

## Bijlage XV – Casusonderdelen demonstratie

### Casus 1: Storing melden

Op dit moment wordt bij een storingsmelding veel gebruik gemaakt van mail, telefoon, app en in sommige gevallen het systeem TOPdesk. Dit werkt verwarrend en ook voor de gebruiker is het niet altijd overzichtelijk wat er met zijn melding gebeurt. Daarnaast ontbreekt een historie en het komt regelmatig voor dat er geen terugkoppeling plaatsvindt naar de gebruiker.

Onderstaande casus is beschreven zoals dit gezien wordt door de brandweer met betrekking tot een voertuig van een post waar een storing is geconstateerd. Er zitten veel overeenkomsten in voor facility (storing gebouw) en de ambulancedienst (storing ambulance).

Om dit proces in te regelen via een systeem vragen wij om bij de demo het volgende te laten zien. Ook daarbij vermelden of het mogelijk is dit via een app te kunnen laten uitvoeren voor de gebruiker/melder.

| Onderwerp                                                                                                                                                                                                                                                                                | Actie      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1. De gebruiker meldt via de app de storing.                                                                                                                                                                                                                                             | Gebruiker  |
| 2. Beheer & Logistiek (B&L) krijgt melding binnen van de gebruiker in het systeem.                                                                                                                                                                                                       | B&L        |
| 3. Gebruiker krijgt signaal in systeem dat actie wordt ondernomen door B&L.                                                                                                                                                                                                              | B&L        |
| 4. B&L beoordeelt of melding door eigen afdeling opgelost kan worden of dat deze door moet naar de werkplaats.                                                                                                                                                                           | B&L        |
| 4a - B&L kan melding zelf afhandelen en zet dit in het systeem – voert actie uit – en meldt dit af in het systeem en de gebruiker ontvangt een bericht. <i>Stappen 4b t/m 9 zijn niet van toepassing.</i>                                                                                | B&L        |
| 4b - B&L kan de melding <b>niet</b> zelf afhandelen en zet dit in het systeem met daarbij mogelijk extra informatie. B&L zet de melding door naar de werkplaats.                                                                                                                         | B&L        |
| 5. Werkplaats ontvangt actief een melding van B&L in het systeem en voert actie uit. Bij de melding zijn ook de gegevens te zien van de gebruiker als ook de gegevens van de medewerker van B&L. Als er vragen/onduidelijkheden zijn weet de werkplaats waar deze gesteld kunnen worden. | Werkplaats |
| 6. Werkplaats handelt melding af en beschrijft de uitgevoerde werkzaamheden in het systeem.                                                                                                                                                                                              | Werkplaats |
| 7. Voertuig wordt aangemeld in het systeem dat hij retour kan naar de post/locatie.                                                                                                                                                                                                      | Werkplaats |
| 8. B&L krijgt actief een pop-up dat het voertuig kan worden opgehaald.                                                                                                                                                                                                                   | B&L        |
| 9. B&L haalt voertuig op en plaatst deze terug op de post.                                                                                                                                                                                                                               | B&L        |
| 10. B&L meldt meldingsactiviteit in het systeem af en de gebruiker ontvangt hierover een bericht in de app. Zowel B&L als de gebruiker kan in het systeem teruglezen wat er gebeurd is het met voertuig.                                                                                 | B&L        |

## Casus 2: Werkorder werkplaats regulier onderhoud voertuig

Binnen de brandweer worden alle voertuigen volledig zelf onderhouden in de eigen voertuigenwerkplaatsen Doorwerth en Ede tot en met APK. Dit geldt niet voor facility en de ambulancedienst. Zij hebben meer te maken met externe leveranciers.

Voor de werkorder geldt dat het hier gaat om regulier planbaar werk. Een deel van onderstaande acties zijn ook te vertalen naar de processen van facility en de ambulancedienst.

| Onderwerp                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Actie           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>1. Alle voertuigen en een deel van het materiaal (&gt;1000,00 euro en keuringsplichtig) zijn opgenomen in het systeem. Jaarlijks dient het voertuig gepland te worden voor onderhoud (Bumper tot Bumper/APK).</p> <p>1a - De post (materiaalmedewerker/ploegcommandant) heeft autorisatie om de planning van hun voertuig(en) / eigen post te kunnen inzien.</p> <p>1b - B&amp;L krijgt melding dat voertuig is ingepland voor onderhoud via het systeem. B&amp;L kan bijzonderheden vooraf afstemmen (post/incidentbestrijding /vakbekwaamheid) als voertuig niet naar de werkplaats kan komen op de geplande datum. <i>Anders door naar 1e.</i></p> <p>1c – Indien voertuig niet op de geplande datum in onderhoud kan (zie 1b) dan laat B&amp;L dit weten dmv een pop-up bericht aan de werkplaats.</p> <p>1d - Planner vanuit werkplaats ziet bericht past planning aan. Info is direct zichtbaar in het systeem.</p> <p>1e – Voertuig wordt gebracht door B&amp;L op de geplande onderhoudsdatum voor onderhoud in de werkplaats. <i>Verder zie 3 t/m 5.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Werkplaats /B&L |
| <p>2. Losse vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Voertuiggegevens stamkaart – hoe maak je een werkorder aan voor het reguliere onderhoud?</li><li>- Hoe registreer je de werkzaamheden die aan het voertuig zijn uitgevoerd?</li><li>- Materialen die zijn voorzien van een RFID tag en gekoppeld zijn aan een voertuig is er een koppeling met het systeem zodra scan is uitgevoerd?</li><li>- Popt in het systeem actief de onder te nemen activiteit op zodra een geplande datum (onderhoud/vervanging) bereikt is?</li><li>- Na scan van het materiaal (registratie dat de actie onderhoud/vervanging is uitgevoerd) past deze dan automatisch de nieuwe datum toe in het systeem?</li><li>- Zodra werkorder is aangemaakt in het systeem popt dan op welke materialen er op basis van afschrijvingsdatum (reeds bekend in het systeem) moeten worden vervangen? <i>Voorbeeld banden moeten worden vervangen – staan op 8 jaar – er komt vooraf een melding bij aanmaak werkorder dat deze al besteld kunnen gaan worden. Zodra voertuig dan binnen is voor onderhoud zijn de materialen die vervangen moeten worden aanwezig voor de monteurs.</i></li><li>- Directe RDW koppeling te zien in het systeem?</li><li>- Zaken die niet zijn afgehandeld aan het voertuig gedurende het onderhoud, maar het voertuig kan wel terug naar de post, kunnen de nog openstaande punten van het voertuig zichtbaar blijven in het systeem? En hoe krijg je daar meldingen van?</li></ul> | Werkplaats      |
| <p>3. Monteur verwerkt in de werkorder alle technische zaken die hij heeft uitgevoerd aan het voertuig. Voor de post en de afdeling B&amp;L vult hij een extra toelichtingsveld in wat er is gedaan aan het voertuig. <i>De laatste 2 entiteiten hoeven niet alle uitgevoerde werkzaamheden te zien in het systeem.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Werkplaats      |
| <p>4. Voertuig wordt aangemeld bij B&amp;L om terug te plaatsen naar de post.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Werkplaats      |

|                                                                                                                                                                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5. B&L plaatst voertuig terug op de post en de post ontvangt melding dat voertuig terug is. Zowel B&L als de post kunnen in het toelichtingsveld in het systeem zien wat er is uitgevoerd aan het voertuig. | B&L |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|