



Veelgestelde vragen

ViewPoint AI-assistent

Itrix

Kosterijland 40
3981 AJ, Bunnik

088 0902 100
sales@itris.nl

KvK: 24306084
BTW: NL808852085B01

itris.nl

Veelgestelde vragen

Algemeen

Wat is de ViewPoint AI-assistent?

De ViewPoint AI-assistent helpt medewerkers om sneller antwoorden te vinden door informatie uit verschillende bronnen samen te brengen, zoals de ViewPoint Kennisbank, documentatie, handleidingen en organisatiedocumenten.

Welke bronnen gebruikt de ViewPoint AI-assistent?

De ViewPoint AI-assistent kan informatie ontsluiten uit:

- De ViewPoint Kennisbank
- ViewPoint-documentatie
- Eigen documenten, zoals handleidingen en werkinstructies

Voor wie is de ViewPoint AI-assistent bedoeld?

De oplossing ondersteunt zowel nieuwe als ervaren medewerkers. Nieuwe medewerkers kunnen sneller zelfstandig aan de slag, terwijl ervaren medewerkers minder tijd kwijt zijn aan het beantwoorden van terugkerende vragen.

Wat levert de ViewPoint AI-assistent op?

- Minder tijd kwijt aan zoeken
- Minder klikken tussen schermen en documentatie
- Sneller antwoord op dagelijkse vragen
- Betere toegang tot beschikbare kennis
- Snellere onboarding van nieuwe medewerkers
- Meer tijd voor dienstverlening aan huurders

Uitrol en beschikbaarheid

Hoe wordt de ViewPoint AI-assistent beschikbaar gesteld?

De ViewPoint AI-assistent wordt beschikbaar gesteld via een software-update van ViewPoint.

Zijn er technische voorwaarden?

Ja. Om gebruik te kunnen maken van de ViewPoint AI-assistent moet de ViewPoint-omgeving op het actuele release- en fixniveau draaien.

Hoe controleer ik mijn huidige versie?

Het huidige versienummer en updatelevel zijn zichtbaar via de systeeminformatie in ViewPoint.

Hoe verloopt een uitrol?

Na aanmelding stemmen we gezamenlijk de voorbereidingen, planning en eventuele benodigde software-updates af.

Kunnen wij zelf documenten toevoegen?

Ja. Organisaties kunnen eigen documentatie, zoals handleidingen en werkinstructies, beschikbaar stellen voor de ViewPoint AI-assistent.

Wat gebeurt er als documenten worden verwijderd?

Verwijderde documenten zijn niet langer beschikbaar voor de ViewPoint AI-assistent en worden niet meer meegenomen in antwoorden.

Hoe kan mijn organisatie gebruik gaan maken van de ViewPoint AI-assistent?

De ViewPoint AI-assistent wordt beschikbaar gesteld via een software-update van ViewPoint. Het aanvragen van een update verloopt via de gebruikelijke procedure in TOPdesk.

Na uitvoering van de update wordt de ViewPoint AI-assistent geactiveerd op de acceptatieomgeving. Zodra de organisatie akkoord geeft, zal activatie op de productieomgeving plaatsvinden.

Beveiliging & Privacy

Welke gegevens worden verwerkt?

Alle chatgesprekken worden binnen ViewPoint opgeslagen. De ViewPoint AI-assistent kan informatie ophalen waarvoor een gebruiker geautoriseerd is.

Welke gegevens worden niet verwerkt?

De volgende gegevens worden actief uitgesloten:

- BSN
- IBAN/Rekeningnummers

Worden onze gegevens gebruikt om AI-modellen te trainen?

Nee. Klantspecifieke gegevens worden uitsluitend gebruikt voor beantwoording binnen de eigen organisatie en nooit voor het trainen van AI-modellen of voor andere klanten.

Is er sprake van doorgifte van gegevens buiten de EU?

Nee. Er vindt geen doorgifte van gegevens buiten de Europese Unie plaats.

Zijn er subverwerkers betrokken?

Ja. Voor de AI-functionaliteit wordt gebruikgemaakt van Nebul. De definitieve lijst met subverwerkers is opgenomen in de verwerkersdocumentatie.

Waar worden chatgegevens opgeslagen?

Chatgegevens worden opgeslagen binnen ViewPoint.

Hoe lang worden chatgegevens bewaard?

Chatgegevens worden bewaard conform de geldende SLA-afspraken.

Hoe lang worden loggegevens bewaard?

Loggegevens worden gedurende 6 maanden bewaard.

Kan data automatisch worden opgeschoond?

Ja, dit behoort tot de mogelijkheden. De exacte inrichting wordt in een latere fase vastgesteld.

Kunnen gebruikers gegevens exporteren?

Nee. Gebruikers kunnen geen exports uitvoeren vanuit de ViewPoint AI-assistent.

Autorisatie & Toegang

Hoe werkt autorisatie binnen de ViewPoint AI-assistent?

De ViewPoint AI-assistent maakt gebruik van de bestaande authenticatie en autorisaties binnen ViewPoint.

Kan ik bepalen wie toegang heeft tot de ViewPoint AI-assistent?

Ja. Er wordt een aparte AI-assistentrol beschikbaar gesteld waarmee rechten kunnen worden toegekend of uitgesloten.

Kunnen rechten per functionaliteit worden ingesteld?

Ja. Rechten kunnen worden ingesteld voor:

- Handleidingen bevragen
- Kennisbank bevragen
- Overige AI-functionaliteiten

Hoe wordt gecontroleerd welke informatie een gebruiker mag zien?

Bij iedere vraag gebruikt de ViewPoint AI-assistent de ingelogde gebruiker voor authenticatie en autorisatie. Hierdoor worden uitsluitend gegevens getoond waarvoor de gebruiker binnen ViewPoint rechten heeft.