

Bijlage: mailinstructie Back Office,
31-10-2017

Om het contact persoonlijker te maken en jullie en de cursist goed te bedienen, kan je vanaf heden mailen per regio. Back office medewerkers zijn verantwoordelijk voor eigen regio's en regelen daar alles voor van a tot z.

Noord-Holland - eindverantwoordelijke Fouad

noordholland@totaalonderwijs.nl
presentielijst.noordholland@totaalonderwijs.nl
urenverklaring.noordholland@totaalonderwijs.nl

Zuid-Holland – eindverantwoordelijke Fouad

zuidholland@totaalonderwijs.nl
presentielijst.zuidholland@totaalonderwijs.nl
urenverklaring.zuidholland@totaalonderwijs.nl

Utrecht – eindverantwoordelijke Fouad

utrecht@totaalonderwijs.nl
presentielijst.utrecht@totaalonderwijs.nl
urenverklaring.utrecht@totaalonderwijs.nl

Limburg – eindverantwoordelijke Jenny

limburg@totaalonderwijs.nl
presentielijst.limburg@totaalonderwijs.nl
urenverklaring.limburg@totaalonderwijs.nl

Brabant – eindverantwoordelijke Jenny

brabant@totaalonderwijs.nl
presentielijst.brabant@totaalonderwijs.nl
urenverklaring.brabant@totaalonderwijs.nl

Zeeland- eindverantwoordelijke Lisa & Fiona (tijdelijk)

zeeland@totaalonderwijs.nl
presentielijst.zeeland@totaalonderwijs.nl
urenverklaring.zeeland@totaalonderwijs.nl

Hoe deze inboxen te gebruiken:

Stuur je mail naar de “provincie” inbox waarin je werkt. Om structuur te behouden in de “provincie” inbox hebben we voor de presentielijst en de urenverklaringen aparte inboxen gemaakt.

Welke vragen/acties kun je via de mail bij de backoffice neerleggen:

- Het verwerken van presentielijsten
- Het verwerken van urenverklaringen
- Het aanmaken en versturen van contract (verlengingen*)
- Het uitnodigen voor de eerste lesdag
- Het versturen van (boeken/laptops) lespakket
- Het versturen van trajectadvies indien cursist start
- Het verwerken van facturatie richting de cursist
- Het bestellen van kantoorartikelen/boeken bij leverancier
- Het uitschrijven van een cursist**
- Het weer in de les plaatsen van cursist na periode on hold te hebben gestaan***
- Het versturen langdurig afwezigheid brief richting cursist

*Contractverlenging cursist min 1 maand van te voren door de regio coördinator bij de backoffice aanwezig, met daarin het aantal maanden en dagdelen vermeld.

**Het aanleveren “uitschrijven van een cursist” kan alleen door een regio coördinator gedaan worden met reden van stoppen en met van te voren informeren of er geen openstaande facturen zijn.

*** Overplaatsingen en tijdelijk on-hold plaatsen ligt geheel bij de regio coördinator

Indien je een vraag hebt die niet in bovenstaand rijtje staat dan deze vraag aan je leidinggevende stellen en niet aan de backoffice. De backoffice zal deze ook niet in behandeling nemen.

Contact matrix:

1)

Vanaf heden zal de backoffice regionale vragen van cursisten en of doorverwijzende partijen niet meer zelfstandig oppakken, maar zij zullen deze vragen neerleggen bij de regio coördinator. De backoffices werkt alleen nog maar in opdracht van interne collega's, mits regio coördinator anders heeft afgesproken.

2) Om jullie zo goed en snel mogelijk van dienst te zijn zal de backoffice alleen vragen beantwoorden van de door de regio coördinator aangewezen personen. Deze maatregel is niet onaardig bedoeld, maar hiermee willen wij jullie en de cursist zo snel mogelijk helpen.

Aanleveren van mail:

Voor een snelle afhandeling van de mail vragen wij om de mail volgens een **standaard format** aan te leveren.

Spelregels:

- Inhoud van de mail kan geen uitgebreid verhaal bevatten, maar moet een rechtstreekse opdracht zijn.
- Backoffice nooit in de CC meenemen.
- Geforwarde of ge-replayde mail zal de backoffice niet in behandeling nemen, mits de backoffice zelf om verheldering vraagt.
- In de aangeleverde mail staat één vraag per cursist
- Zoveel mogelijk volledige informatie geven in de mail
- De aanhef/betreft moet aan het onderstaande lay-out voldoen

Binnenkomende mail

In aanhef & onderwerp altijd: **[achternaam][voornaam][bsn][onderwerp + actie]**

Voorbeeld:

Mohamed, Ibrahim, 100000674, boekbestelling A2 + KNM

Boekbestellingen en andere acties die geen toelichting vereisen **alleen in onderwerp** via ticketsysteem, d.w.z. geen toelichting in mail. Bij boekbestellingen altijd bestelformulier aanhangen aan mail en in miss hangen.

Bestellingen voor vestigingen kunnen naar bestellingen@totaalonderwijs.nl
Bestellingen die voor de 1^e van de maand binnen zijn worden in behandeling genomen.

Indien de mails niet aan het bovenstaande voldoet kan de backoffice je mail niet in behandeling nemen.

Afgehandelde mail.

Alle mail wordt door de backoffice binnen 4 dagen behandeld.

Indien de backoffice je vraag heeft behandeld krijg je een seintje. Het verzoek is om niet terug te replayen op deze mail. Dit geeft onnodige vervuiling in de inbox.