

# Kennismaking met *DOC* *Digitale Ondersteuning Clienten*


Koppeling  
van  
elektronisch  
klantdossier  
aan  
*Siebel*



*DOC* bestaat uit de modules:

- *DOC-Koppeling aan Siebel*
- *DOC-Scannen*
- *DOC-Mail*

# Principe van *DOC Koppeling*

- Zoek de betreffende klant op in *Siebel*
- Klik in een *DOC module* op de knop  en de koppeling met *Siebel* en *DOC* is tot stand gebracht.
- *DOC Koppeling* is geïntegreerd in alle *DOC* modules

# *DOC-Scannen*

*DOC-Scannen* het programma  
voor aanmaak, opslag en  
raadplegen van o.a. scans van de  
legitimatiebewijzen  
van uw klanten  
(Legitimatie scannen Front-office door adviseur)

# *DOC-Scannen*

Is ook geschikt voor het scannen van  
al uw overige documenten, zoals  
b.v. machtigingen,  
overeenkomsten,  
handtekeningkaarten, e.d. in de  
Back-office situatie.

# *DOC-Scannen en WID*

- Programma ondersteunt de WID actie door front-office scannen van legitimatiebewijzen en daarna back-office de Siebel registratie verzorgen
- Voortgang WID actie goed te monitoren middels selecties en rapportages

# *Scannen Front-office*

- Adviseur zoekt klant op in Siebel
- Kiest goede tenaamstelling in “Extra 24”
  - Adviseur maakt scan van Legitimatatie (met tekst “Origineel gezien d.d. ... door ....)
  - Datum, inlognaam en scan worden automatisch vastgelegd

**Klantdossier**

**Klantprofiel Particulier**

Selecteren ternaamstell

- Klantselectie
- Klantprofiel**
- Klantcontacten
- Producten
- Afdrukken

Klantprofiel Bedrijf

Naam DEMO  
Adres Arminiusplein 11  
 3421 BC OUDEWATER  
Telefoon  
Segment Clienten Advies  
 Geboortedatum  
 Geslacht **Man**  
 Cons.segment **X**

Productoverzicht

Rentabiliteit  Producten

Aantal	Productgroep	Tot.saldo/premie
0	<a href="#">Betalen</a>	0,00
0	<a href="#">Sparen</a>	0,00
0	<a href="#">Consumptieve financiering</a>	0,00
0	<a href="#">Hypotheken</a>	0,00
0	<a href="#">Beleggen</a>	0,00
0	<a href="#">Verzekeren leven</a>	0,00
0	<a href="#">Verzekeren schade</a>	0,00
0	<a href="#">Overig Rabo</a>	

**Oli-Legitimatie/Oli-Digidoc**



DEMO  
 Arminiusplein 11  
 3421 BC OUDEWATER

Postbus 50  
 3400 AB IJSSELSTEIN UT

BE: 1500  
 Crab: 1500

Versie 1,0



- [Oli-Mail](#)
- [Rapportage](#)
- [Productie](#)

**Legitimaties**

ID	door	datum
▶ 120	CK	12-27-2002

Rijbewijs

*Scan maken*

**Documenten**

ID	datum	soort document
▶ 115	21-07-1964	Volmacht

J.A. Jansen 12-10-1963

*Opstarten andere DOC module*

**Nieuwe actie**

Door

27-12-2002

**Scannen**



Door de gewenste klant in *Siebel* te kiezen en te klikken op wordt het scandossier van de betreffende klant zichtbaar

*Siebel*

Bestand Bewerken Weergeven Help

Startpagina Personen Organisaties Activiteiten Verkoopkansen Signalen Verhuizen

Tonen: Query:

Profiel Verwijderen Gespreksverslag Volmachten Concurrentie

Profiel Tenaamst. Adres Klantgroep

**Klantprofiel Particulier**

Naam A.V. Jansen  
Adres Hoofdstraat 1  
Telefoon 7644 AA Rabodorp

Digitale Ondersteuning Cliënten - Sc

BE: Versie 1,0

A.V. Jansen  
Hoofdstraat 1  
7644 AA Rabodorp

**Legitimaties**

ID	door	datum
22386	Veenstra	16-3-2005
22385	Alberda	16-3-2005

Beheer

Legitimatie man

**Documenten**

ID	datum	soort document
137194	26-4-2004	Volmacht
137193	23-1-2004	ARC Overeenkomst

Mail

Aktie/Historie

Snelkoppeling

Vervallen

*Legitimatie  
oproepen  
(door dubbelklikken)*

*Document  
oproepen  
(door dubbelklikken)*

*Siebel*

# Voorbeeld van Scan

Acrobat Reader - [Save0004.PDF]

Bestand Bewerken Document Hulpmiddelen Beeld Venster Help

204%

Bladwijzers

Miniaturen

3309628645 /109604441/BE

1 Louwink

2 Jan

3 Meppel 21-07-1964

4 Afgegeven door de Burg. van Borne

26-03-2003

Borne

8 Erve Stroomboer 13 Borne

7

Handtekening houder

3309628645

Categorie(n) waarvoor het rijbewijs is afgegeven

Code	Voertuig	Max. vermogen	Max. massa	Uitgegeven op	Beperkingen/vermeldingen	Sein
A	Motor	≤ 25 kW ≤ 0,16 kW/kg	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
B	Auto	≤ 3500 kg ≤ I+B	C11-04-1990	26-03-2013	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
C	Truck		XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
D	Bus		XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
E	Truck		26-03-2003	26-03-2013	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
b	Truck		XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
c	Truck		XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
d	Bus		XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	

**WID waarmede**

Kopie van origineel, gezien op 22-5-2005 door JL

## *Registreren in Siebel - back-office*

De gescande legitimatiebewijzen kunnen later middels een selectiescherm opgeroepen worden en a.d.h.v. de geselecteerde legitimatiebewijzen kunnen deze in Siebel (in een back-office situatie) geregistreerd worden.

# Selectiescherm oproepen gescande legitimatiebewijzen

Microsoft Access - [F-Kiezen klant : Formulier]

Bestand Bewerken Beeld Invoegen Opmaak Records Extra Venster Help

## Opvragen scans per periode

Datum vanaf

Datum t/m

Segment

# *Gescande legitimatiebewijzen*

Microsoft Access - [Q-Verzamellijst]

Bestand Bewerken Beeld Invoegen Opmaak Records Extra Venster Help

ID	crab	door	datum	naam	geboren	memo	be	P/Z
22391	4172	JL	22-5-2005	A.V. Jansen	Legitimatie		0	Z
22390	4172	JL	22-5-2005	A.V. Jansen	Legitimatie		0	Z

**Dubbelklikken en scan  
wordt zichtbaar en gegevens  
kunnen worden overgenomen  
in Siebel**

# *DOC-Scannen*

- Heeft een beheer module voor het omhangen van scans (naar ander cliëntnummer)

# *DOC-Mail*

*DOC-Mail* is een programma dat u in staat stelt om alle gewenste correspondentie en overige documenten en acties aan te maken en elektronisch op te slaan bij de in *Siebel* geraadpleegde klant.

***DOC-Mail*** is uw complete  
elektronisch klant dossier voor al  
uw Word en Excel documenten

Ook in DORA, HTC, CBS of met  
andere toepassingen aangemaakte  
documenten kunnen eenvoudig bij de  
klant in ***DOC-Mail*** worden  
opgeslagen



Door de gewenste klant te kiezen en te klikken op  
wordt het elektronisch dossier van de  
betreffende klant zichtbaar

**Siebel**

The screenshot displays the Siebel CRM interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Startpagina', 'Personen', 'Organisaties', 'Activiteiten', 'Verkoopkansen', 'Signalen', and 'Verhuizen'. Below this is a toolbar with various icons and a 'Query:' dropdown. The main content area is titled 'Klantprofiel Particulier' and shows the profile of 'A.V. Jansen' with address and telephone information. Below the profile, there is a section for 'Akties' (Activities) with a table of transactions and a 'Historie' (History) section with another table of transactions. The interface also includes a 'Nieuwe aktie' (New Activity) form and a 'Digidoc' button.

**Klantprofiel Particulier**

Naam: A.V. Jansen  
Adres: Hoofdstraat 1, 7644 AA Rabodorp  
Telefoon: (010) 125 25 25

BE: 1500  
Crab: 1500  
Versie 1,0

**Akties**

Datum	Aktie	Door	ID
27-12-2002	Bellen	CK	89

**Historie**

Datum	Aktie	Door	ID
27-12-2002	Bellen	JJ	88
27-12-2002	Rapport	JJ	87
27-12-2002	Offerte	CK	86
27-12-2002	Nota	CK	85
27-12-2002	Fax	AB	84
27-12-2002	Brief	AB	83

**Nieuwe aktie**

27-12-2002  
CK  
Bellen  
Toevoegen

**Uitvoeren**

Aftersalesgesprek i.v.m. afgesloten hypotheek

Verzoek doorlichten verzekeringsportefeuille

**Siebel**  
**Digidoc**

**Klantdossier**

**Klantprofiel Particulier**

Selecteren tenaamstell

- Klantselectie
- Klantprofiel
- Klantcontacten
- Producten
- Afdrukken

Klantprofiel Bedrijf

Naam DEMO  
Adres Arminiusplein 11  
 3421 BC OUDEWATER  
Telefoon  
Segment Clienten Advies

Productoverzicht

Rentabiliteit  Producten

Aantal	Productgroep	Tot.saldo/premie
0	<a href="#">Betalen</a>	0,00
0	<a href="#">Sparen</a>	0,00
0	<a href="#">Consumptieve financiering</a>	0,00
0	<a href="#">Hypotheken</a>	0,00
0	<a href="#">Beleggen</a>	0,00
0	<a href="#">Verzekering</a>	0,00
0	<a href="#">Verzekering</a>	0,00
0	<a href="#">Verzekering</a>	0,00

*Kies hier de gewenste actie*

*Kies uitvoeren en actie wordt in historie opgeslagen (document wordt aangemaakt)*

Oli-Mail

DEMO  
 Arminiusplein 11  
 3421 BC OUDEWATER

Postbus 50  
 3400 AB IJSSELSTEIN UT

BE: 1500  
 Crab: 1500

Digidoc

**Akties**

**Historie**

**Nieuwe actie**

27-12-2002

CK

Bellen

**Toevoegen**

Datum	Aktie	Door	ID
27-12-2002	Bellen	CK	89

Uitvoeren

Antersalesgesprek i.v.m. afgesloten hypotheek

Datum	Aktie	Door	ID
27-12-2002	Bellen	JJ	89
27-12-2002	Rapport		
27-12-2002			
27-12-2002			
27-12-2002			

Verzoek doorlichten verzekeringsportefeuille

*Memoveld per actie  
 Wordt verplaatst naar historie  
 bij uitvoeren actie*



**Word** wordt automatisch opgestart en aan het document wordt een nummer toegekend en wordt op een vaste plaats opgeslagen.

The screenshot shows the Microsoft Word 2003 interface. The title bar reads "Microsoft Word - 02-83". The menu bar includes "Bestand", "Bewerken", "Beeld", "Invoegen", "Opmaak", "Extra", "Label", "Venster", and "Help". The toolbar contains various icons for file operations and editing. The status bar shows "Standaard", "Times New Roman", "10", and bold/italic/underline formatting options. The document content is as follows:

	<i>Postadres</i> Postbus 1, 1100 AB OLI-Plus	<i>Bezoekadres</i> Hoofdstraat 1, 1100 BC OLI-Plus
	DEMO Postbus 50 3400 AB IJSSELSTEIN UT	<i>Telefoon</i> (0123) 12 23 34 <i>Telefax</i> (0123) 12 23 40 <i>Bankrekening</i> 1000.22.340
<i>Onze referentie</i>	AB-02-83	
<i>Toestelnummer</i>		
<i>Datum</i>	27-12-2002	
<i>Onderwerp</i>		

Geachte heer Demo,

Bij deze .....

|

**Correspondentie-adres indien aanwezig wordt automatisch gekozen**

# Documenten altijd weer op te roepen

DEMO | [Klantdossier](#) | [Beheer](#) | [Verhuizen](#) | [Actiepunten](#) | [Oli Site](#) | [Afsluiten](#) | [RaboWeb](#)

**Klantdossier** **Klantprofiel Particulier** Selecteren tennaamstell

[Klantselectie](#) [Klantprofiel Bedrijf](#)

**Klantprofiel**

[Klantcontacten](#)

**Producten**

[Afdrukken](#)

Naam DEMO  
Adres Arminiusplein 11  
3421 BC OUDEWATER  
Telefoon

Segment Clienten Advies  
Geboortedatum  
Geslacht Man  
Cons.segment X

**Productoverzicht**  
 Rentabiliteit  Producten

Aantal	Productgroep	
0	Betalen	
0	Sparen	
0	Consumptieve	
0	Hypotheken	
0	Beleggen	0,00
0	Verzekeren leven	0,00
	Verzekeren schade	0,00

**Dubbelklikken en document wordt in Word opgeroepen**

**Starten andere DOC module**

**Verwijderen**

Oli-Mail

DEMO  
Arminiusplein 11  
3421 BC OUDEWATER

Postbus 50  
3400 AB IJSSELSTEIN UT

1500  
Crab: 1500

Versie 1,0

**Akties**

Datum	Aktie	Door	ID
27-12-2002	Bellen	CK	89

**Historie**

Datum	Aktie	Door	ID
27-12-2002	Bellen	JJ	88
27-12-2002	Rapport	JJ	87
27-12-2002	Offerte	CK	86
27-12-2002	Nota	CK	85
27-12-2002	Fax	AB	84
27-12-2002	Brief	AB	83

**Nieuwe aktie**

27-12-2002

CK

Bellen

Toevoegen

**Uitvoeren**

Aftersalesgesprek i.v.m. afgesloten hypotheek

Verzoek doorlichten verzekeringsportefeuille

Digidoc

## *DOC-Mail* wordt dus gebruikt voor:

- Aanmaken van alle gewenste correspondentie;
- Aanmaken van alle overige klantgerelateerde (interne) documenten;
- Opslaan van door DORA, CBS, HTC, of door andere systemen gegenereerde documenten (offertes/akten/toelichtingen enz.);
- Dus opbouwen en raadplegen van elektronisch dossier en de daar opgeslagen documenten;
- Eventueel plannen en uitvoeren van uw overige (beheer)acties: *Siebel* is leidend.

In de beheermodule van *DOC-Mail* kunt u alle gewenste acties met eventueel een gekoppeld documentsjabloon aanmaken.

Voor het lijstwerk en rapportages is de speciale module *DOC-Rapportage* ontwikkeld (beschikbaar binnen *DOC-Mail* ).

# *DOC-Rapportage*

Met *DOC-Rapportage* bent u in staat de gewenste rapportages te maken.

Hierbij kunt u rapportages maken op niveau van:

- \* openstaande acties of
- \* uitgevoerde acties en/of
- \* werknemer en/of
- \* datumrange



# *DOC-Rapportage*

wordt nog meer gebruikt voor:

- Uitdraaien persoonlijke lijst uit te voeren acties
- Rapportage openstaande acties (mancolijst)
- Meten stuurvariabelen op niveau openstaande c.q. uitgevoerde acties
- Opzoeken van specifieke documenten
  - Uitgebreide zoekopties
  - Gemakkelijk doorklikken naar het elektronische klant dossier



## *DOC kenmerkt zich door*

- Eenvoudig in gebruik en passend bij de behoeften van gebruikers  (gemaakt door gebruikers => voor gebruikers)
- Toekomstgericht  (gekoppeld aan Siebel, het klantinformatiesysteem van de Rabobank)

# *DOC en certificering*

- DOC draait binnen Microsoft Access, wat is gecertificeerd door Rabobank Nederland en op alle werkstations (runtime module) standaard is geïnstalleerd.
- Voor het gebruik van DOC heeft dus geen aanvullende software te worden geïnstalleerd
- Doordat DOC werkt binnen de bestaande Rabobank infrastructuur doen zich geen conflicten voor met andere toepassingen

## *DOC en scanners*

Bij het gebruik van DOC dient u  
gebruik te maken van de door  
Rabobank Nederland  
gecertificeerde scanners

(Cannon LiDe serie voor front-office;  
kosten € 80,--  
en voor de back-office situatie zijn  
meerdere typen mogelijk)

***DOC*** is een product van  
**L & E Software**

*Gemaakt door gebruiker  
voor gebruikers.*

*Ondersteuning Kredietbeheer  
Bedrijven (**OKB**)*

is ook door ons ontwikkeld

*Jan Louwink en Adriaan Egas*

*De programma's*

*Ondersteuning Kredietbeheer  
Bedrijven (OKB)*

*Ondersteuning Kredietbeheer  
Particulieren (OKP)*

zijn ook door ons ontwikkeld en draaien  
inmiddels bij ongeveer 50 Rabobanken

Is uw belangstelling gewekt en wilt u  
meer weten over **DOC**, neem dan  
gerust contact met ons op door een  
mail te zenden naar  
**info@lesoftware.nl**

of fax naar **084-2226114**

of bel **0546-569807**

U kunt ook een demonstratie bij u  
op de bank aanvragen.

***L & E Software***

***Westerweilandweg 6, 7671 GG Vriezenveen***



**Tot Uw dienst**