downloaden](#)

### 4. [Downloads](#)

- 4.1 [Handleidingen](#)
- 4.2 [Brochures](#)
- 4.3 [Rapportages](#)

### 5. [Service & Support](#)

- 5.1 [Tickets](#)
  - › [Ticket status](#)
  - › [Ticket aanmaken](#)
  - › [Ticket aanvullen](#)
- 5.2 [FAQ - Veelgestelde vragen](#)
- 5.3 [Support op afstand](#)

## Maak kennis met PIM, uw Persoonlijke Informatie Manager van Vcare

Graag stellen wij u voor aan PIM, uw Persoonlijke Informatie Manager van Vcare. Hij helpt u beter inzicht te krijgen in uw klantgegevens bij Vcare. Via het PIM klantportaal heeft u direct toegang tot uw gegevens, uw administratie, downloads en service & support. Op deze manier kunt u uw gegevens beheren, heeft u direct inzicht in al uw facturen, kunt u eventuele supportvragen gemakkelijk opvolgen en snel en eenvoudig rapportages inzien en downloaden.



Bovendien is het Vcare Dashboard vanaf nu geïntegreerd in het klantportaal en heeft u zo directe toegang tot al uw Vcare-applicaties. Met andere woorden een beveiligde omgeving waar u met uw login meteen tot alles toegang heeft, gewoon via het internet!

Om u op weg te helpen in het klantportaal geeft PIM u eerst wat algemene informatie, daarna kunt u met behulp van de gebruikershandleiding zelf inloggen en stap voor stap kennis maken met de mogelijkheden die PIM u biedt.

**PIM: Eén beveiligde omgeving voor uw administratie, support, rapportages... én toegang tot uw Vcare-applicaties.**

# Introductie

## Toegang tot PIM

Wanneer een medewerker gebruik wenst te maken van PIM dient hij een gebruikersaccount te hebben, deze bestaat uit een Gebruikersnaam (e-mail-adres) en een Wachtwoord.

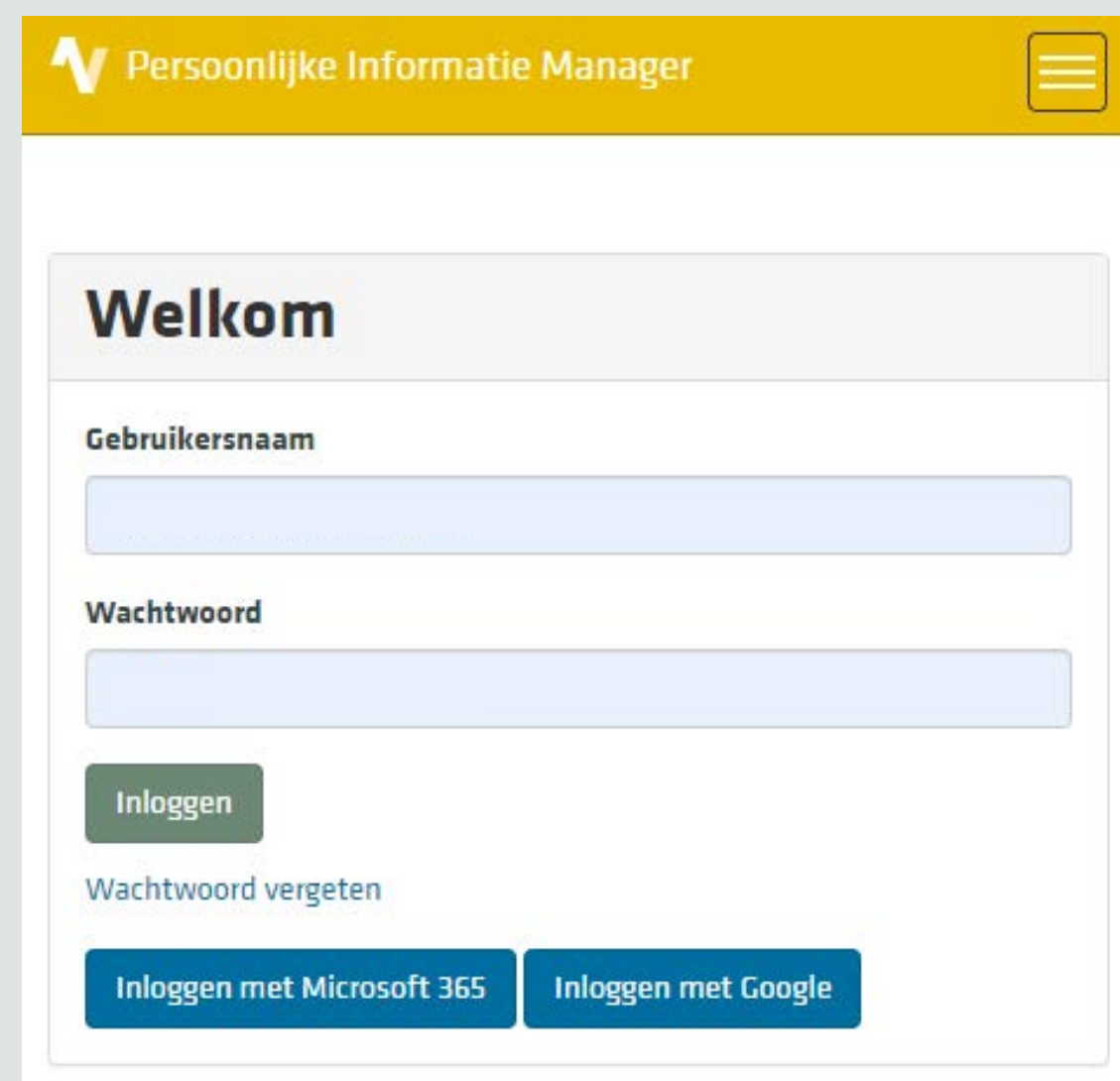
**Ga naar: [pim.vcareconnect.nl](https://pim.vcareconnect.nl)**

### Hoe kan ik een Gebruikersaccount aanvragen?

Als klant bij Vcare heeft de hoofdcontactpersoon van een organisatie automatisch toegang tot PIM. Deze hoofdcontactpersoon is de beheerder voor PIM.

### Ik heb een account maar ben mijn wachtwoord vergeten.

Het wachtwoord kan aangepast worden door in het login-scherm op [Wachtwoord vergeten] te klikken. U ontvangt een e-mail met een link om uw wachtwoord opnieuw in te stellen.



The screenshot shows the login interface for the 'Persoonlijke Informatie Manager'. At the top, there is a yellow header with the Vcare logo and the text 'Persoonlijke Informatie Manager' and a menu icon. Below the header, the main content area has a white background with a grey border. It starts with the heading 'Welkom'. There are two input fields: 'Gebruikersnaam' and 'Wachtwoord'. Below the 'Wachtwoord' field is a green 'Inloggen' button. Underneath the button is a link 'Wachtwoord vergeten'. At the bottom, there are two blue buttons: 'Inloggen met Microsoft 365' and 'Inloggen met Google'.

## Beheerder en gebruiker

### Hoofdcontactpersoon - PIM beheerder:

De hoofdcontactpersoon heeft toegang tot alle onderdelen van PIM en is tevens beheerder voor de organisatie binnen PIM. D.w.z. dat de hoofdcontactpersoon de contactpersonen (gebruikers) binnen zijn organisatie kan beheren en rollen kan toekennen. Uiteraard kan de hoofdcontactpersoon kiezen om een andere contactpersoon in de organisatie ook de mogelijkheid te geven om gebruikers en rollen te beheren.

### Contactpersoon - PIM gebruiker

Om een contactpersoon toegang te verlenen tot PIM dient deze persoon moeten aan volgende voorwaarden voldaan worden:

- › de persoon is werkzaam bij een klant van Vcare
- › er is een persoonsgebonden **e-mailadres** bekend
- › **[Webtoegang]** staat bij de contactpersoon op **ja** (aan te geven door de beheerder)
- › de rol [Toegang tot PIM] staat aan

In de gebruikershandleiding leest u meer over deze instellingen.

### Applicatiegebruiker

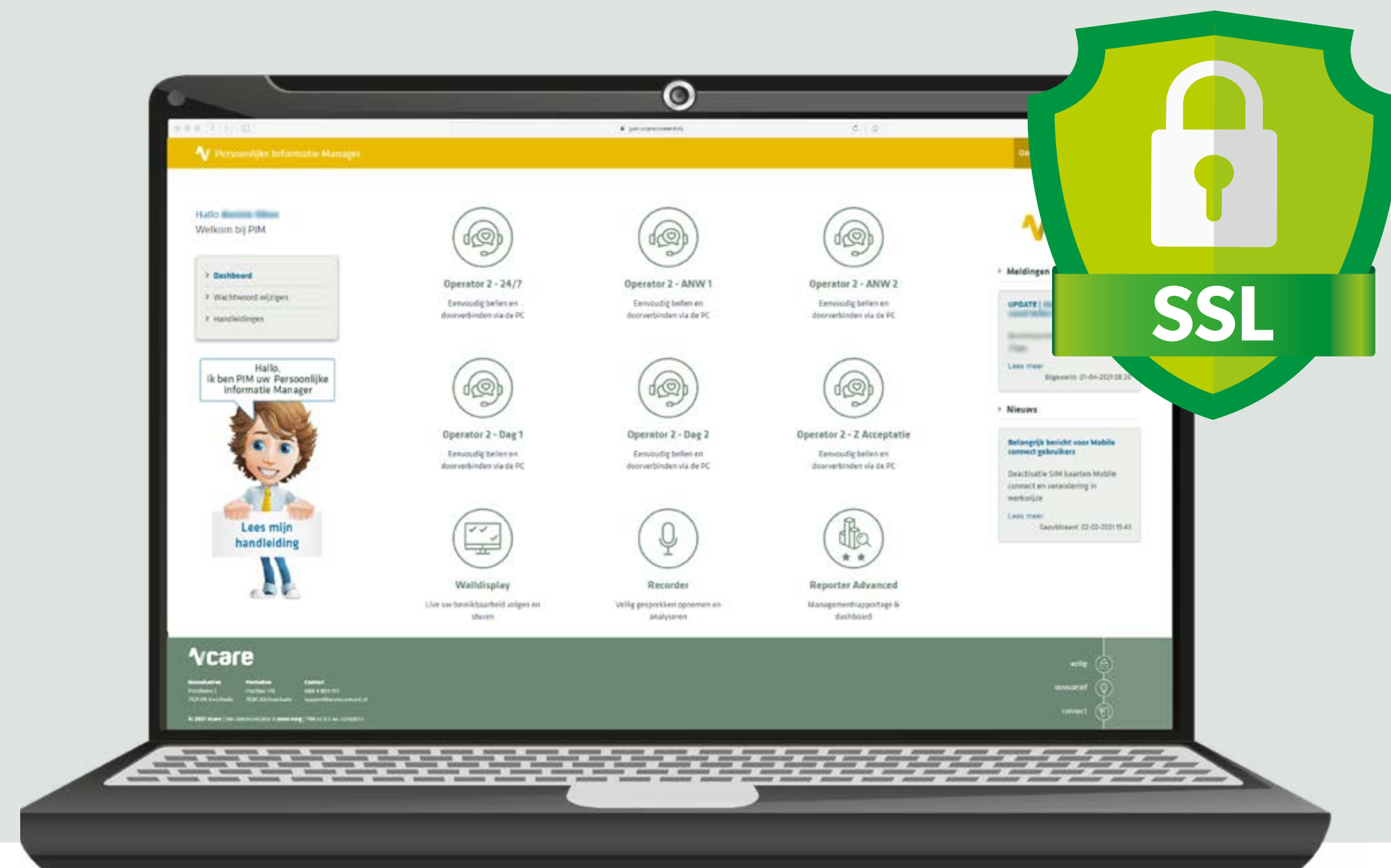
Personen die gebruik maken van onze applicaties zoals bijvoorbeeld Operator, Walldisplay, Scheduler,... kunnen automatisch gebruik maken van het Dashboard dat geïntegreerd is in PIM. Dit hoeft de beheerder niet in te richten.

# Introductie

## Uw gegevens zijn veilig bij PIM

Wij weten hoe belangrijk het is om veilig om te gaan met uw gegevens, daarom is het klantportaal PIM gecertificeerd met een SSL certificaat.

SSL wordt gebruikt voor de beveiliging van de internetverbinding, zoals online aankopen, financiële transacties of het versturen van persoonsgegevens. Hierdoor zal alle informatie tijdens het transport vertrouwelijk blijven en niet leesbaar zijn door derden. Websites die over deze beveiliging beschikken zijn herkenbaar aan het gesloten slotje en de https:// in de adresbalk. Zo ziet u dit bijvoorbeeld op de inlogpagina van uw bank, maar dus ook bij PIM, uw Persoonlijke Informatie Manager van [Vcare](#).



## PIM: een centrale omgeving met 1 login

Het klantportaal PIM is opgebouwd uit 2 onderdelen.

### Klantadministratie

In dit gedeelte staat uw klantspecifieke informatie: gegevens van de organisatie en medewerkers, facturen, rapportages, tickets,...

De toegang tot het administratiegedeelte kan door de beheerder ingericht worden. Zo kan er per gebruiker aangegeven worden tot welke informatie hij recht heeft.

Bijvoorbeeld een financieel medewerker wil wel toegang tot de facturen maar niet tot de tickets, een receptioniste dient toegang te krijgen tot de applicaties, tickets en handleidingen maar hoeft geen inzicht in de facturen en rapportages. Naargelang de rollen die u toekent worden niet gebruikte onderdelen onzichtbaar voor de gebruiker.

### Dashboard:

Via het Dashboard heeft een gebruiker snel en eenvoudig toegang tot de Vcare-applicaties die voor hem geactiveerd zijn. Slechts 1 persoonlijk wachtwoord is nodig om alles toegankelijk te hebben.

De toegang tot applicaties is door Vcare per gebruiker ingericht en zijn contractgebonden, voor wijzigingen neemt u contact op met Vcare.

## Omschrijving Rollen

Rol	Omschrijving
Toegang klantportaal PIM	Deze rol is noodzakelijk om toegang te krijgen tot het PIM klantportaal.
Persoonlijke gegevens beheren	Met deze rol heeft de gebruiker het recht om persoonlijke gegevens te beheren (inzien, bewerken en wachtwoord wijzigen).
Organisatiegegevens inzien	Met deze rol heeft de gebruiker het recht om de NAW gegevens van uw organisatie in te zien.
Toegang tot gegevens eventuele dochterlocaties	Wanneer deze rol is toegekend heeft de gebruiker dezelfde rechten m.b.t. toegang tot de gegevens van eventuele dochterorganisaties.
Contactpersonen beheren	Met deze rol heeft de gebruiker het recht om contactpersonen van uw organisatie te beheren (inzien, bewerken, toevoegen en verwijderen).
Rollen in klantportaal PIM toekennen	Met deze rol heeft de gebruiker het recht om contactpersonen binnen de organisatie rollen toe te kennen. Let op: hiervoor is de rol 'Contactpersonen beheren' noodzakelijk.
Facturen inzien	Met deze rol heeft de gebruiker het recht om facturen in te zien en te downloaden in pdf-formaat.
Rapportages inzien (afhankelijk van contract)	Met deze rol heeft de gebruiker het recht om rapportages in te zien en te downloaden in pdf-formaat.
Handleidingen inzien	Met deze rol heeft de gebruiker het recht om handleidingen in te zien en te downloaden.
Persoonlijke support tickets beheren	Met deze rol heeft de gebruiker het recht om alleen de door de gebruiker aangemaakte tickets in te zien en/of aan te vullen.
Support tickets van organisatie beheren	Met deze rol heeft de gebruiker het recht om alle tickets van de organisatie in te zien en/of aan te vullen.

**Als hoofdcontactpersoon kunt u de contactpersonen binnen uw organisatie beheren en rollen toekennen.**



**TERUG NAAR OVERZICHT**

# Administratie en dashboard

Hallo Lindsey Janssen  
Welkom bij PIM

- > **Dashboard**
- > Wachtwoord wijzigen
- > Handleidingen
- > Downloads
- > Service & Support

Hallo, ik ben PIM uw Persoonlijke Informatie Manager



## Klantadministratie

In dit gedeelte staat uw klant-specifieke informatie en kunt u gebruikers beheren en rollen toekennen.

Klik op een onderdeel om het menu te openen.

Wanneer een menuonderdeel niet zichtbaar is heeft u hier geen toegang toe. Dit kan door de beheerder binnen uw organisatie aangepast worden door bepaalde rollen toe te voegen aan uw persoonsgegevens.

**Operator**  
Geïntegreerd bellen en doorverbinden via de PC

**Walldisplay**  
Live uw bereikbaarheid volgen en sturen

**Recorder**  
Veilig gesprekken opnemen en analyseren

**Scheduler**  
Automatische planning van uw bereikbaarheid

**Reporter**  
Managementrapportage en dashboard

**Pharma repeat**  
Veilig herhaalrecepten inspreken en beluisteren

**Redirect**  
Automatische planning van uw bereikbaarheid



### Aangepaste openingstijden

Vcare is gesloten op maandag 10 juni 2019 (Pinksteren) Wanneer u een servicecontract...

[Lees meer](#) 23-05-2019 09:19

Hier krijgt u updates en eventuele storingsmeldingen te zien.

## Dashboard

Via het Dashboard heeft u snel en eenvoudig toegang tot de Vcare-applicaties die voor u geactiveerd zijn. De toegang tot applicaties is door Vcare per gebruiker ingericht en zijn contractgebonden.



**Bezoekadres**  
Pantheon 2  
7521 PR Enschede

**Bezoekadres**  
Beechavenue 2-16  
1119 RT Schiphol – Rijk

**Postadres**  
Postbus 176  
7500 AD Enschede

**Contact**  
088 4 800 911  
support@vtel.nl

veilig



innovatief

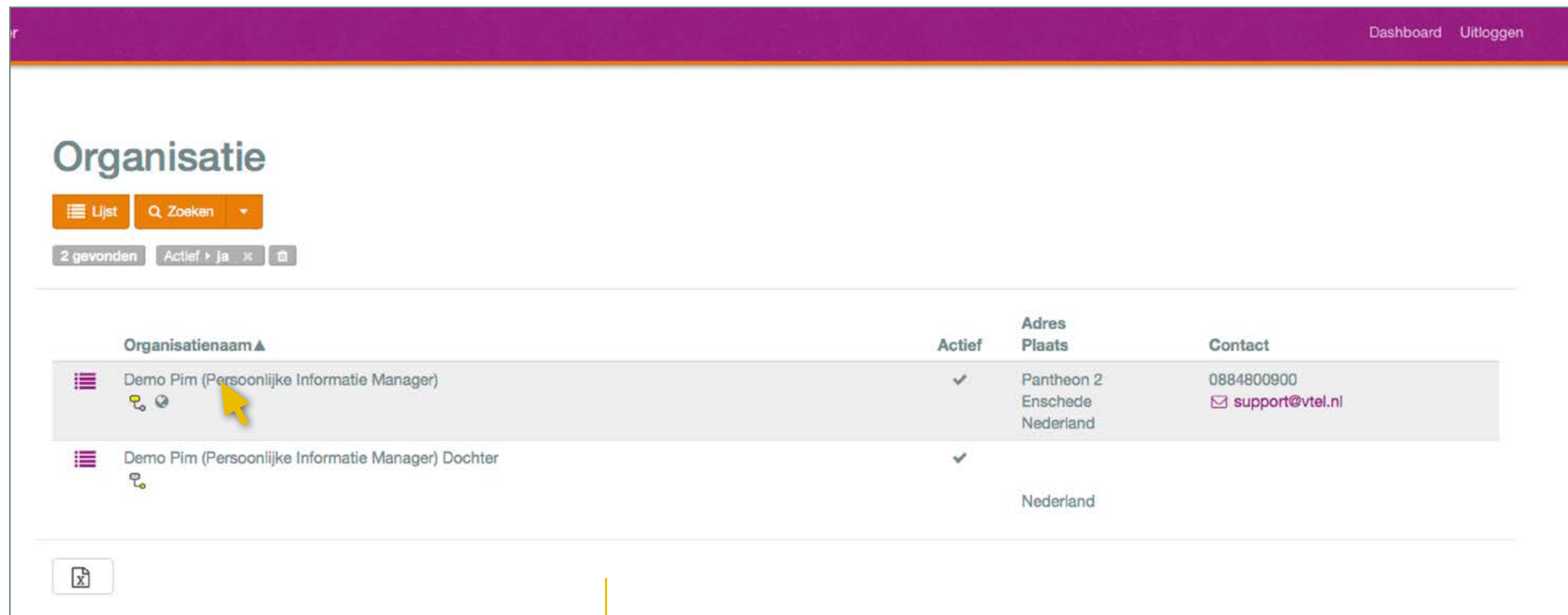


vcare connects



## Mijn gegevens › Organisatie

In dit onderdeel staan de gegevens van uw organisatie en eventuele dochterorganisaties.





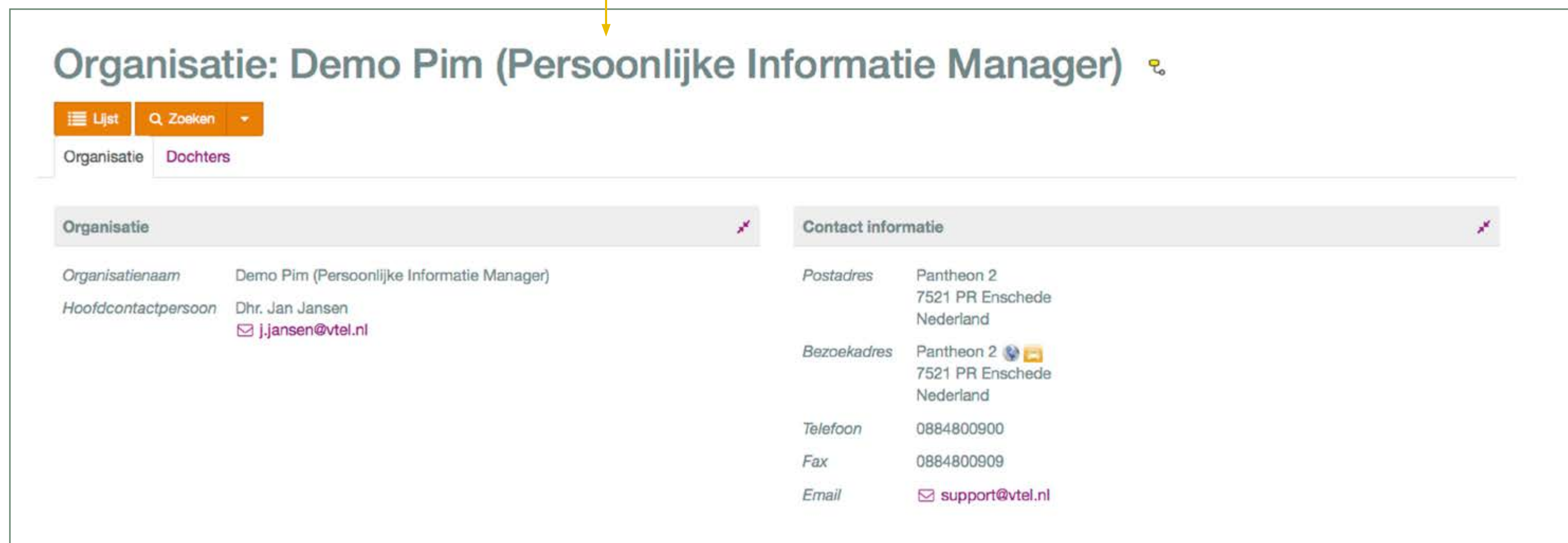
Dashboard Uitloggen

### Organisatie

Lijst Zoeken

2 gevonden Actief ja

Organisatiernaam ▲	Actief	Adres Plaats	Contact
 Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	✓	Pantheon 2 Enschede Nederland	0884800900 support@vtel.nl
 Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager) Dochter	✓	Nederland	



### Organisatie: Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)



Lijst Zoeken

Organisatie Dochters

Organisatie	Contact informatie
<b>Organisatiernaam</b> Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager) <b>Hoofdcontactpersoon</b> Dhr. Jan Jansen j.jansen@vtel.nl	<b>Postadres</b> Pantheon 2 7521 PR Enschede Nederland  <b>Bezoekadres</b> Pantheon 2 7521 PR Enschede Nederland  <b>Telefoon</b> 0884800900 <b>Fax</b> 0884800909 <b>Email</b> support@vtel.nl

### Organisatiegegevens

Wanneer u op de organisatiernaam klikt krijgt u een overzicht van de organisatie en - indien van toepassing - alle dochterorganisaties. Dit overzicht kunt u downloaden via het icoontje .

De hoofdorganisatie is te herkennen aan het icoontje , de dochterorganisatie herkent u aan het grijze icoontje .

Indien u de gegevens van de organisatie wenst in te zien klikt u op de desbetreffende naam of op het icoontje  en vervolgens op [details](#).

In deze persoonsgegevens kunt u ook via de tabbladen switchen van hoofd- naar dochterorganisatie.



Lijst Zoeken

Organisatie Dochters

Indien u wijzigingen in deze gegevens wilt doorgeven vragen wij u contact op te nemen met Vcare.



# Mijn gegevens > Contactpersonen > overzicht (hoofdorganisatie)

In dit onderdeel staan alle contactpersonen van de hoofdorganisatie.

## Contactpersonen

Lijst + Toevoegen Q Zoeken

6 gevonden Organisatie > Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager) Actief > ja Organisatie Actief > ja

Naam ▲	Sexe	Actief	Organisatie	Hoofdcontact	Contact opnemen via
Henk Bakker	Man	✓	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	-	Telefoon: 0884800900 Email:  h.bakker@vtel.nl Mobiel: 0622334455
Geert Breukers	Man	✓	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	-	Telefoon: 0884800900 Email:  g.breukers@vtel.nl Mobiel:
Jan Jansen	Man	✓	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	✓	Telefoon: 0884800900 Email:  j.jansen@vtel.nl Mobiel: 0623123454
Kim Sanders	Vrouw	✓	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	-	Telefoon: 0884800900 Email:  k.sanders@vtel.nl Mobiel:
Lisa de Vries	Vrouw	✓	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	-	Telefoon: 0884800900 Email:  l.devries@vtel.nl Mobiel:
Roy Williams	Man	✓	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	-	Telefoon: 0884800900 Email:  r.williams@vtel.nl Mobiel:

Het vinkje geeft aan welke persoon de hoofdcontactpersoon is en tevens de beheerder voor PIM binnen uw organisatie. Deze persoon heeft alle rollen en kan dus ook alle contactpersonen beheren.


Verzamel de e-mailadressen van alle contactpersonen

Download de lijst contactpersonen

## Contactpersonen hoofdorganisatie

Onder [Contactpersonen] vindt u een overzicht van de medewerkers van de hoofdorganisatie die bij Vcare bekend zijn\*. Dit kunnen bijvoorbeeld ook medewerkers zijn die toegang hebben tot een Vcare-applicatie zoals Reporter, Recorder, Scheduler,...

Contactpersonen hebben niet standaard toegang tot het klantportaal PIM. Dit kan door de beheerder (hoofdcontactpersoon) ingesteld worden.

Het icoontje  naast de naam in het overzicht geeft aan dat deze contactpersoon toegang heeft tot PIM.


Henk Bakker Man

Geert Breukers Man

Kim Sanders Vrouw

Geert Breukers Man

- details
- bewerken
- verwijderen
- kopiëren

Om een contactpersoon te bewerken klikt u op het paarse icoon  naast de naam. U kunt dan kiezen om de gegevens van deze persoon te bekijken, bewerken, verwijderen of kopiëren.

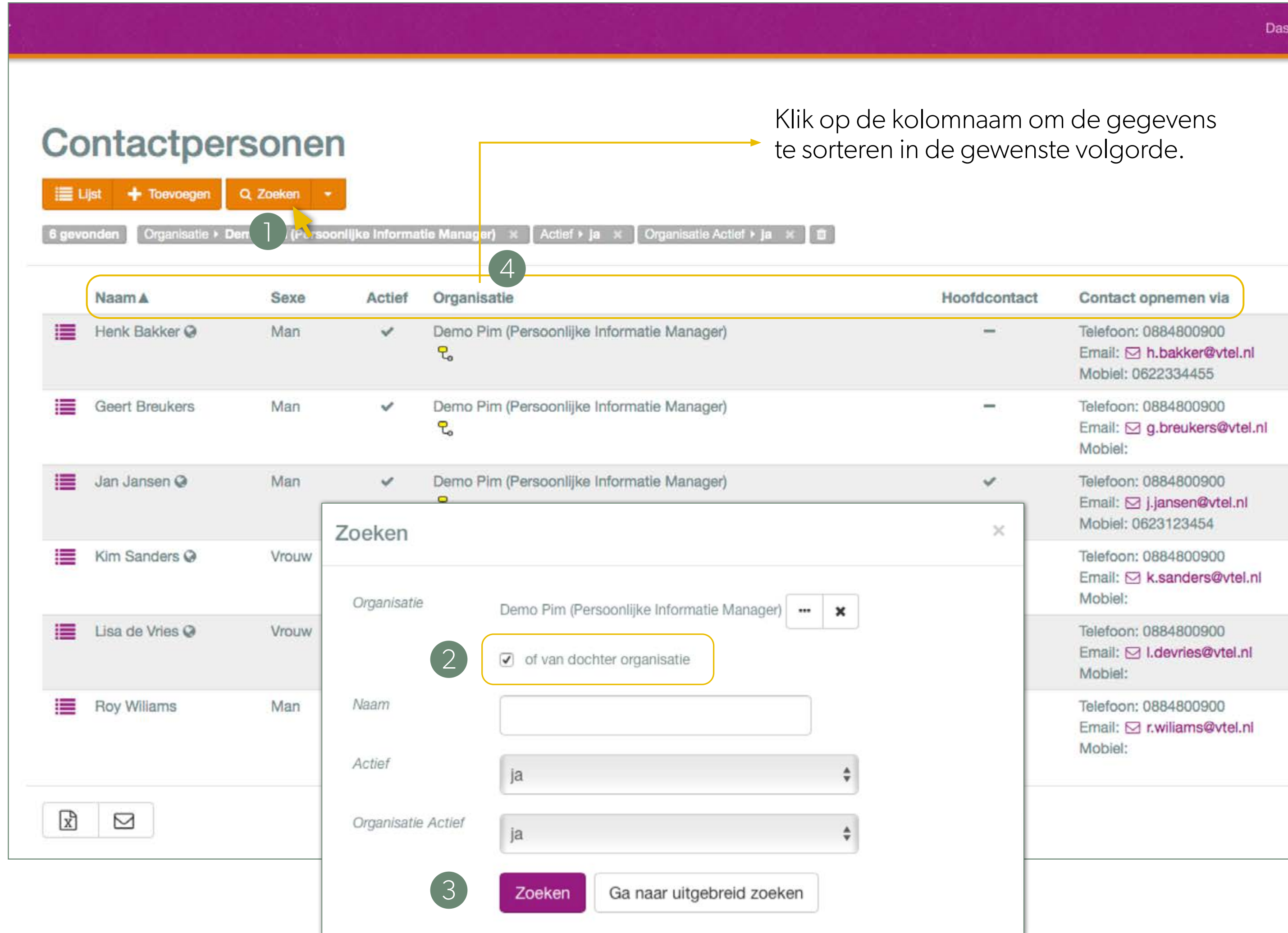
Om een contactpersoon toegang te geven tot PIM en/of rollen te wijzigen klikt u op [bewerken].

De gegevens van de contactpersoon inzien kan ook door op de naam zelf te klikken. Vanuit de persoonsgegevens van een contactpersoon kunt u ook wijzigingen aanbrengen door onderaan op het potloodje te klikken .

*\*Medewerkers die alleen gebruik maken van de Vcare applicatie Operator staan niet automatisch in de lijst contactpersonen. De beheerder kan een Operator-gebruiker ook toegang geven tot andere administratieve tools door deze persoon zelf toe te voegen als contactpersoon en de gewenste rollen toe te kennen.*

## Mijn gegevens › Contactpersonen › overzicht (dochterorganisatie)

Ook de contactpersonen van dochterorganisatie(s) kunnen inzichtelijk gemaakt worden in PIM.



Klik op de kolomnaam om de gegevens te sorteren in de gewenste volgorde.

**Contactpersonen**

6 gevonden | Organisatie › Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager) | Actief › ja | Organisatie Actief › ja

Naam ▲	Sexe	Actief	Organisatie	Hoofdcontact	Contact opnemen via
Henk Bakker	Man	✓	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	-	Telefoon: 0884800900 Email: <a href="mailto:h.bakker@vtel.nl">h.bakker@vtel.nl</a> Mobiel: 0622334455
Geert Breukers	Man	✓	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	-	Telefoon: 0884800900 Email: <a href="mailto:g.breukers@vtel.nl">g.breukers@vtel.nl</a> Mobiel:
Jan Jansen	Man	✓	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	✓	Telefoon: 0884800900 Email: <a href="mailto:j.jansen@vtel.nl">j.jansen@vtel.nl</a> Mobiel: 0623123454
Kim Sanders	Vrouw				Telefoon: 0884800900 Email: <a href="mailto:k.sanders@vtel.nl">k.sanders@vtel.nl</a> Mobiel:
Lisa de Vries	Vrouw				Telefoon: 0884800900 Email: <a href="mailto:l.devries@vtel.nl">l.devries@vtel.nl</a> Mobiel:
Roy Williams	Man				Telefoon: 0884800900 Email: <a href="mailto:r.williams@vtel.nl">r.williams@vtel.nl</a> Mobiel:

**Zoeken**

Organisatie: Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)

of van dochter organisatie

Naam:

Actief: ja

Organisatie Actief: ja

Zoeken | Ga naar uitgebreid zoeken

### Contactpersonen dochterorganisatie(s)

- Om de contactpersonen van dochterorganisatie(s) toe te voegen aan de lijst met contactpersonen klikt u op de oranje knop **Zoeken**.
- In het zoekvenster vinkt u  of van dochter organisatie aan.
- Klik dan u op **Zoeken**. De contactpersonen van de dochterorganisaties staan nu ook in het overzicht en kunnen net als de contactpersonen van de hoofdorganisatie bekeken en gewijzigd worden.
- Indien u de contactpersonen per organisatie wil sorteren klikt u bovenaan op de kolomtitel [Organisatie]

#### Opgelet!

Gegevens van een dochterorganisatie zijn enkel toegankelijk als u beschikt over de rol Toegang tot gegevens eventuele dochterlocaties. Deze kan door de PIM-beheerder binnen uw organisatie aangezet worden.

## Mijn gegevens › Contactpersonen › persoonsgegevens

Hier ziet u de gedetailleerde persoonsgegevens van de geselecteerde contactpersoon.

### Persoonlijk

Mijn gegevens

---

#### Mijn gegevens

Achternaam

Voornaam Niels

Voorletters N

Tussenvoegsel

Geslacht Man

#### Contact informatie

Email NB: het emailadres is ook uw gebruikersnaam.

Telefoon

Mobiel

#### Prive adres

Adres

Postcode

Plaats

Land Nederland

#### Inloggen

Gebruikersnaam NB: uw gebruikersnaam is ook het emailadres.

Wachtwoord \*\*\*\*\* PIM Wachtwoord wijzigen »

#### Organisatie

Organisatie Vcare Connect BV Demo

#### Nieuwsbrieven & Storingsmeldingen

<b>VtelUpdate - BELANGRIJK!</b> Storingen - onderhoudsmeldingen - urgente informatie.	nee
<b>VtelFacts - Zorg</b> Brengt nieuws dichterbij voor de zorgmarkt. (2-maandelijks)	nee
<b>VtelFacts - Zakelijk</b> Brengt nieuws dichterbij voor de zakelijkemarkt. (2-maandelijks)	nee
<b>VtelFlash</b> Bericht met informatief onderwerp. (sporadisch)	nee

toon lege velden

### Gegevens contactpersoon

Om een contactpersoon toegang te geven tot PIM of de gegevens te wijzigen en/of rollen toe te kennen gaat u naar de persoonsgegevens van de persoon in kwestie.

Klik op het potloodje onderaan  om de gegevens van de contactpersoon aan te passen.

#### Opgelet!

Om gegevens te wijzigen of rollen toe te kennen dient u zelf te beschikken over de rol Contactpersonen beheren.

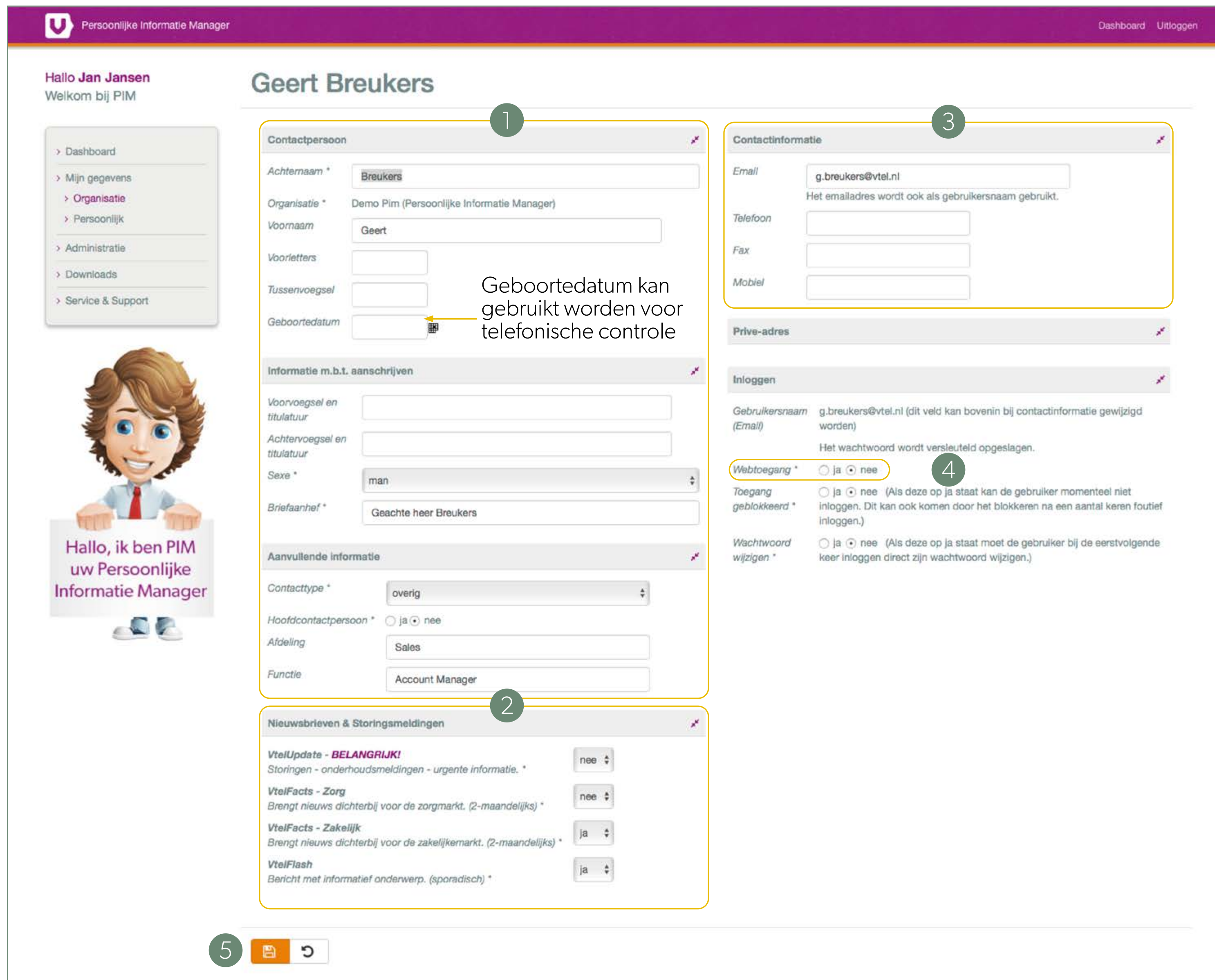
### Nieuwsbrieven of storingsmeldingen

Om u en uw collega's goed te informeren heeft Vcare nieuwsbrieven met relevante informatie. In de persoonsgegevens kunt u ook aangeven welke nieuwsbrieven u (of uw collega's) wenst te ontvangen.

#### Belangrijk

Gelieve extra aandacht te besteden aan de nieuwsbrief **VcareUpdate** waarin we storingen, onderhoudsmeldingen en noodzakelijke informatie communiceren.

# Mijn gegevens › Contactpersonen › bewerken en toegang geven



**1** Contactpersoon

Achternaam \*

Organisatie \* Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)

Voornaam

Voorletters

Tussenvoegsel

Geboortedatum

Geboortedatum kan gebruikt worden voor telefonische controle

**2** Nieuwsbrieven & Storingmeldingen

VitelUpdates - **BELANGRIJK!** Storingen - onderhoudsmeldingen - urgente informatie. \*

VitelFacts - **Zorg** Brengt nieuws dichterbij voor de zorgmarkt. (2-maandelijks) \*

VitelFacts - **Zakelijk** Brengt nieuws dichterbij voor de zakelijkemarkt. (2-maandelijks) \*

VitelFlash Bericht met informatief onderwerp. (sporadisch) \*

**3** Contactinformatie

Email   
Het emailadres wordt ook als gebruikersnaam gebruikt.

Telefoon

Fax

Mobiel

**4** Inloggen

Gebruikersnaam  (dit veld kan bovenin bij contactinformatie gewijzigd worden)

Het wachtwoord wordt versleuteld opgeslagen.

Wachtwoord wijzigen \*  ja  nee

**5**

## Contactpersoon bewerken en toegang geven

Elke contactpersoon kan toegang krijgen tot het klantportaal PIM op voorwaarde dat:

- › een persoonsgebonden **e-mailadres** bekend is
- › **[Webtoegang]** op **ja** staat (aan te geven door de beheerder)

- 1 Vul de gegevens van de contactpersoon verder aan
- 2 Duid aan welke e-mailings deze persoon dient te ontvangen
- 3 Vul het persoonlijke, werkgerelateerde e-mailadres in
- 4 Zet webtoegang op ja  ja  nee
- 5 Klik onderaan op  om de wijzigingen op te slaan

Nadat u de nodige aanvullingen heeft gedaan in de gegevens en deze contactpersoon webtoegang heeft gegeven slaat u de wijzigingen op en keert u automatisch terug naar de persoonsgegevens. Bovenaan is het tabblad **Rollen** toegevoegd aan de contactpersoon.

### Contactpersoon: Geert Breukers

Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager) »

Contactpersoon **Rollen**

Contactpersoon

Naam Breukers (Geert)

## Mijn gegevens › Contactpersonen › Rollen toekennen

**Contactpersoon: Geert Breukers**

Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager) »

Lijst + Toevoegen Zoeken

Contactpersoon Rollen 1

Rollen wijzigen » 2

**Alle toegewezen rollen van deze contactpersoon**

Geen rollen gevonden.

**Rollen Contactpersoon**

Contactpersoon : Geert Breukers

Rollen toewijzen :

Toegewezen rollen:

- Contactpersonen beheren
- Rollen in klantportaal PIM toekennen
- Organisatie gegevens inzien

Overige rollen:

- Toegang tot gegevens eventuele dochter locaties
- Facturen inzien
- Rapportages inzien (afhankelijk van contract)
- Bekijken management informatie
- Support tickets van organisatie beheren
- Handleidingen inzien
- Persoonlijke support tickets beheren
- Persoonlijke gegevens beheren

3 << >> 4

5 OK Cancel

### Rollen toekennen aan een contactpersoon

Het toekennen van rollen aan contactpersonen stelt u in staat om bepaalde informatie al dan niet zichtbaar te maken voor de contactpersonen.

- 1 Klik op het tabblad [Rollen]
- 2 Klik op [Rollen wijzigen]
- 3 Om een rol toe te wijzen aan de contactpersoon selecteert u deze in de rechter kolom en klikt u op <<
- 4 Om een rol uit te zetten selecteert u deze in de linker kolom en klikt u op >>
- 5 Klik onderaan op **OK** om de wijzigingen op te slaan

### Overzicht rollen

Voor de volledige omschrijving klikt u [hier](#)

- › Toegang klantportaal PIM
- › Persoonlijke gegevens beheren
- › Organisatiegegevens inzien
- › Toegang tot gegevens eventuele dochterlocaties
- › Contactpersonen beheren
- › Rollen in klantportaal PIM toekennen
- › Facturen inzien
- › Rapportages inzien (afhankelijk van contract)
- › Handleidingen inzien
- › Persoonlijke support tickets beheren
- › Support tickets van organisatie beheren

## Mijn gegevens › Contactpersonen › Toevoegen

Dash

### Contactpersonen

Lijst + Toevoegen Q Zoeken

6 gevonden
Organisatie › Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager) ✕
Actief › ja ✕
Organisatie Actief › ja ✕

Naam ▲	Sexe	Actief	Organisatie	Hoofdcontact	Contact opnemen via
Henk Bakker	Man	✓	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	–	Telefoon: 0884800900 Email:  h.bakker@vtel.nl Mobiel: 0622334455
Geert Breukers	Man	✓	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	–	Telefoon: 0884800900 Email:  g.breukers@vtel.nl Mobiel:
Jan Jansen	Man	✓	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	✓	Telefoon: 0884800900 Email:  j.jansen@vtel.nl Mobiel: 0623123454
Kim Sanders	Vrouw	✓	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	–	Telefoon: 0884800900 Email:  k.sanders@vtel.nl Mobiel:
Lisa de Vries	Vrouw	✓	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	–	Telefoon: 0884800900 Email:  l.devries@vtel.nl Mobiel:
Roy Williams	Man	✓	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	–	Telefoon: 0884800900 Email:  r.williams@vtel.nl Mobiel:

### Een nieuwe contactpersoon toevoegen

Is er een medewerker die niet in het overzicht van contactpersonen staat dan kunt u deze zelf toevoegen. Klik bovenaan op + Toevoegen.

- 1 Vul de gegevens van de contactpersoon in
- 2 Duid aan welke e-mailings deze persoon dient te ontvangen
- 3 Vul het persoonlijke, werkgerelateerde e-mailadres in
- 4 Zet webtoegang op ja Webtoegang \*  ja  nee
- 5 Klik onderaan op Opslaan om de wijzigingen op te slaan

Nadat u de nodige aanvullingen heeft gedaan in de gegevens en deze contactpersoon webtoegang heeft gegeven slaat u de wijzigingen op en keert u automatisch terug naar de persoonsgegevens. Bovenaan is het **tabblad Rollen** toegevoegd aan de contactpersoon.

### Rollen toewijzen


- 1 Klik op het tabblad [Rollen]
- 2 Klik op [Rollen wijzigen]
- 3 Om een rol toe te wijzen aan de contactpersoon selecteert u deze in de rechter kolom en klikt u op <<
- 4 Om een rol uit te zetten selecteert u deze in de linker kolom en klikt u op >>
- 5 Klik onderaan op OK om de wijzigingen op te slaan

# Mijn gegevens › Persoonlijk

Persoonlijke Informatie Manager
Das

**Hallo Jan Jansen**  
Welkom bij PIM

- > Dashboard
- > Mijn gegevens
- > Organisatie
- > Contactpersonen
- > **Persoonlijk**
- > Administratie
- > Downloads
- > Service & Support



**Hallo, ik ben PIM**  
uw Persoonlijke  
Informatie Manager

## Persoonlijk

**Mijn gegevens**

*Achternaam* Jansen

*Voornaam* Jan

*Voorletters* J

*Tussenvoegsel*

*Geslacht* Man

**Contact informatie**

*Email* [j.jansen@vtel.nl](mailto:j.jansen@vtel.nl)  
NB: het emailadres is ook uw gebruikersnaam.

*Telefoon*

*Mobiel* 0623123454

**Prive adres**

*Adres*

*Postcode*

*Plaats*

*Land* Nederland

Toon lege velden

**Inloggen**

*Gebruikersnaam* [j.jansen@vtel.nl](mailto:j.jansen@vtel.nl)  
NB: uw gebruikersnaam is ook het emailadres.

*Wachtwoord* \*\*\*\*\*  
[PIM Wachtwoord wijzigen »](#)

**Organisatie**

*Organisatie* Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)

**Nieuwsbrieven & Storingsmeldingen**

VtelUpdate - <b>BELANGRIJK!</b>	ja
Storingen - onderhoudsmeldingen - urgente informatie.	
VtelFacts - <b>Zorg</b>	nee
Brengt nieuws dichterbij voor de zorgmarkt. (2-maandelijks)	
VtelFacts - <b>Zakelijk</b>	ja
Brengt nieuws dichterbij voor de zakelijkemarkt. (2-maandelijks)	
VtelFlash	ja
Bericht met informatief onderwerp. (sporadisch)	

## Persoonlijk

Hier ziet u uw eigen gegevens, om deze aan te passen klikt u onderaan op .


Naast uw gegevens kunt u hier ook uw wachtwoord wijzigen, klik op [PIM Wachtwoord wijzigen »](#) en geef een nieuw wachtwoord in.

### Wachtwoord instellen

<i>Gebruikersnaam</i>	j.jansen@vtel.nl
<i>Wachtwoord</i>	Wachtwoord
<i>Wachtwoord bevestigen</i>	Wachtwoord bevestigen

Wijzigingen opslaan

<b>Bezoekadres</b>	<b>Postadres</b>	<b>Contact</b>
Pantheon 2	Postbus 176	088 4 800 911
7521 PR Enschede	7500 AD Enschede	support@vtel.nl



2017 © Vtel telecom









[TERUG NAAR OVERZICHT](#)

Dashboard Uitleg

## Facturen

Lijst Zoeken

8 gevonden Organisatie › Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager) ook dochterorganisaties van Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager) ja Factuurdatum › vanaf 1-7-2017 tot en met 31-12-2017

Factuurnr ▼	Factuurtitel	Factuurdatum	Factuurbedrag excl. BTW	Organisatiennaam op factuur	Download
105035	Test Maandfactuur augustus 2017	6-7-2017	€ 0,00	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	
105006	Test Vcare   Operator HAP maand Juli	6-7-2017	€ 0,00	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	
105005	Test Vcare   Scheduler HAP maand Juli	6-7-2017	€ 0,00	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	
105004	Test Vcare   Walldisplay HAP maand Juli	6-7-2017	€ 0,00	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	
105003	Test Vcare   Recorder HAP maand Juli	6-7-2017	€ 0,00	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	
105002	Test Levering Iphone 7 32gb Silver	6-7-2017	€ 0,00	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	
105001	Test Reparatie Swich op locatie 04-07-17	6-7-2017	€ 0,00	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	
105000	Test Helpdesk - maand Juni 2017	6-7-2017	€ 0,00	Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)	

### Facturen

Hier heeft u een overzicht van uw facturen. Deze kunt u inzien en downloaden in pdf-formaat.

Heeft u vragen met betrekking tot uw facturen, neem dan contact op met onze financiële afdeling via [administratie@vcareconnect.nl](mailto:administratie@vcareconnect.nl) of telefonisch op 088 4 800 900 (optie 4).



## Downloads › Handleidingen

In het klantportaal PIM kunt u handleidingen van onze producten en diensten vinden en downloaden.

Handleidingen			
Hier kunt u de gebruikers- en beheerdershandleidingen downloaden van onze applicaties.			
Type	Naam	Grootte	Datum
	Snom Toestellen	0 kB	
	Recorder Handleiding 1.0.pdf	753 kB	19-6-2017
	Redirect Handleiding 1.0.pdf	896 kB	19-6-2017
	Scheduler Handleiding_1.0.pdf	925 kB	21-6-2017

## Downloads › Productinformatie

Wenst u meer informatie over onze producten en diensten? Op onze website kunt u informatie vinden over [Vcare](#) en al onze [applicaties](#).

Of neem contact op met de afdeling verkoop:

Via e-mail: [verkoop@vcareconnect.nl](mailto:verkoop@vcareconnect.nl)

Telefonisch: 088 4 800 900 (optie 1)



## Downloads › Rapportages

Wanneer u gebruik maakt van onze rapportagediensten, kunt u hier een overzicht van uw rapportages vinden, deze kunt u downloaden in pdf-formaat. Houdt u er rekening mee dat de rol [Rapportages inzien] geactiveerd moet zijn.

Met onze managementrapportages krijgt u een inzichtelijke, cijfermatige en grafische weergave van uw wachttijden en belverkeer op diverse niveaus in de organisatie. Deze rapportages geven u inzicht in het aantal oproepen, gespreksduur, wachttijd en type gesprek maar ook van de statussen, de beschikbaarheid, het in- en uitloggen etc. op medewerkersniveau en gebruikerstype.

De rapportages visualiseren de prestaties versus de door u opgegeven service levels. Zo kunt u snel zien of uw organisatie voldoet aan uw KPI's of andere vooropgestelde doelen.





Wenst u een e-mailbericht te ontvangen wanneer er een nieuwe rapportage voor u klaar staat?

Vink dan onderstaande checkbox aan  Ja, ik wil een melding ontvangen .

### Rapportages

Hier kunt u een overzicht van uw rapportages vinden.  
 Door onderstaande checkbox aan te vinken ontvangt u een e-mailbericht wanneer een nieuwe rapportage voor u klaarstaat.

Ja, ik wil een melding ontvangen

Type	Naam	Grootte	Datum
	week25 Patienten vanaf 19-06-2017.pdf	309 kB	26-6-2017
	week26 Patienten vanaf 26-06-2017.pdf	307 kB	3-7-2017
	week27 Patienten vanaf 03-07-2017.pdf	307 kB	10-7-2017
	week28 Patienten vanaf 10-07-2017.pdf	307 kB	17-7-2017



## Service & Support › Tickets

Aan de hand van een Ticket kunt u een vraag of probleem kenbaar maken bij de afdeling Support van Vcare. Deze kunt u aanmaken en opvolgen via het klantportaal PIM. Uiteraard kunt u ook telefonisch contact opnemen via 088 4 800 911 of via [support@vcareconnect.nl](mailto:support@vcareconnect.nl).

[Dashboard](#) [Uitloggen](#)

### Tickets

[Lijst](#) [+ Toevoegen](#) [Zoeken](#)

4 gevonden | Status: actueel | Organisatie: Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)

#### Nieuw (1)

ID	Titel	Status Soort	Applicatie Module	Gemeld Deadline	Helpdesk
9868	Storing telefonie	Nieuw Incident / Storing	Vcloud/Vcare	6-7-2017 10:51 7-7-2017	Support Vtel

#### In behandeling (1)

ID	Titel	Status Soort	Applicatie Module	Gemeld Deadline	Helpdesk
9969	Internet verbinding valt weg	In behandeling Incident / Storing	Vtel Core netwerk	13-7-2017 11:05 14-7-2017	Support Vtel

#### Afgehandeld (2)

ID	Titel	Status Soort	Applicatie Module	Gemeld Deadline	Helpdesk
9877	Snom instellen	Afgehandeld Vraag	Hardware Vast Toestel	6-7-2017 14:36 7-7-2017	Support Vtel
9879	2 headsets werken niet meer	Afgehandeld Incident / Storing	Hardware	6-7-2017 15:43 7-7-2017	Support Vtel

### Tickets overzicht

Onder Tickets ziet u een lijst met alle tickets. Afhankelijk van uw toegekende rollen ziet u de tickets die u zelf heeft aangemaakt en eventueel ook tickets die uw collega's gemaakt hebben.

- › uw **persoonlijk** aangemaakte tickets
- › **alle tickets** van de organisatie

**Tickets status:** De tickets worden onderverdeeld in verschillende statussen:

- › **Nieuw:** Een nieuw aangemaakte ticket
- › **In behandeling:** Vcare heeft uw ticket in behandeling genomen
- › **Wachten op klant:** Wij hebben een antwoord van u nodig om de ticket verder in behandeling te nemen
- › **Wachten op leverancier:** Een antwoord van een leverancier is nodig om uw ticket verder op te lossen
- › **Actie Support Desk:** Onze Support Desk heeft een actie op de planning staan om uw ticket op te lossen
- › **Gepland intern:** Een Vcare Engineer heeft een interne actie op de planning staan om uw ticket op te lossen
- › **Gepland extern:** Een Vcare Engineer heeft een externe actie op de planning staan om uw ticket op te lossen

## Ticket toevoegen

### Aanmelder

Organisatie \* Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)

Contactpersoon \* Jan Jansen

Telnr. vast 0884800900

Afwijkend telnr.

### Meldingregistratie

Datum gemeld \* 13-7-2017 om 10:58

### Verzoek

Titel \*  1

2

### Melding details

Soort  4

- maak een keuze
- ✓ Incident / Storing
- Wijziging
- Vraag
- Wens
- Service verzoek

### Extra informatie

Referentie klant  3

5

## Nieuwe ticket toevoegen

Om een nieuwe ticket toe te voegen klikt u op de oranje knop **+ Toevoegen** boven het overzicht.

- 1 Geef een titel aan uw ticket.
- 2 Omschrijf uw vraag of probleem zo volledig mogelijk.
- 3 Voeg indien gewenst uw eigen referentie toe.
- 4 Kies een soort melding uit het drop-down menu.
- 5 Klik op **Opslaan** om de ticket op te slaan.

U ontvangt een e-mail met bevestiging van uw aangemaakte ticket.

## Service & Support › Tickets › Ticket aanvulling maken

### Ticket: 9969 - Internet verbinding valt weg

Lijst + Toevoegen Zoeken

**Aanmelder**

Organisatie Demo Pim (Persoonlijke Informatie Manager)

Contactpersoon Lisa de Vries

**Meldingregistratie Ticket ID: 9969**

Datum gemeld donderdag 13 juli 2017 11:05

Helpdesk Support Vtel

Binnenkomst Telefoon

**Verzoek**

Titel Internet verbinding valt weg

Wij hebben problemen dat de verbinding weg valt.

**Aanvullingen** **Aanvulling toevoegen »**

Geen aanvullingen bij dit ticket aanwezig.

**Melding details**

Soort Incident / Storing

**Afhandeling**

Status In behandeling

Datum deadline vrijdag 14 juli 2017

**Extra informatie**

Referentie klant

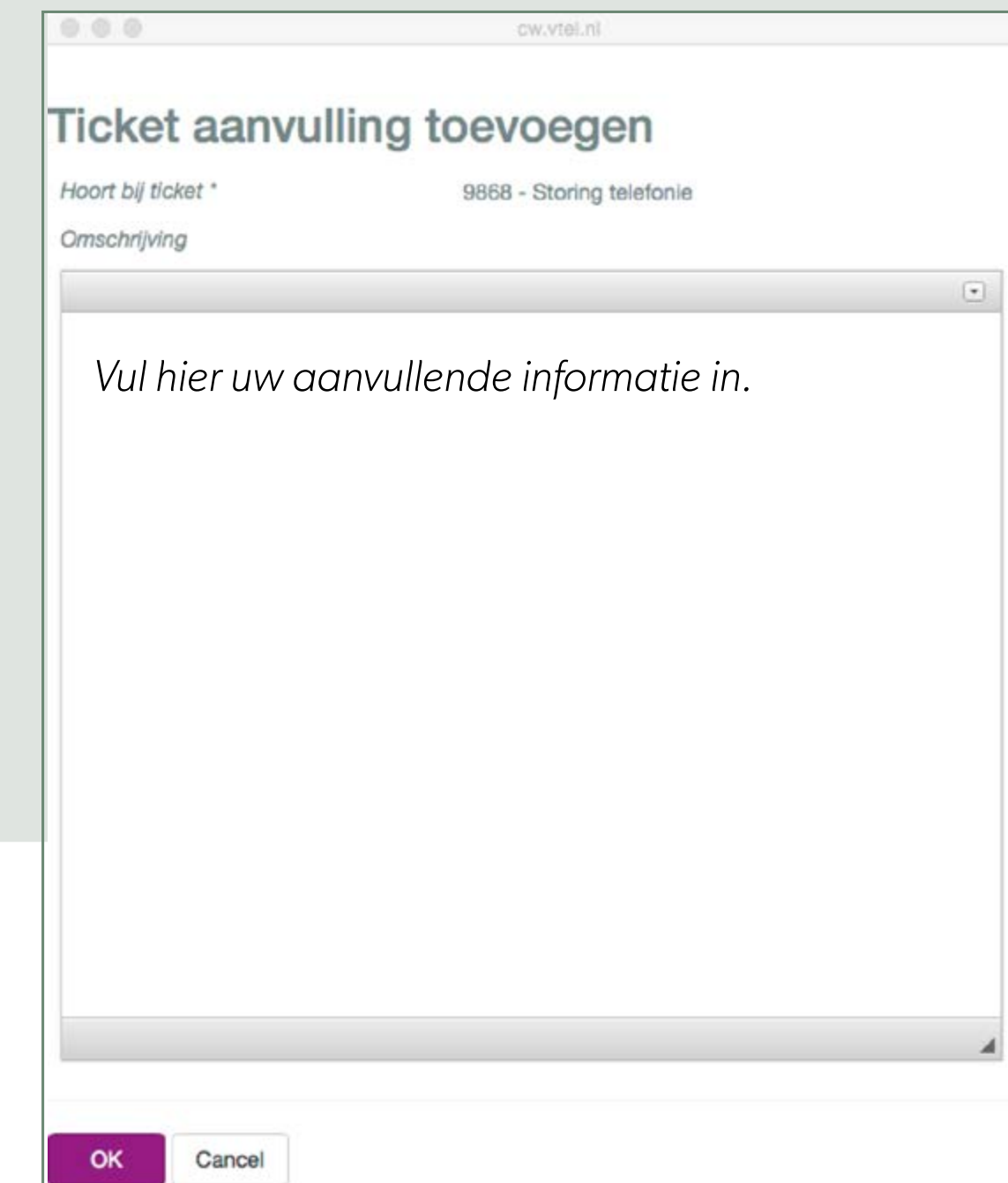
Print Toon lege velden

### Aanvulling toevoegen

Om bij een bestaand ticket een aanvulling toe te voegen gaat u naar het ticketoverzicht en klikt u op de gewenste ticket.

Klik op **Aanvulling toevoegen »**, er verschijnt een popup venster waarin u aanvullende informatie kan noteren.

Klik op **OK** om de aanvulling aan de ticket toe te voegen.



Ticket aanvulling toevoegen

Hoort bij ticket \* 9868 - Storing telefonie

Omschrijving

Vul hier uw aanvullende informatie in.

OK Cancel

## Service & Support › FAQ (Frequently Asked Questions)

Hieronder en op onze website vindt u enkele [Veelgestelde vragen](#), staat uw vraag er niet bij? Bel het algemene nummer 088 4 800 900 of maak een ticket aan in PIM, u kunt ook een e-mail sturen naar [support@vcareconnect.nl](mailto:support@vcareconnect.nl).

### Hoe kan ik inloggen in het klantportaal PIM?

Ga naar [pim.vcareconnect.nl](http://pim.vcareconnect.nl) en vul uw Gebruiksnaam (e-mailadres) en Wachtwoord in.

Bent u uw wachtwoord vergeten? Klik dan op [Wachtwoord vergeten]. U ontvangt dan vrijwel onmiddellijk een e-mail met een link om uw wachtwoord opnieuw in te stellen.

### Ik heb een vraag over mijn factuur, waar kan ik terecht?

Neemt u aub contact op met Vcare via [administratie@vcareconnect.nl](mailto:administratie@vcareconnect.nl) of telefonisch op 088 4 800 900 en kies optie 4.

### Hoe kan ik toegang krijgen tot een Vcare-applicatie?

Via het [Vcare dashboard](#) kunt u alle applicaties waartoe u toegang heeft openen. Het dashboard is te bereiken via uw [Persoonlijke Informatie Manager](#) (PIM).

### Ik heb een vraag over een product, applicatie of dienst, waar kan ik terecht?

Productinformatie  
**Afdeling verkoop**  
[verkoop@vcareconnect.nl](mailto:verkoop@vcareconnect.nl)  
088 4 800 900 (optie 1)

Technische ondersteuning  
**Afdeling support**  
[support@vcareconnect.nl](mailto:support@vcareconnect.nl)  
088 4 800 900 (optie 3)



## Service & Support › Support op afstand

Om u beter van dienst te kunnen zijn, bieden we u support op afstand. Met deze tool kunt u ons toegang verlenen tot uw IT-omgeving zodat een supportmedewerker met u mee kan kijken. Zo kunnen eventuele problemen snel opgelost worden.

Om de Vcare Engineer toegang te geven tot uw computer gaat u naar onze website om de tool [Vcare Support op afstand](#) te downloaden.



- 1 Onderaan in de balk van uw browser klikt u op  **Teamviewer XS.exe**
- 2 *Wilt u toestaan dat deze app wijzigingen aan uw apparaat aanbrengt?* **Ja**
- 3  Disclaimer: **Accepteren**

U krijgt een pop-up te zien met [Uw ID] (9 cijfers) en [Wachtwoord] (4 cijfers)

Onze Support medewerker zal u vragen om respectievelijk 1 [Uw ID] en 2 [Wachtwoord] door te geven.

Daarmee geeft u tijdelijk toestemming om mee te kijken op uw beeldscherm en om ondersteuningswerkzaamheden uit te voeren.

Na deze sessie vervalt dit recht en kunt u ons, indien gewenst, op een later tijdstip, op gelijke wijze weer toegang geven.



Deze gebruikershandleiding werd met zorg voor u samengesteld, desondanks is het mogelijk dat de informatie fouten bevat of onvolledig is.

Heeft u nog vragen of opmerkingen, dan vernemen wij dat graag. Stuur een e-mail naar [support@vcareconnect.nl](mailto:support@vcareconnect.nl).

**PIM Gebruikershandleiding 1.1** d.d. 29-03-2021

© Vcare connect 2021

