



Handleiding CNA

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Authenticatie	4
Account aanmaken	4
Inloggen met bestaand account.....	9
Melding maken.....	12
Extra voorwaarden	15
Goedkeuringen op tickets (ESM)	15
Ticket afwijzen (ESM).....	15
Ticket annuleren (ESM).....	16
Ticket dupliceren (ESM)	16
Klant toevoegen als medewerker (ESM).....	16
Reactie op een ticket wanneer ticket is afgesloten (ESM)	17

Inleiding

De Citizen Notifaction App is een webapplicatie waarbij burgers via een simpele manier meldingen kunnen maken bij een gemeente.

Om een melding te kunnen maken op het platform moet je een account hebben, deze kan je aanmaken met minimaal vereiste informatie.

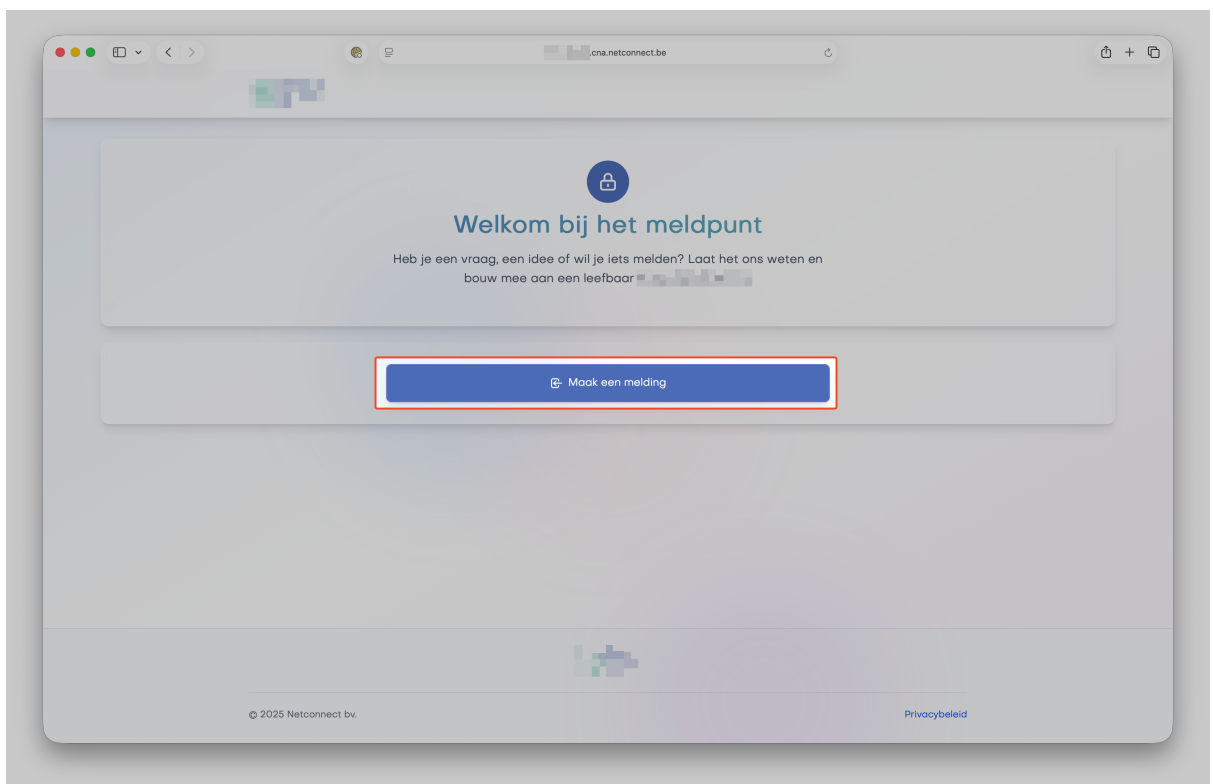
Eens aangemeld op het platform kan men door middel van een map component de locatie van de melding aangeven, met een invul box de melding omschrijven en extra bestanden en/of foto's toevoegen.

CNA werkt met Invgate Enterprise Service Management als back-office, dit wil zeggen dat aangemaakte meldingen door burgers automatisch worden omgevormd naar een ticket. Door middel van AI wordt het ticket toegewezen aan de meest toepasselijke helpdesk binnen de organisatie.

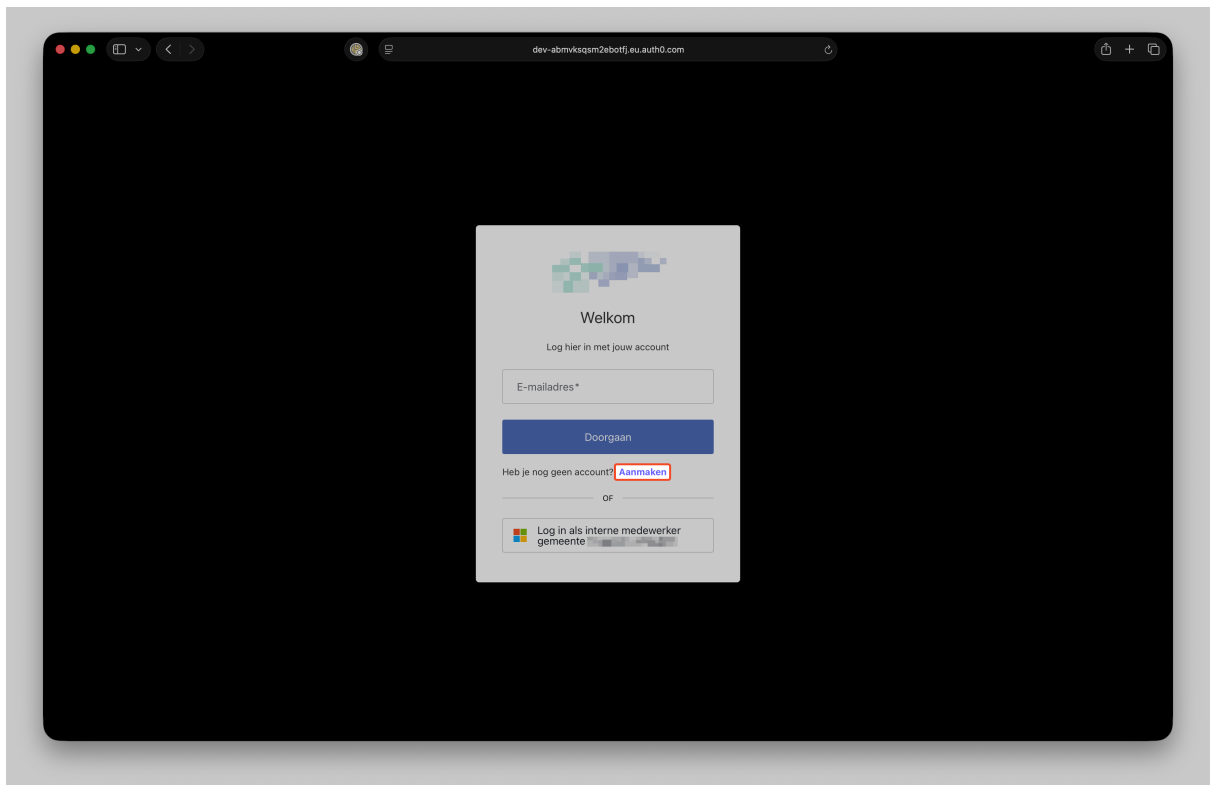
Authenticatie

Account aanmaken

1. Klik op de knop 'Maak een melding' om door te gaan naar het authenticatie proces.



2. Klik op de knop 'Aanmaken'.



3. Voer nu het mailadres in dat je wilt gebruiken en klik op 'Doorgaan'.

Creëer jouw account

Vul jouw e-mailadres in

1

E-mailadres*

demo@netconnect.be

2

Doorgaan

Heb je al een account? [Aanmelden](#)

OF

Log in als interne medewerker gemeente

4. Voer vervolgens een wachtwoord in dat je wilt gebruiken dat voldoet aan de nodige vereisten. De validatie van het ingevoerde wachtwoord wordt instant doorgevoerd en je wordt gewezen op mogelijke ontbrekende elementen. Klik nadien terug op 'Doorgaan'

5. Een formulier zal verschijnen, vul hier de nodige informatie in om uw account te vervolledigen. Niet alle informatie is vereist, enkel 'voornaam' en 'achternaam' zijn vereist. Deze info zal in combinatie met het opgegeven mailadres worden opgeslagen als 'klantenfiche' in het ESM-platform.

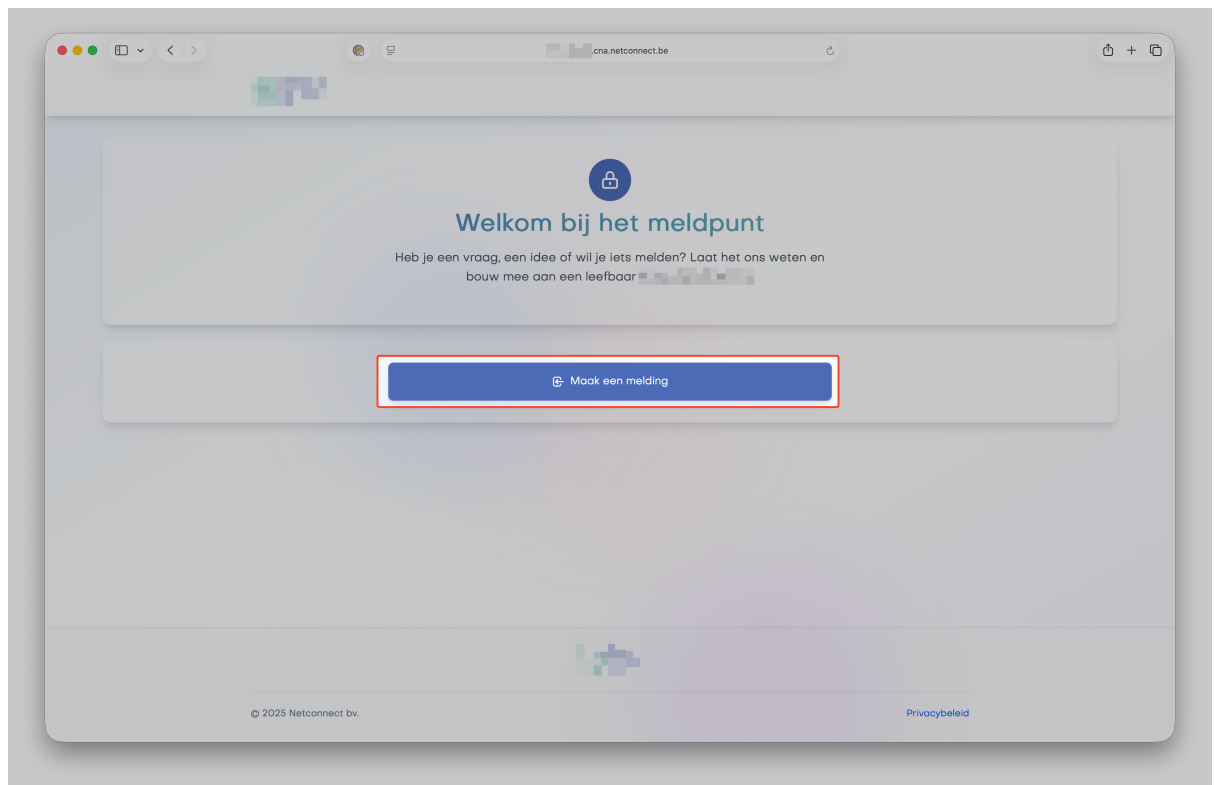
The screenshot shows a web browser window with a registration form. The browser's address bar displays a long URL. The form is titled 'Form | CNS' and is set against a dark background. The form fields and their values are as follows:

- Voornaam ***: Demo
- Achternaam ***: Netconnect
- Straatnaam & nummer**: Vierselbaan 34
- Postcode**: 2240
- Gemeente**: Zandhoven
- Telefoonnummer**: +32 03 464 20 00

A blue button labeled 'Doorgaan' is located at the bottom of the form.

Inloggen met bestaand account

1. Klik op de knop 'Maak een melding' om door te gaan naar het authenticatie proces.



2. Voer nu het e-mailadres in dat je wilt gebruiken en klik op 'Doorgaan'.

Creëer jouw account

Vul jouw e-mailadres in

E-mailadres*

demo@netconnect.be

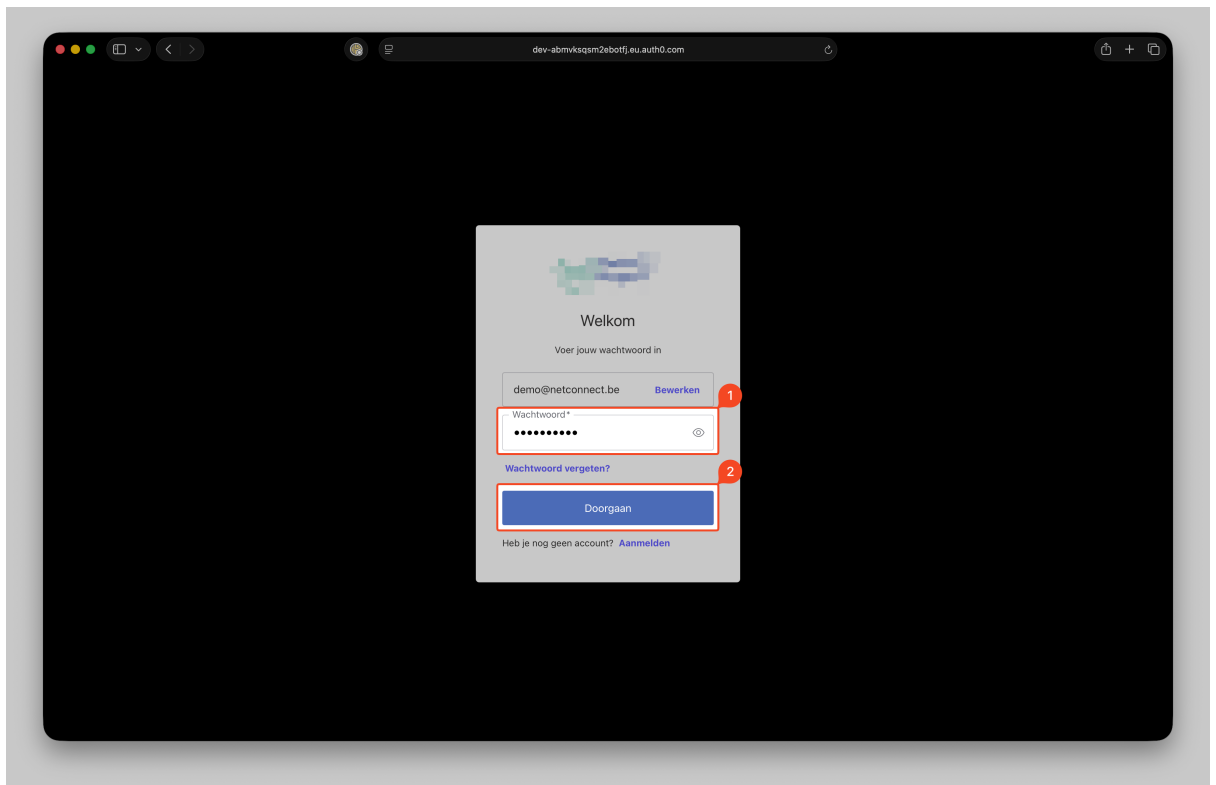
Doorgaan

Heb je al een account? [Aanmelden](#)

OF

 Log in als interne medewerker gemeente

3. Voer vervolgens uw wachtwoord in en klik op 'Doorgaan'

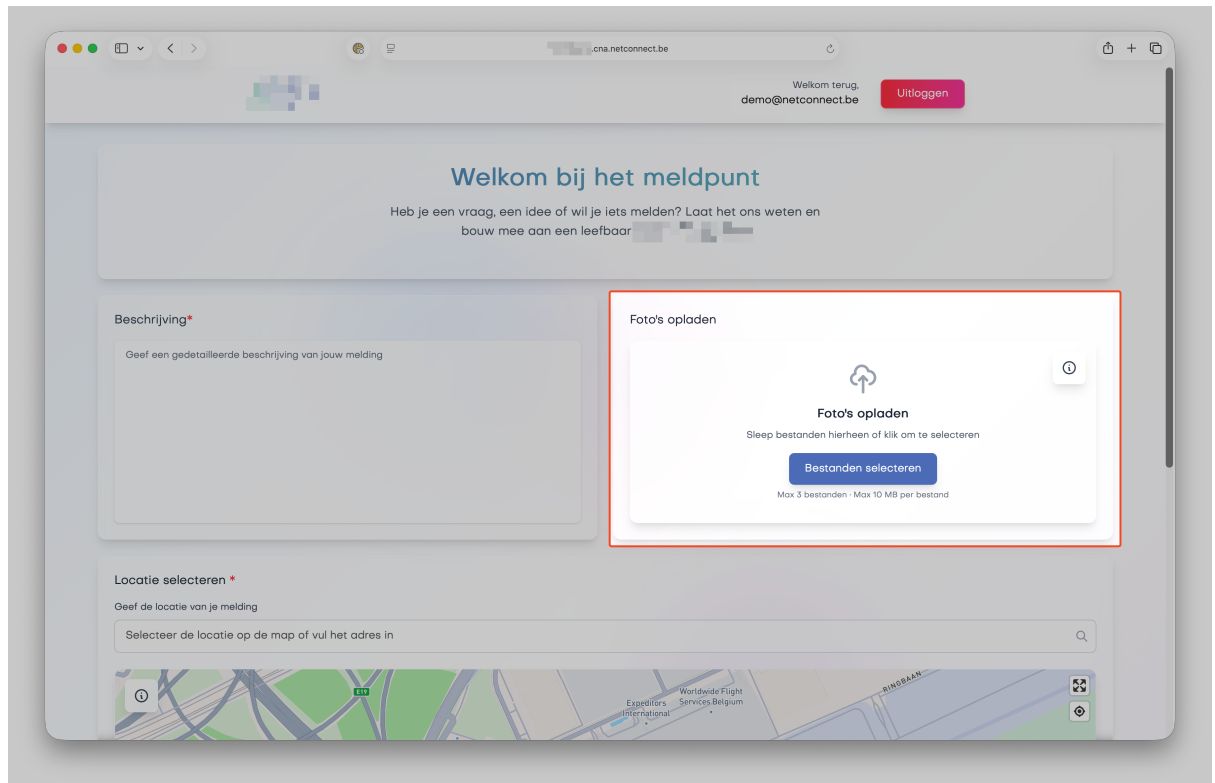


Melding maken

1. Het veld 'beschrijving' is verplicht in te vullen. Hier omschrijft de melder het probleem.

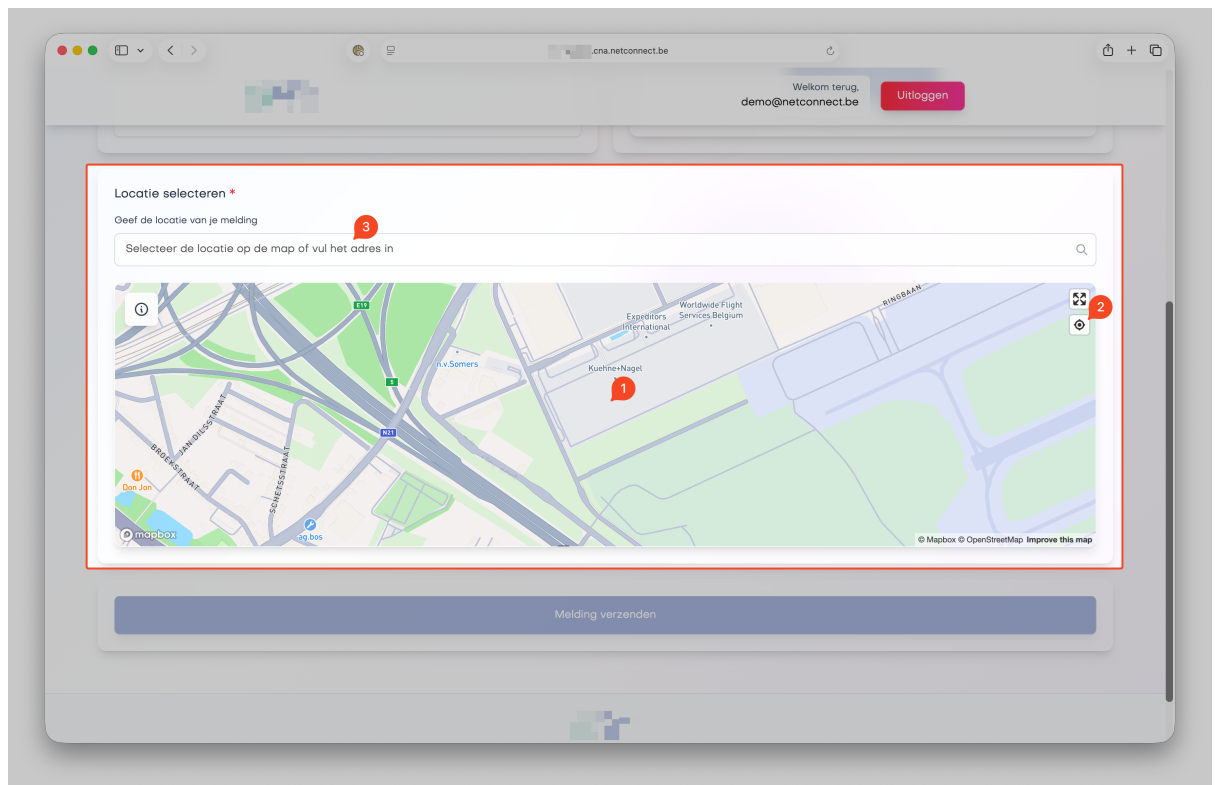
The screenshot shows a web browser window with the URL `.cna.netconnect.be`. The page is titled 'Welkom bij het meldpunt' and includes a login section with the text 'Welkom terug, demo@netconnect.be' and a 'Uitloggen' button. The main content area is divided into three sections: 'Beschrijving*', 'Foto's uploaden', and 'Locatie selecteren*'. The 'Beschrijving*' section is highlighted with a red border and contains a text input field with the placeholder text 'Geef een gedetailleerde beschrijving van jouw melding'. The 'Foto's uploaden' section features a cloud upload icon, the text 'Foto's uploaden', and a 'Bestanden selecteren' button. The 'Locatie selecteren*' section includes a map and a search bar with the text 'Selecteer de locatie op de map of vul het adres in'.

2. Optioneel kunnen we (maximum 3) bestanden en/of foto's toevoegen. Dit kan door bestanden te slepen in het veld of door op de knop 'Bestanden selecteren' te klikken.



3. Tot slot dienen we nog, verplicht, een locatie op te geven waar de melding plaats vindt. Dit kan op 3 verschillende manieren:

1. Een locatie op de map selecteren en er een 'pin' opzetten;
2. Je huidige locatie te gebruiken;
3. Het adres in te typen in de adresbalk



4. Om je melding in te dienen klik je nu op de knop onderaan 'Melding verzenden'. Er zal een 'pop-up' tevoorschijn komen die de melding geeft dat het succesvol is gelukt. Er zal tevens een mail worden verstuurd die de templates voor succesvolle melding bevat; alsook de melding en eventuele bijlagen.

Extra voorwaarden

Wanneer de burger zichzelf registreert via CNA zal er automatisch in de ESM-omgeving een gebruikersprofiel als externe gebruiker worden aangemaakt voor deze burger. Dit stelt de gemeente in staat om rechtstreeks te communiceren met de burger vanuit het ESM-platform. Dit brengt op zijn beurt extra belangrijke voorwaarden met zich mee die we in ons achterhoofd moeten houden.

Alle mogelijkheden zijn beschikbaar in het ESM-platform, voor een aantal acties dient er wel rekening gehouden te worden met mogelijke automatische mailnotificaties.

Goedkeuringen op tickets (ESM)

Wanneer er een goedkeuring gevraagd/verwacht wordt op een ticket krijgt de goedkeurder de optie om een goedkeuringsbericht te schrijven. Dit bericht zal steeds een publiek bericht (niet intern) zijn. Dit heeft als gevolg dat de burger (melder/klant van het ticket) een mail zal ontvangen met de melding die de goedkeurder heeft geschreven.

Hetzelfde geldt als de goedkeuring wordt afgekeurd.

Wanneer de goedkeurder de goedkeuring accepteert/ afwijst **zonder een bericht te laten** zal de burger geen melding ontvangen. Dit is dus de modus operandi die zal moeten worden gehanteerd.

Ticket afwijzen (ESM)

Doordat de burger steeds geregistreerd wordt als een externe gebruiker is er binnen ESM geen optie om de burger op de hoogte te brengen dat zijn melding is afgewezen.

Als we hem dit willen laten weten kunnen we hiervoor een gewoon bericht (zijnde niet intern) plaatsen onder het ticket voordat we het ticket afwijzen. Dus in de vorm van een 'publieke reactie', waardoor de burger een mail zal ontvangen met de boodschap dat de melding om reden X is geclassificeerd. Dit is dus de modus operandi die zal moeten worden gehanteerd.

Ticket annuleren (ESM)

Doordat de burger steeds geregistreerd wordt als een externe gebruiker is er binnen ESM geen optie om de burger op de hoogte te brengen dat zijn melding is geannuleerd.

Als we hem dit willen laten weten kunnen we hiervoor een gewoon bericht (zijnde niet intern) plaatsen onder het ticket voordat we het ticket annuleren. In de vorm van een 'publieke reactie', waardoor de burger een mail zal ontvangen met de boodschap dat de melding om reden X is geclassificeerd. Dit is dus de modus operandi die zal moeten worden gehanteerd.

Ticket dupliceren (ESM)

De melder ontvangt een mail dat er een nieuw ticket geregistreerd is. Dit komt doordat er een nieuwe melding (duplicaat) wordt gemaakt met deze burger als klant.

Het is uiteraard mogelijk om de burger als klant te verwijderen en een interne gebruiker te linken aan dit ticket. Dan zal de burger geen mail ontvangen omdat hij niet langer de klant is op dit gedupliceerd ticket. Het gedupliceerde ticket wordt gelinkt aan het origineel ticket.

Klant toevoegen als medewerker (ESM)

Wanneer de burger als medewerker wordt toegevoegd op het ticket, dit kan door dit manueel te doen of in een bericht de melder aan te spreken door @{KLANTNAAM}, zal zijn rol van externe gebruiker (enkel op dat ticket) overschreven worden.

Dit wil zeggen dat de burger nu andere mail templates te zien krijgt, en dus ook de naam van de behandelaar en een link naar het ticket te zien krijgt.

Dit dienen we te allen tijde te vermijden. Aangezien de burger niet langer wordt gezien als externe gebruiker op dit ticket.

Interne modus operandi = **NOOIT @ verwijzing gebruiken om een burger te adresseren.** Dit wordt automatisch toegepast als je AI-formulering gebruikt. Pas dit dus zeker aan als AI wordt gebruikt om info te vragen of om een antwoord verder te verfijnen.

Reactie op een ticket wanneer ticket is afgesloten (ESM)

Wanneer we een ticket afsluiten en nadien toch nog een melding doen die niet intern is zal de burger nog steeds mails ontvangen.