1. Beheer Kennisbank

Hier vind je:

- Uitleg over het beheer van de Exxellence Kennisbank.

Meteen naar:

- Kennisbank
  - Synchronisatie na doorvoeren van wijzigingen
- Antwoordtypen
- Collecties
- Condities
- Doelgroepen
- Groepen
- Kanalen
- Notities
- Organisaties
- Rollen
- Synoniemen
- Systemen
  - Bronsystemen
  - Externe systemen
  - Doelsystemen
- Talen
- VAC typen
- Variabelen
- Vertalingen

Kennisbank

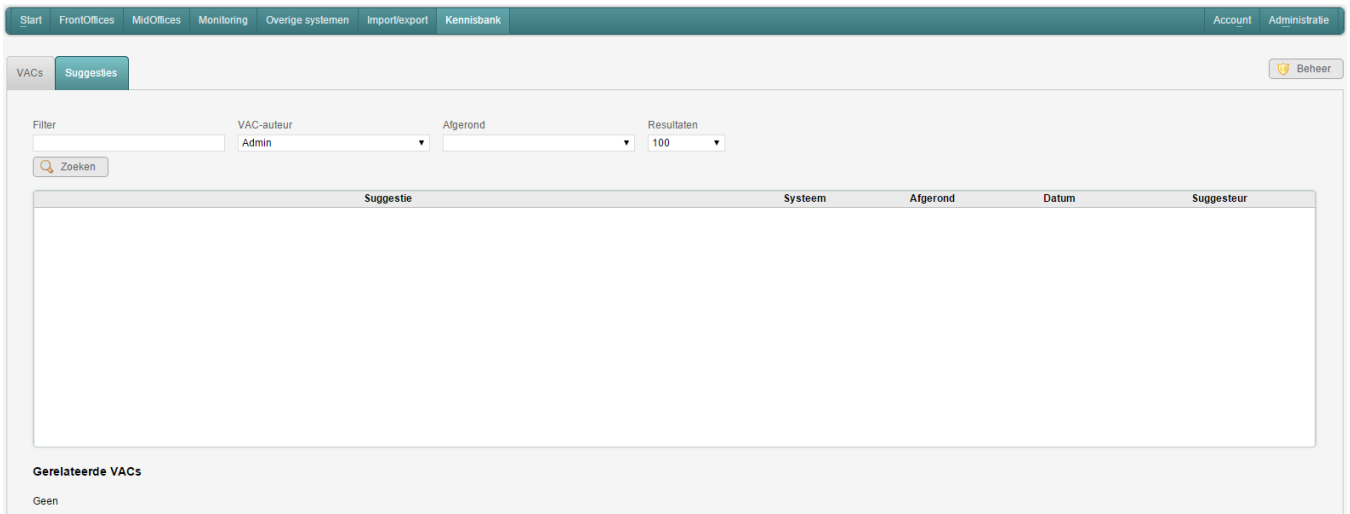
Vanuit het tabblad **'Kennisbank'** in Exxellence BeheerPortaal zijn de volgende onderdelen toegankelijk: **Beheer, VACs** en **Suggesties**. We zullen ons in dit hoofdstuk beperken tot het onderdeel **Beheer**. De onderdelen **VACs** en **Suggesties** zullen in de volgende hoofdstukken verder worden behandeld.

Klik op de knop **'Beheer',** zoals rechts boven in onderstaand **Figuur 1.2** is weergegeven, om naar het onderdeel **Beheer** van de **kennisbank** te gaan en om daar de bijhorende items verder te beheren. De knop **"Beheer"** is alleen beschikbaar wanneer de gebruiker de rol **'Beheerder'** of **'Eindredacteur'** heeft.
Onderstaand **Figuur 1.1** geeft een voorbeeld van een rol voor een gebruiker in de kennisbank weer. Het voorbeeld betreft de gebruiker 'Admin' die de rol 'Beheerder' heeft. Zie **Rollen** voor het toekennen van **rollen** aan gebruikers van de **kennisbank**.



Figuur 1.1 Rol van gebruiker in kennisbank

In onderstaand **Figuur 1.2** (Tabblad Kennisbank) is rechts boven in het scherm de knop **'Beheer'** te zien.



Figuur 1.2 Tabblad Kennisbank

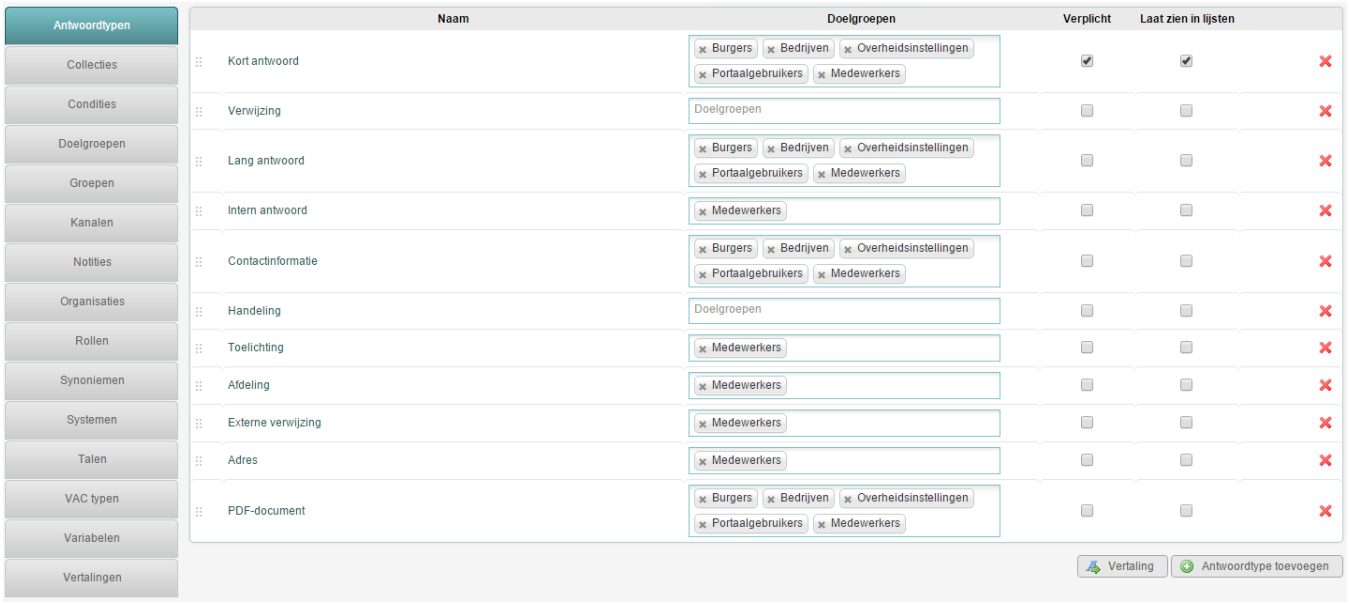
Synchronisatie na doorvoeren van wijzigingen

In het algemeen geldt: wijzigingen die je doorvoert in de beheeronderdelen (antwoordtypen, collecties, condities etc), moeten altijd eerst gesynchroniseerd worden. Dit gebeurt automatisch in een nachtelijke job (voor variabelen geldt dit niet, die gaan mee tijdens de publicatie van de vacs). Als je niet wilt wachten op de automatische job, dan kun je de synchronisatie ook handmatig uitvoeren vanuit het BeheerPortaal. Dit heeft echter wel mogelijk invloed op de performance en werking van dat moment.

Direct na het synchroniseren komen de gesynchroniseerde gegevens pas beschikbaar als de gebruikers (van het loket en het kcs) opnieuw zijn ingelogd. Zolang de gebruikers niet opnieuw inloggen maken ze nog gebruik van de oude gegevens.

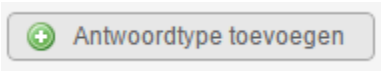
Antwoordtypen

Om bij het menu item **Antwoordtypen** te komen, zoals dit in onderstaand **Figuur 1.3** is weergegeven, klik je vanuit het tabblad **'Kennisbank'** op het tabblad **'Antwoordtypen'**.



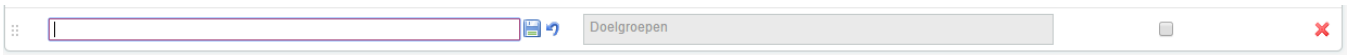
Figuur 1.3 Menu item Antwoordtypen

Onder het menu item **Antwoordtypen** kun je **antwoordtypen** toevoegen en deze verder inrichten door bijvoorbeeld een **antwoordtype** als **verplicht** in te stellen en door **doelgroepen** aan de **antwoordtypen** te koppelen. Voor het toevoegen van een **antwoordtype** klik je op de knop **'Antwoordtype toevoegen'** zoals in onderstaand **Figuur 1.4** is weergegeven.



Figuur 1.4 Knop antwoordtype toevoegen

Je ziet na het klikken op de knop **'Antwoordtype toevoegen'** een veld verschijnen, zoals in onderstaand **Figuur 1.5** is weergegeven, waar je een antwoordtypenaam van het nieuwe **antwoordtype** moet invullen. Klik op het **diskette icoontje** en het **antwoordtype** is toegevoegd. Klik op het **rode kruis** om het antwoordtype te verwijderen.

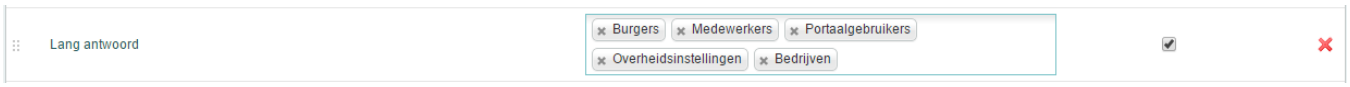


Figuur 1.5 Antwoordtype toevoegen

Als je het **antwoordtype** bij een VAC **verplicht** wilt stellen, zet dan bij het **antwoordtype** een vinkje in de **kolom 'Verplicht'**. Het **antwoordtype** zal bij een volgende versie van de VAC **verplicht** ingevuld moeten worden.

Klik bij het **antwoordtype** in het veld bij de **kolom 'Doelgroepen'** en je ziet in een drop down menu de aanwezige **doelgroepen** verschijnen die je aan het **antwoordtype** kunt koppelen. Door een **doelgroep** uit het drop down menu te selecteren wordt deze automatisch aan het **antwoordtype** gekoppeld en is de **doelgroep** zichtbaar in het veld **'Doelgroepen'** bij het **antwoordtype**. **Doelgroepen** die overigens al zijn gekoppeld, zullen ook uit het drop down menu bij het desbetreffend **antwoordtype** verdwijnen. Het drop down menu wordt daardoor overzichtelijker en **doelgroepen** kunnen zo niet per ongeluk onnodig nog een keer geselecteerd worden.

Zie onderstaand **Figuur 1.6** voor een voorbeeld van een **antwoordtype 'Lang antwoord'** dat **verplicht** is gesteld en waarbij een aantal **doelgroepen** aan het **antwoordtype** zijn gekoppeld. Het **antwoordtype** is dan in een VAC alleen voor de **doelgroepen** zichtbaar die aan het **antwoordtype** zijn gekoppeld.

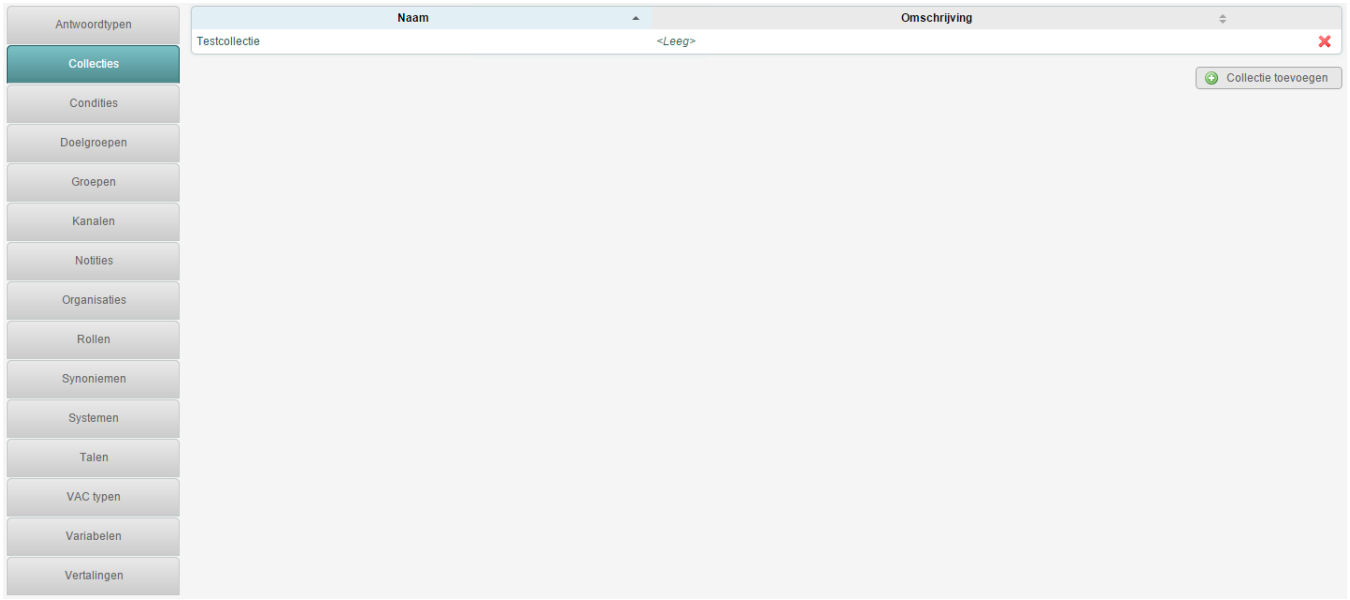


Figuur 1.6 Voorbeeld antwoordtype met doelgroepen

TOP

Collecties

Klik in het tabblad **'Kennisbank'** op de knop **'Collecties'** om bij het menu item **'Collecties'** te komen zoals dit in onderstand **Figuur 1.7** te zien is.



Figuur 1.7 Menu item Collecties

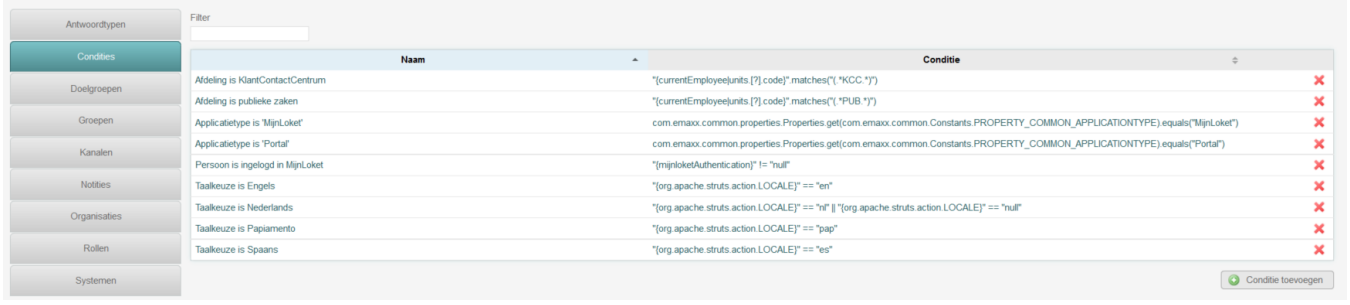
Collecties kunnen worden gebruikt om **VACs** te bundelen en om deze vervolgens via een webservice te kunnen aanbieden. Op die manier kunnen **VACs** gebundeld per **collectie** beschikbaar worden gesteld, zonder dat gelijk alle **VACs** van de **kennisbank** opgevraagd hoeven te worden. Voeg de VAC aan een bestaande collectie toe en deze wordt daarmee aan de collectie gekoppeld. Het toevoegen van een VAC aan een collectie is niet verplicht en is enkel van toepassing wanneer je de VACs gebundeld in een collectie beschikbaar wilt stellen.

Klik op de knop **'Collectie toevoegen'**, zoals in bovenstaand **Figuur 1.7** is weergegeven. Om een nieuwe collectie aan te maken vul je de **naam** en de **om schrijving** van de **collectie** in. Klik op het **diskette icoontje** om de nieuwe collectie op te slaan.

TOP

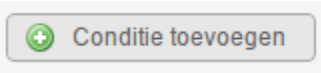
Condities

Klik onder het tabblad **'Kennisbank'** op de knop **'Condities'** om bij het menu item **Condities** te komen zoals in onderstaand **Figuur 1.8** is weergegeven.



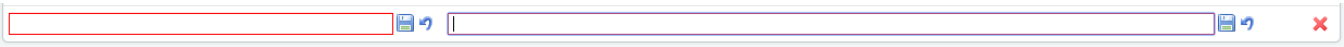
Figuur 1.8 Menu item Condities

Indien je **condities** in andere delen van de **kennisbank** wilt inzetten, moet je de **condities** eerst aanmaken. Dit doe je door op de knop **'Conditie toevoegen'** te klikken zoals deze in **Figuur 1.9** hieronder is weergegeven.



Figuur 1.9 Knop Conditie toevoegen

Nadat je op de knop **'Conditie toevoegen'** hebt geklikt zie je een regel verschijnen zoals in onderstaand **Figuur 1.10** is weergegeven waar je de nieuwe conditie kunt invoeren.



Figuur 1.10 Conditie toevoegen

In de **kolom 'Naam'** kun je in het veld de **naam** van de nieuwe **conditie** invullen. In de **kolom 'Conditie'** vul je de **conditie** zelf in. Dit doe je door door een stuk programmeercode in de regel in te vullen dat zorgt voor het uitvoeren van de conditie. Klik op het **diskette icoontje** om de conditie op te slaan. De aangemaakte **conditie** wordt dan vervolgens beschikbaar en je kunt deze op andere plekken zoals bij **'Doelgroepen'** inzetten.

Voorbeelden van condities:

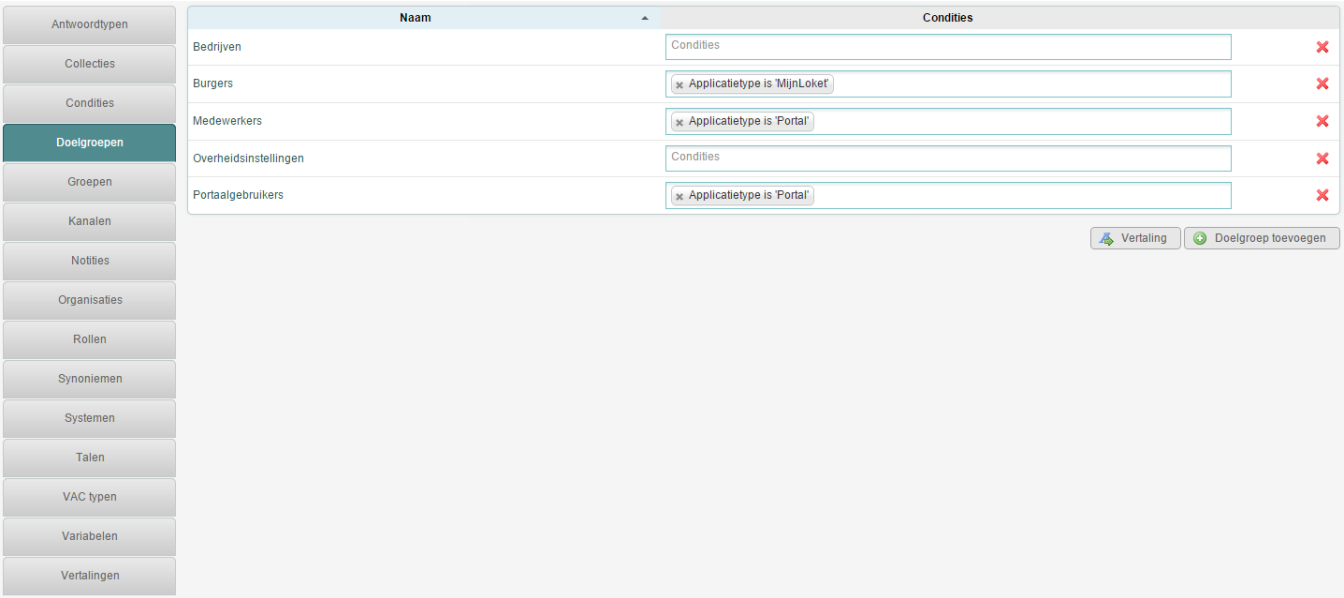
- Om een doelgroep te tonen aan de medewerkers van alle afdelingen waarvan de code "KCC" bevat:
  "{currentEmployee|units.[?].code}".matches("(.*KCC.*)")
- Om een doelgroep te tonen aan een medewerker binnen een bepaalde portaal gebruikers groep kan de volgende conditie worden gebruikt:
  `"{portalUser|groups.[0].code}" == "ADM"`

Om een doelgroep te tonen aan een medewerker binnen een bepaalde afdeling kan de volgende conditie worden gebruikt:

```
"{currentEmployee|units.[?].code}".indexOf("MDW") > -1
```

Doelgroepen

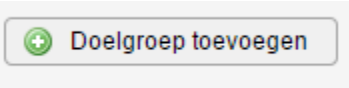
Als je vanuit het tabblad **'Kennisbank'** op de knop **'Doelgroepen'** klikt, kom je bij het menu item **Doelgroepen** terecht zoals in onderstaand **Figuur 1.11** (Menu item Doelgroepen) is weergegeven.



Figuur 1.11 Menu item Doelgroepen

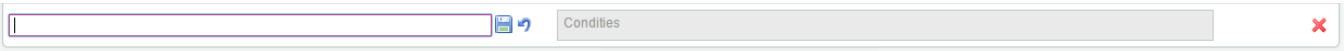
Met het inrichten van een **doelgroep** in de kennisbank kan worden bepaald welke content van de kennisbank aan welke gebruiker wordt getoond. Het item **'Doelgroepen'** werkt dan in combinatie met bepaalde voorwaarden (**condities**) om aan te geven wanneer de content aan de desbetreffende **doelgroep** wordt getoond. Stel je wilt de content van de kennisbank tonen aan burgers in het Digitaal Loket. Hiervoor heb je twee dingen nodig: ten eerste een **doelgroep**, ten tweede een **conditie** waarmee je aangeeft welke voorwaarde voor deze **doelgroep** geldt. Op dit tweede punt zullen we later terugkomen.

Maak eerst een **doelgroep** aan. Voor het aanmaken van een nieuwe **doelgroep** klik je op de knop **'Doelgroep toevoegen'** zoals deze in onderstaand **Figuur 1.12** is afgebeeld.



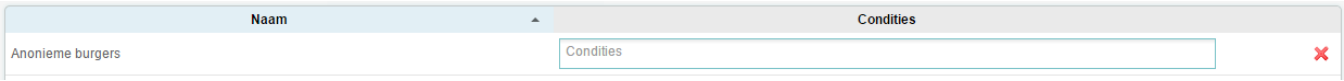
Figuur 1.12 Knop doelgroep toevoegen

Nadat je op de knop **'Doelgroep toevoegen'** hebt geklikt verschijnt er een veld waarin je de naam van de **doelgroep** in kunt vullen (zie onderstaand **Figuur 1.13**). Met het **diskette-icoontje** kun je de wijzigingen opslaan. Het **icoon met het pijltje** zorgt ervoor dat de handeling ongedaan wordt gemaakt. Met het **rode kruisje**, zoals in onderstaand **Figuur 1.12** rechts is weergegeven, kun je de **doelgroep** verwijderen.



Figuur 1.13 Doelgroep toevoegen

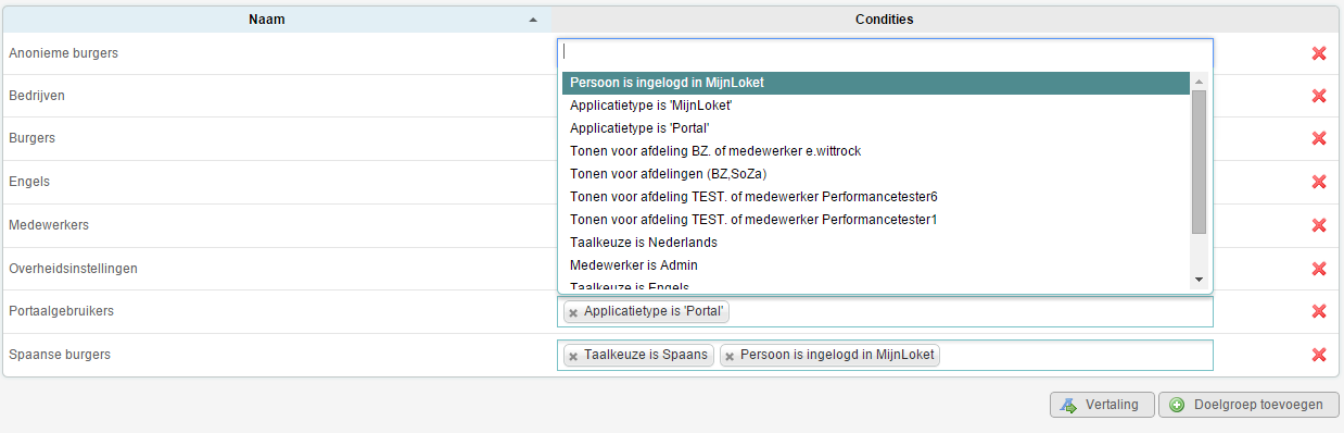
Vul in het veld, zoals in bovenstaand **Figuur 1.13** is weergegeven, de naam van de **doelgroep** in, bijvoorbeeld **doelgroep 'Anonieme burgers'**, en klik op het **diskette-icoontje** naast het veld om de handeling op te slaan. Na het klikken op het **diskette-icoontje** heb je de nieuwe **doelgroep 'Anonieme burgers'** toegevoegd (zie onderstaand **Figuur 1.14**).



Figuur 1.14 Doelgroep Anonieme gebruikers

Door op de naam van de **doelgroep** te klikken is het mogelijk om de doelgroepnaam te wijzigen en opnieuw op te slaan. Je hebt nu de **doelgroep 'Anonieme burgers'** toegevoegd. Deze **doelgroep** heeft nog geen functie doordat er nog geen **conditie** aan is gekoppeld.

Klik in het veld **'Condities'** in de gelijknamige kolom om een **conditie** aan de **doelgroep** te koppelen. Je krijg dan een drop down menu te zien waarin je een **conditie** kunt selecteren zoals in onderstaand **Figuur 1.15** is afgebeeld.



Figuur 1.15 Conditie aan doelgroep koppelen

Het drop down menu bevat tevens een zoek- en filterfunctionaliteit. Door een deel van de conditienaam in te typen wordt de lijst met aanwezige **condities** gefilterd en krijg je alleen de relevante **condities** te zien, zoals in het **Figuur 1.16** hieronder is afgebeeld.



Figuur 1.16 Conditie selecteren

Klik op de **conditie 'Applicatietype is MijnLoket'** en deze **conditie** wordt bij de **doelgroep 'Anonieme burgers'** opgeslagen, zoals dit in het **Figuur 1.17** hieronder is weergegeven. Door vervolgens content uit de **kennisbank** aan de **doelgroep 'Anonieme burgers'** te koppelen, wordt deze content aan iedereen getoond die gebruikmaakt van de applicatie **'Mijn Loket'**.



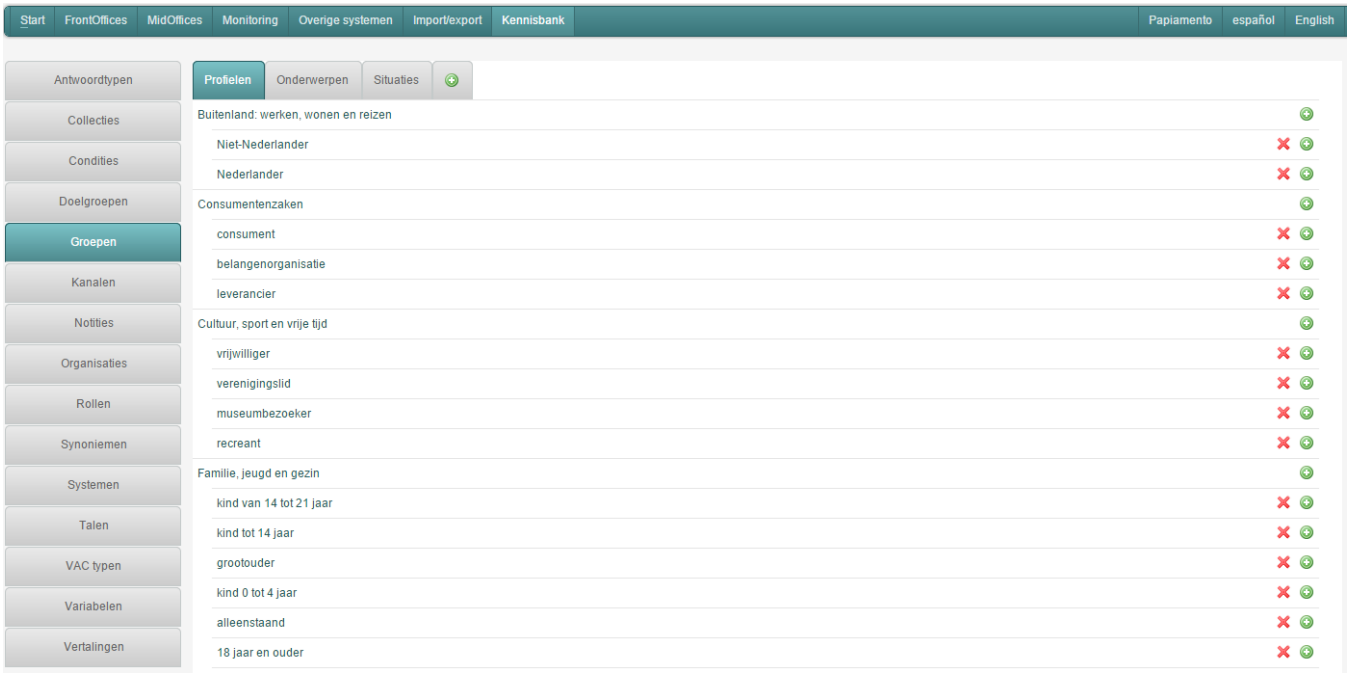
Figuur 1.17 Conditie op doelgroep

Het is mogelijk om meerdere **condities** aan een **doelgroep** te koppelen door de hierboven beschreven stappen per **doelgroep** te herhalen. Door op het kruisje bij de **conditie** te klikken kun je de **conditie** op de **doelgroep** weer verwijderen. De **conditie** blijft uiteraard wel bestaan en wordt slechts van de doelgroep ontkoppeld. Met een klik op het pijltje in de **kolom 'Naam'** kan er alfabetisch oplopend of aflopend gesorteerd worden.

TOP

Groepen

Klik vanuit het tabblad **'Kennisbank'** op het menu item **'Groepen'** om daar de **groepen** voor de **VACs** in te stellen. In onderstaand **Figuur 1.18** zie je een afbeelding van het menu item **'Groepen'**.



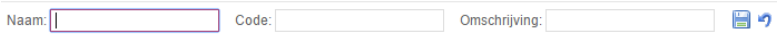
Figuur 1.18 Menu item Groepen

Je ziet in het scherm per aangemaakt **groeptype** een tabblad staan (in bovenstaand voorbeeld te zien aan **groeptypen profielen, onderwerpen en situaties**). Per **groeptype** kun je daaronder **groepen** aanmaken en is het mogelijk om daaronder weer andere **onderliggende groepen** aan te maken. Met behulp van het **plus icoontje** maak je een nieuw **groeptype** aan dat in een nieuw tabblad wordt gecreëerd. Klik daarvoor op het **plus icoontje** in het tabblad, vul de naam van het nieuwe **groeptype** in en nadat je op het **diskette icoontje** hebt geklikt wordt een nieuw **groeptype** in het tabblad aangemaakt. Om binnen een aangemaakt **groeptype** in het tabblad een **groep** aan te maken, klik in het tabblad op de knop **'Nieuwe groep'** zoals dit in onderstaand **Figuur 1.19** is weergegeven.



Figuur 1.19 Knop Nieuwe groep

Na het klikken op de knop **'Nieuwe groep'** verschijnt een veld zoals in onderstaand **Figuur 1.20** te zien is. Vul de **naam, code en de omschrijving** voor de nieuwe **groep** in. Klik na het invullen van deze gegevens op het **diskette icoontje** en de **groep** wordt aan het overzicht met **groepen** toegevoegd.



Figuur 1.20 Nieuwe groep

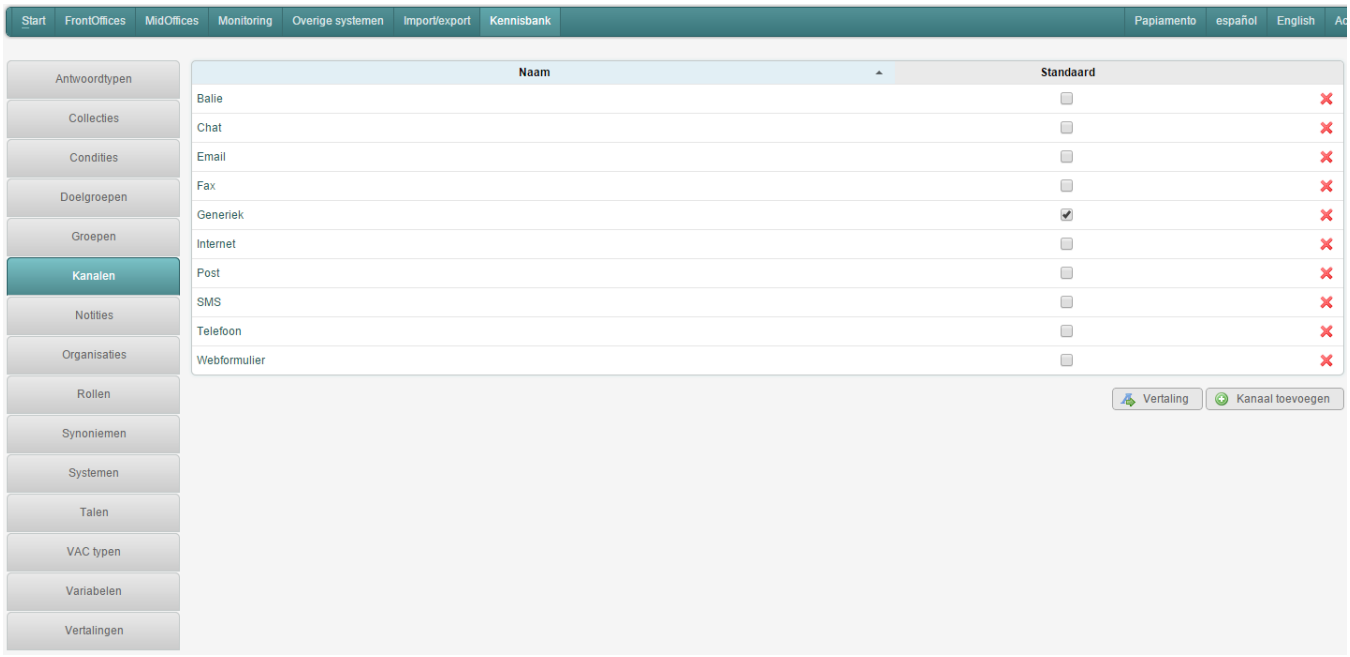
Door bij een aangemaakte **groep** rechts in de rij op het **plus icoontje** te klikken, kun je daaronder weer een **subgroep** voor deze **groep** aanmaken. Je kunt er een eigen invulling aan geven en het aantal niveaus met **subgroepen** naar wens uitbreiden. De **groepen** kunnen met de klik op het **rood kruisje** w eer **verwijderd** worden. Een groep is pas te verwijderen wanneer er geen subgroepen meer aanwezig zijn. Verwijder dus eerst de **subgroepen** onder een **hoofdgroep**. Wanneer alle groepen binnen een tabblad zijn verwijderd, kan dan pas ook het **groeptype** worden verwijderd.

Tevens zijn de **groepen** op volgorde te verplaatsen door een groep met de linkermuisknop in te houden en te verslepen. Nadat je de **groepen** hebt aangemaakt, zijn deze direct in de **VACs** te gebruiken en kunnen daar relaties met de **groepen** worden aangebracht.

TOP

Kanalen

Door vanuit het tabblad **'Kennisbank'** op de knop **'Kanalen'** te klikken, kom je bij het menu item **Kanalen** terecht zoals in onderstaand **Figuur 1.21** (Menu item Kanalen) is weergegeven.



Figuur 1.21 Menu item Kanalen

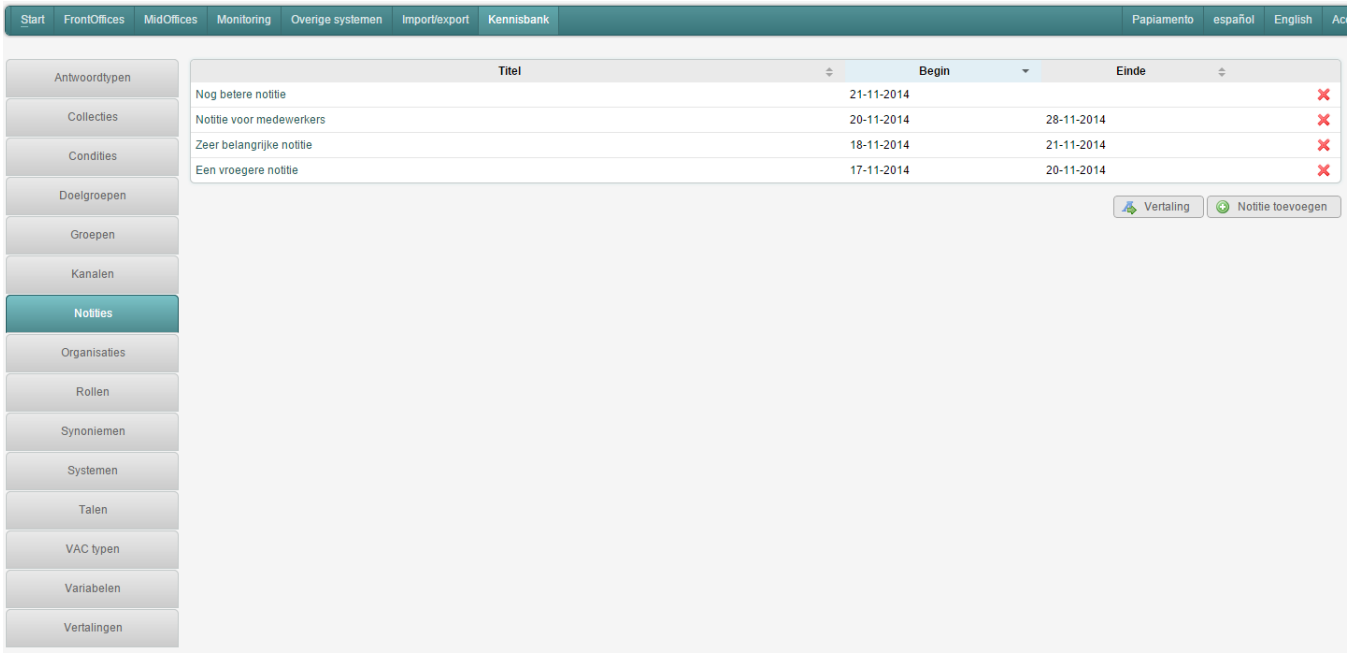
Kanalen kunnen worden aangemaakt om antwoorden binnen een VAC te typeren. Bij een antwoord in een VAC kun je meerdere antwoordtypen toevoegen. Vervolgens kun je per antwoordtype bepalen voor welk **kanaal** het antwoord van toepassing is. Bijvoorbeeld is het dan mogelijk aan te geven dat een bepaald antwoord alleen van toepassing is voor het kanaal Email, telefoon, balie etc. Het is verplicht om één **kanaal** als **standaardkanaal** aan te wijzen. Dit doe je door bij een **kanaal** een vinkje te zetten. In bovenstaand **Figuur 1.21** zie je dat **kanaal 'internet'** is ingesteld als **standaardkanaal.**

In de praktijk betekent het dat bij het aanmaken van een nieuw antwoordtype in een VAC automatisch het ingestelde **standaardkanaal** zal worden geselecteerd, tenzij je een afwijkend **kanaal** voor het antwoordtype wenst in te stellen.
Dit kun je instellen bij het beheer van de **antwoordtypes** van de VAC.

TOP

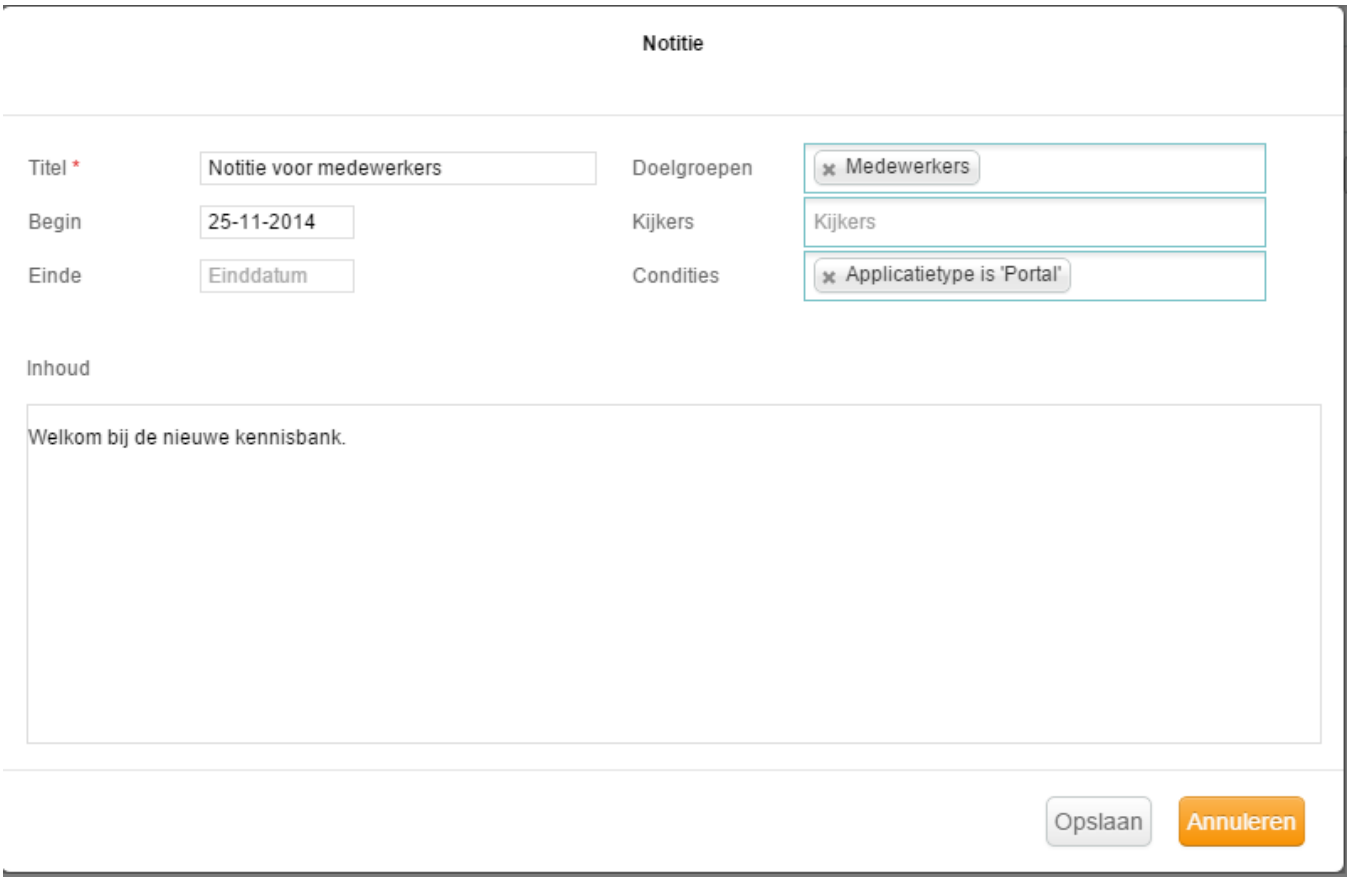
Notities

Als je vanuit het tabblad **'Kennisbank'** op de knop **'Notities'** klikt, kom je bij het menu item **Notities** terecht zoals in onderstaand **Figuur 1.22** (Menu item Notities) is weergegeven.



Figuur 1.22 Menu item Notities

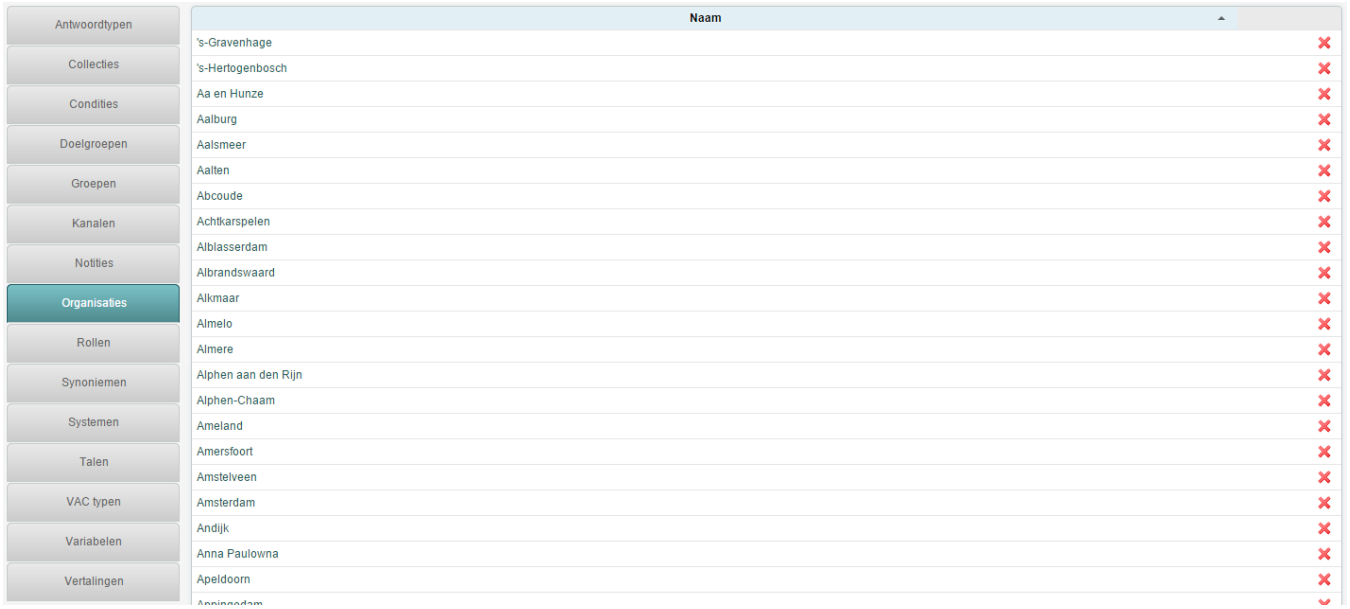
In het menu item **Notities** kun je **notities** plaatsen die in de **kennisbank** van het **Loket** of **KCS** kunnen worden getoond. Klik voor het aanmaken van een nieuwe **notitie** op de knop **'Notitie toevoegen'** en je krijgt het onderstaand scherm uit **Figuur 1.23** te zien. Je kunt daarin **de titel, inhoud** en **duur** van de **notitie** instellen, maar ook **wie** de **notitie** mag zien en **wanneer**. Zo zie je in onderstaand **Figuur 1.23** een voorbeeld van een **notitie** voor medewerkers die wel een **begindatum** heeft en geen **einddatum**. Dat wil zeggen dat de **notitie** ingaat op de opgegeven datum en net zo lang actief is totdat deze weer handmatig verwijderd wordt of een **einddatum** heeft. Het instellen van een **einddatum** zorgt ervoor dat de **notitie** na de opgegeven **einddatum** niet meer getoond wordt in bv. het **KCS** of in het **Loket**. In onderstaand voorbeeld is door middel van de opgegeven **doelgroep** tevens ingesteld dat de **notitie** zichtb aar is voor de **doelgroep** medewerkers. De **conditie** die is ingesteld, geeft aan dat de **notitie** slechts zichtbaar is via het **Portaal**, in dit geval het **KCS**. Indien gewenst kan nog bij **'Kijkers'** opgegeven worden wanneer iemand de **notitie** graag wil volgen. Wanneer je de **notitie** hebt ingevuld en deze wilt toevoegen, klik op de knop **'Opslaan'** en de **notitie** wordt aan het overzicht met **notities** toegevoegd met de opgeslagen instellingen. Zie onderstaand **Fig uur 1.23** voor de zojuist behandelde instellingen.



Figuur 1.23 Notitie toevoegen

Organisaties

Als je vanuit het tabblad **'Kennisbank'** op de knop **'Organisaties'** klikt, kom je bij het menu item **Organisaties** terecht zoals in onderstaand **Figuur 1.24** (M enu item Organisaties) is weergegeven.



Figuur 1.24 Menu item Organisaties

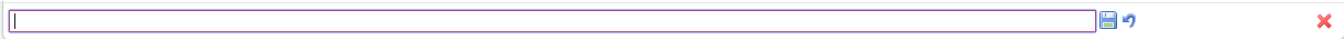
Onder het menu item **Organisaties** kun je **organisaties** toevoegen die je vervolgens kunt koppelen aan een VAC. Je kunt dan vanuit een Vraag Antwoord Combinatie ernaar verwijzen dat de VAC afkomstig is van een bepaalde **organisatie** zoals bv. van de Belastingdienst of van een Ministerie.

Voor het toevoegen van een nieuwe **organisatie** klik je op de knop **'Organisatie toevoegen'** zoals deze in onderstaand **Figuur 1.25** is weergegeven.



Figuur 1.25 Knop organisatie toevoegen

Na het klikken op de knop **'Organisatie toevoegen'** verschijnt er een veld, zoals in onderstaand **Figuur 1.26** is weergegeven, waarin je de organisatienaam in kunt vullen.



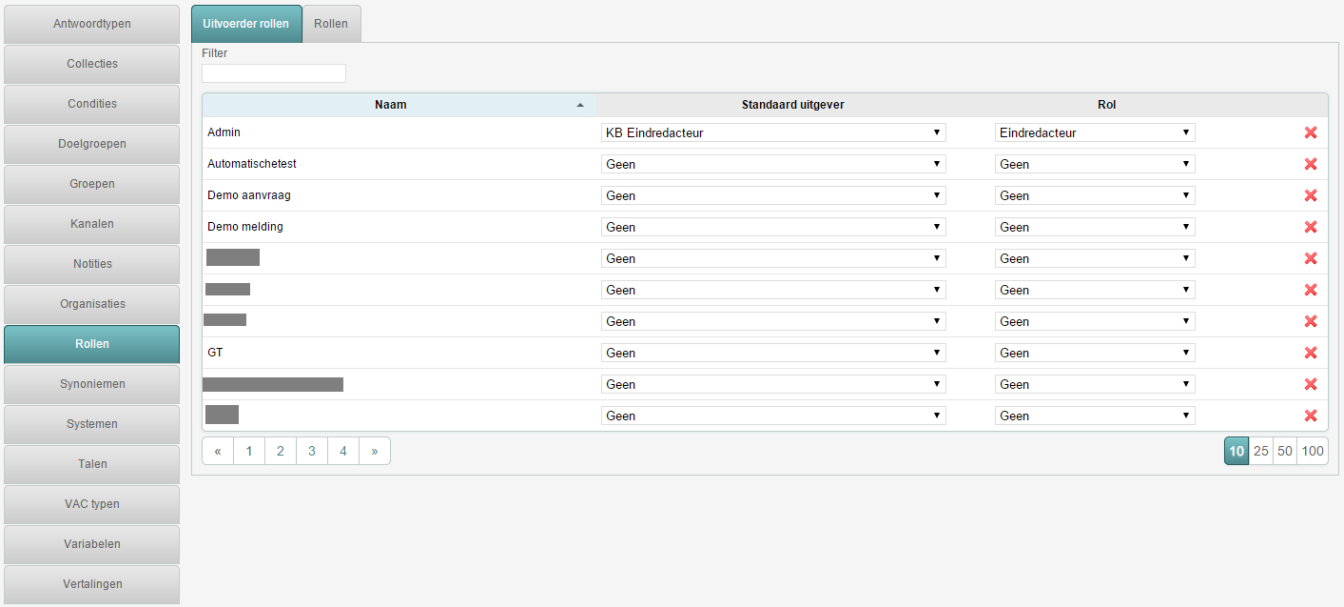
Figuur 1.26 Organisatie toevoegen

Klik na het invullen van de organisatienaam op het **diskette-icoontje** en de organisatie wordt toegevoegd.

TOP

Rollen

In de **kennisbank** zijn een drietal **rollen** gedefinieerd. Voor het beheer van de **rollen** van gebruikers in de **kennisbank**, klik je vanuit het tabblad **'Kennisbank'** op het menu item **'Rollen'** (zie ook **Figuur 1.27** hieronder). Binnen het menu item **Rollen** zie je direct het tabblad **'Uitvoerder rollen'** staan, zoals dat in onderstaand **Figuur 1.27** is weergegeven.



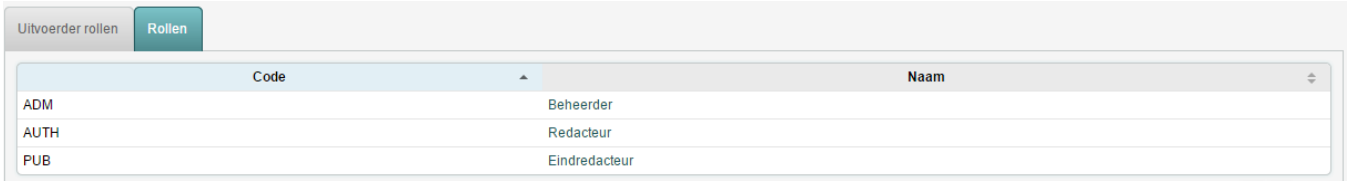
Figuur 1.27 Uitvoerder rollen

In het tabblad **'Uitvoerder rollen'**, zoals in bovenstaand **Figuur 1.27** is weergegeven, vind je een overzicht met gebruikers (**kolom 'Naam'**) die in de MidOffice zijn geregistreerd. Aan iedere MidOffice gebruiker kunnen dus **rollen** gekoppeld worden.
De **rol** die aan de **gebruiker** wordt gekoppeld, bepaalt welke rechten de **gebruiker** in de **kennisbank** heeft. De volgende **rollen** zijn aanwezig:

- **Author (Redacteur)** - Deze **rol** heeft toegang tot de **VACs en Suggesties** in de kennisbank.
- **Publisher (Eindredacteur)** - Deze **rol** heeft naast de toegang tot **VACs en Suggesties** tevens toegang tot het gedeelte **'Beheer'**. De meer technische menu items zijn voor deze **rol** echter niet toegankelijk (**Condities, Rollen en Systemen**).
- **Administrator (Beheerder)** - Aanvullend op de toegang tot de **VACs en Suggesties** in de **kennisbank**, heeft deze **rol** toegang tot het gedeelte **'Beheer'**, inclusieve de hoogste autorisaties daarbinnen.

Per **gebruiker** kun je aangeven wie de **standaard uitgever** voor deze **gebruiker** is. Dit doe je in de kolom **'Standaard uitgever',** waar je de **uitgever** inste lt aan wie de **gebruiker** zijn/haar (wijzigingen voor de) **VACs** voorlegt. De wijzigingen voor de **VACs** of nieuwe **VACs** komen dus automatisch in de vorm van een concept bij de **standaard uitgever** terecht en de **uitgever** is geautoriseerd om deze te publiceren of af te wijzen. Meer over de publicatieflow van **VACs** lees je in **2. VACs Kennisbank 6.0 .**

In het tabblad **'Rollen'** zoals in onderstaand **Figuur 1.28** is weergegeven, tref je de lijst met de gedefinieerde **rollen** aan, waarin je de beschrijving van de **r ollen** kunt wijzigen.



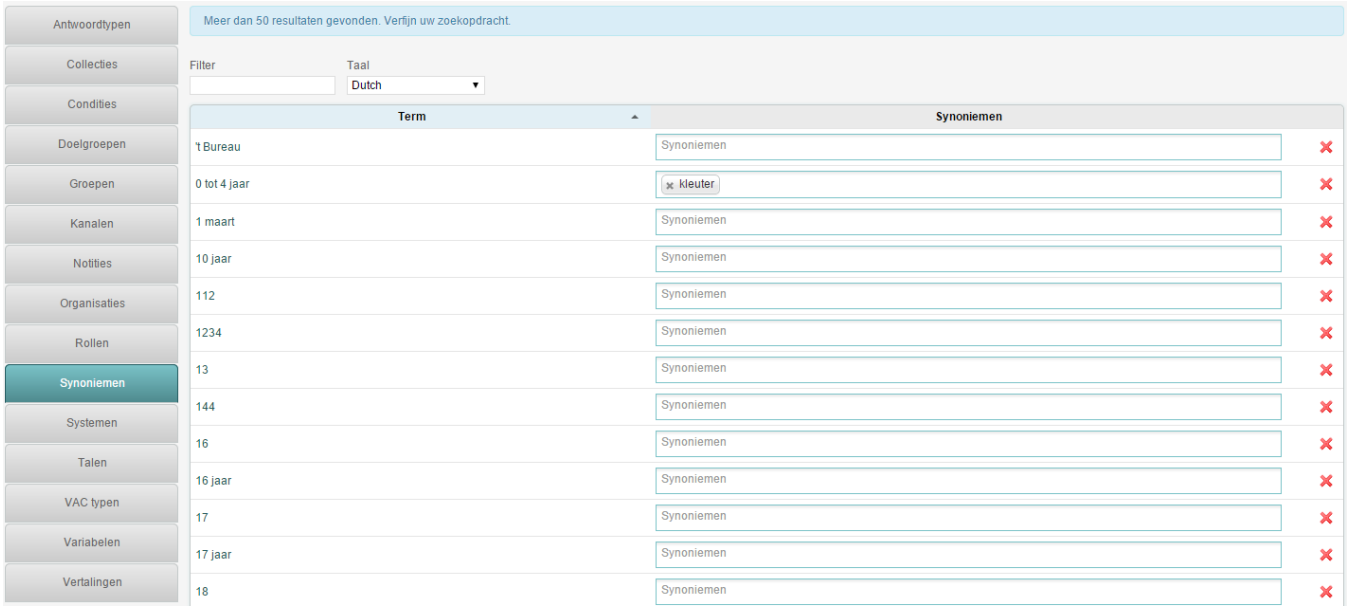
Figuur 1.28 Tabblad Rollen

Je kunt de beschrijving van een **rol** wijzigen, maar de code of het aantal rollen niet. Door bij de desbetreffende **rol** in de kolom **'Naam'** op de **naam** van de **rol** te klikken en deze aan te passen. Klik vervolgens op het **diskette icoontje** en de wijziging wordt opgeslagen.

TOP

Synoniemen

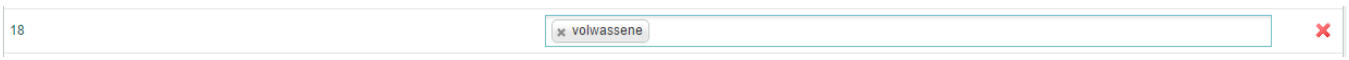
Klik in het tabblad **'Kennisbank'** op de knop **'Synoniemen'** om bij het menu item **'Synoniemen'** te komen zoals dat in onderstaand **Figuur 1.29** te komen. De term zie je terug in het KCS of het Loket wanneer je zoekt op één van de gekoppelde synoniemen.
Als voorbeeld: Term (Avond) en gekoppelde synoniemen zijn (Avont) en (Avonden). Wanneer je in het Loket of KCS zoekt op (Avont) of (Avonden) zal de term (Avond) getoond worden.



Figuur 1.29 Menu item Synoniemen

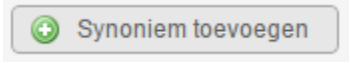
Je ziet in bovenstaand **Figuur 1.29** ook tevens de mogelijkheid om te **zoeken** met behulp van het veld **'Filter'** zoals dit eerder is uitgelegd. Doordat in het menu item **'Synoniemen'** een beperkt aantal van de termen op een pagina wordt weergegeven, kun je gericht op de gewenste term zoeken door in het veld 'Filter' het gewenste trefwoord in te typen. Wanneer een **synoniem** niet terug komt in de lijst dien je de zoekcriteria te verfijnen.

Je kunt een **synoniem** aan een bestaande term toevoegen door bij de term in de **kolom 'Synoniemen'** het **synoniem** in te typen. Indien je **synoniem** ge deeltelijk of volledig overeenkomt met een van de aanwezige termen in de **kennisbank**, zul je resultaten in de lijst te zien krijgen. Door het gewenst resultaat aan te klikken wordt de term als **synoniem** toegevoegd. Als het om een nieuwe term gaat wordt deze nieuwe term toegevoegd zodra je klaar bent met invoeren en op enter hebt gedrukt. Deze nieuwe term zal ook aan het overzicht met termen worden toegevoegd. Verder kun je ook de **taal** voor de **synoniemen** instellen om alleen naar termen in de gekozen **taal** te zoeken en voor deze termen de **synoniemen** toe te kunnen voegen. In het **Figuur 1.30** hieronder vind je een voorbeeld van een **synoniem** dat aan een term in de **kennisbank** is toegevoegd. Door te klikken op het **kruisje** bij het synoniem verwijder je het **synoniem** die gekoppeld is aan een term. Door het klikken op het **rode kruisje** bij de term wordt de term verwijderd. Indien de term nog elders gekoppeld is zul je een waarschuwing krijgen dat de term op een andere plek in gebruik is en dat daarmee ook de koppeling wordt verwijderd.



Figuur 1.30 Toegevoegd synoniem

Je kunt ook een nieuwe term toevoegen middels de knop **'Synoniem toevoegen'** zoals in onderstaand **Figuur 1.31** is weergegeven.



Figuur 1.31 Knop Synoniem toevoegen

Nadat je op de knop **'Synoniem toevoegen'** hebt geklikt zie je een veld verschijnen waar je de de term voor het nieuwe **synoniem** kunt invoeren, zoals dit in onderstaand **Figuur 1.32** is weergegeven.



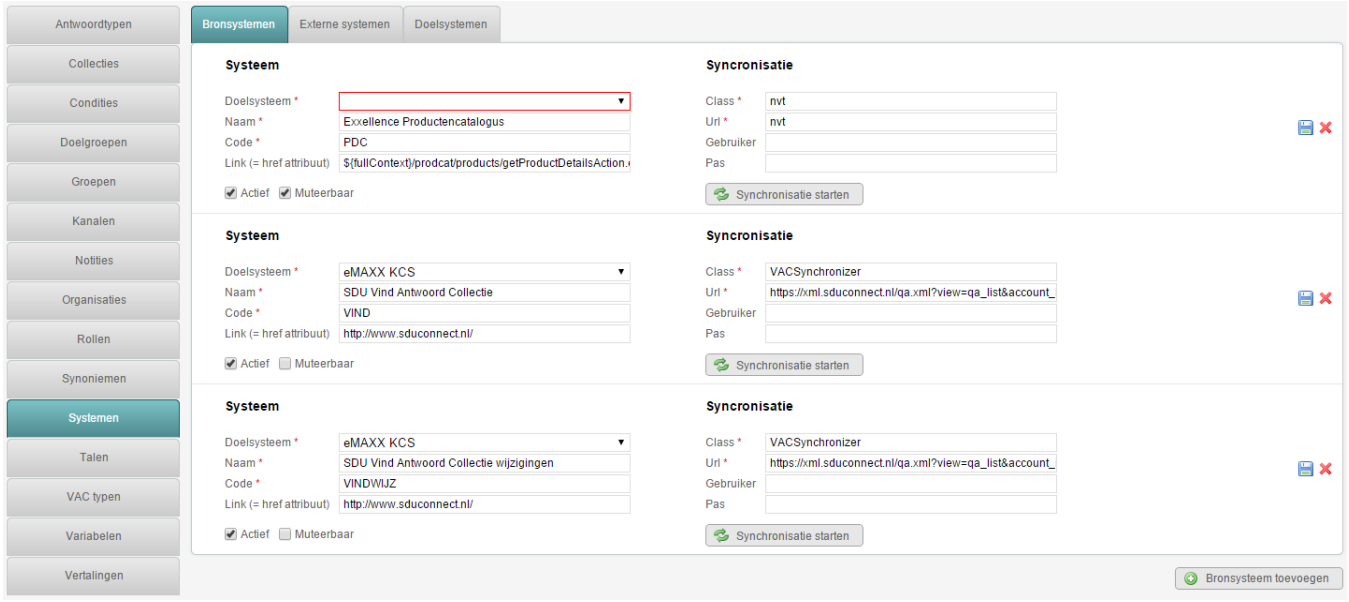
Figuur 1.32 Synoniem toevoegen

Klik op het **diskette icoontje** en de nieuwe term voor het **synoniem** wordt opgeslagen en aan het overzicht toegevoegd. Nadat de term aan het overzicht is toegevoegd, kun je vervolgens ook het veld **'Synoniem'** (nu nog grijs weergegeven) bij de term vullen door daar een **synoniem** voor deze term in te voeren.

TOP

Systemen

Klik vanuit het tabblad **'Kennisbank'** op het menu item **'Systemen'**, zoals in onderstaand **Figuur 1.33** is weergegeven, om systemen voor de kennisbank in te stellen.
Bronsystemen: Hier staan de systemen van externe leveranciers zoals SDU en Kluwer. Deze kunnen we instellen om de VACs te synchroniseren en te tonen in de kennisbank.
Externe systemen: Hier staan de externe systemen van leveranciers die hun content niet aanbieden via een webservice of XML formaat. Deze VACs zijn dus niet te synchroniseren. Deze systemen zijn te openen via een link en zullen geopend worden in een dhtml pop-up.
Doelsystemen: Dit zijn de systemen waar je VACs naar toe wilt synchroniseren. De VACs die in de kennisbank staan kunnen gesynchroniseerd worden naar het Loket, KCS of een ander doelsysteem.

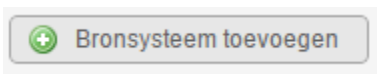


Figuur 1.33 Menu item Systemen

In het menu item **'Systemen'** kunnen de volgende **systemen** voor de **kennisbank** ingesteld worden: **bronsystemen, externe systemen** en **doelsystemer**
.

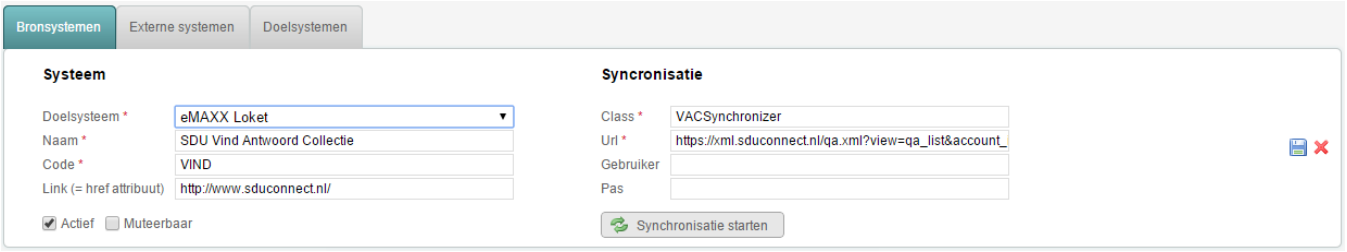
Bronsystemen

Het tabblad **'Bronsystemen'** is het eerste tabblad in het menu item **'Systemen'** waar instellingen voor de **kennisbank** gedaan kunnen worden. Klik op de knop **'Bronsysteem toevoegen'** zoals in onderstaand **Figuur 1.34** is weergegeven om een nieuw **bronsysteem** aan de **kennisbank** toe te voegen.



Figuur 1.34 Knop Bronsysteem toevoegen

Na het klikken op de knop **'Bronsysteem toevoegen'** zoals in bovenstaand **Figuur 1.34** is weergegeven, kun je de benodigde instellingen voor het **brons ysteem** verder opgeven zoals dat is getoond in onderstaand **Figuur 1.35**.

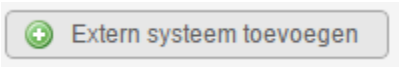


Figuur 1.35 Bronsysteem toevoegen

In het **Figuur 1.35** hierboven zijn gegevens weergegeven die ingevuld zijn voor het instellen van SDU als **bronsysteem** voor de **kennisbank**. Je moet expliciet op het **diskette icoontje** klikken om de wijzigingen op te slaan. Door de klikken op het **kruisje** kun je het **bronsysteem verwijderen**. Met de klik op de knop **'Synchronisatie starten'** is het mogelijk om de **synchronisatie** voor het ingestelde **bronsysteem** uit te voeren. Door opnieuw te klikken op de knop **'Bronsysteem toevoegen'** zoals dat is weergegeven in **Figuur 1.34** is het mogelijk om **meerdere bronsystemen** voor eventueel **meerdere doelsystemen** in te stellen.

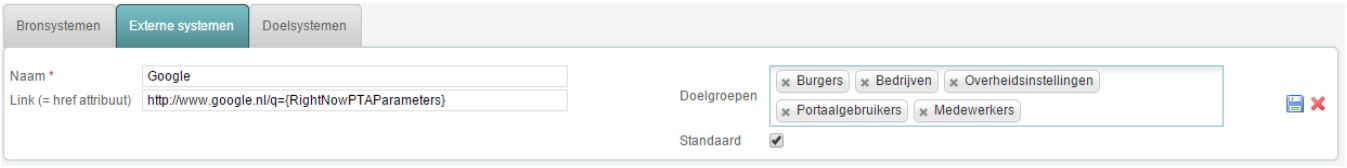
Externe systemen

In de **kennisbank** is het mogelijk om bijvoorbeeld vanuit het Loket of vanuit het KCS naar een **extern systeem** te verwijzen. Klik in het menu item **'System en'** in het tabblad **'Externe systemen'** op de knop **'Extern systeem toevoegen'** zoals in onderstaand **Figuur 1.36** is weergegeven om een **extern systeem** toe te voegen.



Figuur 1.36 Knop Extern systeem toevoegen

Na het klikken op de knop **'Extern systeem toevoegen'** (zie bovenstaand **Figuur 1.36**) kun je zoals in onderstaand **Figuur 1.37** is weergegeven een **exter n systeem** aan de **kennisbank** toevoegen.



Figuur 1.37 Extern systeem toevoegen

In het voorbeeld zoals in bovenstaand **Figuur 1.37** is weergegeven zie je dat het **extern systeem 'Google'** aan de **kennisbank** is toegevoegd. Je kunt bij het **extern systeem** tevens aangeven voor welke **doelgroepen** het **extern systeem** zichtbaar moet zijn. In het voorbeeld uit het **Figuur 1.37** hierboven zie je dat het **extern systeem 'Google'** zichtbaar is voor de **doelgroepen** burgers, bedrijven, overheidsinstellingen, portaalgebruikers en medewerkers. Als gebruiker van bijvoorbeeld het Loket of het KCS kun je via het menu **'Externe systemen'** bijvoorbeeld het startscherm van **'Google'** openen (of van een willekeurig ander extern systeem dat ingesteld is). Door bij **'Standaard'** een **vinkje** te zetten opent het desbetreffend **extern systeem** automatisch bij het klikken op **'Externe systemen'** in de **kennisbank**. Het is mogelijk om meerdere **externe systemen** voor de **kennisbank** in te stellen.

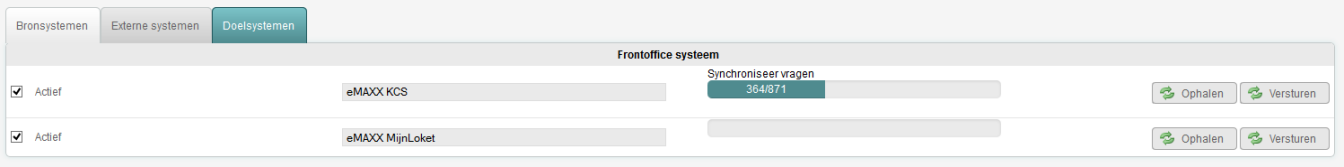
Om je wijzigingen binnen de tab 'Externe systemen' op te slaan, moet je expliciet op het **diskette icoontje** klikken. Door te klikken op het rode **kruisje** verwijder je het externe systeem.

Doelsystemen

In het tabblad **'Doelsystemen'** kun je systemen opgeven waarin je de **kennisbank** wilt inzetten. Voornamelijk zal dit het **Loket** en het **KCS** zijn maar het is ook mogelijk om nog meer systemen als **doelsysteem** voor de **kennisbank** aan te wijzen. Om een systeem als **doelsysteem** voor de **kennisbank** in te stellen zet je het **vinkje** bij het gewenst **doelsysteem** aan. In onderstaand **Figuur 1.38** zie je een voorbeeld met een overzicht van **doelsystemen** weergegeven. In het voorbeeld uit het **Figuur 1.38** hieronder blijkt door middel van de gezette **vinkjes** dat het **KCS** en het **Loket** in dit geval als **doelsystemen** zijn opgegeven. Voor elk actief **doelsysteem** wordt iedere nacht standaard een **synchronisatie** actie uitgevoerd door middel van een ingeplande taak.

Het is daarnaast nog mogelijk om per **doelsysteem** de acties handmatig uit te voeren voor het **ophalen** en **versturen** van gegevens. Het **ophalen** van gegevens omvat het **synchroniseren** van **suggesties** die in de **kennisbank** geladen moeten worden. Klik op de knop **'Ophalen'** om de gegevens van het **doelsysteem** naar de **kennisbank** op te halen.

Met de klik op de knop **'Versturen'** activeer je de actie om de hele **kennisbank** naar het desbetreffend **doelsysteem** te **synchroniseren**. Aangezien de acties **versturen** en **ophalen** van gegevens impact hebben op de performance van zowel het **doelsysteem** als ook van het **beheerportaal**, is dit over het algemeen geen actie die je regelmatig overdag wilt uitvoeren. Hiervoor zijn ook de nachtelijke automatische **synchronisatieacties** ingepland.

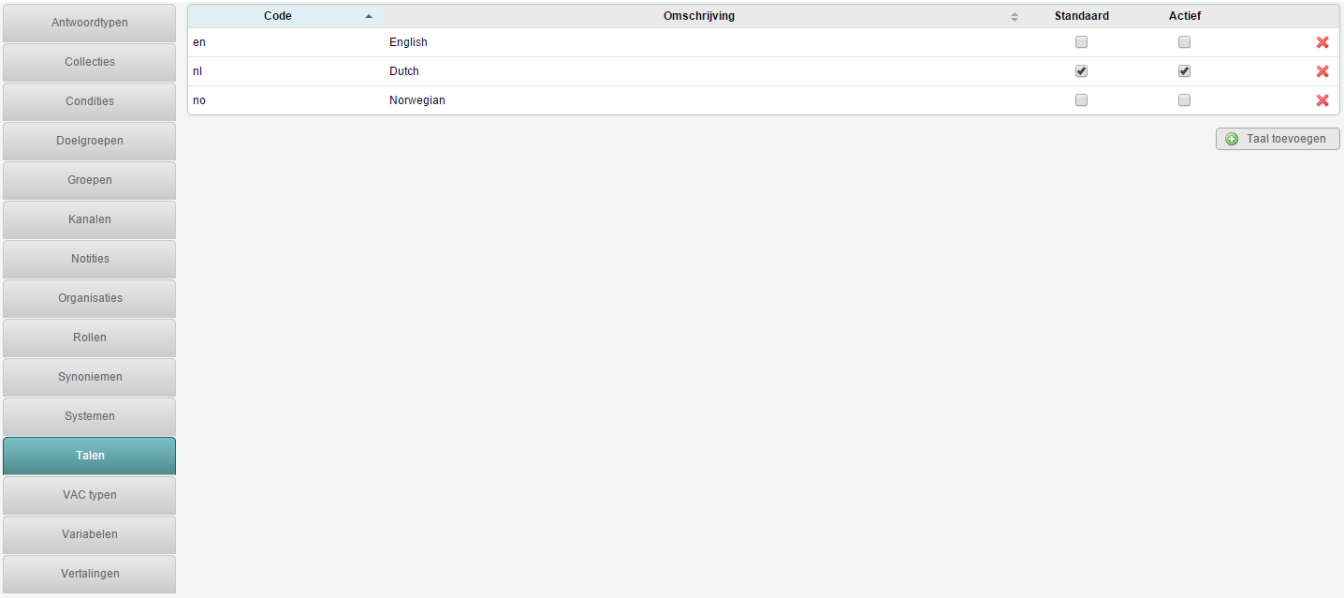


Figuur 1.38 Doelsystemen

TOP

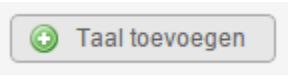
Talen

Als je vanuit het tabblad **'Kennisbank'** op de knop **'Talen'** klikt, kom je bij het menu item **Talen** terecht zoals in onderstaand **Figuur 1.39** (Menu item **Talen**) is weergegeven.



Figuur 1.39 Menu item Talen

Je vindt hier een overzicht van de toegevoegde en aanwezige **talen** die in de **kennisbank** ingezet kunnen worden. Om een nieuwe **taal** aan de **kennisbanl** toe te voegen, klik op de knop **'Taal toevoegen'** zoals in onderstaand **Figuur 1.40** is weergegeven.



Figuur 1.40 Knop Taal toevoegen

Na het klikken op de knop **'Taal toevoegen'** zie je een regel verschijnen, zoals dit in onderstaand **Figuur 1.41** is weergegeven, met een **drop down menu** waaruit je een taal kunt selecteren.



Figuur 1.41 Taal toevoegen

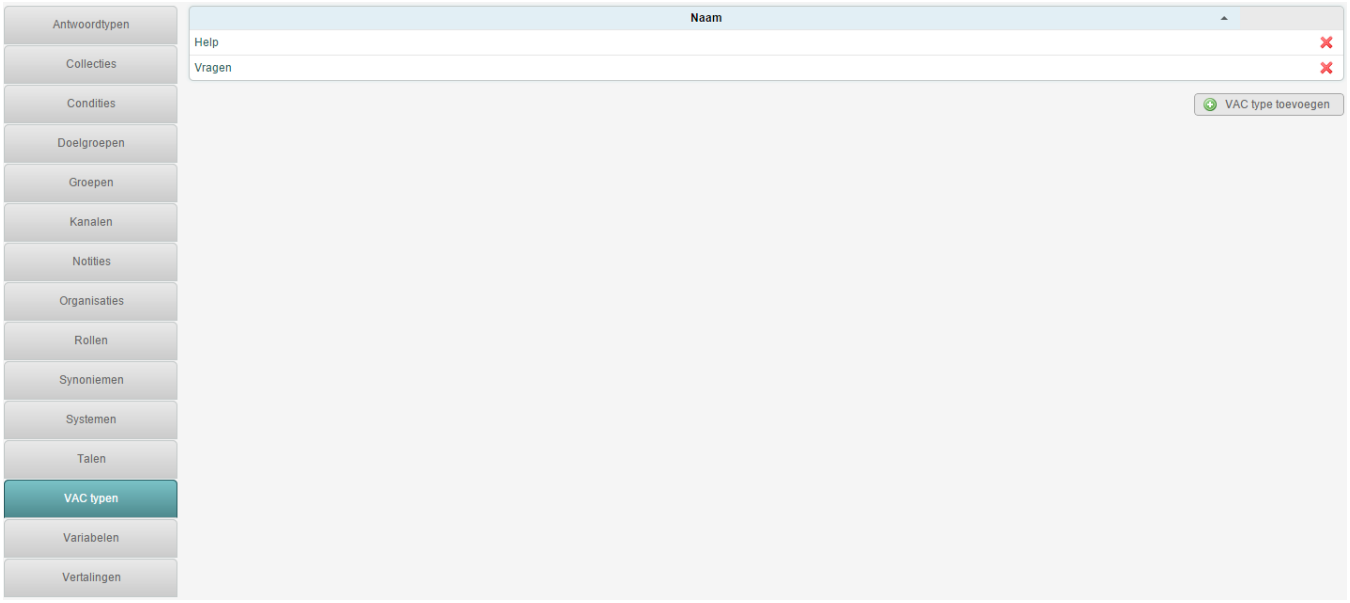
Door in het **drop down menu** te klikken zoals in bovenstaand **Figuur 1.41** is weergegeven, kun je een gewenste **taal** selecteren die je aan de **kennisbank** wilt toevoegen. Je ziet dan in het **drop down menu** een lijst met talen staan. Deze lijst van is de ISO standaard. Dusdanig zijn voor elke **taal** afkortingen in de lijst weergegeven zoals deze in de ISO standaard bekend zijn. Door op een afkorting uit de lijst de klikken wordt de **taal** aan de **kennisbank** toegevoe gd. Nadat de **taal** aan de **kennisbank** is toegevoegd, zie je in de **kolom 'Omschrijving'** ook de toegevoegde **taal** vol uitgeschreven staan.

Het is nodig om in de **kennisbank** een **taal** als **standaard** taal aan te wijzen. Dit kan door bij de desbetreffende **taal** een vinkje te zetten in de **kolom 'Standaard'**. Er kan maar één taal **standaard taal** zijn. Daarnaast is het mogelijk **talen** in de **kennisbank** te activeren zodat deze in de **kennisbank** ook zichtbaar zijn en gebruikt kunnen worden. Een **taal activeren** doe je door bij de desbetreffende **taal** een vinkje te zetten in de **kolom 'Actief'**. Het is wel mogelijk om meerdere **talen** tegelijkertijd als **actief** aan te wijzen.
Door het verwijderen van een taal, worden ook alle vertalingen **onomkeerbaar** uit het systeem verwijderd.

TOP

VAC typen

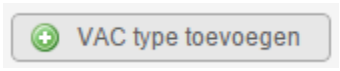
Klik onder het tabblad **'Kennisbank'** op de knop **'VAC typen'** om bij het menu item **VAC typen** te komen zoals in onderstaand **Figuur 1.42** is weergegeven.



Figuur 1.42 Menu item VAC typen

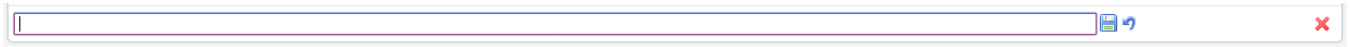
In het menu item **'VAC typen'** kunnen verschillende soorten Vraag Antwoord Combinaties getypeerd worden. Met een gedefinieerd **VAC type** kun je een Vraag Antwoord Combinatie in verschillende typen indelen als bijvoorbeeld een vraag, een mededeling, een help item etc.

Klik op de knop **'VAC type toevoegen'** zoals in onderstaand **Figuur 1.43** is weergegeven, voor het toevoegen van een nieuw **VAC type**.



Figuur 1.43 Knop VAC type toevoegen

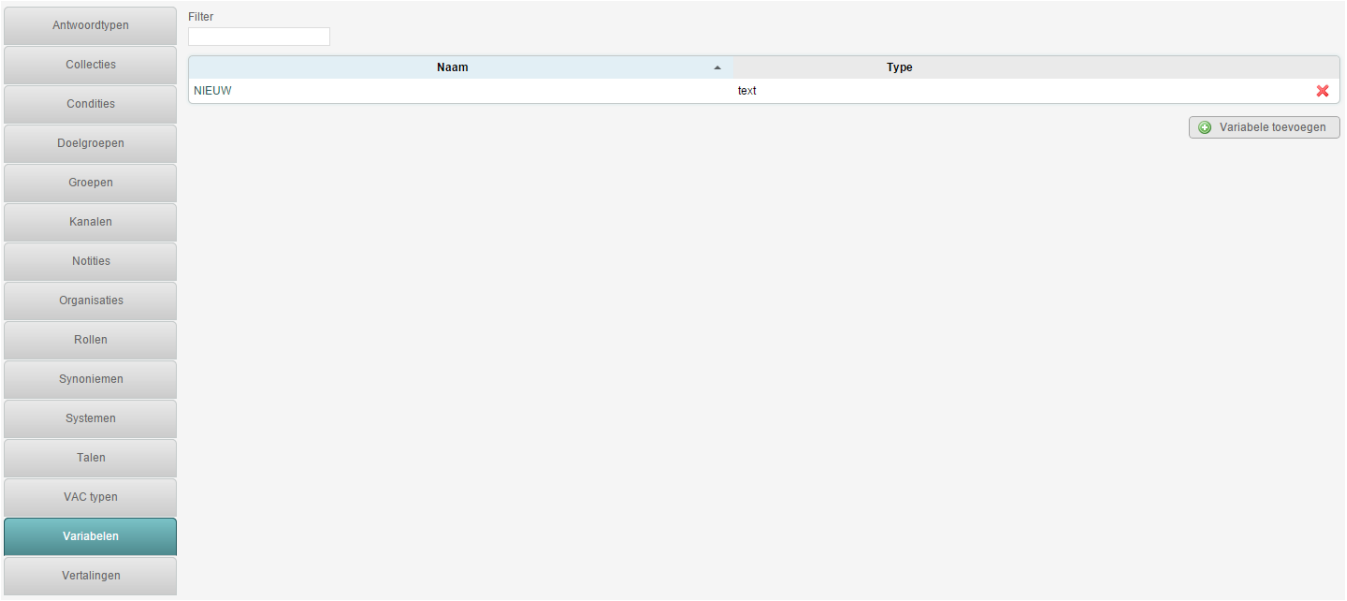
Nadat je op de knop **'VAC type toevoegen'** hebt geklikt zie je een veld verschijnen, zoals in onderstaand **Figuur 1.44** is weergegeven, waar je de naam van het nieuwe **VAC type** kunt invullen. Klik op het **diskette icoontje** en het **VAC type** is toegevoegd.



Figuur 1.44 VAC type toevoegen

Variabelen

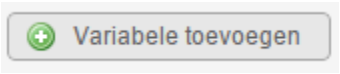
Klik vanuit het tabblad **'Kennisbank'** op de knop **'Variabelen'** om bij het menu item **'Variabelen'** te komen zoals in onderstaand **Figuur 1.45** is weergegeven.



Figuur 1.45 Menu item Variabelen

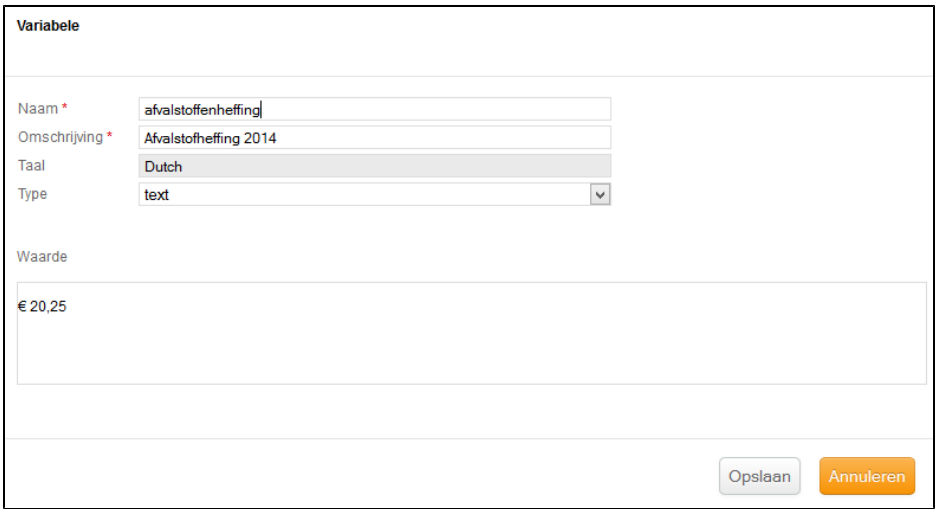
In het menu item **'Variabelen'** zie je het overzicht met toegevoegde **variabelen** staan, zoals dit in bovenstaand **Figuur 1.45** is weergegeven. Boven het overzicht zie je een veld **'Filter'** staan met behulp waarvan je op een bepaalde **variabele** kunt **zoeken**. Typ een trefwoord in het veld **'Filter'** en indien van toepassing worden de variabelen eruit **gefilterd** die (een deel van) het ingevoerde tekstgedeelte bevatten. Wanneer een **variabele** niet terug komt in de lijst dien je de zoekcriteria te verfijnen.

Voor het toevoegen van een nieuwe **variabele**, klik op de knop **'Variabele toevoegen'** zoals in onderstaand **Figuur 1.46** is weergegeven.



Figuur 1.46 Knop variabele toevoegen

Nadat je op de knop **'Variabele toevoegen'** hebt geklikt, verschijnt een popup venster waarin de nieuwe **variabele** gedefinieerd kan worden zoals bijvoorbeeld in onderstaand **Figuur 1.47** is weergegeven.



Figuur 1.47 Variabele toevoegen

Bovenstaand **Figuur 1.47** is een voorbeeld van een **variabele** van het **type 'text'**. Naast het **type 'text'** kun je voor de **variabele** ook de **typen 'link' of 'document'** in een **variabele** opnemen. Dus je kunt door het **veld 'Type'** uit bovenstaand **Figuur 1.47** aan te passen, in de **variabele** in plaats van een **tek st** ook verwijzen naar een **link (zie Figuur 1.48 hieronder)** of naar een **document (zie Figuur 1.49 hieronder)**.



Figuur 1.48 Variabele type link



Figuur 1.49 Variabele type document

Stel je hebt de **variabele 'Taal'** van het **type 'text'** zoals in bovenstaand **Figuur 1.47** toegevoegd. Je ziet de toegevoegde **variabele** vervolgens in het overzicht staan, zoals in onderstaand **Figuur 1.50** is weergegeven.



Figuur 1.50 Variabele

Klik op de **naam** van de **variabele** en deze wordt in een pop up scherm geopend zoals in het **Figuur 1.51** hieronder.

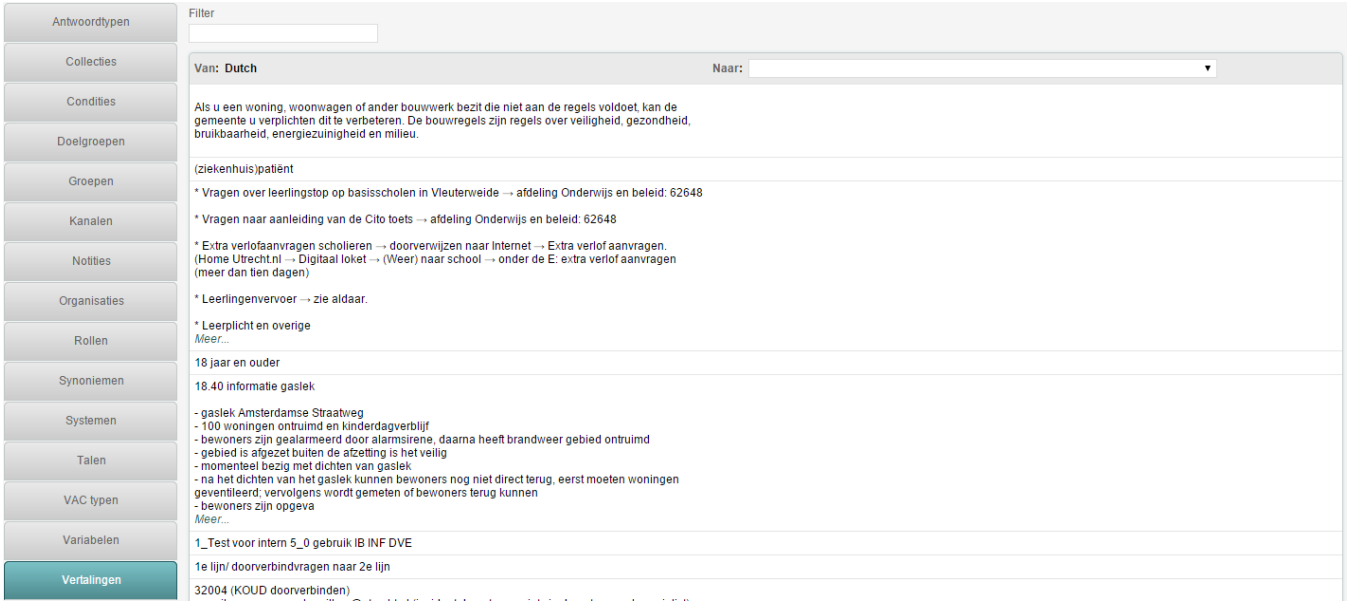


Figuur 1.51 Variabele taal

Als je een **variabele** eenmaal hebt toegevoegd, kun je achteraf het **veld 'Taal'** wijzigen. Dit is in bovenstaand **Figuur 1.51** mooi te zien doordat het **veld 'Taal'** niet meer grijs is weergegeven. Tijdens het toevoegen van de **variabele** was het niet mogelijk om het **veld 'Taal'** te wijzigen (zie in eerder **Figuur 1.47**). Door het **veld 'Taal'** op een andere **taal** te zetten, kun je als waarde de vertaalde versie van de **variabele** in die gekozen **taal** invullen. Wanneer je de **kennisbank** in een andere **taal** zou raadplegen, zul je de **variabele** dan ook direct **vertaald** in die beschikbare **taal** zien staan.

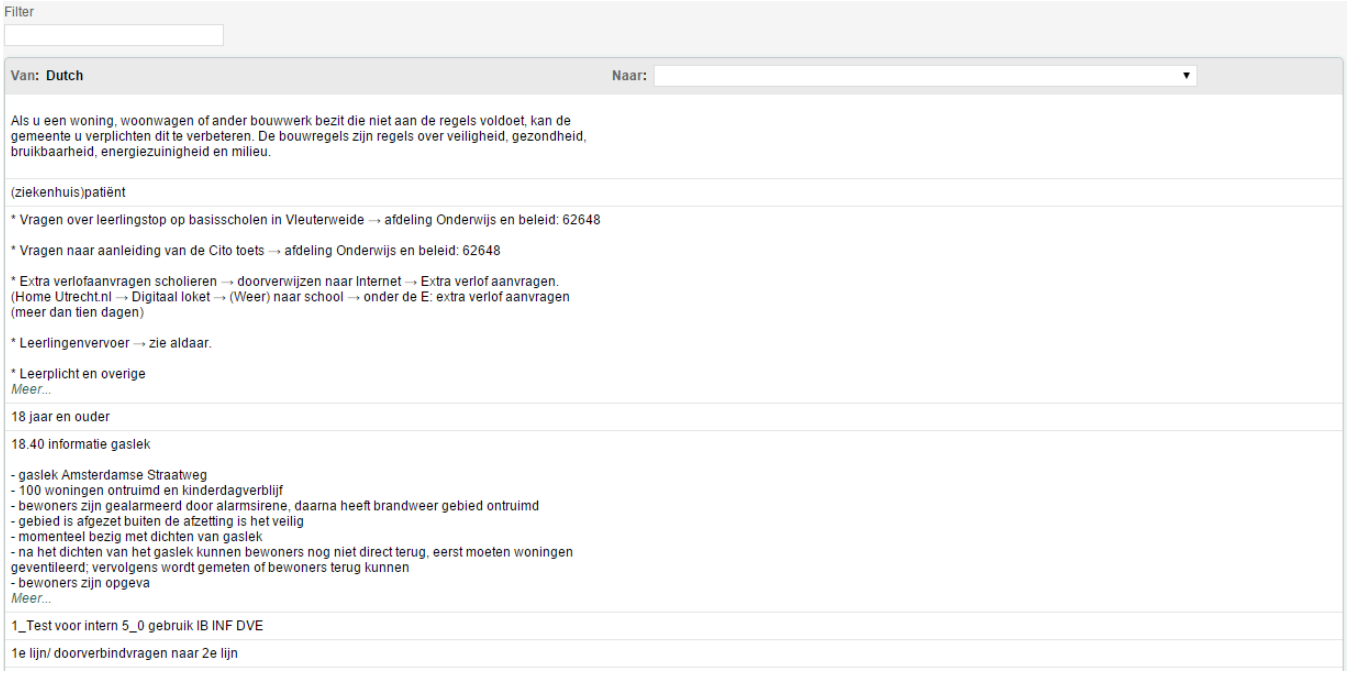
Vertalingen

Als je vanuit het tabblad **'Kennisbank'** op de knop **'Vertalingen'** klikt, kom je bij het menu item **Vertalingen** terecht zoals in onderstaand **Figuur 1.52** (Men u item **Vertalingen**) is weergegeven.



Figuur 1.52 Menu item Vertalingen

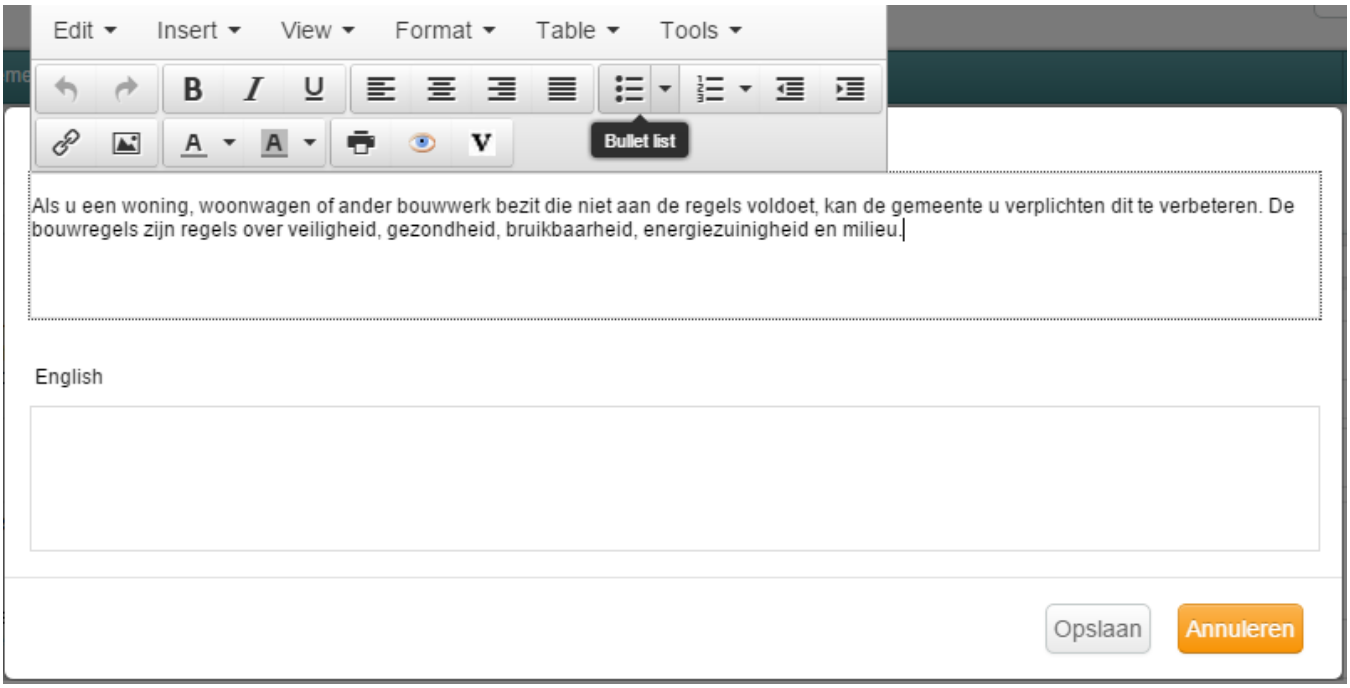
In het menu item **'Vertalingen'** vind je alle teksten in de **kennisbank** die vertaald kunnen worden. Onderstaand **Figuur 1.53** geeft een voorbeeld weer van de te vertalen teksten.



Figuur 1.53 Vertalingsteksten

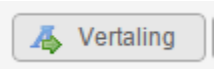
Bovenaan het scherm kun je met behulp van de **filterfunctie** zoeken op de gewenste tekst. Door bij de optie **'niet vertaald'** een **vinkje** te zetten worden alleen de teksten weergegeven die niet zijn vertaald. Via het drop **down menu** bij **'Naar'** is het verplicht om aan te geven naar welke taal je wilt omschakelen om daar de teksten voor te vertalen.

In de linkerkolom staat de huidige taal en in de rechterkolom kun je de vertaling invoeren. Klik vervolgens bij de gewenste tekst in de rechterkolom naast de tekst en voer in het veld de desbetreffende vertaling voor de tekst in. Met de klik de knop **'HTML Editor'**, rechts in de rij bij de desbetreffende tekst, kun je indien gewenst de teksten in **HTML** bewerken. Je krijgt dan een pop up scherm te zien, zoals dit in onderstaand **Figuur 1.54** is weergegeven. Door te klikken in het veld met de tekst verschijnt er een werkbalk om de tekst verder in **HTML** te bewerken. Klik na de bewerking op **'Opslaan'** om de wijzigingen te bewaren. Indien de de bewerking wilt afbreken, klik dan op de knop **'Annuleren'**.



Figuur 1.54 HTML Editor

De **functie vertalingen** is ook in de **overige menu items** te vinden, waarmee je gericht kunt zoeken op **vertalingen** die zich enkel beperken tot het desbetreffend **menu item**. Je zoekt dan enkel op **vertalingen** binnen **één menu item**, terwijl je via het **menu item 'Vertalingen' alle teksten** over de hele kennisbank te zien krijgt. De vertaalfunctie binnen andere menu items is te raadplegen door middel van de knop 'Vertalen' zoals in onderstaand Figuur 1.55 is weergegeven.



Figuur 1.55 Knop vertalen