

Ledediens: SB-dokument Bility-navrae

SB: Standaardbedryfsprosedure

INHOUDSOPGAWE

Bility- administratiewe proses	3
Operasionele inligting oor die Bility-kaartjie.....	3
Bility-kaartjehanteringproses	7
Navraeklassifikasie per vlak.....	10

Bility- administratiewe proses

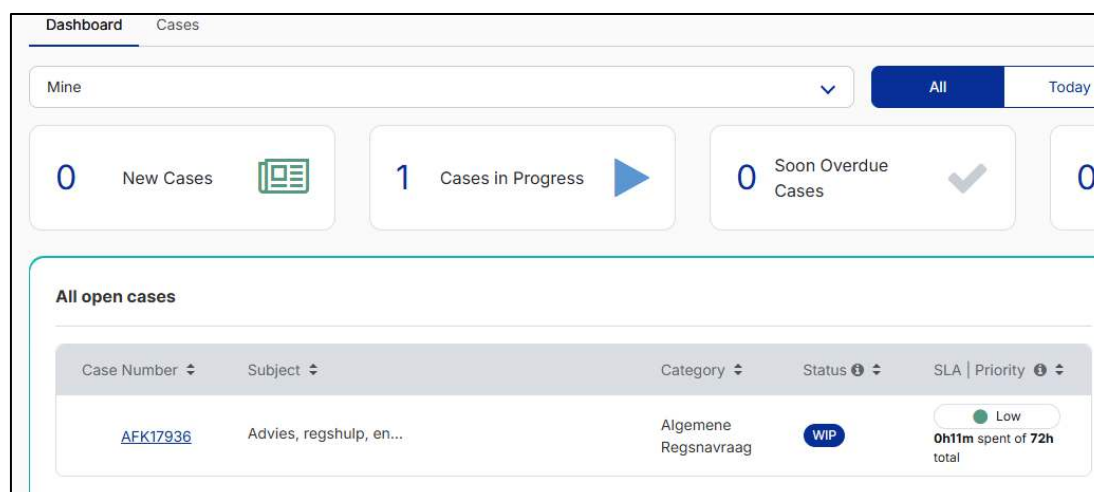
- » Registreer by **bility.pontis.co.za**. Indien jy nog glad nie geregistreer is nie, kontak asseblief vir **Marie Steinberg**.
- » Jou gebruikersnaam is jou **AfriForum-e-posadres**, byvoorbeeld *piet.pompies@afriforum.co.za*.
- » Kies en registreer 'n **wagwoord van jou keuse**, en stoor dit veilig.

Operasionele inligting oor die Bility-kaartjie:

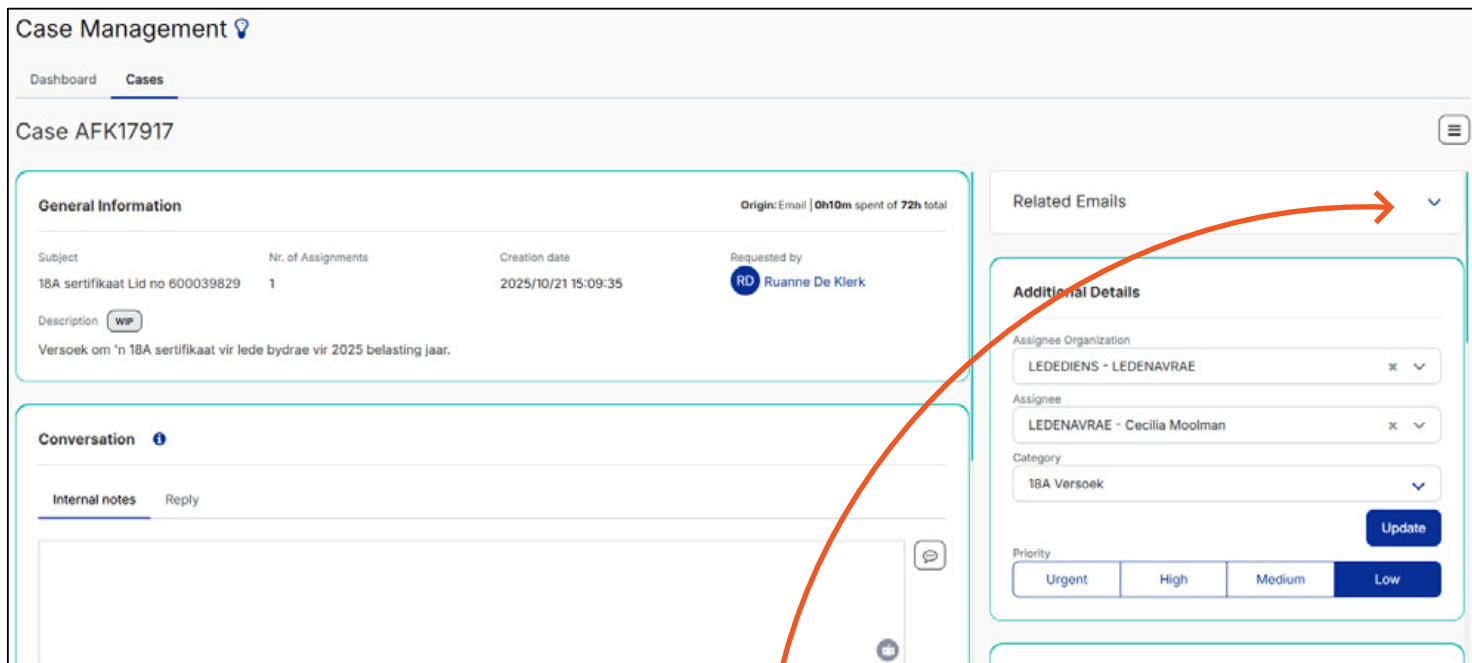
1. Sodra jy 'n kaartjie ontvang, sal jy terselfdertyd 'n e-pos ontvang wat soos volg lyk:



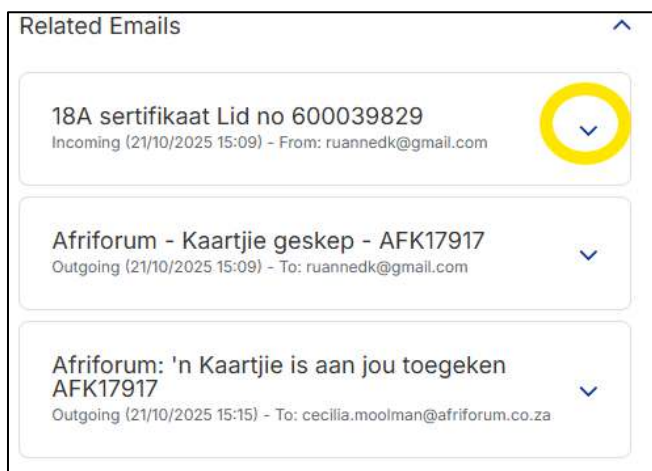
2. Jy kan dan óf op dié **skakel** klik, wat jou dan direk na die spesifieke kaartjie sal neem, óf jy kan op **Bility** aanteken en die kaartjie vanaf jou gesentraliseerde oorsigbord (Engels: *dashboard*) oopmaak.



3. Wanneer jy op die kaartnommer klik – hetsy via die skakel of op die **oorsigbord** — maak die kaartjie oop en vertoon soos volg:
(Ignoreer asseblief die beskrywing op die kaartjie. Dit is 'n KI-aangedrewe opsomming van die e-pos wat tans nog nie doeltreffend funksioneer nie; veral nie in Afrikaans nie.)

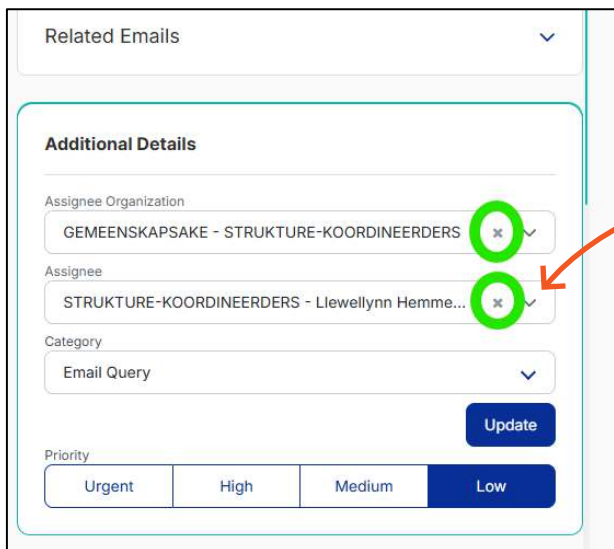
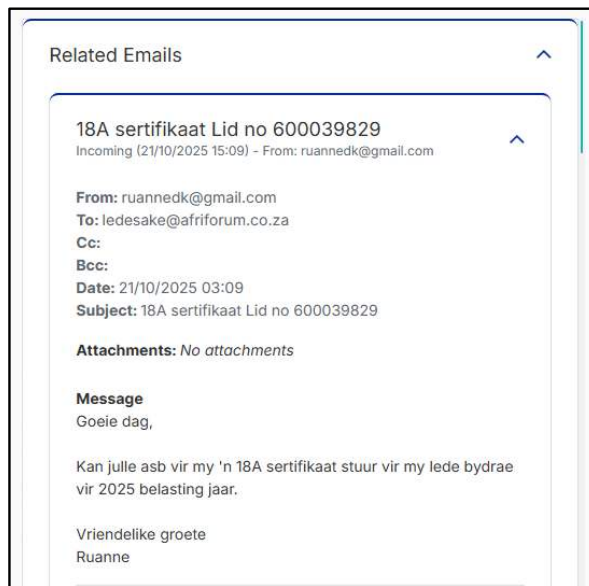


4. Om die werklike e-pos te bereik, klik op die pyltjie langs **“Related Emails”**. Dit sal dan in volgorde vir jou al die kommunikasie wys wat aan die kaartjie gekoppel is. Dit lyk soos volg:



Klik op die pyltjie om meer te sien:

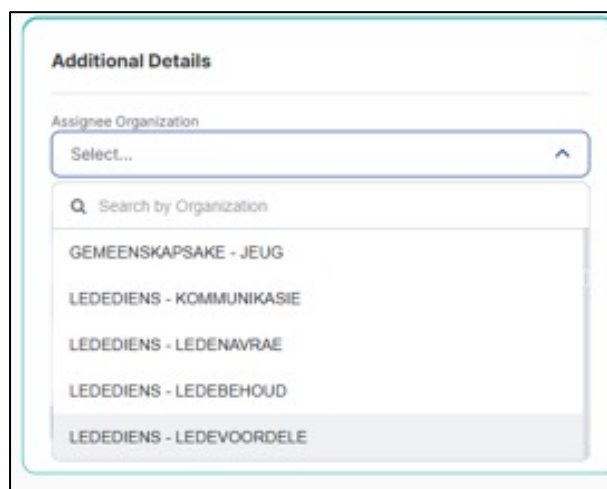
5. Onthou dat foute deel is van menswees, maar dat die personeel hul bes doen om dit te vermy. As die kaartjie dus verkeerdelik aan jou toegewys is, kan jy dit na iemand anders verwys. Jy doen dit soos volg:



Klik eers op albei kruisies wat in groen omkring is, sodat beide velde uitgevee word.

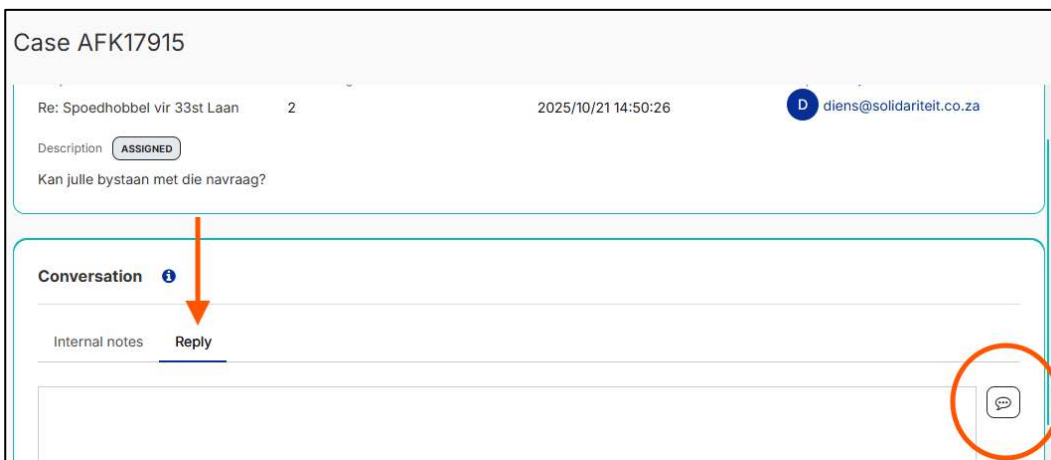
Die pyltjies aan die kant word dan gebruik om eers die departement ("Assignee Organization") en dan die personeellid ("Assignee") te kies.

Wanneer albei velde voltooi is, klik op "Update". Jy het die kaartjie nou suksesvol aan iemand anders toegewys.



6. **Neem asseblief veral kennis van die volgende:** Wanneer jy vir 'n lid 'n antwoord wil stuur, maak seker dat jou **“Conversation”**-blok die **“Reply”**-opsie onderstreep, en nie **“Internal Notes”** nie. Die **“Internal Notes”** is slegs vir personeel se kennisname: wanneer jy byvoorbeeld bykomende inligting wil byvoeg, of die kaartjie aan iemand anders toegewys het en vir daardie persoon konteks wil verskaf. Die **vraagblokkie met die spraakwolk** aan die regterkant is waar vlak 1-dienslewering-agente beskikbare template kan vind vir eenvormige beantwoording van navrae. Neem ook kennis: Hoe meer bygewerkte template ons vir hulle beskikbaar stel, hoe groter is die omvang van navrae wat hulle selfstandig kan hanteer – wat weer vlak 2-, 3- en 4-agente se werk verlig.

NB.



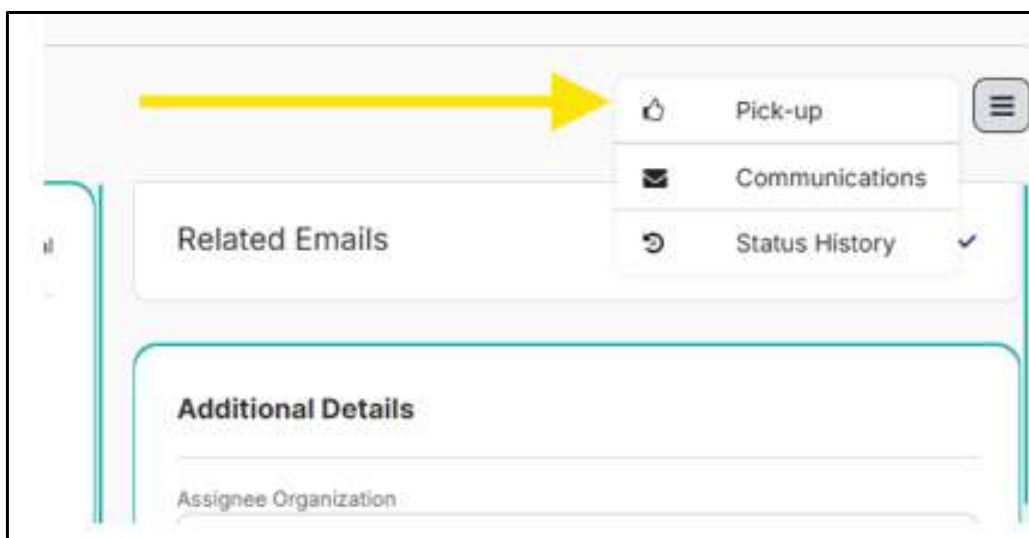
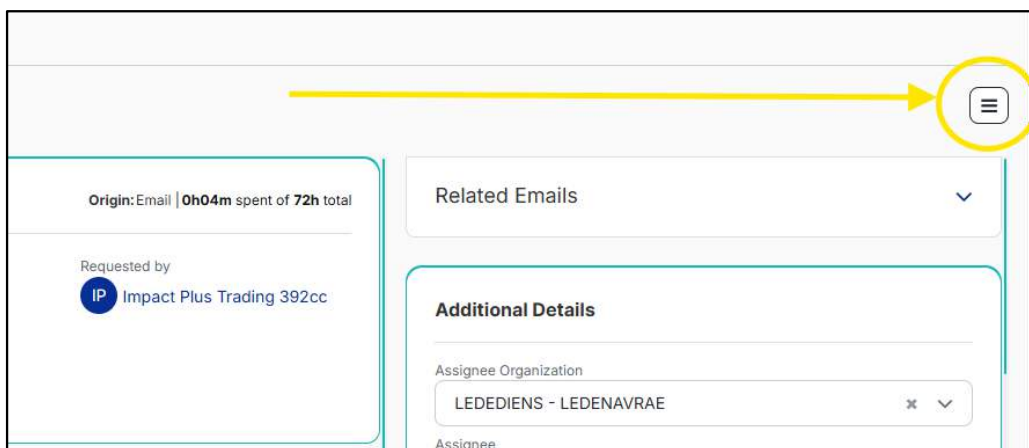
7. As die kaartjie nie genoeg inligting bevat om die navraag af te handel nie, kan jy gerus **“Reply”** kies en direk met die lid kommunikeer. Wanneer die lid terugvoer gee, sal daar aan die linkerkant van die kaartjie 'n **rooi uitroepteken (!)** verskyn. Dit dui aan dat die lid nuwe of bykomende inligting verskaf het. Wanneer daar 'n **interne personeelnota** gemaak word, sal jy 'n e-pos ontvang wat aandui dat bykomende inligting op jou kaartjie gevoeg is. Vir eers moet jy egter self gaan kyk of daar terugvoer op jou kaartjie is. Om die **rooi uitroepteken** van jou kaartjie te verwyder, gaan jy na waar die nota gestoor is onder die **“Conversation”**-blok en klik op die **“Action Completed”**-opsie. Sodra jy dit doen, sal die **“Action Completed”**-blokkie groen word en die **uitroepteken** verdwyn.



Bility-kaartjehanteringproses:

Wanneer die kaartjie voor jou oop is, moet jy hierdie stappe volg:

1. Gaan eers na die **driestreep-kieslys** en aanvaar ("**Pick Up**") die kaartjie.
Indien jy die kaartjie nie aanvaar nie, sal jy nie die nodige funksionaliteit hê om die kaartjie af te handel nie.



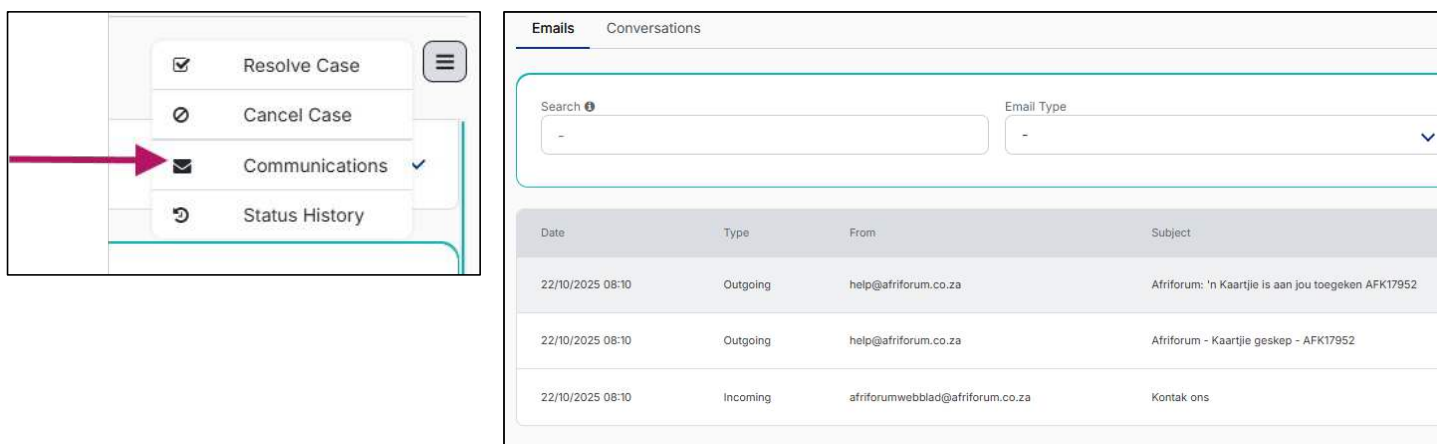
2. Maak seker dat jou boodskap in die "**Conversation**"-blokkie op "**Reply**" gestel is en nie op "**Internal Note**" nie. Jy kan dan voortgaan om jou boodskap te tik of 'n **templa**at te kies. Klik op die **papiervliegtuig**ikoon aan die onderkant van die "**Conversation**"-blokkie om die boodskap te stuur.



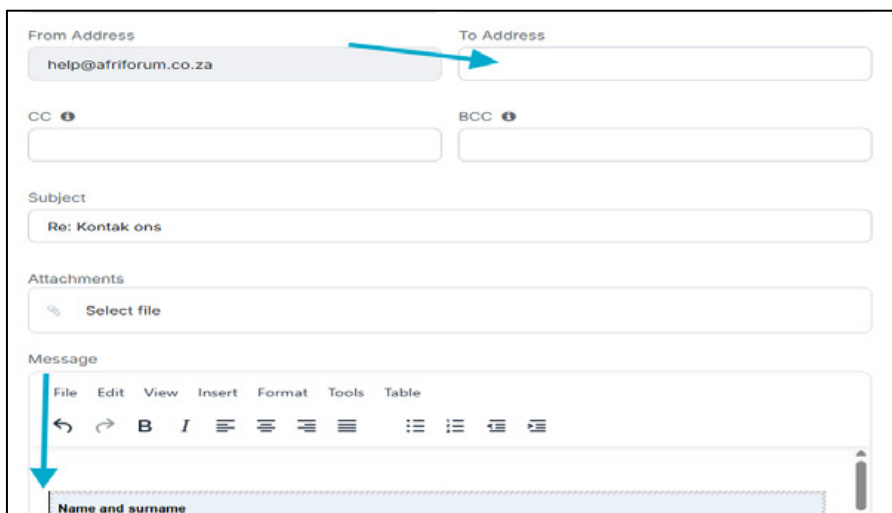
3. Jou boodskap word ook aan die onderkant van die **“Communication”**-blokkie op die kaartjie gestoor sodat daar ’n papierspoor is.



4. Navrae wat via die webtuiste ingestuur word, word anders hanteer omdat die stelsel die **“Requester Info”** as die webtuiste self sien en nie die lid wat sy/haar e-posadres verskaf nie. Die heel eerste stap is om die kaartjie te aanvaar en dan in die **driestreepkieslys** op **“Communications”** te klik.



5. Kies die **“Incoming”**-e-pos waarop jy moet reageer. Dié e-pos maak aan die regterkant van die skerm oop, waar jy die keuse het om op **“Reply”** óf **“Forward”** te klik. Klik op **“Reply”**. Jy het nou volle toegang tot die e-pos. Kopieer en plak die lid se e-posadres in die **“To Address”**-veld, en tik jou boodskap. Wanneer jy klaar is, klik op die **“Send”**-knoppie aan die onderkant van die bladsy.

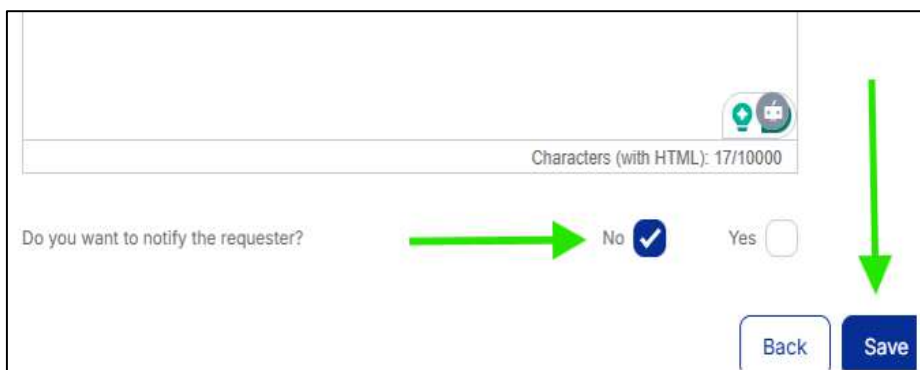


6. Wanneer jy klaar gereageer het en geen verdere inligting vanaf die lid benodig of verwag nie, kan jy die kaartjie sluit deur op **“Resolve”** te klik. Neem asseblief kennis dat die boodskap wat jy in die **“Resolve”**-blokkie tik per e-pos **na die lid** gestuur sal word. Gaan terug na die **driestreepkieslys**, klik op **“Resolve”**, tik jou boodskap in en klik op **“Save”**. Jou kaartjie is nou voltooi.



7. In gevalle waar die kaartjie gemorspos is, of waar die aard van die kaartjie van só aard is dat die persoon wat die e-pos gestuur het nie 'n bevestiging van ontvangs behoort te kry nie (byvoorbeeld weens politieke oorwegings), kan die kaartjie **gekanselleer** word sonder dat die persoon 'n outomatiese boodskap ontvang. Gaan na die **driestreepkieslys** en kies **“Cancel”**; gee 'n rede vir jou aksie en maak seker dat jy **“No”** kies aan die onderkant van die blokkie by die vraag **“Do you want to notify the requester?”**. Klik dan op die **“Save”**-knoppie. Hierdie kaartjie is nou afgehandel.

NB.



Navraeklassifikasie per vlak:

Departement:	Vlak:	Personeel:	Dienste gelewer:
Ledediens	Vlak 1 – Ledediens	Michelle Smit Bernadette de Goede Anita Janse van Vuuren Luandri Janse van Vuuren Willem van der Merwe Estelle Slingerland Alexander Baxter Cecilia Moolman Louise Prinsloo Jaennette Brits	Ontvangs Algemene ledenavrae Algemene veldtognavrae Algemene regsnavrae Kansellaries Bywerkings Ledebehoud 18A-sertifikate Voordelenavrae Toepondersteuning Belsentrumondersteuning Afteken van werwing Aansluiting en inlees van nuwe lede Hantering van terugbetalings
Ledediens	Vlak 2 – Gevorderde navrae	Lizèl Hendriks Estelle Slingerland Willem van der Merwe	Gevorderde munisipale briewe en navrae Gevorderde munisipale navrae Algemene regsnavraagverwysings Gevorderde veldtognavrae Stelselbehoeftebepaling
Ledediens	Vlak 2 – Takdiens	Angie du Preez Tania de Bruyn Amni Ferreira Bernadette de Goede Lizèl Hendriks	Takbestuursnavrae Koördineerderondersteuning Statistieke en rapportering Verwysing van kaartjies aan streekshoofde Laai van takaansluitings Vlootlisensies en registrasies Indiening van takspesifieke betalings Bestelling van kombuisvoorraad
Verspreid	Vlak 2 – Addisioneel	Chrisna Swart Amni Ferreira Anita Janse van Vuuren Luan van Schalkwyk Maryke Muller Marie Steinberg	Koerierdienste Takbestellings Skryfbehoeftebestellings Kommunikasieplatformbestuur en -ontwikkeling Buurtwagadmin. en -ondersteuning Algehele oorsig oor ledediens
GS	Vlak 3 – Streekshoofde	Jurie Ferreira Thomas van Dalen Jaco Grobbelaar Sampie Steinberg	Verwys kaartjies na toepaslike koördineerders Verseker antwoorde is gestandaardiseer Verseker kaartjies word binne spertye afgehandel
GS	Vlak 3 – Dienste	Marie Steinberg Sampie Steinberg Johan Weber Arno Roodt	Hantering van herwinningsnavrae Hantering van vullisnavrae Aktivering en kansellering van dienste Hantering van kliënttevredenheidskwessies Skedulering en kommunikasie met kliënte

Departement:	Vlak:	Personeel:	Dienste gelewer:
GS	Vlak 4 – Taknavrae	Tommy van Zyl Jurie Ferreira Marthinus Erasmus Marique van Dalen Louise van der Vyver Werner Strauss Lize-Marie van der Linde Armand Viljoen JP Nel Christo Groenewald Christa Ikking Alta Pretorius Eugene van Aswegen Nadia Olckers Butch Blignault Llewellyn Hemmens Arno Roodt Hendrik Kotze Hennie Bekker Arlo van Heerden	Takspeifieke mediaverklarings Munisipale kwessies Gevorderde taknavrae Areaspeifieke navrae Gemeenskapondersteuningsprojekte Koördinerings van projekte Identifisering van probleemareas Takondersteuningsdienste Blou-en-groendruppeltoetse Ondersteuning aan plaaslike skole Algemene buurtwagnavrae
GS	Vlak 3 – Veiligheidsnavrae	David Olivier Johan Crous Thomas van Dalen Joseph Renaud Dewet Ungerer Raymond Hohls Maryke Muller	Buurtwagadministrasie Buurtwagtoerustingverskaffing Aktiewe onteiening Buurtwagnavrae Veiligheidswenke
GS	Vlak 3 – Jeugnavrae	Yvonne Gerber Wikus van der Walt Tania Scheepers Hanno Koster	Universiteitsnavrae Universiteitklagprosesse Studentenavrae en koördinerings
Kultuursake	Vlak 3 – Onderwysnavrae	Alana Bailey Carien Bloem Nicolene Müller	Skoleregistrasienavrae Skoleondersteuningsdienste bv. die teenboelieprojek, 2026-skoleaksieplannavrae, tensy template aan Ledediens verskaf word
GS	Vlak 3 – Regsnavrae	Marnus Kamfer Rindt Pretorius	Algemene regsnavrae Testamentnavrae
GS	Vlak 3 – Sakenetwerk	Corné Cronjé	Alle navrae rondom Sakenetwerk, tensy template verskaf word
AfriTV	Vlak 3 - AfriForumTV	Shinelle Brewis	TV-inhoud, -klagtes en -kompetisies

Departement:	Vlak:	Personeel:	Dienste gelewer:
Kultuursake	Vlak 3 – Wêreldwyd	Sue-Ann de Wet	Internasionale kommunikasie en vlugtelingstatus
Innovasie	Vlak 3 – Innovasie	Nic Pieterse	Probleme wat verband hou met toeps of stelsels wat pas in werking gestel is
Privaat vervolging	Vlak 4 – Privaat vervolging	Heidi Williams	Navrae word buite Bility aan vervolging gestuur weens die sensitiwiteit van hul strafregtelike sake en die inhoud daarvan.
GS	Vlak 3 – Veldtogte	Ernst van Zyl Louis Boshoff Tanja Herselman	Politieke navrae, tensy template verskaf word Onderhoude se skedulering en kommentaar Potensiële veldtognavrae, tensy template verskaf word Gespesialiseerde veldtognavrae, tensy template verskaf word
GS	Vlak 3 – Omgewingsake	Lambert de Klerk Marais de Vaal	Navrae wat verband hou met omgewingsake wat vlak 1- en 2-personeel nie kon hanteer nie
GS	Vlak 3 – Plaaslike-regeringsake	Dalena Beyers Deidré Steffens Morné Mostert Tarien Cooks	Munisipaliteitsnavrae wat vlak 1 nie kon hanteer nie Eskom-navrae Nersa-navrae Brandbestrydingsnavrae
Interkulturele skakeling	Vlak 3 – Interkulturele skakeling	Mariaan du Toit	Kulturelesamewerkingsnavrae

