

Toegang tot het Klantportaal

Open de e-mail van Health Cloud Initiative.

Uitnodiging voor HCI Klantportal



Beste [naam] ,

Je hebt toegang gekregen tot de portal op [adres].

Stel nog even je wachtwoord in en je kunt direct aan de slag. Klik [hier](#) om je wachtwoord in te stellen of kopieer het volgende adres en plak het in je browser.

[adres]

Klik vervolgens op 'wachtwoord opvragen'. Hier vul je [naam] in. Je zult dan een e-mail ontvangen om een wachtwoord aan te maken. Deze kun je gebruiken om in te loggen wanneer je de pagina opnieuw bezoekt.

Neem bij twijfel of vragen over dit bericht contact op met de contactpersoon van jouw organisatie of met de HCI Customer Support.

Klik op de link voor de wachtwoord reset. Vul een sterk wachtwoord in, bevestig deze en klik op “Aanpassen”:

HEALTH CLOUD INITIATIVEInloggen

Wachtwoord

Gebruikersnaam

Wachtwoord

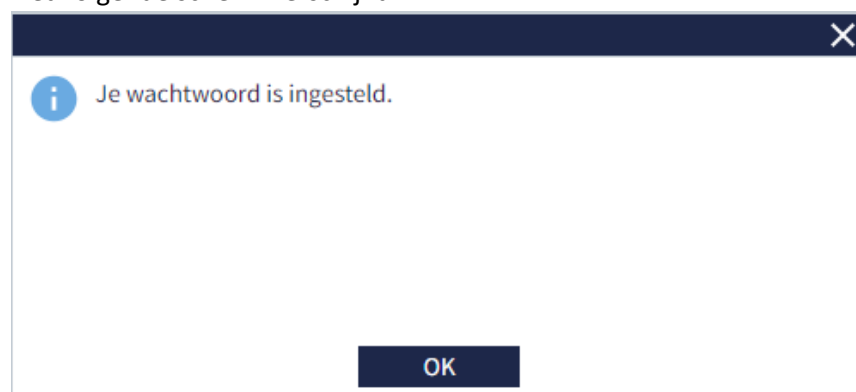
*** Sterk

Bevestig wachtwoord

Annuleren

Aanpassen

Het volgende scherm verschijnt:



Gebruik van het Klantportaal

Op de homepagina staan openstaande vragen of onderwerpen waar wij graag uw reactie op ontvangen. Onder de knop “Historie” staan alle meldingen die u ons gestuurd heeft via het Klantportaal.

Openstaand 1 Historie 10

Datum ^{3d} 1 ↓	Onderwerp	Betreft	Status
26-09-2024 13:05	Test van Qu...	Insturen ticket	In behandeling
04-09-2024 11:59	Vraag vanuit...	Insturen ticket	In behandeling
28-05-2024 14:55	test	Insturen ticket	Klant

Via het tabblad “Support” kunt u uw vraag, verbetering of foutmelding doorsturen naar de Customer Support.

Ook ziet u alle tickets die u zelf heeft ingediend, zowel openstaande als gesloten tickets, onder “Mijn tickets”. Wilt u alleen de openstaande tickets zien? Klik dan op “Openstaande tickets”.

Onder “Alle tickets” staan alle tickets die voor uw praktijk zijn aangemaakt, zowel open als gesloten.

**HCI**
HEALTH CLOUD INITIATIVE

KlantportaalMijn organisatieFacturen/AbonnementSupport

Home > Support

Support

**Vraag**
Stel hier uw algemene vraag.

**Verbetering**
Heeft u verbeteringen voor ons product?

**Foutmelding**
Krijgt u een storing of krijgt u een foutmelding?

Tickets
Mijn tickets 1 Openstaande tickets 4 Alle tickets 9

Als u een nieuw ticket aanmaakt, is het verplicht een hoofdcategorie in te vullen. Ziet u de categorie waar uw vraag over gaat er niet bij staan? Kies dan de categorie die er het dichtst bij in de buurt komt. Bijvoorbeeld:

- Vragen over declaraties, cliënt- en verzamelacturen, boekhouding, vallen onder de categorie “Financieel”.
- Vragen over e-mail instellen, zorgmail, COV, vallen onder de categorie “Externe koppeling”.
- Vragen over sjablonen, updaten van de software, cliënten exporteren, vallen onder de categorie “Techniek”.

Met de knop “Bestanden kiezen” kunt u bijlagen aan uw ticket toevoegen.

Stuur alstublieft geen privacygevoelige en/of bedrijf kritische informatie in uw ticket.

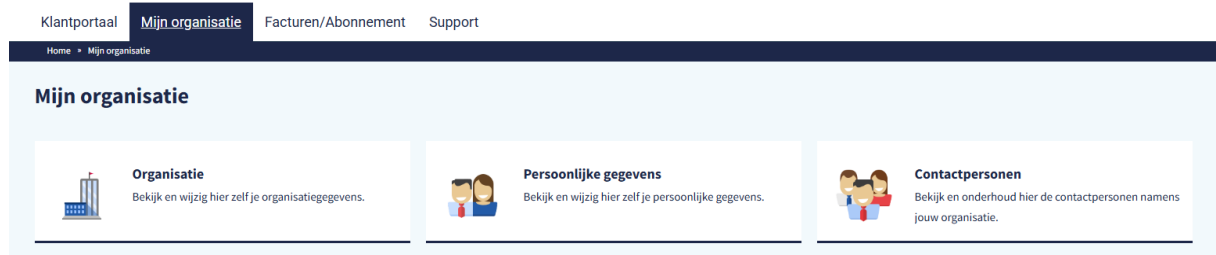
Wij verzoeken u vriendelijk om:

- In het geval van het meesturen van schermafdruck of andere bijlagen, privacy gevoelige gegevens af te schermen.
- Bij twijfel telefonisch contact met ons op te nemen.
- Bij telefonisch contact de “hulp op afstand” (help, hulp op afstand) alvast te starten.

Mijn organisatie gegevens inzien, aanmaken of wijzigen.

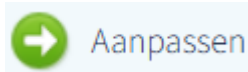
Via “Mijn organisatie” heeft de beheerder de mogelijkheid om:

- Gegevens van de praktijk in te zien/te wijzigen.
- Gegevens van de ingelogde gebruiker in te zien/te wijzigen.
- Gegevens en autorisatie rollen van contactpersonen (=medewerkers) in te zien/ te wijzigen.

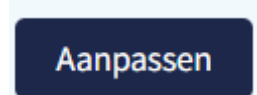


Organisatie gegevens inzien of wijzigen.

Klik op “organisatie” om uw praktijkgegevens in te zien. Er wordt nu een scherm geopend met de praktijkgegevens. Om gegevens aan te passen, klikt u op de actieknop “aanpassen”.

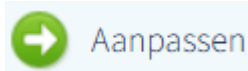


U komt nu op een aparte pagina waar u gegevens kunt aanpassen. Om de aanpassingen op te slaan, klikt u onderaan op de knop “aanpassen” om de wijzigingen op te slaan.



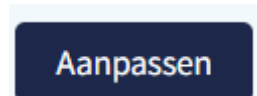
Persoonlijke gegevens inzien of wijzigen.

Klik op “Persoonlijke gegevens” om uw persoonlijke gegevens in te zien. Er wordt nu een scherm geopend met de persoonlijke gegevens. Om gegevens aan te passen, klikt u op de actieknop “aanpassen”.



U komt nu op een aparte pagina waar u uw gegevens kunt aanpassen.

Om de aanpassingen op te slaan, klikt u onderaan op de knop “aanpassen” om de wijzigingen op te slaan. U dient dit te bevestigen met het wachtwoord van het portaal.



Medewerkers die geen beheerder zijn, kunnen alleen hun persoonlijke gegevens aanpassen zoals bijvoorbeeld hun inlogadres of contactgegevens.

Contactpersonen aanmaken

Om een contactpersoon aan te maken, klikt u op de knop “Contactpersoon toevoegen”. Er opent nu een nieuw scherm. Vul minimaal de onderstaande velden in:

- Voornaam
- Achternaam
- Geslacht

Kies bij “Autorisatierol” de gewenste autorisatie van de contactpersoon. Voor meer informatie over de verschillende autorisaties, zie het hoofdstuk “Autorisatie rollen”.

Na het instellen van de autorisatie rol kunt u het e-mailadres van de gebruiker voor de portaltoegang invoeren onder “Inloggen | E-mail portaltoegang”.

Inloggen

E-mail portaltoegang

Klik op “Aanmaken” om de contactpersoon aan te maken.

Aanmaken

De contactpersoon ontvangt nu een uitnodiging voor het klantportaal per e-mail. De contactpersoon dient eerst een wachtwoord in te stellen en kan vervolgens inloggen in het klantportaal.

Indien u iets wilt wijzigen, dient u te klikken op een naam. U krijgt dan de gegevens van de contactpersoon te zien. Om gegevens aan te passen, klikt u op de actiekноп “aanpassen”.



Aanpassen

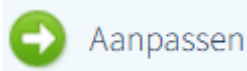
Contactpersonen/autorisaties wijzigen

Via “Mijn organisatie”, “contactpersonen” kan een beheerder alle contactpersonen zien met de bijbehorende autorisatie rollen.

Contactpersonen

Naam	Beh.	Mdw.	Mdw+
Janssen/Albermar	☒	☐	
Julius/Kandice Ploot	☐	☐	Medewerker+ klantportal
Reinoud/Leef	☒	☐	
Randy/Deleersma	☒	☐	

Klik op een naam om de gegevens van een contactpersoon in te zien. Om gegevens aan te passen, klikt u op de actieknop “aanpassen”.



U kunt nu de gewenste velden aanpassen. Het e-mailadres voor de portaltoegang van de contactpersoon kunt u wijzigen onder “Inloggen | E-mail portaltoegang”.

Inloggen
E-mail portaltoegang

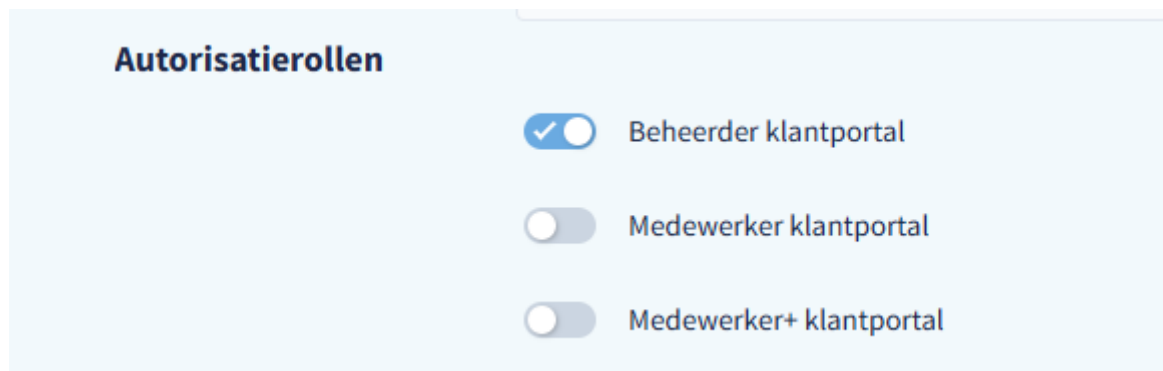
Kies bij “Autorisatierol” de gewenste autorisatie van de contactpersoon. Klik op “Aanpassen” om de wijzigingen op te slaan en bevestig deze met uw klantportal wachtwoord.

Aanpassen

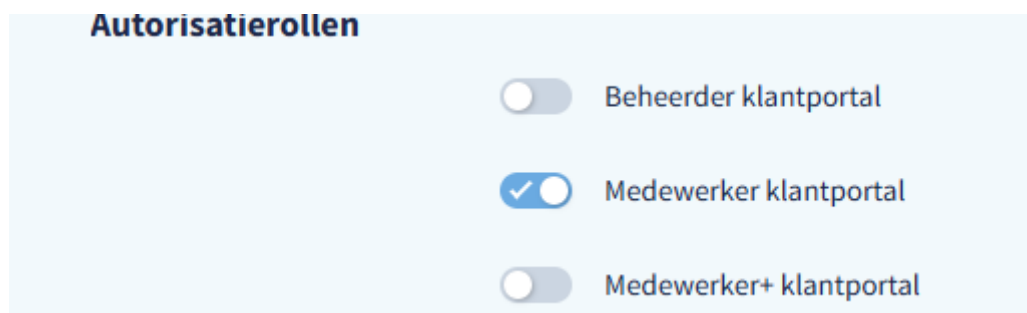
Voor meer informatie over de verschillende autorisaties, zie het hoofdstuk “Autorisatierollen”.

Autorisatierollen

Er zijn verschillende autorisatierollen. De praktijk eigenaar is standaard “Beheerder klantportal”, deze ziet het abonnement (licenties), factuur, praktijkgegevens en ALLE tickets

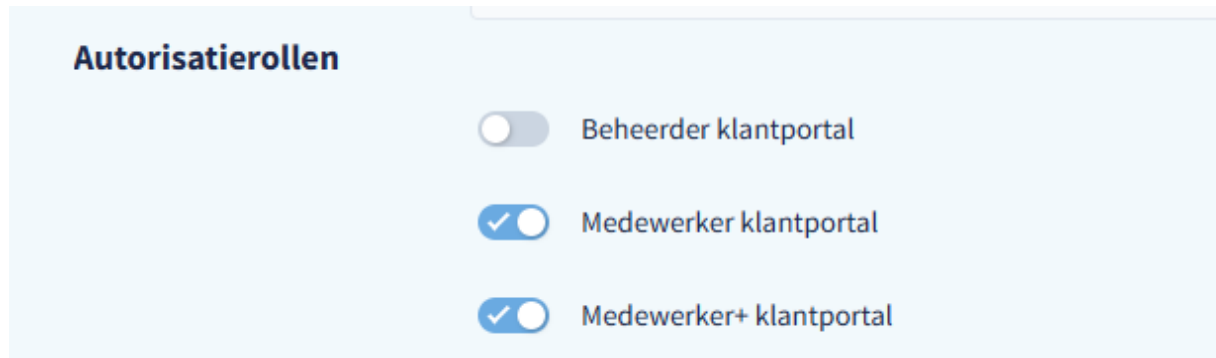


“Medewerker Klantportal” kunt u aanzetten als u wilt dat een contactpersoon van de praktijk tickets in kan sturen en zijn eigen tickets kan zien. Deze persoon kan geen tickets van anderen binnen de praktijk zien, en ook geen facturen en licenties.



“Medewerker+” dient u alleen aan te zetten als u ook de optie “Medewerker klantportal” aan zet. De “Medewerker+” kan als extra ook tickets van andere binnen de praktijk zien, maar geen facturen en licenties zien.

Let op: Om een medewerker als “Medewerker+ klantportal” rechten te geven, dient zowel de autorisatie rol “Medewerker klantportal”, en ook “Medewerker+klantportal” aan te staan.



Facturen/Abonnement.

Het tabblad “Facturen/Abonnement”, geeft een overzicht van de facturen en wijzigingen aan het abonnement. Om iets te wijzigen aan het abonnement, drukt u op de knop: “Abonnement wijzigen”. In het volgende scherm kunt u aangeven wat u wilt wijzigen. Het veld “Onderwerp” is hierbij verplicht. Vergeet niet om het schuifje “ik ga akkoord met de extra kosten” om te zetten, en druk op “Aanmaken” om dit verzoek te versturen.

Let op: Het tabblad “Facturen/Abonnement” is alleen zichtbaar voor contactpersonen met de autorisatie rol: “Beheerder”.