

Q&A

Zo werkt FAST voor u



Een nieuw systeem is altijd even wennen. Daarom hebben we alvast wat vragen voor u beantwoord. U ontvangt elke week op maandag een nieuwe update. Elke update kunt u ook teruglezen op www.flexfront.nl onder voordeadviseur/loyaliteitsprogramma

Loyaliteitsprogramma

Waar kan ik terug zien in welke klasse van het loyaliteitsprogramma ik ben ingedeeld?	Zodra u bent ingelogd, komt u op de Homepage . Hier vindt u de loyaliteitsklasse waarin u bent ingedeeld. U vindt dit ook onder Kantoor/Loyaliteit . De loyaliteitsklasse is gebaseerd op onze samenwerking in 2017. Elk half jaar wordt de nieuwe loyaliteitsklasse bekend op basis van de samenwerking in de voorgaande 6 maanden.
Waar kan ik zien welke progressie mijn kantoor maakt ten aanzien van het loyaliteitsprogramma?	Op de Homepage vindt u 2 opties: Levels en Actueel . Onder Actueel ziet u in welke loyaliteitsklasse u zich bevindt. Deze informatie is gebaseerd op de behaalde criteria per loyaliteitsklasse in combinatie met de status van uw dossiers binnen een meetperiode. Onder Levels leest u aan welke criteria u moet voldoen per loyaliteitsklasse.
Wordt er bij het bepalen van de doorlooptijd voor de loyaliteitsklasse ook rekening gehouden met nieuwbouw?	Aanvragen voor nieuwbouw worden buiten beschouwing gelaten bij de berekening van de doorlooptijd omdat nieuwbouwdossiers vaak een langere doorlooptijd hebben.

Kantoor

Kan ik extra medewerkers opvoeren?	Alleen als u de directie-autorisatie heeft, kunt u extra medewerkers opvoeren. Wilt u een wijziging in uw autorisatie doorvoeren, mailt u dan naar FAST@flexfront.nl . Als u een gebruiker opvoert, dient u zelf een wachtwoord voor deze gebruiker aan te maken. Dit wordt op dit moment niet door FAST naar de gebruiker gemailld, maar zal in een van de komende releases wel worden gefaciliteerd. .
Welke autorisaties zijn er per medewerker nodig?	In FAST maken we gebruik van diverse gebruikers. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen directie (alle informatie van uw kantoor) en adviseursaccounts . Adviseursaccounts hebben een beperkte inzichtbevoegdheid binnen FAST. Bij Profiel kunt u zien wat voor type account u heeft. Mocht u een gebruikersstatus willen wijzen, maakt u dit kenbaar via FAST@flexfront.nl .
Er staan een oud-medewerker in de lijst van mijn kantoormedewerkers. Kan deze verwijderd worden?	Nee, dat kan helaas niet omdat vanwege wet- en regelgeving tijdens de wettelijke bewaartijd van documenten ook de betreffende adviseur te zien moet blijven. Wij gaan in een volgende release wel een functionaliteit toevoegen dat deze medewerker op onzichtbaar gezet kan worden.



Waar kan ik mijn aanstellingsnummer terug vinden van de geldverstrekkers waar een aanstelling voor is?	Via het tabblad Geldverstrekkers vindt u de geldverstrekkers met wie u via FlexFront samenwerkt. In de laatste kolom ziet u uw aansluitnummer. Dit is tevens uw aanstellingsnummer.
U heeft geen login gegevens ontvangen	U vraagt via fast@flexfront.nl een (nieuwe) inlog aan..
Ik ben tijdelijk in het buitenland en ik kan niet inloggen. Hoe kan dat?	Om veiligheidsredenen heeft u alleen toegang met een Nederlands IP-adres. Gaat u tijdelijk naar het buitenland? Ga dan op uw verblijfsadres naar http://www.watismijnip.nl/ . Bovenin verschijnt uw IP-adres. Mail dit IP-adres en de verblijfsduur dat u hier verblijft naar fast@flexfront.nl . Het betreffende IP-adres wordt dan voor de tijd dat u in het buitenland verblijft geautoriseerd.
Kan ik met meerdere e-mailadressen inloggen of kunnen meerdere adviseurs met een mailadres inloggen?	Nee, per adviseur kunt u met een persoonlijk mailadres inloggen.

Dossier

Ik zie geen (of niet alle) dossiers terug in het overzicht in FAST, hoe kan dat?	Het kan zijn dat u in een submap zit van FAST. Als u Alle aanklikt, bovenin uw scherm, verschijnt de complete lijst van dossiers.
Kan ik een aanvraag handmatig opvoeren?	Nee, het is alleen mogelijk om aanvragen via HDN in te dienen.
Ontvang ik het rente-aanbod en de stukkenlijst nog steeds per HDN?	Ja, die documenten gaan per HDN.
Hoe kan er vanuit FAST gemaild worden naar een acceptant over een lopend dossier?	Als u het dossier opent, vindt u in de rechterkolom het berichtenvenster . Klik op het berichten-icoontje met een plusje er boven voor een nieuwe e-mail. Klik rechts in de adresbalk op het icoontje en selecteer medewerker.
Kan ik als adviseur zelf een stuk toevoegen aan de stukkenlijst in FAST?	Nee, dat is niet mogelijk. U dient hiervoor een verzoek te mailen naar servicedesk@flexfront.nl .
Dossiers staan onder afgerond, maar zijn nog niet gepasseerd.	In deze status kijkt u onder lopende en afgeronde dossiers.
U ontvangt geen automatische statusberichten per mail.	Vanaf 21 februari a.s. ontvangt u weer statusberichten per mail. Tot die tijd kunt u inloggen in FAST om de status van het dossier in te zien. Wij sturen altijd de SX-berichten via HDN naar uw adviespakket.
Het is niet duidelijk op welke status het dossier staat. "SubStatus" komt niet overeen met "Status".	De juiste status van uw dossier vindt u bij "SubStatus". Dit is de status die behoort bij de activiteiten van FAST/FlexFront. "Status" is slechts een HDN-status die kan afwijken van de werkelijke situatie. Staat uw dossier, volgens u, niet op de juiste "SubStatus" meldt dit bij ons, zodat wij, waar nodig, het dossier weer op de route kunnen zetten.
U kunt bij foutief uploaden van stukken, deze niet verwijderen en opnieuw uploaden.	Mail naar fast@flexfront.nl om het stuk af te laten keuren. Pas daarna kunt u het stuk opnieuw uploaden. In een volgende release, gepland uiterlijk 1 maart a.s., kunt u zelf onjuiste uploads verwijderen en opnieuw uploaden. U kunt dit doen totdat het betreffende stuk door ons de status 'goedgekeurd' heeft gekregen.



<p>Er is een stuk afgekeurd in FAST, maar het stuk staat niet op "Aan te leveren" in de adviseur kolom. Ik kan daarom geen stuk uploaden.</p>	<p>Mailt u het dossiernummer met een printscreen naar fast@flexfront.nl en vermeld dat de afgekeurde stukken in de adviseurskolom gecorrigeerd moeten worden. Als dit is gecorrigeerd kunt u de stukken opnieuw uploaden.</p>
<p>Hoe gebruik ik de infotorials?</p>	<p>Op de Homepage in het tabje FTR vindt u de documenten die u (heeft) gebruikt tijdens de opbouw van het dossier. Wanneer er een 'i' achter het document staat, is een infotutorial toegevoegd. Deze infotutorial geeft u inzicht aan welke voorwaarden een stuk moet voldoen. Op de '+' in de infotutorial kunt u klikken, waardoor er nog meer informatie verschijnt.</p>

Financieel

<p>Waar kan ik mijn rekeningcourant inzien?</p>	<p>Door op het €-icoontje in de balk aan de linkerkant te klikken, krijg u toegang tot uw rekening-courant. Kies voor het tabblad Facturen.</p>
<p>Hoe weet ik welk bedrag bij de eerst volgende incasso wordt geïncasseerd van mijn rekening?</p>	<p>In de Rekening Courant verschijnt uw maandfactuur. Per regel ziet u voor welke dossiers u deze maand betaalt. U klikt de regel aan voor aanvullende achterliggende informatie.</p>
<p>Waar kan ik terug zien of een dossier een dossierkorting heeft gekregen (m.b.t. dossiers uit 2017)?</p>	<p>Per dossier kunt u de boeking inzien. Als er sprake is van een dossierkorting dan wordt dit opgenomen in een aparte boekingsregel.</p>
<p>Kan ik een factuur per klant ontvangen?</p>	<p>FAST faciliteert facturen voor uw klant en deze facturen kunt u zelf downloaden vanuit FAST. Als de maand is afgesloten is de boekingsregel definitief gemaakt en kunt u naar uw facturen en de facturen t.b.v. uw klant. Klik dan op de betreffende regel op het pdf-icoontje.</p>