



Tandarts In De Wolken

Datum: 10 dec 2018

Auteur: Complan Valens BV

Versie: 1.0

INHOUDSOPGAVE

Begrippenlijst.....	3
1 – Gebruikersondersteuning	5
1.1 - Inloggen Tandarts In De Wolken	5
1.2 - Uitloggen Tandarts In De Wolken	6
1.3 - Wachtwoord wijzigen.....	6
1.4 - Mail slepen.....	6
1.5 - Kopiëren van bestanden	6
1.6 - Scannen.....	7
2 – Software	9
2.1 - Tekstverwerkers.....	9
2.2 - Email en Zorgmail.....	9
2.3 - Overig.....	9
3 - VPN.....	10
3.1 Windows	10
3.1.1 – Anyconnect download	10
3.1.2 - Microsoft Internet Explorer	11
3.1.3 - Overige browsers.....	11
3.1.4 - Handmatige installatie.....	12
3.1.5 - Verbinding maken met VPN.....	12
3.2 – Mac	14
3.2.1 - Installeren Any connect	14
3.2.2 - Remote desktop installeren	16
3.3 – Handheld Device	18
3.3.1 – Apple.....	18
3.3.2 – Android	19
4 - Probleemoplossing	22
4.1 – Novadent start niet	22
4.2 - Inloggen in Tandarts In De Wolken lukt niet	22
4.3 - BSN controle werkt niet	22
4.4 – Tandarts In De Wolken logt automatisch in (met een verkeerd account).....	23
4.5 - Barcode scanner of pinautomaat werkt niet.....	23
4.6 - Declaratie bestanden niet meer te vinden.....	24
4.7 - document Scannen lukt niet.....	24
4.8 - Mijn probleem staat niet gedocumenteerd	25

Acrobat Reader

- Acrobat Reader is een computerprogramma van Adobe Systems waarmee pdf-bestanden te lezen zijn.

Active-X

- ActiveX is een framework voor het definiëren van herbruikbare softwarecomponenten op een programmeertaalonafhankelijke manier.

AnyConnect

- Cisco AnyConnect is voor gebruikers die een VPN-connectie willen maken met bijvoorbeeld het bedrijfsnetwerk.

Browser

- Een webbrowser (ook wel (internet)browser, bladerprogramma of bladeraar genoemd) is een computerprogramma om webpagina's te bekijken.

Cisco

- Cisco is wereldwijd marktleider op het gebied van IT en netwerken

Client

- Een client is een applicatie of een computersysteem met toegang tot een ander systeem, de server, via een netwerk.

Cloud

- Cloud computing is het via een netwerk – vaak het internet – op aanvraag beschikbaar stellen van hardware, software en gegevens, ongeveer zoals elektriciteit uit het lichtnet.

IP adres

- Een IP-adres, waarin IP staat voor Internet Protocol, is in een computernetwerk een adres welke aangeeft waar de computer is

Outlook

- Een email client geleverd door Microsoft

Private Server

- Een privé server die gehost wordt door Complan

RD Client

- Een programma die het mogelijk maakt om het Remote Desktop Protocol te gebruiken

Remote Desktop

- Een programma van Microsoft Windows wat het mogelijk maakt om het Remote Desktop Protocol te gebruiken

Server

- Een server is een computer die, of een programma dat diensten verleent aan clients.

Sessie

- Een logische verbinding tussen client en server voor het uitwisselen van gegevens

Tandarts In De Wolken (TIDW)

- Een Cloud oplossing voor mondzorgpraktijken. Een initiatief van Complan Valens BV

Mozilla Thunderbird

- Een mail programma geleverd door Mozilla

Windows

- Het meest gebruikte operating systeem voor cliënt

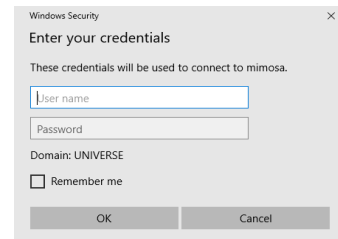
1 – GEBRUIKERSONDERSTEUNING

1.1 - INLOGGEN TANDARTS IN DE WOLKEN

1. Als de computer is opgestart kunt u dubbel klikken op het **[Tandarts In De Wolken]** icoon op uw bureaublad. (Afbeelding 1).
2. Vervolgens kunt u inloggen met uw gebruikersnaam en wachtwoord (deze zijn meegegeven door Complan tijdens de oplevering)(Afbeelding 2).
3. U bent ingelogd op de server van Tandarts In De Wolken. Binnen enkele ogenblikken zult u uw bureaublad zien verschijnen, wat er nieuw uitziet is de blauwe balk aan de bovenkant van uw scherm. Deze balk geeft aan dat u zich momenteel op Tandarts In De Wolken-server bevindt.



Afbeelding 1: Tandarts in de wolken icoon



Afbeelding 2: Inloggen op uw server



Afbeelding 3: Blauwe "Wolken" balk (stap3)

4. Door op **[minimaliseren]** te klikken (Afbeelding 3) op uw blauwe balk kunt u terugkeren naar het bureaublad van u lokale PC.
5. U kunt via het Tandarts In De Wolken icoon wat zich op de taakbalk bevindt terugkeren naar Tandarts In De Wolken.(Afbeelding 4))

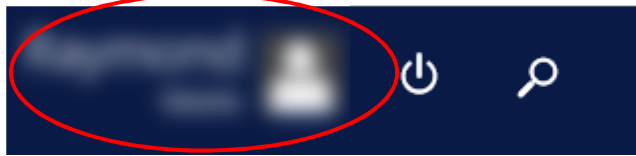


Afbeelding 4: Tandarts In De Wolken icoon in de taakbalk (stap 5)

6. U kunt gewoon aan het werk zoals u altijd heeft gedaan met Novadent.

1.2 - UITLOGGEN TANDARTS IN DE WOLKEN

1. Druk links onderin op **[Start]**
2. Als u rechts bovenin uw gebruikersnaam ziet staan, kunt u hierop klikken en voor **[uitloggen]** kiezen.
3. Als u links onderin een poppetje ziet staan, kunt u hierop klikken en voor **[uitloggen]** kiezen.



Afbeelding 6: Rechts boven uitloggen (stap 2)



Afbeelding 5: Links onderin uitloggen (stap 3)

1.3 - WACHTWOORD WIJZIGEN

1. Gebruik de toetsen combinatie **[CTRL + ALT + END]**
2. Selecteer hier de optie **[wachtwoord wijzigen]**
3. Wijzig uw wachtwoord en druk op **[Enter]**

1.4 - MAIL SLEPEN

Binnen Tandarts In De Wolken is het mogelijk e-mails via slepen in Novadent te importeren. Hiervoor is het noodzakelijk dat Outlook en/of Thunderbird in Tandarts In De Wolken is geïnstalleerd. Mail slepen van eigen PC (lokaal) naar Novadent in Tandarts In De Wolken is niet mogelijk.

Vanuit een web mail is dit niet mogelijk.

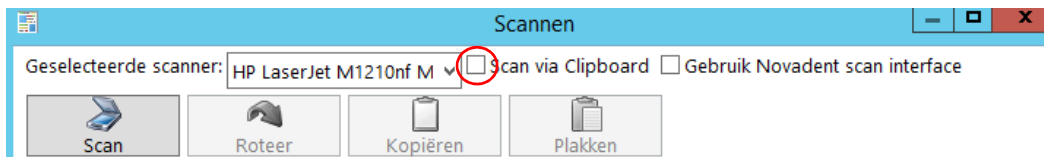
1.5 - KOPIËREN VAN BESTANDEN

Het is mogelijk om bestanden te kopiëren vanaf de lokale PC naar Tandarts In De Wolken server en andersom.

1. Selecteer het bestand wat u wilt kopiëren
2. Klik met uw rechtermuisknop op het bestand en kies **[kopiëren]**
3. Keer terug naar de locatie waar u het bestand wilt plaatsen, bijvoorbeeld: het bureaublad van Tandarts In De Wolken
4. Klik op uw rechtermuisknop en kies **[plakken]**

1.6 - SCANNEN

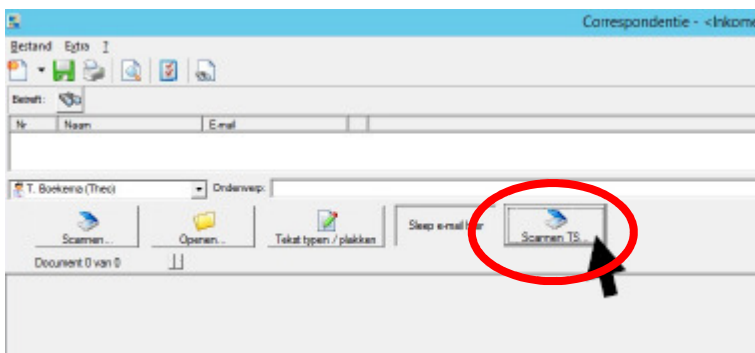
Opmerking: Wanneer de scanner via het netwerk is aangesloten kunt u net zoals op de lokale PC op scannen drukken binnen de Correspondentie. Vink hiervoor wel **[Copy to clipboard aan]** (Afbeelding 7)



Afbeelding 7: Scan via Clipboard

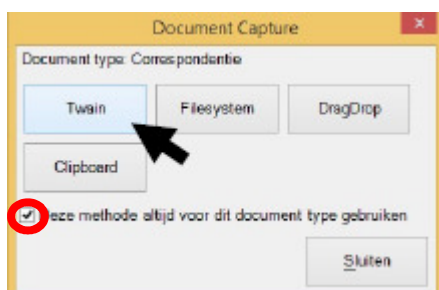
Indien het een scanner betreft die niet via het netwerk is aangesloten, dan dient u de volgende stappen te volgen:

- Via de Correspondentie kiest u voor **[inkomende correspondentie]**
- Bovenin het scherm klikt u op **[Scannen TS]** (Afbeelding 8)



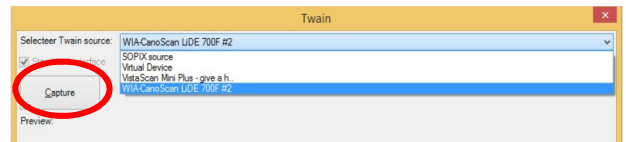
Afbeelding 8: Scannen TS knop (stap 2)

- Minimaliseer Tandarts In De Wolken, zoals uitgelegd in hoofdstuk [1.1, stap 4](#)
- In het venster Document capture zet u het vinkje bij **[Deze methode altijd voor dit document typen gebruiken]**
- Klik vervolgens op **[Twain]**(Afbeelding 9),hierna zal dit scherm niet meer verschijnen.

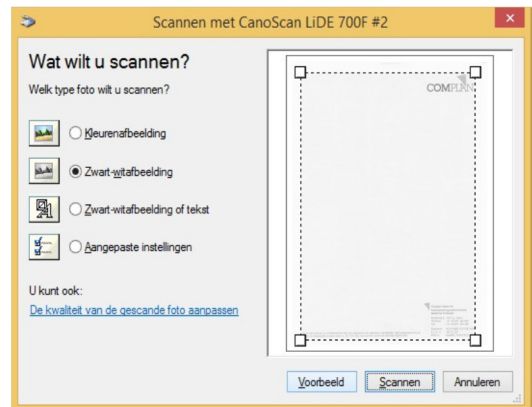


Afbeelding 9: Twain en vinkje (stap 4 en 5)

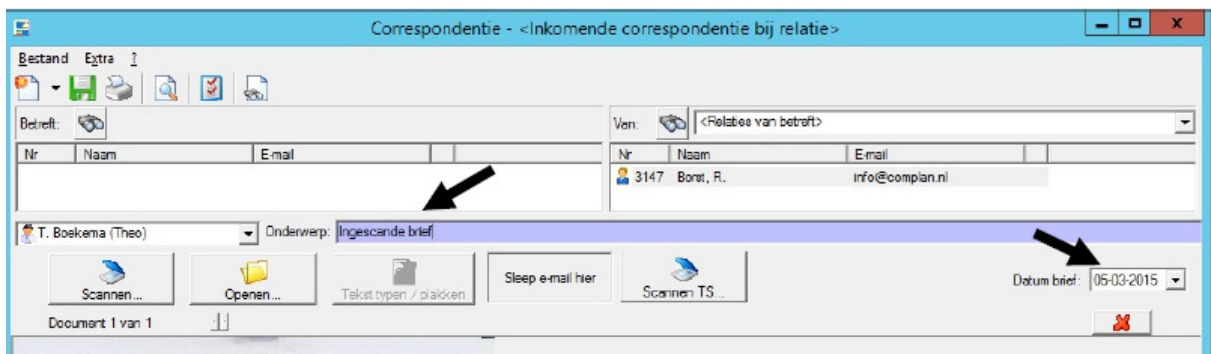
- Bovenin het scherm selecteert u uw scanner en klikt u op **[Capture]** (Afbeelding 10)
- U scant het document. Het gescande document verschijnt op het achterliggende scherm.
- Klik linksonder in het scherm op **[OK]**
Het document verschijnt in het correspondentie scherm
- Eventueel kunt u de volgende pagina nu inscannen.
- Koppel het document aan de betreffende patiënt als dit nog niet gedaan is
- Geef het document een titel en pas eventueel de datum aan
- Sla het document op



Afbeelding 10: Capture knop (stap 6)



Afbeelding 11: scannen knop (stap 7)



Afbeelding 12: Evt. datum en titel (stap 9, 10, 11)

2 – SOFTWARE

2.1 - TEKSTVERWERKERS

Standaard staat LibreOffice geïnstalleerd op alle servers binnen Tandarts In De Wolken.

Microsoft Office is tegen meerprijs verkrijgbaar in Tandarts In De Wolken. Indien u dit wilt gebruiken, neem dan contact op met de afdeling Sales van Complan.

Microsoft office staat wel geïnstalleerd op uw server. Indien u geen Microsoft Office afneemt zijn de applicaties Word, Excel, PowerPoint en Outlook geblokkeerd. Bij het starten zal een melding komen: deze applicatie is geblokkeerd door de systeembeheerder.

2.2 - EMAIL EN ZORGMAIL

Binnen Tandarts In De Wolken staat standaard Thunderbird geïnstalleerd als mail programma.

Microsoft Outlook is tegen meerprijs verkrijgbaar in Tandarts In De Wolken. Indien u dit wilt gebruiken, neem dan contact op met de afdeling Sales van Complan.

In sommige gevallen staat Microsoft Outlook wel geïnstalleerd op uw server. Indien u geen Outlook afneemt is deze applicatie geblokkeerd. Bij het starten zal een melding komen: deze applicatie is geblokkeerd door de systeembeheerder.

Wilt u gebruik maken van beveiligd verzenden via Zorgmail in uw mail programma, dan is Microsoft Outlook noodzakelijk. Hiermee verstuurt u beveiligde mail vanuit uw mail programma, niet vanuit Novadent.

2.3 - OVERIG

Buiten bovenstaande software zijn alle servers voorzien van Acrobat reader en Chrome.

Heeft u hiernaast nog aparte software in Tandarts In De Wolken nodig, neem dan contact op met Complan om de mogelijkheden te bespreken.

3 - VPN

3.1 WINDOWS

Waarschuwing: Meldingen van untrusted servers is normaal in onderstaande situatie. U krijgt deze melding, omdat onze certificaten op een andere plek staan dan wat gebruikelijk is. Dit betekent dat de applicaties die hieronder besproken worden wél betrouwbaar zijn.

Ondersteuning geldt alleen voor Microsoft Windows 7/8/10.

NB. Windows RT wordt niet ondersteund!

3.1.1 – ANYCONNECT DOWNLOAD

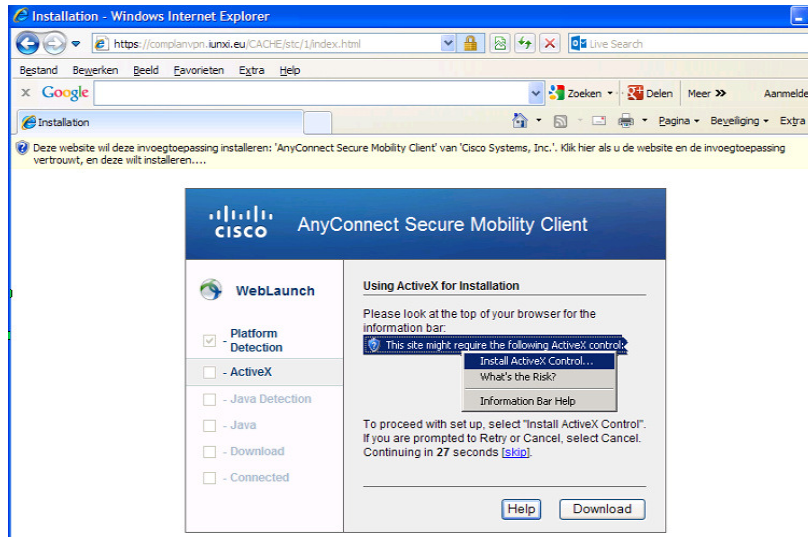
1. Open een webbrowser en ga naar de website <https://vpn.tandartsindewolken.nl>
2. Er verschijnt een certificaat fout in het scherm.
3. Kies hier de optie **[Doorgaan]**
4. Log in met de gegevens die u eerder van ons heeft ontvangen.



Afbeelding 13: Inlog pagina vpn.tandartsindewolken.nl

3.1.2 - MICROSOFT INTERNET EXPLORER

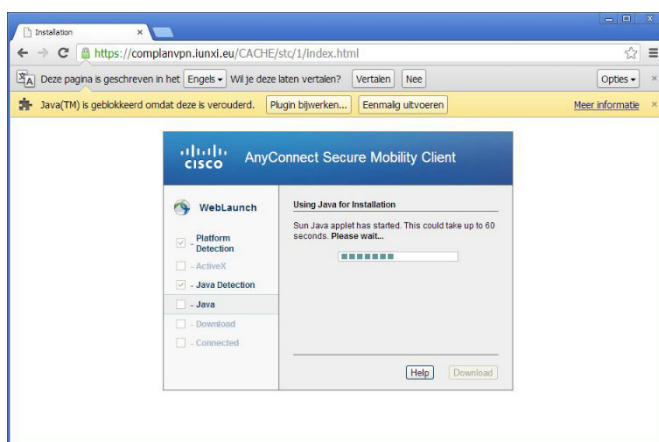
Bij gebruik van Microsoft internet Explorer zal de VPN client geïnstalleerd worden via active-x. Bovenin het scherm zal een gele balk verschijnen waar u toestemming moet geven om deze applicatie te installeren.



Afbeelding 14: Active X installatie

3.1.3 - OVERIGE BROWSERS

Bij gebruik van een andere browser zoals Google Chrome of Mozilla Firefox zal de client worden geïnstalleerd via Java. Dit vereist een recente Java installatie op de computer, deze is te downloaden van het internet. Hierbij verschijnt een beveiligings-waarschuwing waar u toestemming moet geven om deze applicatie uit te voeren. De client zal na deze toestemming automatisch geïnstalleerd en opgestart worden.



Afbeelding 15: installatie Chrome of Firefox



Afbeelding 16: Security warning

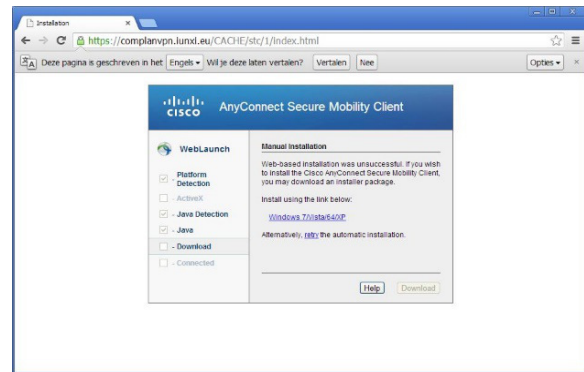
3.1.4 - HANDMATIGE INSTALLATIE

Indien de installatie via Active-x of Java niet lukt zal een download link worden aangeboden voor een handmatige installatie. Klik op de link om de applicatie te downloaden en installeren. Volg de aanwijzingen in het scherm.

De installatie procedure volgt een aantal standaard scherm waar u [next], [accept], [next], [install], [finish] etc. klikt.



Afbeelding 17: Bestand openen

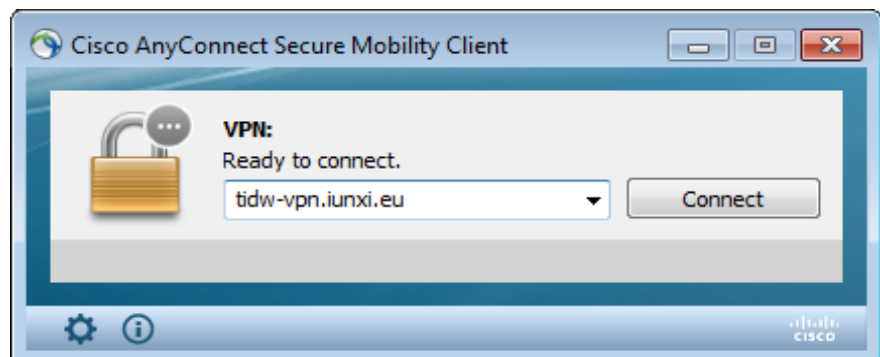


Afbeelding 18: Handmatige installatie

3.1.5 - VERBINDING MAKEN MET VPN

Na installatie zal de VPN client rechts onderin de taakbalk komen.

Indien deze niet automatisch gestart is, is deze te vinden via; Start, Alle programma's, Cisco Anyconnect Secure Mobile Client.



Afbeelding 19: VPN adres

Bij een handmatige installatie zal de VPN server eenmalig moeten worden ingevoerd met het volgende adres **vpn.tandartsindewolken.nl**

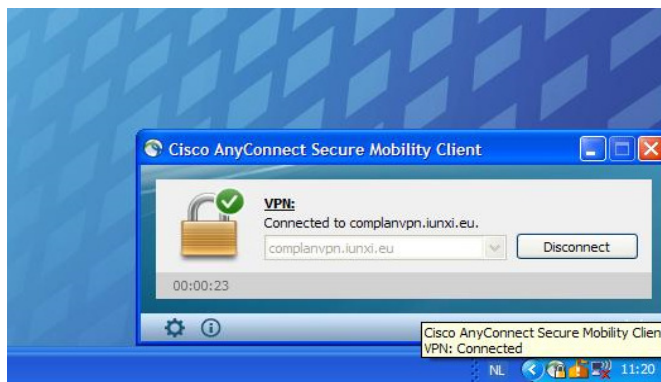
1. U logt in met de inloggegevens die u verkregen heeft vanuit Complan
2. Na het inloggen, geeft de VPN verbinding aan een connectie te hebben gemaakt.
3. Vervolgens kunt u uw remote desktop sessie opstarten met meegeleverde snelkoppeling op het bureaublad.

Indien de server gegevens hier nog niet zijn ingevoerd (bij gebruik van een Shared TIDW server leveren wij deze aan), voert u het IP adres van de server in, zoals aangegeven in de afbeelding, en uw gebruikersnaam inclusief het domein TIDW in. ("TIDW\username" waar username uw gebruikersnaam is).

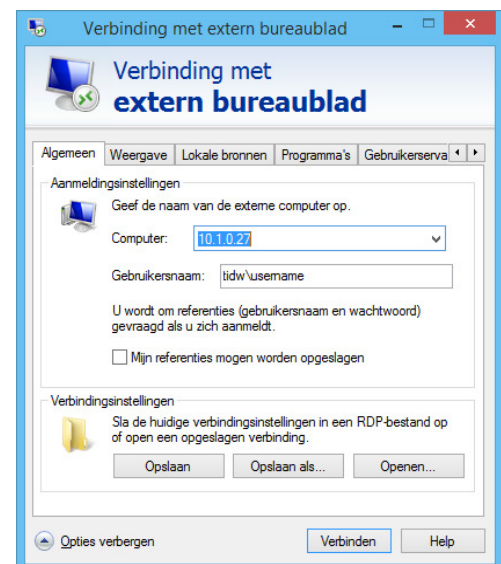
4. Wanneer uw gegevens hier nog niet waren ingevoerd, kunt u de snelkoppeling incl. de gegevens op uw bureaublad opslaan via **[Opslaan als]**. U hoeft dan niet elke keer uw server en inloggegevens in te voeren.



Afbeelding 20: Inloggen VPN



Afbeelding 21: Verbonden met die VPN



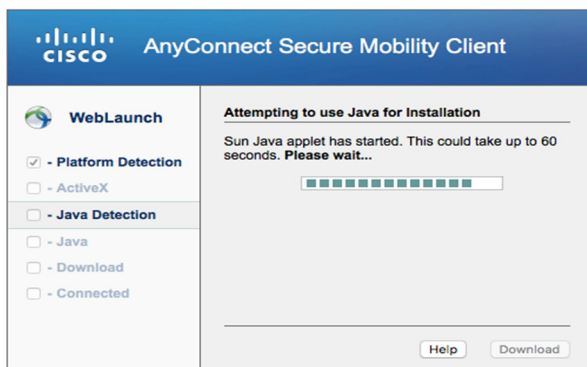
Afbeelding 22: U kunt hier uw ip adres invullen

3.2 – MAC

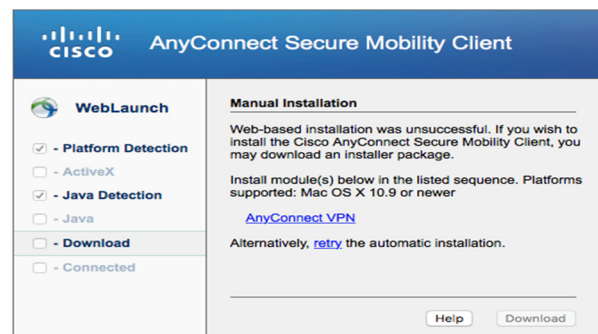
Waarschuwing: Meldingen van untrusted servers is normaal in onderstaande situatie. U krijgt deze melding, omdat onze certificaten op een andere plek staan dan wat gebruikelijk is. Dit betekent dat de applicaties die hieronder besproken worden wél betrouwbaar zijn.

3.2.1 - INSTALLEREN ANY CONNECT

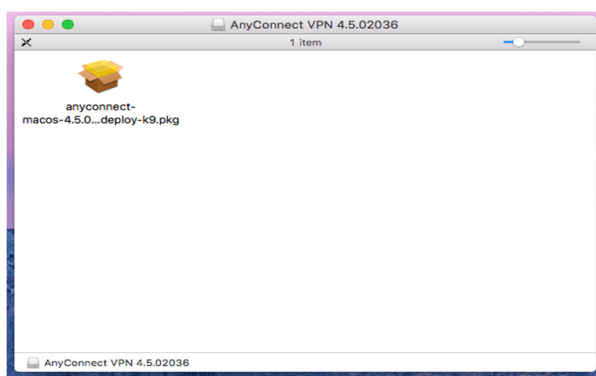
1. Open een webbrowser en ga naar de website <https://vpn.tandartsindewolken.nl>
2. Login met de gegevens die u eerder van ons heeft ontvangen
3. Wanneer u een melding krijgt dat de installatie niet succesvol was klikt u op de **[Anyconnect VPN]** hyperlink
4. Vervolgens moet u het bestand opzoeken wat u zojuist heeft geïnstalleerd (in het geval van afbeelding 25 is dat anyconnect-macos-4.5.02036-core-vpn-webdeploy-k9.dmg)
5. Dubbelklik op de betreffende package.
6. Na klikken op **[Continue]** nog op **[I agree]** klikken



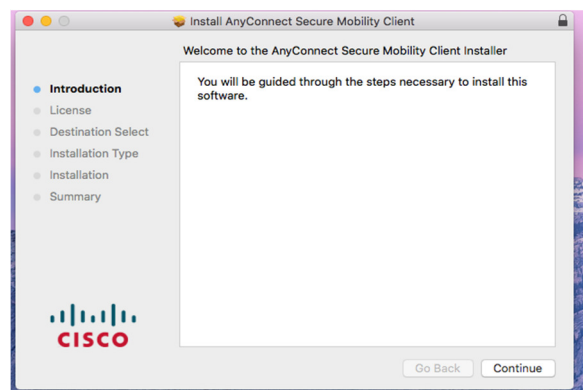
Afbeelding 23: Downloaden van Anyconnect



Afbeelding 24: Meldingen (stap 3)

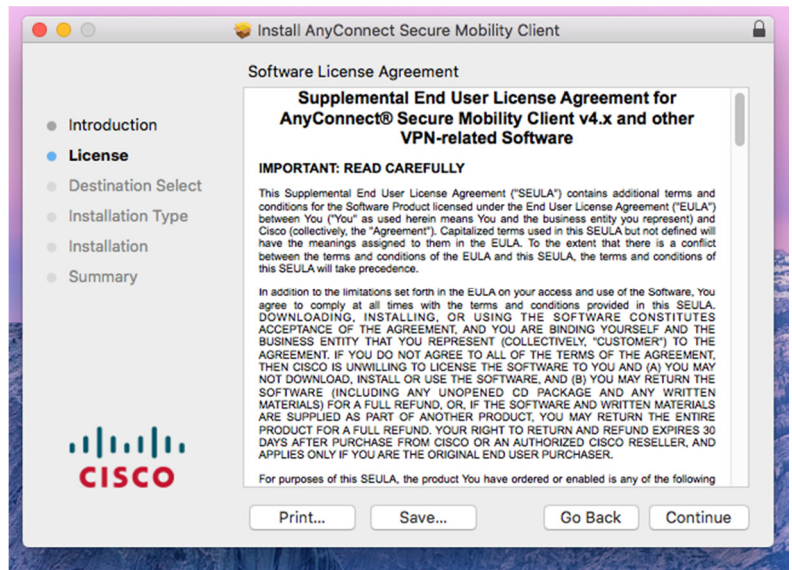


Afbeelding 25: Gedownload bestand (stap 5)

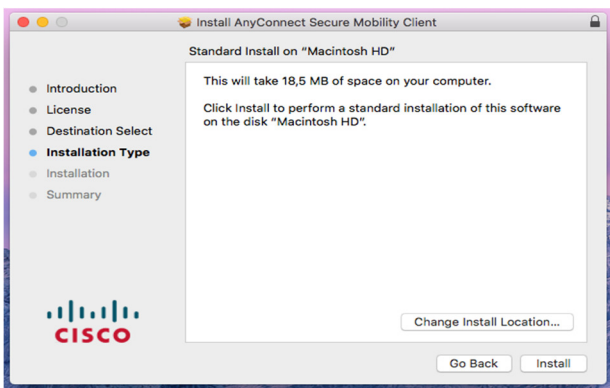


Afbeelding 26: Klik op continue (stap 6)

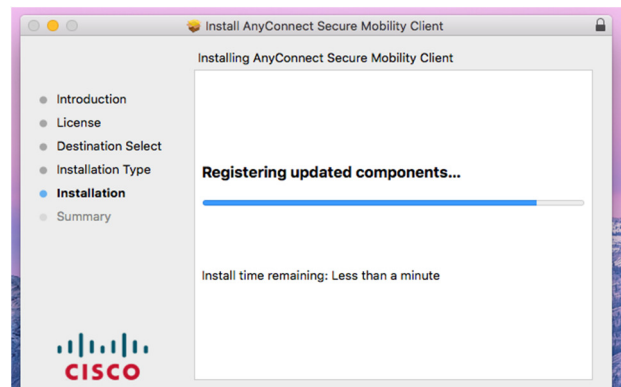
7. Klik vervolgens weer op continue en op [I agree]
8. Klik op [install]
9. Tijdens het installeren kan er een melding komen dat Cisco niet wordt vertrouwd; er wordt dan vanuit de installer een hulpvenstertje getoond waarin uitgelegd staat wat je moet doen.
10. Installatie succesvol. Nu kan de VPN client vanuit de Finder worden gestart
11. Na het opstarten van Anyconnect komt er een venster in uw beeld zoals in(Afbeelding 31). In het tekst vak vult u: **VPN.TANDARTSINDEWOLKEN.NL** in en klikt u op [connect]
12. U bent nu via een VPN verbonden en bent gereed om door te gaan naar 3.2.2



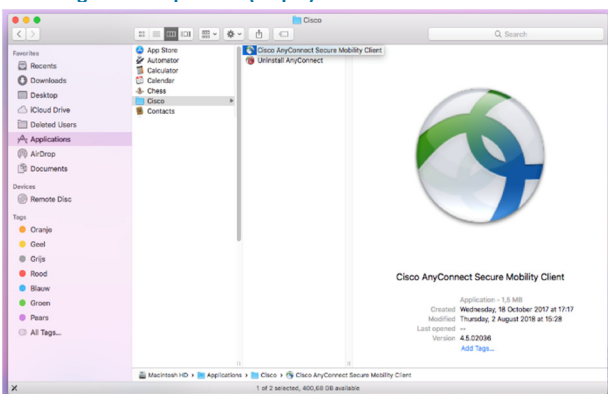
Afbeelding 27: Continue en I Agree (stap 7)



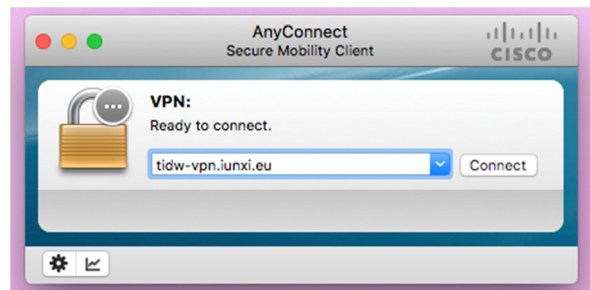
Afbeelding 28: Klik op install (stap 8)



Afbeelding 29: Registratie (stap 9)



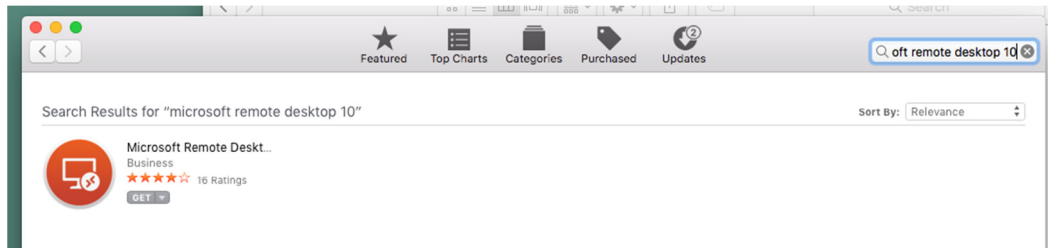
Afbeelding 30: Applicatie geïnstalleerd op MacOs (stap 10)



Afbeelding 31: Anyconnect URL (stap 11)

3.2.2 - REMOTE DESKTOP INSTALLEREN

1. Open de Apple Appstore en zoek voor Microsoft Remote Desktop 10



Afbeelding 32: Microsoft Remote Desktop in de appstore

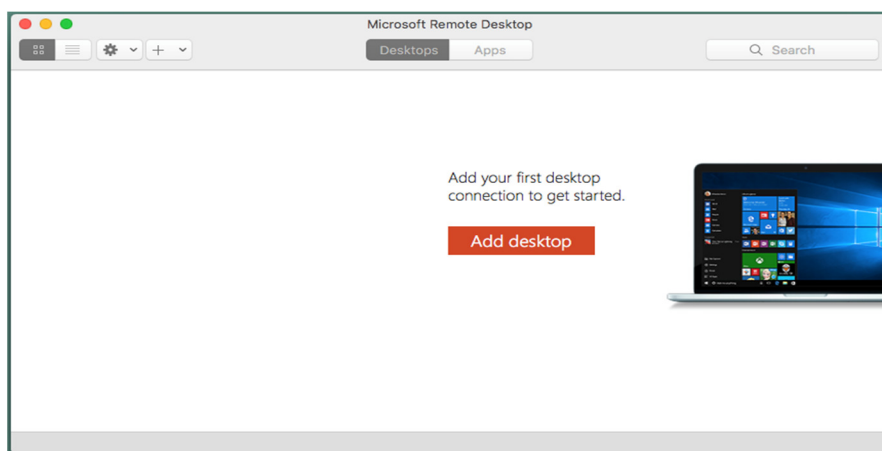
2. Klik op **[get]** en vervolgens op **[install app]**

Hierna is Microsoft Remote Desktop 10 in de Finder te vinden

3. Dubbelklik **[Microsoft Remote Desktop]** om deze te starten
4. Klik op **[Add desktop]** om een verbinding toe te voegen

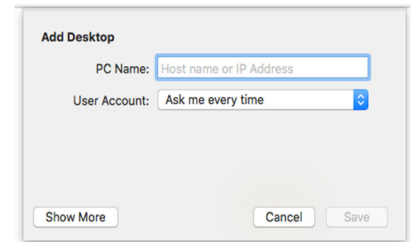


Afbeelding 34: Microsoft Remote Desktop bij programma's

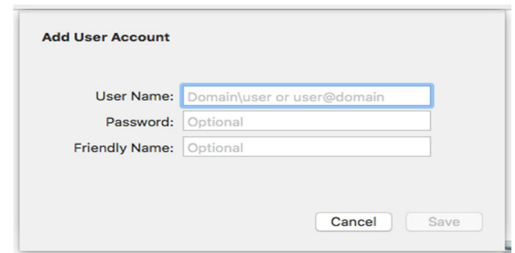


Afbeelding 33: Add desktop

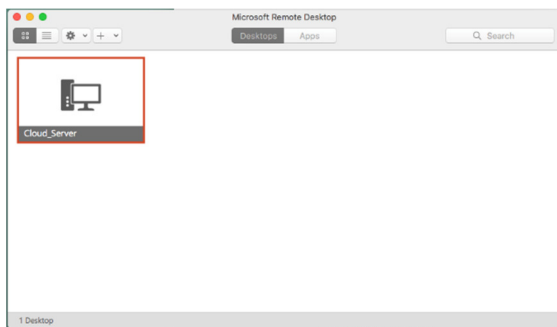
5. Vul bij PC name het IP address in wat u gekregen heeft van Complan wanneer u gebruik maakt van een private server. Voor een Shared server vult u het volgende in:
<https://TIDW-shared.TIDW.lan/rdweb/feed/webfeed.aspx>
6. Kies bij User Account voor **[Add User Account]**
7. Vul hier TIDW***** (waar de sterretjes uw gebruikersnaam voorstellen)
8. Laat Password en Friendly Name open en klik op **[Save]**
9. Klik weer op **[save]** maar nu bij Add Desktop
10. Dubbelklik op het aangemaakte venster binnen Microsoft Remote Desktop
11. U krijgt nu een melding in beeld (Afbeelding 38). Kies hier voor **[Show Certificate]**
12. U krijgt nu een nieuw venster in beeld (Afbeelding 39) Kies hier voor **[Always Trust]**
13. Klik **[continue]**
14. U verbindt nu met uw Tandarts In De Wolken desktop



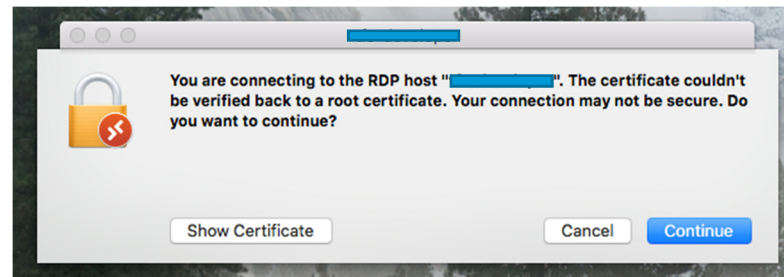
Afbeelding 35: Add Desktop gegevens (stap 5)



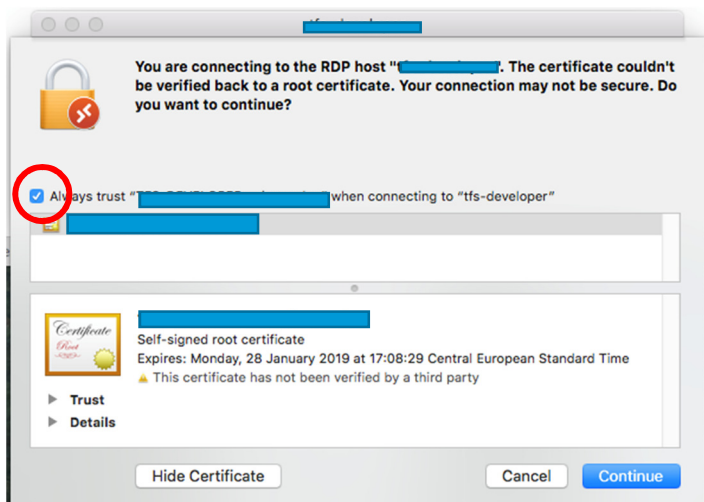
Afbeelding 36: Add user account gegevens (stap 6)



Afbeelding 37: Opgeslagen server (stap 10)



Afbeelding 38: Melding "show certificate"



Afbeelding 39: Always Trust vinkje

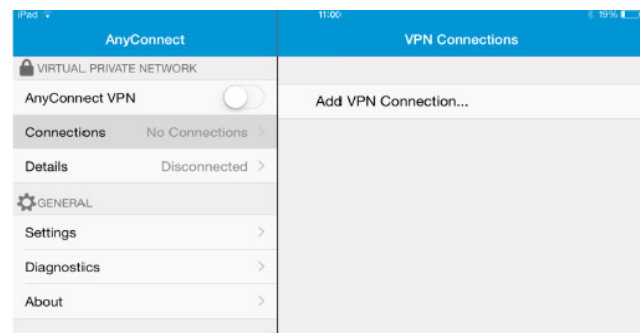
3.3 – HANDHELD DEVICE

3.3.1 – APPLE

Waarschuwing: Meldingen van untrusted servers is normaal in onderstaande situatie. U krijgt deze melding, omdat onze certificaten op een andere plek staan dan wat gebruikelijk is. Dit betekent dat de applicaties die hieronder besproken worden wél betrouwbaar zijn.

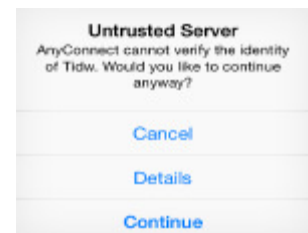
3.3.1.1 – INSTALLATIE ANYCONNECT

1. Via de Appstore download u Cisco Anyconnect
2. Start de Cisco Anyconnect app en druk op **[add VPN connection]**
3. Voer bij description TIDW in en bij server adres:
<https://Vpn.tandartsindewolken.nl>
4. Druk op de schuifknop **[Anyconnect VPN]**
5. Druk op **[continue]** bij de melding untrusted server
6. Bij username en password vult u de gegevens in die u verkregen heeft van Complan tijdens de oplevering



Afbeelding 40: Add VPN connection (step 2)

U bent via VPN verbonden, om in te loggen op u remote desktop gaat u door naar 3.3.1.2



Afbeelding 41: Untrusted server

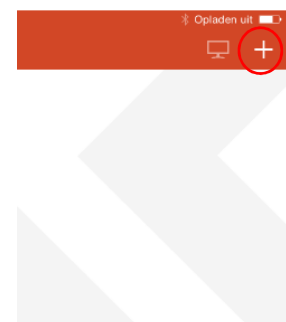
3.3.1.2 INSTALLATIE RD CLIENT

1. Via de appstore download u RD client
2. Start de RD client en druk rechtsboven op de **[+]** (Afbeelding 42)

Als u gebruik maakt van een private server, ga dan naar stap 3 en sla stap 7 en 8 over.

Als u gebruikt maakt van een shared server, ga dan naar stap 7

3. Selecteer **[PC of server toevoegen]**
4. Bij de PC naam voert u het IP-adres van uw private server in. Deze heeft u gekregen van Complan tijdens de oplevering.
5. Druk op **[opslaan]**
6. In de RD client is een knop aangemaakt voor de verbinding met uw server, druk hierop. Ga door naar stap 9
7. Selecteer **[Feed met externe bronnen toevoegen]**



Afbeelding 42: RD client plus icon

8. Voer bij URL van feed het volgende in: <https://TIDW-shared.TIDW.lan/rdweb/feed/webfeed.aspx>
9. Voer nu uw gebruikersnaam en wachtwoord in, deze heeft u gekregen van Complan tijdens de oplevering
10. Druk op **[gereed]**
11. Bij een shared server kan een melding verschijnen druk hier op **[accepteren]**



Afbeelding 43: Melding voor shared server

U bent ingelogd op uw remote desktop.

3.3.2 – ANDROID

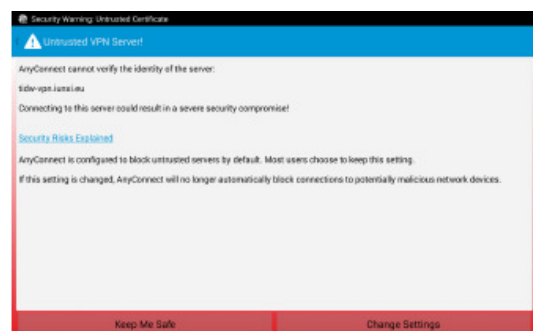
Waarschuwing: Meldingen van untrusted servers is normaal in onderstaande situatie. U krijgt deze melding, omdat onze certificaten op een andere plek staan dan wat gebruikelijk is. Dit betekent dat de applicaties die hieronder besproken worden wél betrouwbaar zijn.

3.3.2.1 – INSTALLATIE ANYCONNECT

1. Start de Play Store
2. Druk op **[zoeken]** en voer Anyconnect in het zoekveld in
3. Download Anyconnect ICS+
4. Start Anyconnect ICS+ op en selecteer **[Connection]**
5. Druk op **[add new VPN connection]**
6. Voer bij server address het volgende adres in:
Vpn.tandartsindewolken.nl
7. Druk op **[Done]** onderin het scherm
8. Druk vervolgens op de schuifknop die op off staat
9. Bij de beveilig melding klikt u op **[change settings]**
10. Verwijder het vinkje bij **[Block untrusted server]** en druk op het pijltje links van het Anyconnect icoontje
11. Druk opnieuw op de schuifknop die op off staat

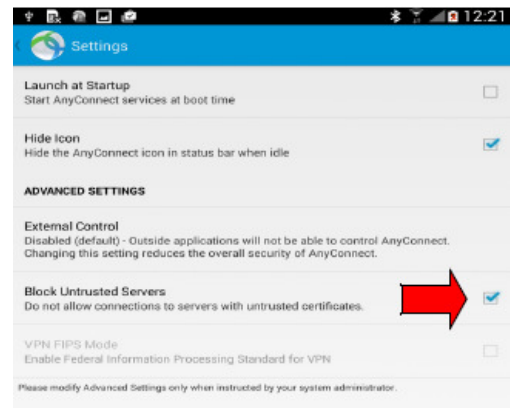


Afbeelding 44: Juiste App (stap 3)



Afbeelding 45: Waarschuwing, selecteer hier change settings (stap 9)

12. Druk op **[details]** vervolgens op **[import]** en **[continue]**
13. Bij de waarschuwing klikt u op **[continue]**
14. Voer uw gebruikersnaam en wachtwoord in welke u heeft gekregen van Complan tijdens de oplevering van Tandarts In De Wolken
15. Klik op **[connect]**
16. Er verschijnt een waarschuwing, haal het vinkje weg bij **[Block untrusted servers]** en klik op **[ok]**

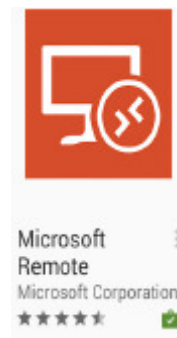


Afbeelding 46: Block untrusted servers

U bent via VPN verbonden, om in te loggen op u remote desktop gaat u verder naar 3.3.2.2

3.3.2.2 – INSTALLATIE MICROSOFT REMOTE

1. Start de Play Store
2. Druk op **[zoeken]** en voer Microsoft Remote in
3. Druk op Microsoft remote en installeer deze
4. Open de Microsoft remote app
5. Druk op **[Remote resources]** als u gebruikt maakt van een shared server, anders gaat u door naar stap 6
6. Druk rechtsboven op het **[+]** icoontje (Afbeelding 48)



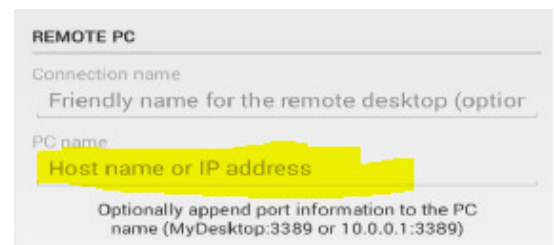
Afbeelding 47: Microsoft Remote App



Afbeelding 48: Plus icoontje (stap 6)

Voor een private server, volg stap 7. Voor een shared server, volg stap 13

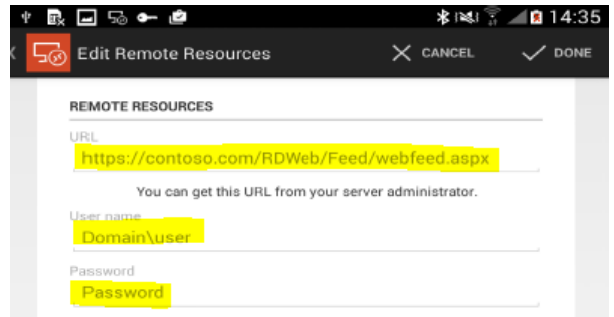
7. Voer bij PC Name het IP-adres van uw server in. Deze heeft u van Complan ontvangen bij aflevering van Tandarts In De Wolken
8. Druk daarna op **[Done]**
9. Druk op uw server
10. Bij User name voert u uw gebruikersnaam in inclusief het domein. Voorbeeld: TIDW\gebruikersnaam. En bij Password uw wachtwoord. (Deze inloggegevens heeft u van Complan ontvangen)



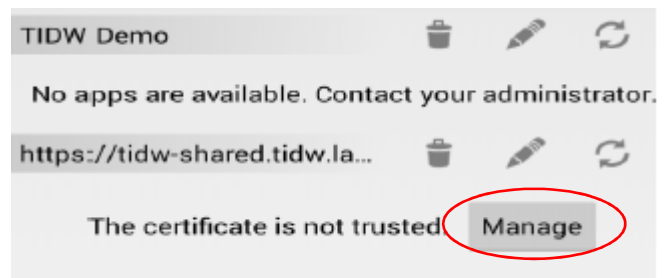
Afbeelding 49: In te vullen velden

11. Klik op **[logon]**
12. Als u een melding Untrusted Certificate krijgt druk u op **[Trust always]**, u kunt de rest van de stappen overslaan.
13. Voer bij URL de volgende URL in: <https://TIDW-shared.TIDW.lan/rdweb/feed/webfeed.aspx>
14. Bij User name voert u uw gebruikersnaam in inclusief het domein Voorbeeld: TIDW\gebruikersnaam. En bij Password uw wachtwoord. (Deze gegevens heeft u van Complan ontvangen.)
15. Klik op **[Done]**
16. Druk achter "The certificate is not trusted" op **[Manage]** (Afbeelding 51)
17. Kies voor **[Trust Always]**
18. Druk op uw bureaublad.

U bent ingelogd op uw eigen server.



Afbeelding 50: In te vullen velden (stap 14)



Afbeelding 51: Klik hier op Manage

4 - PROBLEEMOPLOSSING

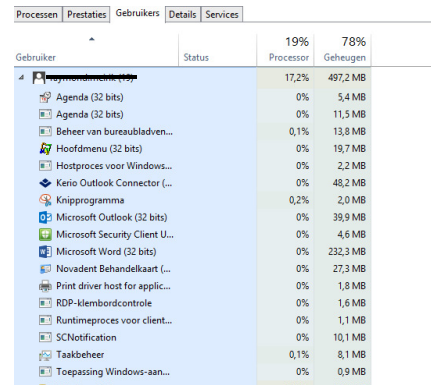
4.1 – NOVADENT START NIET

Bij het starten van Novadent krijgt u de melding dat Novadent reeds gestart is, moet worden gesloten terwijl er niets zichtbaar is, dan is er waarschijnlijk een onderdeel van Novadent vastgelopen tijdens het afsluiten.

Dit kan op twee manieren worden opgelost.

De eerste mogelijkheid is om Novadent processen af te sluiten via Taakbeheer.

1. Rechtsklik op de taakbalk
2. Kies voor **[taakbeheer]**
3. Ga naar tabblad **[gebruikers]**
4. Kies daar voor uw eigen account
5. Sluit hier eventueel overgebleven Novadent processen (meestal behandelkaart / bhfixed.exe of zoek op naam / ZON.exe) door middel van het proces te selecteren en op beëindigen te klikken. (Afbeelding 52)



Gebruiker	Status	Processor	Geheugen
Novadent Behandelkaart		17,2%	497,2 MB
Agenda (32 bits)		0%	5,4 MB
Agenda (32 bits)		0%	11,5 MB
Beheer van bureaubladven...		0,1%	13,8 MB
Hoofdmenu (32 bits)		0%	19,7 MB
Hostproces voor Windows...		0%	2,2 MB
Kerio Outlook Connector (...)		0%	48,2 MB
Knipprogramma		0,2%	2,0 MB
Microsoft Outlook (32 bits)		0%	39,9 MB
Microsoft Security Client U...		0%	4,6 MB
Microsoft Word (32 bits)		0%	232,3 MB
Novadent Behandelkaart (...)		0%	27,3 MB
Print driver host for applic...		0%	1,8 MB
RDP-klambordcontrole		0%	1,6 MB
Runtimeproces voor client...		0%	1,1 MB
SCNotification		0%	10,1 MB
Taakbeheer		0,1%	8,1 MB
Toepassing Windows-aan...		0%	0,9 MB

Afbeelding 52: Processen in taakbeheer

De tweede mogelijkheid is om uit Tandarts In De Wolken te loggen en opnieuw in te loggen. **Let op, gebruik hiervoor niet het kruisje bovenin. Deze verbreekt wel de verbinding, maar sluit de sessie niet af. Gebruik hiervoor de afmeld procedure omschreven in hoofdstuk 1.2 algemeen uitloggen.**

4.2 - INLOGGEN IN TANDARTS IN DE WOLKEN LUKT NIET

Controleer of internet wel werkt. Als dit niet werkt, neem dan contact op met Complan via TDB@complan.nl of via 0229-266606

4.3 - BSN CONTROLE WERKT NIET

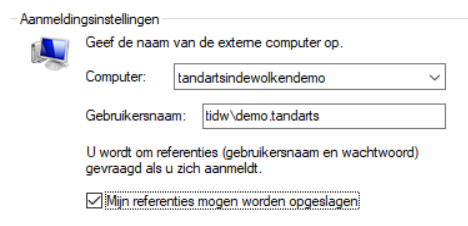
Probeer één van de volgende oplossingen

- Haal de uzi pas er uit, en stop hem er opnieuw in en probeer het opnieuw
- Controleer of de pas niet verlopen is
- Controleer of het juiste certificaat wordt geselecteerd in Novadent

- Ga in een webbrowser naar <https://www.sbv-z.nl> en klik op **[inloggen met uw uzi pas]** als dit ook niet werkt bel dan met uzi register. Werkt dit wel, dan is het goed mogelijk dat het hierna in Novadent ook weer goed gaat.
- Controleer via <https://www.sbv-z.nl> of het op uw lokale PC wel werkt.
- Controleer of smart card redirection aan staat.
 1. Op het bureaublad van uw lokale PC rechtsklik op uw Tandarts In De Wolken icoontje, dan **[bewerken]**.
 2. Ga naar tabblad **[lokale bronnen]**. Druk onderin op **[meer]** (Afbeelding 54) en controleer of het vinkje bij smartcards (Afbeelding 55) aan staat.
 3. Als deze uit staat, zet hem aan.
 4. Klik op **[ok]**, ga naar tabblad **[algemeen]** en druk op **[opslaan]**.
 5. Log opnieuw in, in Tandarts In De Wolken en probeer het nog een keer.
- Binnen Tandarts In De Wolken is het ook mogelijk een Uzi server certificaat te installeren. Deze maakt het gebruik van de pas overbodig. U kunt dit certificaat aanvragen bij Uzi.

4.4 – TANDARTS IN DE WOLKEN LOGT AUTOMATISCH IN (MET EEN VERKEERD ACCOUNT).

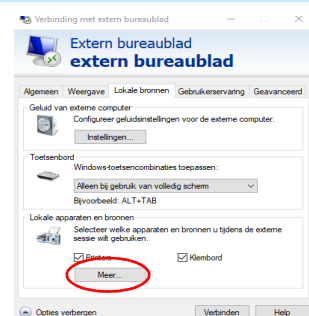
1. Klik met uw rechtermuisknop op het Tandarts In De Wolken icoontje op uw bureaublad en klik op **[bewerken]**
2. Klik op **[referenties verwijderen]** om de opgeslagen naam en wachtwoord te verwijderen.
3. Haal daar het vinkje weg bij **[mijn referenties mogen worden opgeslagen]** om dit in de toekomst te voorkomen.
4. Druk op opslaan



Afbeelding 53: Referenties mogen worden opgeslagen

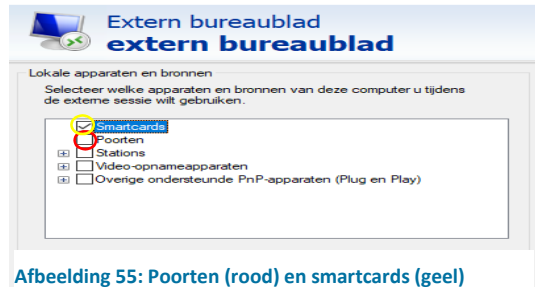
4.5 - BARCODE SCANNER OF PINAUTOMAAT WERKT NIET

1. Op het bureaublad van uw lokale PC rechtsklik op uw Tandarts In De Wolken icoontje, **[bewerken]**.
2. Ga naar tabblad **[lokale bronnen]**.
3. Druk onderin op **[meer]**(Afbeelding 54) en controleer of het vinkje bij **[poorten]**(Afbeelding 55) aan staat.
4. Als deze uit staat, zet hem aan. Klik op **[ok]**, ga naar tabblad **[algemeen]** en druk op **[opslaan]**.



Afbeelding 54: Meer knop

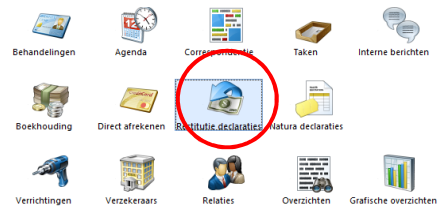
5. Login in Tandarts In De Wolken en probeer het nog een keer.



Afbeelding 55: Poorten (rood) en smartcards (geel)

4.6 - DECLARATIE BESTANDEN NIET MEER TE VINDEN

1. In het hoofdmenu van Novadent, klikt u op **[Restitutie declaraties]**
2. Rechtsonder op het nieuwe scherm wat verschenen is klikt u op **[Declaraties]**
3. Klik op het mapje rechts van "Bestandslocatie" (Afbeelding 58)
4. Selecteer vervolgens een plek waar u uw declaraties of documenten wilt opslaan, bijvoorbeeld in documenten.




Afbeelding 56: Hoofdmenu Novadent (step 1)

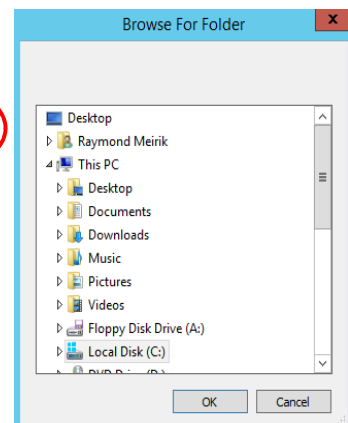
toring factuurnummer: 12
 naf datum afbehandeld: 01-01-2018
 n datum afbehandeld: 13-08-2018
 tum verzending: 13-08-2018



Afbeelding 57: Restitutie declaratie (step 2)

Declaratiemaand: 08-2018
 Medewerker: 0000 Alle medewerkers
 Bestandslocatie: c:\ 
 Bestandsnaam:
 Verwijderde declaraties
 Declarant: Gegevens

Afbeelding 58: Mapje klikken (step 3)



Afbeelding 59: opslag voor declaraties wijzigen (step 4)

4.7 - DOCUMENT SCANNEN LUKT NIET

Indien bij scannen TS de "tekst wacht op afbeelding" blijft staan en er verder niets gebeurt zijn er twee mogelijkheden:

- De scansoftware is gestart, maar Tandarts in de Wolken blijft er voor staan. Druk bovenin in de blauwe balk op het [-] teken (zoals uitgelegd in hoofdstuk [1.1, stap 4](#)) om Tandarts in de Wolken te minimaliseren. U ziet nu uw WSImageclient software.
- De WSImageclient software is niet gestart.

Als de scansoftware hier niet openstaat of een foutmelding geeft, probeer dan het volgende:

1. Controleer of WSIimageclient gestart is door rechts onderin op de lokale PC te zoeken naar het Novadent icoontje (Afbeelding 60), het is een mogelijkheid dat u eerst op het pijltje omhoog moet klikken (Afbeelding 60) voordat u het icoon ziet.
2. Als deze niet is gestart, start u de **[WSIimageclient snelkoppeling]** op het bureaublad van de lokale PC.
3. Dubbelklik op het Novadent icoon rechts onderin
4. Annuleer nu de niet relevante opdrachten die in wachtrij staan door op **[Annuleer opdracht]** te klikken



Afbeelding 60: Icoon Novadent(rood) pijltje omhoog (geel)

Indien deze WSIimageclient snelkoppeling niet aanwezig is, dan is deze software mogelijk niet geïnstalleerd. Neem hiervoor contact op met de technische dienst van Complan.

4.8 - MIJN PROBLEEM STAAT NIET GEDOCUMENTEERD

Staat uw probleem hier niet gedocumenteerd? Neem dan contact op met Complan.