



ServiceWare Resources 8.0

Releasenotes

Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

Introductie

Versie 8.0 is een feit! En omdat we officieel afscheid nemen van de productnaam ‘Careware’, zal deze versie voluit “Serviceware Resources 8.0” heten.

De grootste verandering in deze versie is de introductie van de ‘Serviceware Authenticator’, onze nieuwe identity provider én tevens broker. Hiermee is het nu ook mogelijk om in te loggen met een ADFS of Azure AD account, of met een account van een andere gekoppelde provider, zoals bijvoorbeeld Google. Natuurlijk zijn ook de mobiele applicaties aangepast om te kunnen werken met deze nieuwe authenticator, resulterend in “Serviceware Resources voor iPhone 8.0” en “Serviceware Resources voor Android 8.0”.

Met de Serviceware Authenticator zijn we nu tevens voorbereid op de aansluiting op het Serviceware Portaal, waarmee we in de nabije toekomst zowel cliënten als medewerkers willen gaan bedienen met widgets die hun meest voorkomende use-cases ondersteunen.

Om diezelfde reden is ook onze afspraken widget de afgelopen tijd omgebouwd naar een portaal-ready versie 4.0. Tevens is er gewerkt aan een nieuwe widget waarmee de cliënt zichzelf kan aanmelden als hij op de locatie is gearriveerd.

Nog meer voorbereiding op de toekomst, maar dan op het gebied van integratie met externe systemen, heeft geleid tot de nieuwe ‘Webhooks’ functionaliteit. Serviceware Resources is bij onze klanten in toenemende mate onderdeel van een complex architectuur landschap, waarin het niet meer alleen gaat over het importeren van gegevens uit aanleverende systemen, maar ook over het delen van onze output – zoals afspraken, registraties en orders – met ontvangende systemen. Met Webhooks hebben we hier de fundering voor gebouwd.

Natuurlijk zijn er ook verbeteringen doorgevoerd op bestaande functionaliteiten. Zo zijn de SRO en Kaart pop-ups versneld, in navolging van de MRO pop-up in versie 7.14. Op het spreekuur planbord is de performance van de cliënt picker aanzienlijk verbeterd en zijn er nieuwe filter mogelijkheden toegevoegd. En de ‘nog te plannen afspraken’ lijst is op de schop gegaan om de meest gangbare use-cases beter te ondersteunen.

De test en acceptatie omgevingen kunnen worden voorzien van een visuele markering om ze beter te kunnen onderscheiden van productie. En voor het delen van afspraken via Exchange is ondersteuning voor Office 365 toegevoegd. Ook zijn er weer een aantal bugs verholpen.

Ten slotte hebben we de term ‘leverschema’ overal vervangen voor het nu meer gangbare ‘order’. Ook maken we qua terminologie niet langer onderscheid tussen de zorg markt en de service markt. Een cliënt heet nu overal een cliënt: een “ontvanger van een service”. Ook waar er in Classic in sommige gevallen eerder nog de term ‘klant’ werd gebruikt.

We hopen dat deze versie u zal bevallen en vernemen graag uw feedback. Dat kan per mail (service@serviceware-benelux.com) of via het Service Desk telefoonnummer: 071-5680310.

Leiden, 28 februari 2022

Serviceware Benelux

Onderdeel van Serviceware SE



Index

1 Nieuw: de Serviceware Authenticator	5
1.1 Inloggen in de webapplicatie	5
1.1.1 SW Authenticator is enkel de identity broker	5
1.1.2 SW Authenticator is zelf de identity provider (en tevens broker).....	5
1.2 Account beheren vanuit Serviceware Resources.....	6
1.3 Uitgelogd worden na te lange inactiviteit.....	7
1.4 Inloggen in de mobiele applicaties.....	8
1.5 Service user accounts	9
2 Verbeteringen in de web applicatie	10
2.1 Visueel onderscheid tussen test, acceptatie en productie omgevingen	10
2.2 Verbeteringen rondom spreekuren	10
2.2.1 Cliënt picker versneld	10
2.2.2 Nieuwe filter opties in de cliënt picker.....	11
2.2.3 Direct schakelen naar order overzicht vanuit spreekuur afspraak	12
2.2.4 Creëren ongeldige afspraak in plaats van terug in de picker	12
2.2.5 Missende validatie meldingen op afspraak pagina's.....	13
2.2.6 Mouse-over met beschrijving niet correct bij reservering op laatste tijdslot.....	13
2.2.7 Sluit knop spreekuur wordt soms over 'i'-symbool getoond	13
2.2.8 Issues met zoeken in spreekuren beheer.....	13
2.2.9 PSE negeert de eerste specifieke 'service tijden' op een lopend spreekuur.....	13
2.3 Verbeteringen rondom MRO, SRO en kaart	14
2.3.1 Laden van de SRO en kaart pop-up versneld.....	14
2.3.2 Medewerkers niet beschikbaar in MRO op planbord van het rooster team	14
2.3.3 Contract team i.p.v. rooster team getoond in 'medewerkers met rooster' lijst	14
2.3.4 'Bezet-blok' van ander planbord niet getoond in MRO pop-up	14
2.3.5 Niet mogelijk om een bestaande MRO instellingen set aan te passen.....	14
2.3.6 Route op ander planbord onterecht aangevinkt en met verkeerd label getoond.....	14
2.4 Verbeteringen rondom cliënt beheer	15
2.4.1 'Nog in te plannen afspraken' lijst	15
2.4.2 'Mijn cliënten': aantal resultaten instelbaar t.b.v. informatie beveiliging	15
2.4.3 Mogelijkheid om zelf cliëntnummer te kiezen	16
2.4.4 Cliënt agenda prints voorzien van datum en tijd van printen	16
2.4.5 Nextgen cliënt agenda controleerde op verkeerde recht.....	17
2.4.6 Geen cliënt gevonden met toekomstige orders na zoeken op geboortedatum	17
2.4.7 Geboortedatum van 9 karakters gevonden	17
2.5 Agenda delen via Exchange	18
2.5.1 Geschikt voor office 365/Exchange online.....	18

Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

2.5.2	Afspraak details uitgebreid met de order beschrijving	18
2.5.3	'Kopieer naar Outlook' op classic employee agenda niet langer beschikbaar	18
2.6	Overige opgeloste issues	19
2.6.1	Niet kunnen werken in classic na nieuw medewerker contract.....	19
2.6.2	'Too many redirects' melding bij medewerkers met meerdere contracten	19
2.6.3	Beëindigen van medewerker contract lijkt geen effect te hebben	19
2.6.4	Alleen hele uren mogelijk in het medewerker contracturen veld	19
2.6.5	Protocol code is niet uniek.....	19
2.6.6	Wijzigen picker details in planbord beheer niet mogelijk	19
2.6.7	Verwijderen van medewerker roosters hinderlijk zware actie	20
2.6.8	Laatste locatie niet zichtbaar in de locatie picker op dag planbord	20
2.6.9	Wijzigen van locatie-openingsrooster veroorzaakt problemen bij plannen.....	20
2.6.10	Locatie website veld 'lust' geen speciale tekens	20
2.6.11	Exporteren onkosten knop in registraties/management resulteerde in error	20
2.6.12	'Selecteer actie voor deze week' in beheermodule werkt soms niet.....	21
2.6.13	Incorrecte geboortedatum bij bekijken dynamisch formulier vanuit Classic.....	21
2.6.14	Fout bij openen dynamisch formulier vanuit een registratie in Classic.....	21
3	Mobiel	22
3.1	Kleine grafische aanpassingen	22
3.2	Specifieke 'Go-to-URL' per order	22
4	Widgets	23
4.1	Afspraken widget 4.0.....	23
4.1.1	Portaal-ready	23
4.1.2	Mogelijkheid om een extra tekst te tonen boven 'gegevens invullen' pagina	23
4.1.3	Een ingestelde voorkeurstijd werd na deselecteren nog steeds onthouden.....	23
4.1.4	Afspraak verzetten via widget onmogelijk bij ontbreken cliënt adres.....	24
4.2	Voor aankondiging 'Aanmeld widget'	24
5	Technische onderwerpen	26
5.1	Webhooks.....	26
5.2	Open API's	27
5.2.1	Nieuwe open API om afspraak status op 'gearriveerd' te zetten	27
5.2.2	Verbeteringen in open API's voor de PSE.....	27
5.2.3	Open API werk t.b.v. Webhooks	27
5.2.4	Open API werk t.b.v. performance verbeteringen	28
5.3	Audit informatie nu gecomprimeerd opgeslagen	28
6	Installatie eisen.....	29
6.1	Compatibiliteitsmatrix.....	29

1 Nieuw: de Serviceware Authenticator

Het inloggen in Serviceware Resources verloopt vanaf versie 8.0 via een nieuwe applicatie, de “Serviceware Authenticator”, die de voorgaande helpLine Identity Provider (hIP) volledig vervangt. Deze nieuwe applicatie is gebaseerd op een standaard oplossing (“Keycloak”) en is geïmplementeerd volgens de laatste security richtlijnen.

De Serviceware Authenticator fungeert niet alleen als een *identity provider*, zoals de hIP was, maar ook als een *identity broker*. Hiermee is het nu tevens mogelijk om in te loggen met een ADFS of Azure AD account, of met een account van een andere gekoppelde provider, zoals bijvoorbeeld Google.

Met de in gebruik name van de Serviceware Authenticator zijn we nu tevens klaar voor de aansluiting op het Serviceware Portaal, waarmee we zowel cliënten als medewerkers willen gaan bedienen met widgets die hun meest voorkomende use-cases ondersteunen. De afspraken widget voor cliënten was daarvan al een eerste voorbeeld.

1.1 Inloggen in de webapplicatie

1.1.1 SW Authenticator is enkel de identity broker

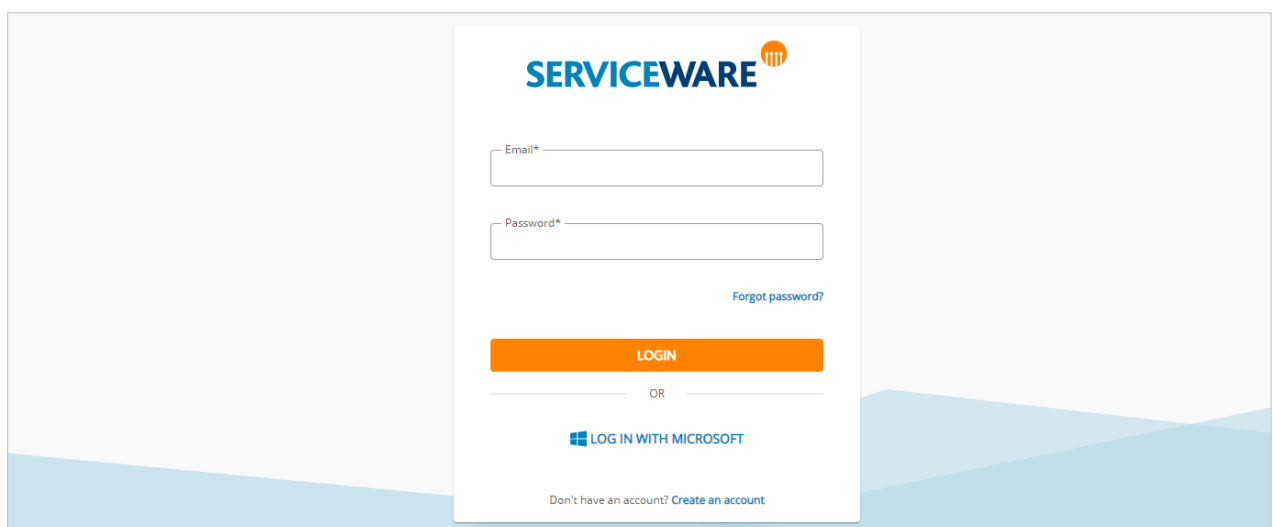
Wanneer de Serviceware Authenticator uitsluitend wordt ingezet als identity broker, dan wordt men bij het navigeren naar de Serviceware Resources website direct doorgelinkt naar de inlog pagina van de gekoppelde identity provider. Wanneer een gebruiker al met de gekoppelde provider ingelogd was (bijv. als hij al was ingelogd in Windows), dan kan het zelfs zo zijn dat hij direct wordt ingelogd, helemaal zonder inlog schermen. Dit laatste is echter afhankelijk van de instellingen van de gekoppelde identity provider.

Twee-factor authenticatie

Het gebruik van twee-factor authenticatie (2FA) is in dit geval de verantwoordelijkheid van de gekoppelde identity provider en ligt niet bij de Serviceware Authenticator, die in dit scenario slechts het ‘doorgeefluik’ is.

1.1.2 SW Authenticator is zelf de identity provider (en tevens broker)

In het geval de Serviceware Authenticator zelf dienst doet als identity provider, of wanneer hij zowel als provider en als broker wordt ingezet, dan zal de gebruiker een nieuwe inlogpagina zien.



Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

Hierop zijn natuurlijk de bekende functionaliteiten zoals ‘wachtwoord vergeten’ en ‘nieuw account maken’ weer beschikbaar. Wanneer de gebruiker een Serviceware Authenticator account gebruikt, zal hij zijn inloggegevens in moeten vullen in de email en wachtwoord velden in het bovenste deel van het scherm.

Wanneer de gebruiker mag inloggen via een gelinkte provider, dan klikt hij één van de beschikbare links onderin het inlog scherm. Hij wordt dan doorgestuurd naar het inlogscherm van die provider.

Twee-factor authenticatie

Het proces rondom het instellen en gebruiken van twee-factor authenticatie is niet wezenlijk veranderd, behalve dat de schermen er iets anders uit zien en dat de mails van een andere afzender (noreply-rsc@serviceware.cloud) afkomstig zijn.

Let wel: twee-factor authenticatie via SMS wordt niet langer ondersteund. Er dient nu altijd gewerkt te worden met een authenticator app.

Wachtwoord vergeten

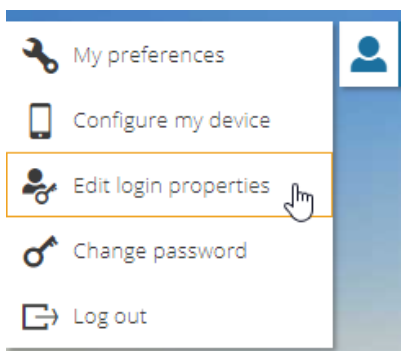
Bij het opvragen van een nieuw wachtwoord is wel iets veranderd. De gebruiker wordt in dat geval gevraagd om tevens een nieuwe twee-factor authenticatie in te regelen.

Wachtwoord policy

Een belangrijk verschil met de hIP is dat er met de Serviceware Authenticator nu de mogelijkheid bestaat om een termijn in te stellen waarna een wachtwoord automatisch verloopt. Natuurlijk geldt dit enkel voor Serviceware Authenticator accounts, en niet voor accounts van gelinkte providers. Standaard staat de termijn op 365 dagen, maar dit kan desgewenst per klant worden aangepast.

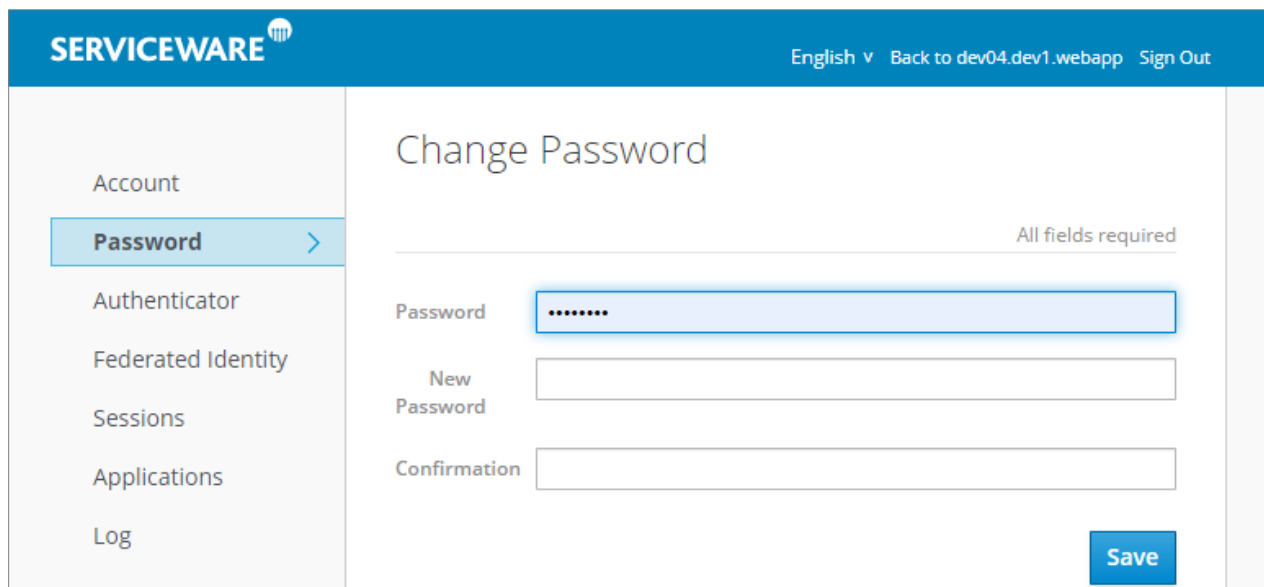
Ook de eisen rondom de wachtwoord sterkte zijn per klant aanpasbaar. Deze zijn voor nu gelijk gehouden aan de eisen die in de hIP werden gebruikt: min. 8 karakters, 1 cijfer, 1 hoofdletter, 1 kleine letter en 1 speciaal karakter.

1.2 Account beheren vanuit Serviceware Resources



Iedere gebruiker kan vanuit de applicatie zijn account beheren. Dit betekent dat hij zijn naam, email en/of wachtwoord kan wijzigen. Ook kan hij hier – bijvoorbeeld in geval van een nieuw toestel – de ingestelde twee-factor ‘verwijderen’, waarna bij de volgende inlog een nieuwe 2FA zal moeten instellen.

Voorheen werd de gebruiker voor het beheren van zijn account doorgestuurd naar de hIP, nu verloopt dit via de Serviceware Authenticator en ziet het er iets anders uit. Het is nieuw dat deze opties nu ook allemaal beschikbaar zijn vanaf de mobiel.



Let op: Het wijzigen van account gegevens betreft puur het Serviceware Authenticator account, en heeft nooit enige invloed op het account van een gelinkte provider.

1.3 Uitgelogd worden na te lange inactiviteit

We hebben de overgang van de hIP naar de Serviceware Authenticator tevens aangegrepen om een aantal verbeteringen te doen rondom het verlopen van je zgn. ‘token’ als men te lang niet actief is geweest in de webapplicatie.

Net als voorheen wordt een gebruiker automatisch uitgelogd wanneer er browser tabs met Serviceware Resources open staan waarop al enige tijd (standaard 30 minuten; aanpasbaar per klant) niet gewerkt is. Wat echter veranderd is, is dat de openstaande tabbladen (met zowel Classic als NextGen pagina’s) nu synchroon worden gehouden. Dit betekent dat er niet *per tab* wordt bijgehouden wanneer je voor het laatst actief was, maar *over alle tabs heen*. Als je wordt uitgelogd op 1 van de tabbladen, word je nu na enkele seconden ook automatisch uitgelogd op alle andere tabbladen met Serviceware Resources. Een gebruiker is dus óf ingelogd, óf uitgelogd, en niet op sommige tabs wel en op andere tabs niet.

Daarnaast hebben we het gedrag aangepast wanneer de gebruiker op zo’n automatisch uitgelogde tab weer opnieuw inlogt. Voorheen moest er op elke tab afzonderlijk weer opnieuw worden ingelogd, nu hoeft dat slechts op 1 van de tabs. De andere tabs zullen korte tijd daarna automatisch ook weer worden ingelogd. Hoe lang dit precies duurt, hangt af van de browser en hoe lang men al uitgelogd was. Door handmatig op een tab te klikken en deze zo te activeren, kan dit proces eventueel worden versneld.

Bovendien wordt de gebruiker op elke tab exact teruggebracht naar de pagina waarop hij het laatst bezig was voordat hij werd uitgelogd. We hebben het gedrag na te lange inactiviteit dus consistent en gebruiksvriendelijker proberen te maken.

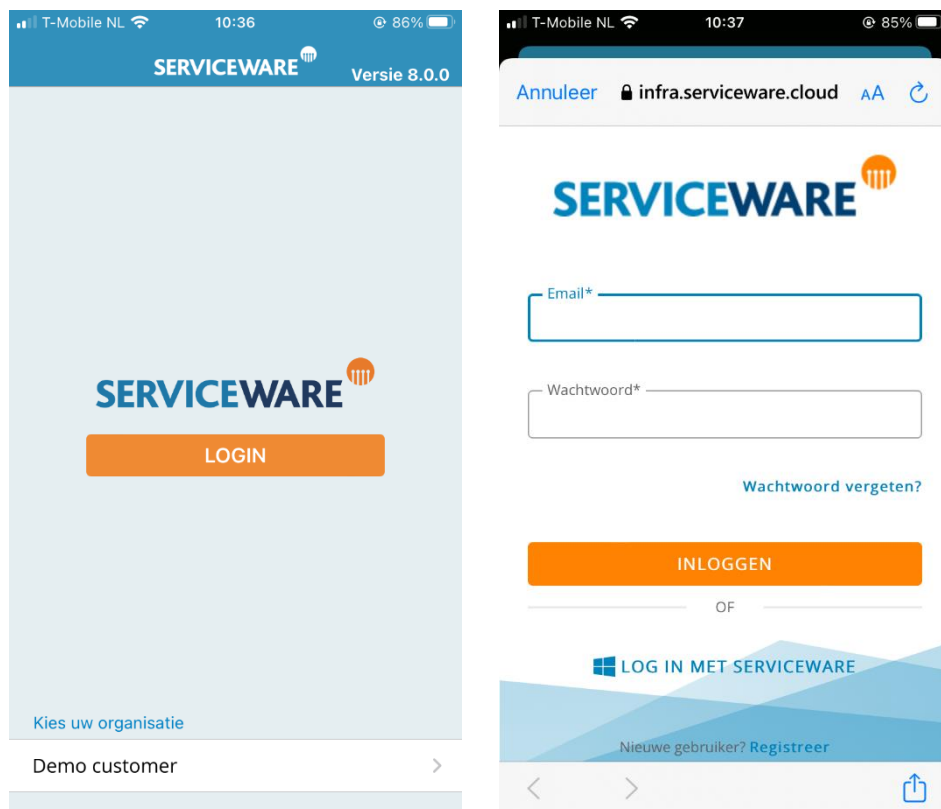
Wanneer de Serviceware Authenticator uitsluitend geconfigureerd is als broker, wordt de gebruiker bij opnieuw inloggen altijd direct doorgestuurd naar de gelinkte identity provider. Deze kan zo geconfigureerd zijn dat ook hier de hele inlog wordt overgeslagen (omdat je al ingelogd was). Als dat zo is, kan het gebeuren dat men – na eerst

Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

automatisch uitgelogd te zijn – direct weer automatisch wordt ingelogd. Met andere woorden, het kan dan lijken alsof je nooit wordt uitgelogd.

1.4 Inloggen in de mobiele applicaties

Het inloggen in de Serviceware Resources mobiele apps verloopt ook via de Serviceware Authenticator. De apps hebben niet langer een eigen inlog pagina, maar linken de gebruiker door naar de webpagina van de Serviceware Authenticator. Of natuurlijk naar de gelinkte provider in het geval de Serviceware Authenticator slechts de broker is.



Wanneer de Serviceware Authenticator zelf de identity provider is, zullen mobiele gebruikers nu ook moeten gaan inloggen met een tweede factor. Dit is nieuw. In de praktijk betekent dit dat ze bij de initiële login, naast hun emailadres en wachtwoord, tevens een code moeten invullen die gegenereerd is in een authenticatie app. Hierna wordt er enkel nog om deze extra code gevraagd wanneer de gebruiker langer dan 30 dagen niet heeft gewerkt in de app, wanneer er gekozen wordt voor 'inloggen als iemand anders' of wanneer de app verwijderd is en daarna opnieuw wordt geïnstalleerd. Ook wordt er na de update naar versie 8.0 eenmaal om de 2FA code gevraagd. Bij latere updates niet meer. Dan kan gewoon toegang verkregen worden met de ingestelde pincode of met de vingerafdruk, zoals men gewend is.

Het is nu tevens mogelijk om het aanmaken van een account voor een nieuwe gebruiker geheel vanaf de mobiel te voltooien, zonder dat hiervoor eerst het toestel nog gekoppeld hoeft te worden via de web applicatie. Natuurlijk moet, om de gebruiker te koppelen aan een medewerker in Serviceware Resources, het e-mailadres dat gebruikt wordt voor het account hetzelfde zijn als het e-mailadres dat bekend is bij de medewerker. Dat is niet veranderd.

Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

1.5 Service user accounts

Voor de service user accounts die worden gebruikt voor alle services en koppelingen die verbinding maken met een Serviceware Resources omgeving, zijn er 2 belangrijke verschillen met vorige versies.

Ten eerste wordt er nu voor iedere koppeling of service een *aparte* service user aangemaakt in Serviceware Resources, waar we eerder slechts 1 service user account hadden voor *alle* koppelingen en services. Hierdoor kunnen nu ook verschillende rechten worden toebedeeld aan verschillende service users.

Daarnaast wordt er om veiligheidsredenen geen Serviceware Authenticator account gecreëerd voor service users, en bestaan ze dus enkel in Serviceware Resources. Dit is anders dan met de hIP en het betekent dat er niet meer handmatig ingelogd kan worden in de applicatie met een email+ wachtwoord combinatie van een service user.

2 Verbeteringen in de web applicatie

2.1 Visueel onderscheid tussen test, acceptatie en productie omgevingen

Het is nu mogelijk om in de web applicatie, een visuele markering aan te brengen in test en acceptatie omgevingen voor een duidelijker verschil met de productie omgeving. De markering is op elke pagina zichtbaar, onderin het scherm op de knoppenbalk. Mocht deze 'sticker' op enig moment in de weg zitten en een knop blokkeren, dan kan er eenvoudig op geklikt worden om hem tijdelijk te verbergen.

Om de markering te tonen, dient in instelling 67 de naam van de omgeving te worden opgegeven en de gewenste kleur van de markering. Optioneel kan er een korte tekst worden toegevoegd over de 'staat' van de data op de betreffende omgeving, zoals bijvoorbeeld: 'Geanonimiseerde gegevens'.

The screenshot displays the 'My planning' interface for 'SESSIONS'. It features a calendar for 'Week 40 2021' with columns for days from Sun 3 Oct to Sat 9. A table below the calendar lists sessions with columns for Location name, Code, Address, and time slots. The sessions are categorized into 'Leuke locatie' and 'Online location 2'. Below the calendar, three detailed views are shown for Sun 3 Oct | Leuke Sessie, Mon 4 Oct | Online session 2, and Wed 6 Oct | Leuke Sessie. Each view includes a vertical axis for time slots (08:00 to 08:45) and a horizontal axis for clients and employees. At the bottom, a navigation bar contains a 'Find option' button, a search icon, and a 'View' button. The bar is divided into three sections: 'Acceptance Anonimized' (green), 'Test omgeving Geanonimiseerde gegevens' (orange), and 'View' (black).

2.2 Verbeteringen rondom spreekuren

2.2.1 Cliënt picker versneld

Nadat we in versie 7.14.0 op het spreekuur planbord de performance rondom het openen van spreekuren hebben verbeterd, is in deze versie het ophalen van cliënten en hun orders (leverschema's) in de cliënt picker aanzienlijk versneld. Hierdoor werkt het zoeken naar cliënten en het plannen met 'drag&drop' vanuit de picker nu vloeiender.

Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

Tevens wordt nu gedurende een gebruikers-sessie onthouden of de picker open of dichtgeklapt is en of de cliënten of de medewerkers tab actief was, zodat de picker niet steeds terugspringt naar zijn standaard waarde na weg navigeren en weer terug komen op het planbord. Dit gebeurde voorheen bijvoorbeeld elke keer bij het maken van een afspraak via de 'Voeg afspraak toe' pagina.

2.2.2 Nieuwe filter opties in de cliënt picker

2.2.2.1 Filter op geïmporteerde cliënt info

Er kunnen nieuwe filters aan de picker worden toegevoegd op basis van geïmporteerde cliënt zorginformatie (voorheen 'cliënt zorg info'). Tot nu toe was dit type cliënt informatie alleen beschikbaar in de classic cliënten module en op het infopaneel op de classic planborden.

Door het echter toe te voegen aan een specifiek spreekuur planbord in de planbord beheer sectie, kan dit type informatie nu ook gebruikt worden als filter in de cliënt picker op het spreekuur planbord. Hiermee kunnen bepaalde orders naar voren worden gehaald om die bijvoorbeeld eerst weg te plannen. Of juist om ze gegroepeerd, allemaal op hetzelfde spreekuur in te plannen.

The screenshot illustrates the configuration of the client picker. On the left, a table shows the 'Tabblad details' for the 'CLIËNTEN' tab, with a start date of 22-06-2021 and an end date of 31-12-2099. The 'Zet filter op cliënt info aan' option is set to 'Specifieke waarden'. The 'KIES TYPEN CLIËNT INFO' dialog box is open, showing a list of client information types. The selected types are 'Allergien', 'Geboortjaar', 'Klas', and 'Medicatie'. The dialog box also shows a search field for 'Naam/nr...' and buttons for 'Opslaan' and 'Annuleren'. On the right, a partial view of the client picker shows filters for 'allergien', 'geboortjaar', 'klas', and 'medicatie'.

Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

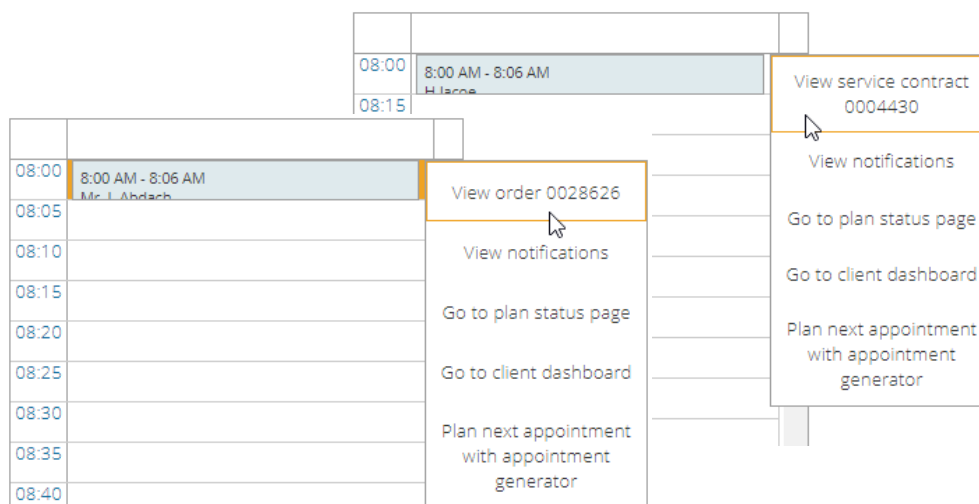
2.2.2.2 Filter op competentie

Er is tevens een nieuw 'filter op competentie' toegevoegd aan de cliënt picker. Wanneer er een spreekuur wordt geselecteerd in het onderste deel van het planbord, dan worden de orders in de cliënt picker automatisch gefilterd op service. Dit betekent dat orders voor services die niet geleverd kunnen worden op dit spreekuur uit de cliënt picker worden weg gefilterd.

Maar het kan natuurlijk voorkomen dat de spreekuren zelf nauwelijks gelimiteerd worden en alle services toestaan. In zo'n geval is de geplande medewerker (of beter: zijn/haar competenties) in feite de limiterende factor. Om dit scenario te ondersteunen, is er een nieuw filter toegevoegd waarmee de orders in de picker handmatig gefilterd kunnen worden op een of meerdere specifieke competenties. Wanneer een order een of meerdere van de geselecteerde competenties bezit, zal deze getoond worden in de picker.

2.2.3 Direct schakelen naar order overzicht vanuit spreekuur afspraak

Bovenin het 'rechter-muis-menu' van een spreekuur afspraak is een optie toegevoegd. Hiermee kan snel genavigeerd worden naar het order overzicht van de betreffende cliënt, wanneer het om een afspraak gebaseerd op een order gaat. Wanneer de afspraak gebaseerd is op een service contract, dan brengt deze nieuwe optie je naar het service contracten overzicht van de cliënt.



2.2.4 Creëren ongeldige afspraak in plaats van terug in de picker

Bij het plannen van een spreekuur afspraak met behulp van 'drag&drop' vanuit de picker, gebeurde het soms dat de order weer terug in de picker 'sprong' en er geen afspraak werd gemaakt, zonder dat het duidelijk was waarom. Dit gedrag trad op wanneer de afspraak ongeldig zou zijn geweest na plannen, en kwam voor sinds versie 7.14.0.

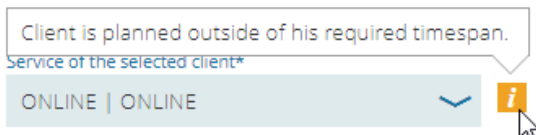
Op alle andere type planborden wordt een afspraak in een soortgelijke situatie wel gecreëerd, maar weergegeven in een rode kleur. Dit heeft als voordeel dat je kunt tonen wat er dan exact mis is. Daarnaast kun je op die manier wel alvast de tijd claimen voor een afspraak terwijl je dan naderhand het probleem met de ongeldigheid aanpakt.

Om het gedrag consistent te houden, is dit nu ook weer teruggebracht naar het spreekuur planbord.

Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

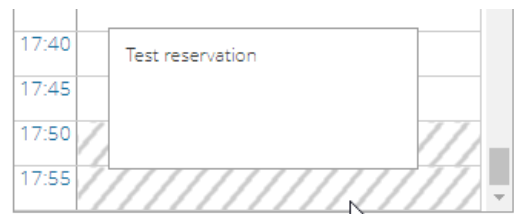
2.2.5 Missende validatie meldingen op afspraak pagina's

Op de 'Afspraak info' en 'Wijzig afspraak' pagina's waren bepaalde waarschuwingen niet meer zichtbaar, zoals bijvoorbeeld dat een afspraak buiten zijn vereiste tijden was gepland, dat het team van de geplande order ongeldig is op de geplande datum, of dat de leeftijd van de cliënt ten tijde van de afspraak niet voldoet aan de eisen zoals die door de service worden gesteld. Dit is verholpen, alle meldingen worden weer getoond.



2.2.6 Mouse-over met beschrijving niet correct bij reservering op laatste tijdsslot

De mouse-over info box met de beschrijving van de reservering werd niet goed getoond voor reserveringen helemaal aan het einde van het spreekuur. Dit is nu opgelost.



2.2.7 Sluit knop spreekuur wordt soms over 'i'-symbool getoond

Bij spreekuren met een langere naam of bij 'gelockte' spreekuren, kon het gebeuren dat de knop om het spreekuur niet langer te tonen onderin het planbord, over het 'i' symbool kwam te staan. Dit is nu opgelost.



2.2.8 Issues met zoeken in spreekuren beheer

Rondom het zoeken naar spreekuren in de spreekuur beheer sectie waren twee issues gemeld. Het kwam soms voor dat na het aanpassen van de zoekcriteria na een initiële zoekactie, wél de correcte spreekuren als resultaat werden getoond in de tabel, maar dat bij openen van een van die spreekuren een spreekuur werd geopend dat nog hoorde bij de initiële zoekactie. Dit probleem is opgelost.

Ook werkte het zoekfilter 'op specifieke dag(en)' niet correct wanneer de lijst met dagen niet eerst werd gesloten voordat er op de blauwe zoekknop onderin werd geklikt. Ook dit is nu verholpen.

2.2.9 PSE negeert de eerste specifieke 'service tijden' op een lopend spreekuur

Wanneer er binnen een spreekuur één of meerdere specifieke tijdsperiodes waren gedefinieerd voor een bepaalde service, dan werden er door de PSE op de huidige dag geen suggesties gevonden tijdens sommige van deze tijdsperiodes. Wanneer het spreekuur al was gestart, werd de eerstvolgende service tijdsperiode genegeerd. En als er slechts één service tijdsperiode was gedefinieerd, dan werden er voor die service dus helemaal geen suggesties gegeven op de huidige dag. Deze issue is nu opgelost.

Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

2.3 Verbeteringen rondom MRO, SRO en kaart

2.3.1 Laden van de SRO en kaart pop-up versneld

Als vervolg op het versnellen van de MRO pop-up in versie 7.14.0, is nu ook het laden van de pop-up voor de SRO en voor de kaartweergave versneld. Alle benodigde data wordt nu slimmer en meer gegroepeerd opgehaald. De performance winst is daardoor het grootst bij grote datasets.

2.3.2 Medewerkers niet beschikbaar in MRO op planbord van het rooster team

Een medewerker met een rooster op een ander team (X) dan zijn contract team (Y), was wel beschikbaar in de picker van het planbord waarop team X was ingeregeld, maar verscheen niet op de 'selectie' tab in de MRO pop-up van hetzelfde planbord. Wanneer de medewerker al gepland was, verscheen deze ook niet op de 'route' tab. Dit probleem is verholpen.

2.3.3 Contract team i.p.v. rooster team getoond in 'medewerkers met rooster' lijst

Wanneer een medewerker een rooster heeft op een ander team (X) dan zijn contract team (Y), dan werd in de MRO pop-up van het planbord waarop team Y was ingeregeld, in de 'medewerkers met rooster' categorie, niet het team vermeld waarop het rooster bestond maar in plaats daarvan het contract team. Dat was verwarrend en verhinderde soms ook het kunnen filteren op team. Dit probleem is opgelost.

2.3.4 'Bezet-blok' van ander planbord niet getoond in MRO pop-up

Er werd gemeld dat een kantoortaak, gepland op een ander planbord A en qua tijd slechts deels overlappend met de diensttijden op planbord B, niet getoond werd in de MRO pop-up van planbord B. Dit is opgelost. De kantoortaak wordt nu gewoon weer getoond als 'bezet blok' in de MRO pop-up van planbord B.

2.3.5 Niet mogelijk om een bestaande MRO instellingen set aan te passen

Wanneer er aanpassingen werden gemaakt in de MRO instellingen voor een bepaald planbord, en die werden opgeslagen als een bestaande instellingen set, dan trad er een fout op en mislukte het opslaan. Het is nu weer mogelijk om bestaande instellingen sets aan te passen.

2.3.6 Route op ander planbord onterecht aangevinkt en met verkeerd label getoond

In de route tab van de MRO pop-up worden die medewerkers getoond die al een route hebben op een ander planbord. Wanneer een medewerker op de dag ervoor of erna ook was ingepland, dan werd hier het verkeerde route-label getoond, namelijk die van de dag ervoor of erna.

Daarnaast had dit invloed op het wel of niet automatisch aangevinkt zijn van die route in de MRO pop-up. Beide issues zijn verholpen. Het feit dat een medewerker de dag ervoor of erna ook gepland is heeft nu geen incorrecte invloed meer op de geselecteerde dag.

Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

2.4 Verbeteringen rondom cliënt beheer

2.4.1 ‘Nog in te plannen afspraken’ lijst

Door te klikken op ‘Alle nog in te plannen afspraken’ op de ‘Mijn cliënten’ tegel op de startpagina, kom je op een cliënt overstijgend overzicht met alle nog ongeplande orders. We hebben dit overzicht in deze versie aanzienlijk weten te versnellen. Daarnaast zijn er ook functioneel een aantal wijzigingen doorgevoerd.

Voorheen werden in deze lijst alle ongeplande orders getoond met een geldigheid die (deels) overlapte met de ingestelde periode X. Anders gezegd, het was een lijst met orders die in periode X ingepland *konden* worden. Nu wordt enkel de einddatum van de geldigheid vergeleken met de ingestelde periode X. Hierdoor is het nu een lijst met orders die in periode X ingepland *moeten* worden. Het is daarmee echt een checklist geworden.

Door eventueel periode X zo in te stellen dat deze in het verleden ligt, kan er ook een overzicht worden verkregen van alle orders die bijvoorbeeld vorige week gepland *hadden moeten* worden, maar waarbij dat niet gebeurd is.

Voor de definitie van periode X is het mogelijk om een *specifieke* periode te kiezen, zoals van 1 november tot 15 november bijvoorbeeld, of een rollende periode. Een voorbeeld van een rollende periode is bijvoorbeeld altijd 7 dagen vooruit vanaf nu. Hierbij kan de dag van vandaag meegenomen worden of juist niet. De ingestelde periode wordt per gebruiker onthouden, zodat deze direct weer actief is wanneer men morgen weer terugkomt om deze lijst opnieuw te bekijken.

Daarnaast is het ook mogelijk nu de lijst te filteren op meerdere teams, of juist op alle teams minus een aantal specifieke.

Voorheen kon er slechts op 1 enkel team gefilterd worden. Tot slot is een filter op prioriteit toegevoegd.

The image shows two screenshots of a software interface for setting a time period. The top screenshot shows the 'Specific period' option selected, with 'From' and 'To' date pickers set to 11/01/2021 and 11/15/2021 respectively. The bottom screenshot shows the 'Rolling period' option selected, with a text box containing the number '7', a dropdown menu currently showing 'Days in past' and 'Days in the future', and a checked checkbox labeled 'Include today'.

2.4.2 ‘Mijn cliënten’: aantal resultaten instelbaar t.b.v. informatie beveiliging

Bij het zoeken naar cliënten op de ‘Mijn cliënten’ pagina in NextGen, gold er tot nu toe een maximum van 1000 resultaten. Dit betekende dat er na het invoeren van een zoekterm of instellen van filters alleen resultaten werden getoond in de tabel als dit er minder dan 1001 waren. Waren de filters en/of de zoekterm te weinig specifiek en werden er *meer* dan 1000 resultaten gevonden, dan verscheen een melding dat er specifiekter moest worden gezocht.

Vanuit het oogpunt van informatie beveiliging is het kunnen inzien van 1000 cliënten nog steeds erg veel. Daarom is er nu een optie toegevoegd aan instelling 63 waarmee het maximum aantal cliënten te configureren is (waarden tussen 0 – 1000). Wij hebben deze instelling nu standaard ingesteld op een maximum van 50 cliënten. Hiermee ziet men dus van minder cliënten de informatie, maar de keerzijde is dat er ook veel specifiekter gezocht zal moeten worden. Worden er meer dan 50 resultaten gevonden, dan worden deze *niet getoond* en verschijnt wederom de melding om specifiekter te zoeken. Het is dus een balans tussen informatie beveiliging enerzijds, en gebruiksvriendelijkheid anderzijds.

Let op: het kunnen limiteren van zoekresultaten heeft *geen* effect op het zoeken naar cliënten in de cliënt module in het classic deel van de applicatie. Deze module zal in de nabije toekomst worden uitgeschakeld.

Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

2.4.3 Mogelijkheid om zelf cliëntnummer te kiezen

Bij het aanmaken van een nieuwe cliënt werd tot dusver het cliënt nummer altijd automatisch gegenereerd. Vanaf versie 8.0 is het mogelijk om desgewenst zelf het cliënt nummer te kiezen. De standaard methode – laten genereren of zelf kiezen – kan worden ingesteld in instelling 62. Dit is daarna de default op de ‘Voeg cliënt toe’ pagina in NextGen. Er kan per cliënt echter altijd nog gekozen worden om van deze default af te wijken.

My clients >
Add client

Identification
Client number*
 Auto generate Input manually

813254 X

SSN

2.4.4 Cliënt agenda prints voorzien van datum en tijd van printen

De ‘header’ van de cliënt agenda print (zowel vanuit classic als vanuit nextGen) is uitgebreid met de datum en tijd op het moment van printen. Dit zal zichtbaar zijn op elk van de geprinte pagina, net als de naam van de cliënt.

K Williams **Week 49**

07-12 2021 17:31

	Ma 06 Dec	Di 07 Dec	Wo 08 Dec	Do 09 Dec	Vr 10 Dec	Za 11 Dec	Zo 12 Dec
Nacht							
	08:00	08:00	08:00	09:00	08:00	09:00	09:00
Ochtend	09:00	09:15	09:00		09:00		
Middag							
Avond							

Maandag 06 December 2021 08:00 Tot 08:15

Wat: ONLINE | ONLINE

Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

2.4.5 Nextgen cliënt agenda controleerde op verkeerde recht

Om de cliënt agenda in NextGen te mogen openen is recht 6 nodig. Helaas werd hier in plaats van op recht 6, op recht 6.9.1 gecontroleerd, waardoor sommige gebruikers de agenda niet konden inzien. Deze fout is hersteld.

2.4.6 Geen cliënt gevonden met toekomstige orders na zoeken op geboortedatum

Wanneer er in de cliënt picker van de Classic cliënt module gezocht werd op basis van de geboortedatum, dan werden er geen cliënten gevonden waarvoor enkel toekomstige orders open stonden. Dit is aangepast.

2.4.7 Geboortedatum van 9 karakters gevonden

Nadat er enkele cliënten zijn gevonden met een geboortedatum bestaande uit 9 cijfers, is de controle hierop opnieuw bekeken en uitgebreid. Het is nu niet meer mogelijk om cliënten te importeren of aan te maken met een geboortedatum van meer dan 8 karakters.

Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

2.5 Agenda delen via Exchange

2.5.1 Geschikt voor office 365/Exchange online

Naast het kunnen exporteren van afspraken naar Outlook via Exchange, is het nu tevens mogelijk om afspraken te exporteren naar Office 365. De inhoud van de afspraakinformatie is bij beide opties gelijk.

Instelling 41 is uitgebreid met de optie voor Office 365.

41 Configure Exchange connection

Description
When it is desired to export Serviceware Resources appointments to an external calendar or to import external appointments into Serviceware Resources using Exchange (defined in setting 4), the Exchange connection has to be configured here.

Using:
 Exchange (on premise) Office 365

Client Id
[Redacted]

Tenant Id
[Redacted]

Client secret
[Redacted]

Domains
Description
Specify which domains should be used for retrieving the appointments from an Outlook calendar. For example: exampledomain.com

Domain
[Redacted]

2.5.2 Afspraak details uitgebreid met de order beschrijving

De basis afspraakinformatie die wordt meegegeven in de export naar Outlook of Office 365 bevat het *wie-wanneer-waar* van de afspraak. Dit betekent dat de cliëntnaam, de datum en tijd van de afspraak en het adres waar de afspraak gaat plaatsvinden beschikbaar zijn.

In de afspraakdetails worden zaken meegegeven als de te leveren services en activiteiten. Ook is hier de geboortedatum en het geslacht van de cliënt beschikbaar. Vanaf versie 8.0 is nu tevens de beschrijving van de order beschikbaar in de afspraak details.

2.5.3 ‘Kopieer naar Outlook’ op classic employee agenda niet langer beschikbaar

Om security redenen is de ‘Kopieer naar Outlook’ knop niet meer beschikbaar vanaf de medewerker agenda in het classic deel van de applicatie. Als men nu afspraken wil tonen in zijn of haar Outlook agenda, dient dit via Exchange of via Office 365 te lopen.

Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

2.6 Overige opgeloste issues

2.6.1 Niet kunnen werken in classic na nieuw medewerker contract

Wanneer er voor een bestaande medewerker een nieuw, extra contract werd toegevoegd, dan traden er in sommige gevallen problemen op wanneer men met dit nieuwe contract wilde werken in het classic deel van de applicatie. Dit probleem is verholpen.

2.6.2 ‘Too many redirects’ melding bij medewerkers met meerdere contracten

Wanneer een medewerker met meer dan 1 contract was ingelogd in de applicatie, en hij logt uit of laat zijn sessie verlopen (te lang inactief), dan traden er problemen op bij opnieuw inloggen. Na het invullen van zijn gegevens op de login pagina werd er een melding getoond met ‘Too many redirects’ en kon er pas weer worden ingelogd na compleet opnieuw starten van de browser. Dit probleem is opgelost.

2.6.3 Beëindigen van medewerker contract lijkt geen effect te hebben

Wanneer in NextGen een medewerker contract werd afgesloten door een vervoegde einddatum op te geven via de knop ‘Beëindig’, leek de actie geen effect te hebben. Dit kwam doordat de pagina met daarop de contract gegevens niet werd ververst na de actie. Hierdoor was nog steeds de oorspronkelijke einddatum te zien. De pagina wordt nu ververst na een ‘Beëindig’ actie.

2.6.4 Alleen hele uren mogelijk in het medewerker contracturen veld

Bij het opgeven van het aantal contracturen bij een bepaald medewerker contract in de NextGen medewerker module, was enkel de invoer van hele uren mogelijk. Dit is aangepast. Er kunnen nu ook decimale getallen worden ingevoerd. Hetzelfde probleem werd gevonden bij het importeren van contracturen. Ook dat is aangepast.

2.6.5 Protocol code is niet uniek

Er konden meerdere protocollen bestaan met dezelfde code, waardoor het in sommige gevallen lastig was het correcte protocol te pinpointen. Dit is nu niet meer mogelijk. Bij het aanmaken of wijzigen van een protocol in de web applicatie wordt er gecontroleerd of de code uniek is. Zo niet, dan wordt er een melding getoond en kan het protocol niet worden opgeslagen.

2.6.6 Wijzigen picker details in planbord beheer niet mogelijk

Het wijzigen van de picker details voor bijvoorbeeld een medewerker- of cliënt picker in de planbord beheer sectie in classic was niet mogelijk. Er verscheen – onterecht – een melding over verplichte velden die niet ingevuld zouden zijn. Hierdoor was opslaan niet mogelijk. Dit probleem is opgelost.



Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

2.6.7 Verwijderen van medewerker roosters hinderlijk zware actie

Het verwijderen van medewerker roosters in de rooster module duurde lang en bleek een vrij zware belasting op het systeem. Hier ondervonden andere processen, die ook rooster informatie gebruiken, hinder van. Deze functie wordt nu op een andere manier uitgevoerd waardoor hij minder rekenkracht eist.

2.6.8 Laatste locatie niet zichtbaar in de locatie picker op dag planbord

Wanneer er relatief veel openingsroosters zijn gedefinieerd voor een bepaalde locatie(kamer) op een en dezelfde dag, kon het voorkomen dat helemaal onderin de locatie picker de laatste locatie(s) niet of slechts deels zichtbaar waren. De logica die per locatie de benodigde ruimte in de picker berekent is nu aangepast en houdt nu rekening met het bestaan van veel meer roosters per locatie. Hierdoor is het onwaarschijnlijk dat dit issue nog zal optreden.

2.6.9 Wijzigen van locatie-openingsrooster veroorzaakt problemen bij plannen

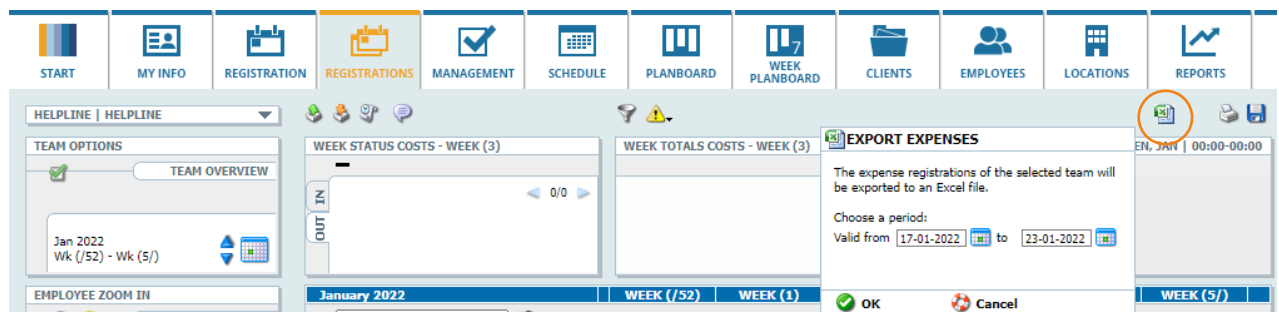
Er waren problemen rondom het niet kunnen plannen van locatie-openingsroosters op het classic dag planbord nadat het openingsrooster was gewijzigd. Na wijzigen verscheen het openingsrooster niet meer in de picker en op het planbord zelf ging het mis met de bepaling of de afspraak geldig was of niet. Het ging specifiek mis wanneer de dag waarop gewijzigd werd, een andere was dan de dag van het openingsrooster zelf. Dit probleem is opgelost.

2.6.10 Locatie website veld ‘lust’ geen speciale tekens

Het website veld voor locaties in de Classic locatie module kon geen ‘speciale karakters’ aan, waardoor het leek alsof de ingevoerde URL niet correct was. In de database werd echter wel alle invoer correct opgeslagen. Het invoerveld is nu aangepast, zodat de ingevoerde en opgeslagen waarde nu ook correct zichtbaar is.

2.6.11 Exporteren onkosten knop in registraties/management resulteerde in error

Het klikken op de knop ‘onkosten exporteren’ in de registraties en management modules resulteerde in een error. Dit is opgelost. Het is nu weer mogelijk de overzichten in Excel te openen.



Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

2.6.12 'Selecteer actie voor deze week' in beheermodule werkt soms niet

Bij het werken in de management module in classic werkte de dropdown 'Selecteer actie voor deze week' op het team overzicht soms niet meer wanneer je inzoomde op iemands week, en dan weer terug ging naar het team overzicht. Dit probleem is nu opgelost.

2.6.13 Incorrecte geboortedatum bij bekijken dynamisch formulier vanuit Classic

Nadat dit probleem eerder speelde en opgelost is in de mobiele applicatie, werd het nu opnieuw gevonden maar dan in de registraties/management module in de webapplicatie wanneer vanuit daar een ingevuld dynamisch formulier werd geopend. Een cliënt met geboortedatum 01-07-1937 werd daar weergegeven met een geboortedatum 30-06-1937, oftewel 1 dag eerder. Ook dit issue is nu opgelost.

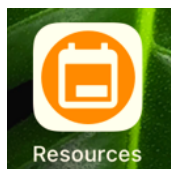
2.6.14 Fout bij openen dynamisch formulier vanuit een registratie in Classic

In sommige gevallen kon het voorkomen dat een ingevuld dynamische formulier niet wilde openen wanneer het werd aangeklikt in de registratie(s)/management module in Classic. De melding 'Oops an error occured' was dan zichtbaar. De oorzaak is gevonden en het probleem is nu verholpen.

3 Mobiel

Naast de nieuwe manier van inloggen zijn er in de mobiele apps nog een tweetal veranderingen doorgevoerd.

3.1 Kleine grafische aanpassingen



Naar aanleiding van de naamswijziging van Careware naar Serviceware Resources zijn zowel in de iPhone app als in de Android app de logo's vervangen. Ook wordt er vanaf versie 8.0 een nieuw 'launcher' icoon gebruikt.

Daarnaast zijn er in de iPhone app nog enkele andere, kleine grafische verschillen met vorige versies waarneembaar. Deze aanpassingen lopen vooruit op een ander project, waarin we de iPhone app ook willen gaan aanbieden via de Apple store.

3.2 Specifieke 'Go-to-URL' per order

In combinatie met Serviceware Resources 7.14.1 en hoger.

Voorheen kon een URL worden opgegeven waarnaar de gebruiker kon linken vanuit een afspraak in zijn agenda in de mobiele app. Het cliëntnummer van de order waarop de afspraak was gebaseerd werd toegevoegd aan de URL, en deze kon dan worden gebruikt om de relevante cliënt informatie in de externe applicatie te openen. Er kon echter geen specifieke order informatie worden verstrekt, alleen cliënt- en medewerker nummer konden voor de gebruiker worden ingevuld, zodat de gebruiker soms nog handmatig de exacte order in de externe applicatie erbij moest zoeken.

Nu komt het steeds vaker voor dat Serviceware Resources orders verwerkt uit *meerdere* bronsystemen. Het kunnen opgeven van een enkele 'Go-To-URL' is dus niet meer toereikend. Daarom kan er nu per order een URL meegegeven worden wanneer de order wordt geïmporteerd. Ook kan er per order aangegeven worden of het openen van die URL 'in de flow' moet worden opgenomen (bijv. start afspraak, open URL, stop afspraak), of dat het enkel een optionele actie moet zijn. Wanneer er geen specifieke URL bekend is bij de order, valt het systeem terug op de standaard URL die nog steeds ingesteld kan worden.

Wanneer er meerdere orders aan één afspraak zijn gelinkt, dan zal de gebruiker kunnen kiezen welke externe link hij wil openen.

Deze functionaliteit is te gebruiken in combinatie met Serviceware Resources versie 7.14.1 of hoger.

4 Widgets

4.1 Afspraken widget 4.0

In combinatie met Serviceware Resources 7.14.1 en hoger.

4.1.1 Portaal-ready

De afspraken widget is de afgelopen tijd omgebouwd naar een portaal-ready-widget. Hiermee bedoelen we dat de widget, naast stand-alone, ook geplaatst zal kunnen worden op het Serviceware portaal dat binnenkort beschikbaar zal zijn. Hiervoor is voornamelijk de front-end aangepast waardoor de widget er nu iets anders uitziet. De indeling van de schermen en de functionaliteiten zijn echter allemaal gelijk gebleven.

4.1.2 Mogelijkheid om een extra tekst te tonen boven ‘gegevens invullen’ pagina

Wanneer er zonder order wordt gepland, dan is er bovenin de pagina waar de cliënt zijn of haar gegevens dient in te vullen, een mogelijkheid toegevoegd om eventueel een extra tekst te tonen. De inhoud van de tekst is natuurlijk weer volledig configureerbaar, en kan ook gewoon leeg worden gelaten.

The screenshot shows a progress bar at the top with five steps: 1. Appointment (checked), 2. Location (checked), 3. Info (highlighted in orange), 4. Time, and 5. Ready! Below the progress bar is the 'Personal details' section. It includes a warning message: 'Please make sure that you fill in the fields below with information that matches the information on your passport.' The form fields are: 'Initials*' (text input), 'Dutch nationality' (radio buttons for 'Yes' and 'No', with 'Yes' selected), 'First name*' (text input), and 'SSN-number' (text input).

4.1.3 Een ingestelde voorkeurstijd werd na deselecteren nog steeds onthouden

The screenshot shows the 'Desired appointment time' section. It has two radio buttons: 'No preference' and 'Specify preference' (selected). Below this is the 'Between' section with five time slots, each with a checkbox: '08:00 and 10:30', '10:30 and 12:00' (checked), '12:00 and 15:00', and '15:00 and 18:00'.

Als er op de eerste pagina een of meerdere voorkeurstijden werden aangevinkt, en later werd er alsnog gekozen voor ‘geen voorkeur’, dan werden de eerder aangevinkte voorkeurstijden onder water toch onthouden. Deze werden dan nog gebruikt in de bepaling van de beste opties.

Dit issue is verholpen.

Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

4.1.4 Afspraak verzetten via widget onmogelijk bij ontbreken cliënt adres

In de her-plan widget, waarmee een bestaande afspraak door de cliënt zelf verzet kan worden naar een andere tijd, datum of locatie, werd voorheen gecontroleerd of er voor de cliënt een adres bekend was in Serviceware Resources. Ontbrak dit adres, dan was het onmogelijk om via de widget de afspraak te verzetten.

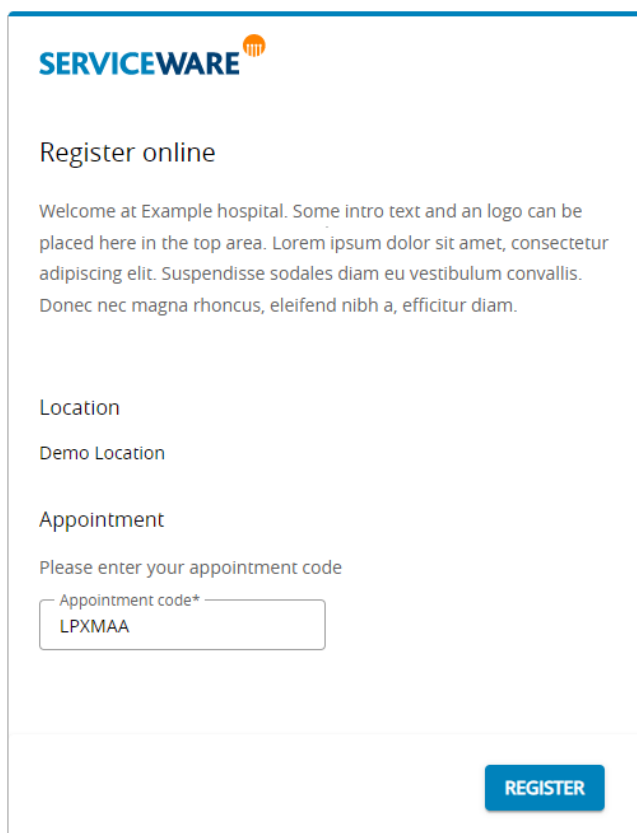
Omdat spreekuur afspraken nooit plaatsvinden op het adres van de cliënt zelf is het niet absoluut noodzakelijk dat er een cliënt adres bekend is. De controle op adres in de her-plan widget was dus wel erg strikt. De check is er nu uitgehaald.

Let op: Voor het plannen van een cliëntafspraak met de PSE via de webapplicatie is het nog wel vereist dat een cliënt een adres heeft. En ook voor het plannen van cliënt orders in Classic is een adres een vereiste. Wij raden dus aan om te allen tijde een cliënt adres vast te leggen bij het aanmaken van een nieuwe cliënt.

4.2 Vooraankondiging ‘Aanmeld widget’

In combinatie met Serviceware Resources 8.0.0 en hoger.

Voor kleine prikposten of poli's waar er geen centrale ontvangst aanwezig is, zal het met de aanmeld widget mogelijk zijn om cliënten die binnenkomen op de locatie, zichzelf te laten registreren als 'gearriveerd'. Hierna wordt de afspraak op het planbord getoond met een poppetje aan de rechterkant, waarmee het zichtbaar is dat deze cliënt zit te wachten.



SERVICWARE

Register online

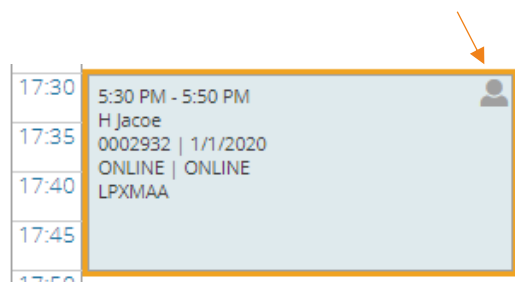
Welcome at Example hospital. Some intro text and an logo can be placed here in the top area. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Suspendisse sodales diam eu vestibulum convallis. Donec nec magna rhoncus, eleifend nibh a, efficitur diam.


Location
Demo Location

Appointment
Please enter your appointment code

Appointment code*
LPXMAA

REGISTER



17:30	5:30 PM - 5:50 PM	
17:35	H Jacoe 0002932 1/1/2020 ONLINE ONLINE LPXMAA	
17:40		
17:45		
17:50		

Er kan een link naar deze widget worden opgenomen in de afspraak bevestigingsmail die de cliënt ontvangt na het maken van de afspraak.

Wanneer de cliënt op de locatie is aangekomen, kan de widget vanaf de eigen mobiel geopend worden. De locatie waarop de afspraak is gepland en de afspraakcode zijn dan al automatisch ingevuld. De cliënt hoeft nu enkel de locatie te controleren (ben ik inderdaad op deze locatie?) en op 'Aanmelden' te klikken.

Een andere optie is dat de link naar de widget in de wachtkamer wordt gecommuniceerd, bijvoorbeeld d.m.v. een te scannen QR code. Hier kan dan al de betreffende locatie in mee worden genomen, zodat niet alleen de aanmeld widget opstart na het scannen

Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

van de QR code, maar dat tevens al de locatie waarop men zich bevindt is ingevuld. In dit scenario dient de cliënt zijn afspraak code in te vullen en op 'Aanmelden' te klikken.

Een derde optie is dat de widget op een centraal apparaat in de wachtkamer draait, en dat iedere cliënt die binnenkomt zich op dat apparaat aanmeldt. De locatie kan dan eenmalig worden ingesteld bij opstarten. Daarna blijft deze te allen tijde ingevuld. Ook hier dienen cliënten dus enkel hun afspraakcode in te vullen.

Aanmelden kan binnen een tijdswindow van een X aantal minuten vóór de starttijd van de afspraak t/m een Y aantal minuten ná de starttijd van de afspraak, waarbij X en Y instelbaar zijn.

5 Technische onderwerpen

5.1 Webhooks

Met versie 8.0 is er een nieuw export mechanisme beschikbaar. Door middel van zogenaamde ‘Webhooks’ is het mogelijk om je als ontvangende partij te abonneren op informatie uit Serviceware Resources. Het gaat hierbij specifiek om orders (leverschema’s), afspraken en/of registraties.

Direct nadat een order, afspraak of registratie is aangemaakt, gewijzigd of verwijderd, wordt er een bericht gecreëerd dat vervolgens ‘gepushed’ wordt naar alle abonnees. Een abonnee abonneert zich op bepaalde triggers, bijvoorbeeld alleen op alle gebeurtenissen rondom afspraken, of juist alleen op de ‘create’ triggers voor zowel afspraken als registraties. De abonnee kan direct het ontvangende systeem zijn, maar hier kan eventueel ook nog een koppeling tussen zitten om de informatie verder te filteren, zodat bijvoorbeeld alleen alle nieuwe afspraken van een bepaald team of voor een bepaalde services worden ontvangen.

Om Webhooks te configureren, moet eerst systeem breed worden ingesteld voor welke triggers er überhaupt berichten worden gegenereerd. Dit kan in instelling 66. Daarna moeten in de NextGen beheer module de abonnementen, ofwel de ‘message subscriptions’, worden gedefinieerd.

Neem voor meer informatie contact op met een van onze consultants.

66 Usage of the message broker

Description
For which triggers should a message be placed in the message broker?

Administration & setup > Message subscriptions >
Add message subscription

Identification
Name
Demo

Where to send
URL*
https://urlofreceivingparty:test

What to send
Triggers*
 Appointment created
 Appointment updated
 Appointment deleted

Security method
 Hmac

Application Id*
Secret*
Cipher strength*
256

Custom headers
Key*
Value*

Appointments
 Appointment created
 Appointment updated
 Appointment deleted

Registration
 Registration created
 Registration updated
 Registration deleted

Orders
 Order created
 Order updated
 Order deleted
 Include imported orders

Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

5.2 Open API's

5.2.1 Nieuwe open API om afspraak status op 'gearriveerd' te zetten

Er is een nieuwe open API beschikbaar waarmee de status van geplande spreekuur afspraken op 'gearriveerd' kan worden gezet. We gebruiken deze open API zelf voor de aanstaande 'Aanmeld widget' voor cliënten, maar hij kan ook ingezet worden om te koppelen met een ander aanmeldsysteem.

[POST api/v2/appointments/arrived](#)

5.2.2 Verbeteringen in open API's voor de PSE

Het was al mogelijk om via open API's een *nieuwe* afspraak te plannen met onze 'Plan Suggestion Engine (PSE)'. Nu is hier de mogelijkheid aan toegevoegd om ook bestaande afspraken te kunnen *herplannen*.

Er worden door de PSE nu ook suggesties geopperd wanneer er een order wordt ingevoerd die al gepland is en tevens de bijbehorende afspraak wordt opgegeven. Na het kiezen van een van de suggesties wordt er vervolgens geen nieuwe afspraak gemaakt maar wordt de bestaande afspraak geüpdatet met de nieuwe datum en tijd.

Tevens is het nu mogelijk om voor het gebruik via de open API, de tijd die gebruikt wordt door de PSE om suggesties te reserveren, te overrulen met een andere waarde dan waarmee Serviceware Resources webapplicatie zelf werkt. Ook is de minimale reserveringstijd verlaagd naar 0 minuten, wat er op neer komt dat de gegeven suggesties feitelijk niet gereserveerd worden. Tenzij er een heel specifieke use-case voor is, is het advies echter nog steeds om dit op minimaal 1 minuut te zetten.

[POST api/v2/plansuggestions](#)

[POST api/v2/plansuggestions/{requestId}/plan](#)

5.2.3 Open API werk t.b.v. Webhooks

Ten behoeve van de Webhooks functionaliteit is er een open API toegevoegd waarmee alle info van een registratie opgehaald kan worden aan de hand van het ID van de registratie. Daarnaast is het al bestaande endpoint voor het ophalen van afspraak informatie aan de hand van het ID versneld.

[GET TimeRegistrationById_v2](#)

[GET AppointmentById_v2](#)

Een overzicht van de message subscriptions, en de precieze inhoud per subscription, zijn ook beschikbaar. Ook kan er een nieuwe subscription worden gemaakt of een bestaande worden gewijzigd of verwijderd via een open API.

[GET api/v2/webhooks/subscriptions](#)

[GET api/v2/webhooks/subscriptions/{id}](#)

[POST api/v2/webhooks/subscriptions/](#)

[PUT api/v2/webhooks/subscriptions/{id}](#)

[DELETE api/v2/webhooks/subscriptions/{id}](#)

Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

5.2.4 Open API werk t.b.v. performance verbeteringen

Om het ophalen van de cliënt contracten en ongeplande orders voor de cliënt picker op het spreekuur planbord te versnellen, is een nieuw endpoint gemaakt dat nu tevens als open API beschikbaar is. Randvoorwaarde is recht 22: het mogen bekijken van spreekuurplanborden.

[POST api/v2/plannableresources/clients](#)

Voor het verbeteren van de performance van de lijst met ‘nog te plannen afspraken’ is een vergelijkbaar endpoint gebruikt, maar vanuit een net ander perspectief. Ook deze is te gebruiken als open API. Randvoorwaarde hier is recht 6: het mogen bekijken van cliëntinformatie + de scope.

[POST api/v2/serviceschedules/unplanned](#)

5.3 Audit informatie nu gecompriemd opgeslagen

Om de steeds groter groeiende collectie aan ‘audit’ informatie te kunnen blijven managen, is er gewerkt aan een manier om (een deel van) de informatie gecompriemd op te slaan. Hierdoor kunnen we de omvang van de audit informatie omlaag brengen, en zijn we voorbereid op de toekomst, waarin we alleen maar meer acties zullen moeten auditen.

Vanaf versie 8.0 wordt alle *nieuwe* audit informatie gecompriemd opgeslagen. Daarnaast zal er per klant een traject gestart worden om ook de al bestaande audit informatie alsnog te comprimeren. Bij sommige klanten is dit al gestart.

Releasenotes – Serviceware Resources 8.0

6 Installatie eisen

Hieronder worden de eisen voor de installatie van **Serviceware Resources 8.0** benoemd. Let erop dat wanneer 8.0 is geïnstalleerd, versie **8.0** van de connect server applicatie (“helpLine.Connect”) ook geïnstalleerd dient te zijn. Om op de smartphone gebruik te kunnen maken van de nieuwste functionaliteiten wordt Serviceware Resources voor iPhone **8.0** of Serviceware Resources voor Android **8.0** aangeraden.

- › De geïnstalleerde versie van Serviceware Resources dient minimaal versie 7.14.0 te zijn om te kunnen upgraden naar versie 8.0.0. Bij oudere versies van Serviceware Resources zullen er bij een update naar 8.0.0 een aantal tussenstappen nodig zijn. Voor details hierover kunt u contact opnemen met een van onze consultants.
- › Vanaf versie 8.0.0 wordt de Serviceware Authenticator gebruikt als identity provider en/of broker. Deze vervangt de helpLine Identity Provider (hIP).
- › Op de client PC's moet de laatste versie van Chrome, Firefox of Edge geïnstalleerd zijn. Het gebruik van Serviceware Resources in Internet Explorer 11 wordt vanaf 7.13 niet meer ondersteund.
- › Een compleet overzicht van alle hard- en software specificaties kunt u vinden in het document “[Serviceware Resources Hard- en Software specificaties_NL_v80](#)”.

6.1 Compatibiliteitsmatrix

Serviceware Resources	Authenticatie methode	Connect	Mobile Services	iPhone app	Android app	Afspraken widget
7.10	Vereist; ≥hIPv7	≥5.2.0	≥ 5.1.0	≥ 5.2	≥ 5.2	
7.11	Vereist; ≥hIPv7	≥5.3.0	≥ 5.2.0	≥ 5.3	≥ 5.2	
7.12	Vereist; ≥hIPv7	≥5.3.0	≥ 5.3.0	≥ 5.3	≥ 5.4	
7.13	Vereist; ≥hIPv7	≥5.4.2	≥ 5.3.0	≥ 5.4	≥ 5.5	
7.14	Vereist; ≥hIPv7	≥5.4.3	≥ 5.3.1	≥ 5.4	≥ 5.5.1	
8.0	Serviceware Authenticator	≥8.0.0	≥ 8.0.0	≥ 8.0.0	≥ 8.0.0	≥ 3.2