



WERKINSTRUCTIES EXTERNEN VERHELPEM STORINGEN (APP)

* DE WERKINSTRUCTIE BESCHRIJFT DE 'HOE' IN HET SYSTEEM

DATUM: 18 JULI 2024

VERSIE: 1.0

STATUS DEFINITIEF

INHOUDSOPGAVE

Werking app.....	3
------------------	---

Samenvatting

Rol: OnderhoudsLeverancier (monteur, planner, administratie)

Deze werkinstructie beschrijft hoe een storingsorder in de LIVE App OMS kan worden bekeken, bewerkt en afgehandeld.




Alvorens een storingsorder kan worden bekeken en bewerkt in Live OMS moet de app zijn geïnstalleerd. Neem hiervoor contact op met de postbus Leveranciers of check de werkinstructie installeren Live App.

BELANGRIJK:

1. Mutaties in de Live App worden bijgewerkt in de Desktop OMS van Planon. Vergeet niet op het vernieuwen-symbool te klikken om de mutaties zichtbaar te krijgen wanneer zowel de monteur op locatie als jij in de desktop-versie de mutaties willen zien. 
2. Orders hebben ook een status in Desktop OMS, bijvoorbeeld GEMELD, GEPLAND, IN UITVOERING enzovoort. Alvorens een storingsorder wordt afgehandeld in de Live App moet de status worden aangepast naar WO35 In Uitvoering. Dat is belangrijk omdat dan inzichtelijk wordt voor zowel het RVB als de klant in welk stadium de storingsorder zich bevindt.

Statussen

In deze werkinstructie worden de volgende statussen behandeld:

 Melding	
Van status	Naar status
 RQ30 In behandeling	 RQ30 In behandeling

 Order	
Van status	Naar status
 WO32 Gepland	 WO35 In uitvoering
	 WO40 Technisch gereed

 Order Live App	
Van status	Naar status
 Toegewezen	 Team
	 Werk
	 Opdracht
	 Reizen
	 Gepauzeerd

Globale werking van de Live App

In deze paragraaf wordt uitgelegd aan de hand van een aantal schermafbeeldingen hoe de app werkt. Het is geen alomvattende handleiding maar een basisbeginsel aan de hand waarvan jezelf verder kan ontdekken wat de app nog meer kan.

Bij het openen van de app kom je in onderstaand scherm terecht. Zie schermafbeelding.




Beginscherm Live App



Uiteraard kan het scherm en de autorisatie enigszins afwijken afhankelijk van de persoonlijke autorisaties. Grosso modo zal het beginscherm er uitzien als bovenstaand.

Toelichting op de verschillende onderdelen van het scherm

In het scherm zie je met in groengekleurde cijfers aangegeven elk onderdeel van het scherm. Onderstaande opsomming correspondeert met die cijfers en geeft een korte uitleg.

1: Het scherm geeft aan dat je in de functionaliteit “Mijn taken” bent. Er zijn in totaal vier verschillende functionaliteiten nl: Mijn taken, Observaties, Assets, en Orders (de drie puntjes). Mijn taken bestaat dan weer uit twee verschillende onderdelen. Alle en Nog te doen.

Bovendien staan alleen werkorders die zijn TOEGEWEZEN aan de uitvoerder in Mijn taken. De storingsorders zijn te herkennen aan het pictogram van de bouwvakker . . De andere symbolen betreffen observ  :s, EOW of keuringsorder.

Goed om te weten: een order in de Live App heeft een status, bijvoorbeeld TOEGEWEZEN, WERK, REIZEN, WACHTEN enzovoort! Een andere status dan in de Desktop omgeving Planon! Er staat dan bijvoorbeeld maar het begint ALTIJD met de status 1  


2: Zoals onder punt **1** aangegeven bevindt je je in de functionaliteit “Mijn taken” en dat kan je ook zien doordat bij nummer **2** het pictogram van het notitieplankje in het blauw is weergegeven. Dit in tegenstelling tot de overige pictogrammen. Die staan in het zwart weergegeven.

3: Wanneer je wilt overschakelen naar een andere functionaliteit kun je eenvoudig het pictogram dat correspondeert met de functionaliteit aanklikken. Je schakelt dan naar een andere scherm. Met nummer **3** kom je in het scherm Observaties terecht. Voor een nadere uitleg van deze functionaliteit verwijzen wij naar de werkinstructies bij Observaties!

4: Het pictogram onder nummer **4** geeft je de mogelijkheid een barcode te scannen. Dat kan mogelijk handig zijn indien de asset is uitgerust met een barcode. Zodat je in een keer alle info heb die nodig is over de asset.

5: Het pictogram onder nummer 5 geeft je de mogelijkheid te schakelen naar assets. Met het **PLUSSYMBOL** + rechtsboven in het scherm kun je een asset toevoegen. Voor een nadere uitleg van deze functionaliteit verwijzen wij naar de werkinstructies bij Assets!

6: Met nummer **6** kom je in het scherm “Orders” terecht. Voor een nadere uitleg van deze functionaliteit verwijzen wij naar de werkinstructies Live App storingsorder bekijken!

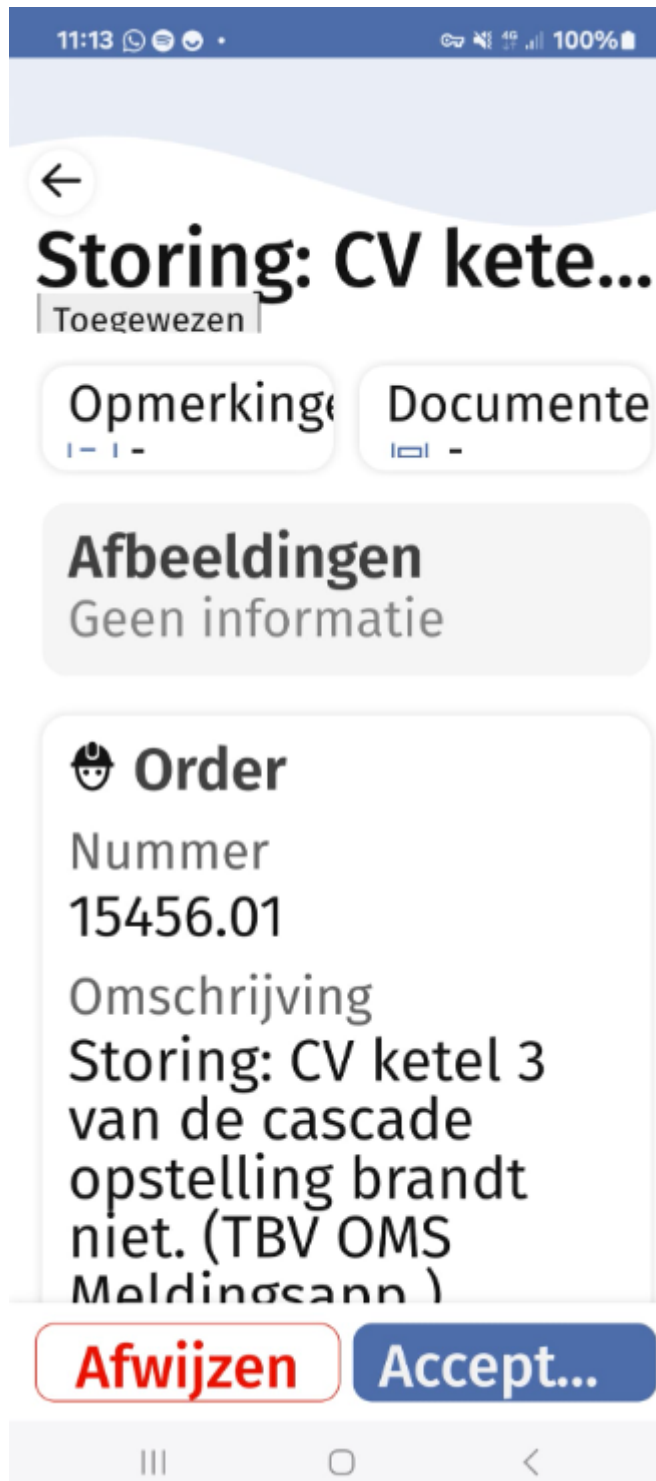
7: Tenslotte zie je bij nummer **7** een filterbalk. Je kunt hier kiezen uit verschillende manieren waarop je de zoekresultaten kan beperken zodanig dat je de juiste naar boven kan halen. Met het symbool  van de schuifjes kom je in één keer bij alle filtermogelijkheden terecht. Je krijgt dan de keuze uit: Object, Ruimte, Asset, Gebruikertype en Vakgroep. Uiteraard kan je de filters gebruiken door op de knop “Toepassen” te drukken en RESETTEN door de knop “Alles Wissen” te gebruiken.

Voor het afhandelen van een storingsmelding is het belangrijk naar de functionaliteit van “Mijn TAKEN” te gaan. Zie bij het beginscherm nummer **1** en **2**. In dit beginscherm worden de gegevens van een storingsmelding getoond.



SCHERMAFBEELDING 1

Stap	Actie
1	Klik op de vetgedrukte tekst van de storingsmelding (in dit voorbeeld 15456). De gegevens van de storing worden nu gedownload. Het volgende scherm wordt getoond.



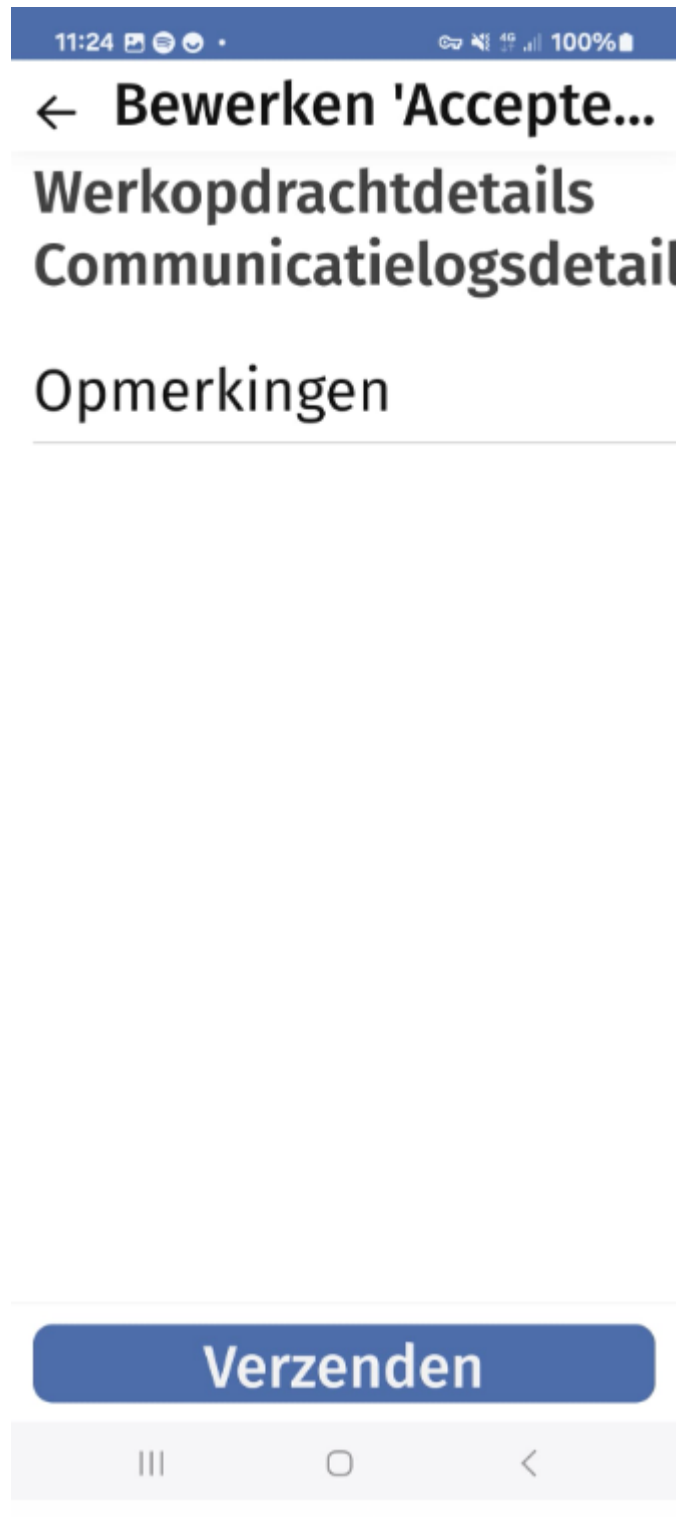
SCHERMAFBEELDING 2

Let op:

Als je door deze storingsmelding navigeert (door naar boven en naar beneden te swipen), wordt de overige informatie en acties van de storingsmelding getoond, zoals Toewijzen, Locatie, Assets, Gerelateerde Orders, Materiaal en kosten en Service level agreement.

2

Accepteer de storingsorder door op Accepteren te klikken. De status van de order wordt nu met de nieuwste gegevens bijgewerkt. Het venster Bewerken accepteren verschijnt.

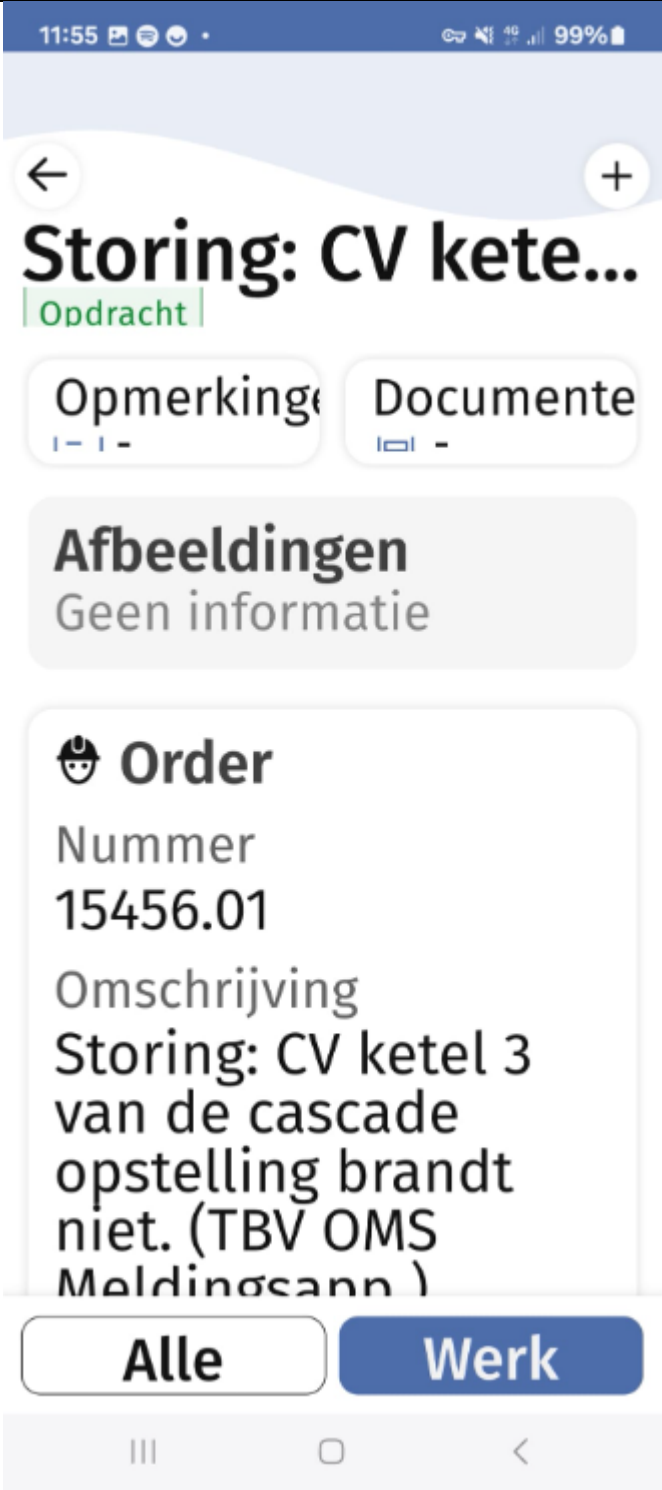



SCHERMAFBEELDING 3

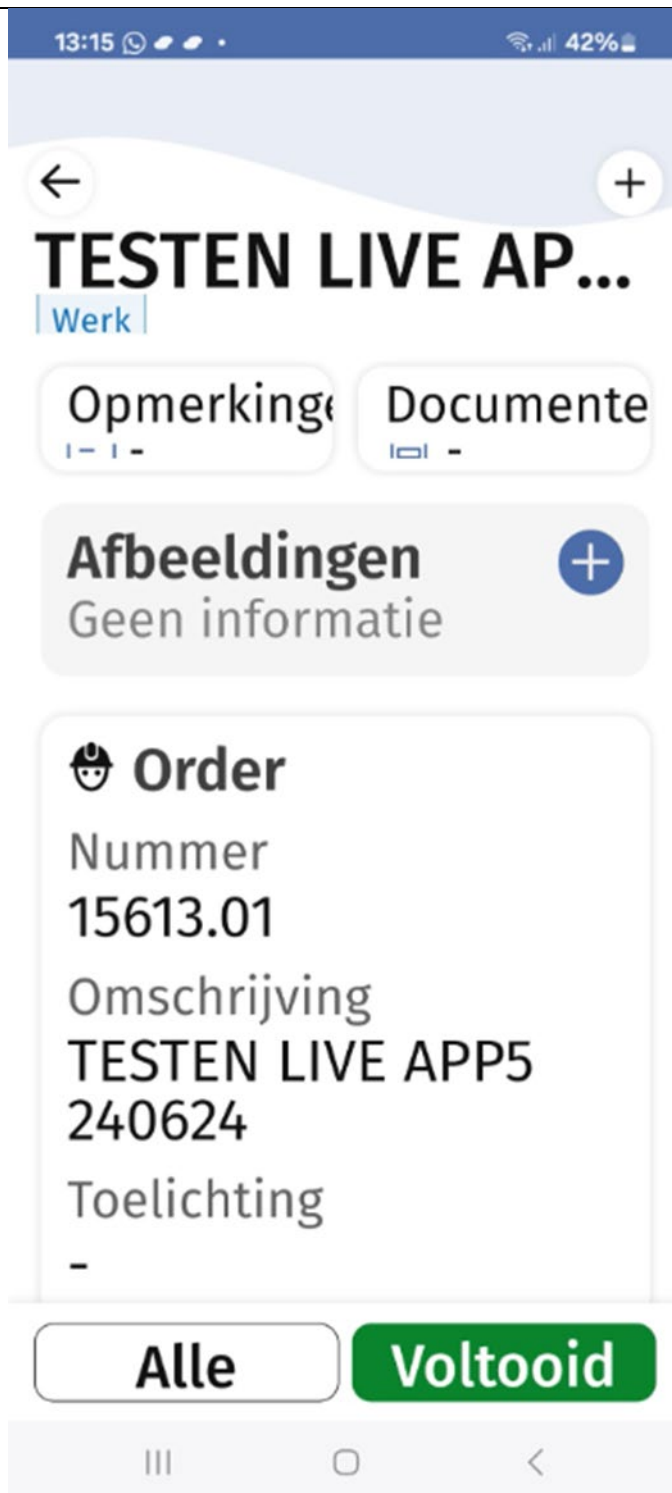
Let op:

Je kunt een storingsorder ook afwijzen door op Afwijzen te klikken.

	Het scherm 'Bewerken afwijzen' verschijnt. Je kunt in dit scherm op een soortgelijke wijze de gegevens van de afwijzing opgeven.
3	<p>Geef bij Werkopdrachtdetails / communicatielogdetails bij Opmerkingen desgewenst extra informatie op over de storing (bijvoorbeeld: "Ik ben aanrijdend" of "Ik start binnen het uur") en klik vervolgens op Verzenden.</p> <p>Er verschijnt nu een melding dat de status van de order in de Live app is aangepast naar Werk. Het volgende scherm verschijnt. Er zijn in dit scherm twee mogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optie Alle – (alleen als je de order wilt afbreken, of pauzeren vanwege reizen of wachten) zie de stappen 4 t/m 5 • Optie Werk – zie de stappen 6 t/m 8

	 <p>11:55 99%</p> <p>← +</p> <h2>Storing: CV kete...</h2> <p>Opdracht</p> <p>Opmerkingen Documenten</p> <p>Afbeeldingen Geen informatie</p> <p> Order</p> <p>Nummer 15456.01</p> <p>Omschrijving Storing: CV ketel 3 van de cascade opstelling brandt niet. (TBV OMS Meldingsann)</p> <p>Alle Werk</p> <p>III □ <</p> <p>SCHERMAFBEELDING 4</p>
	<p>Optie Alle</p>
<p>4</p>	<p>Kies de optie Alle. Er verschijnt een venster met een aantal opties. Zie de volgende schermafbeelding.</p>

	<div>Afbreken</div> <div>Reizen</div> <div>Wachten</div> <div>Werk</div>
5	<p>Kies een van de bovenstaande opties: Afbreken, Reizen, Wachten. Al naar gelang je keuze verschijnt het scherm Bewerken 'Afwijzen', Bewerken 'Reizen' of Bewerken 'Wachten'. De schermen hebben een nagenoeg identieke werkwijze maar een andere doelstelling. Met je keuze zet je de order in een bepaalde status. Die status kun je weer veranderen zodra je de order in bijvoorbeeld de status Werk zet.</p> <p>Als voorbeeld Bewerken 'Reizen': bedoeld wordt hier het moment van reizen naar de storing vast te leggen. Klik op een van de velden en voer respectievelijk de juiste datum of tekst toe. Klik daarna op Verzenden. De status Reizen wordt nu in Live app aan de order toegekend.</p>
	Optie Werk
6	Kies de optie Werk. Het scherm Werkopdrachtdetails verschijnt.



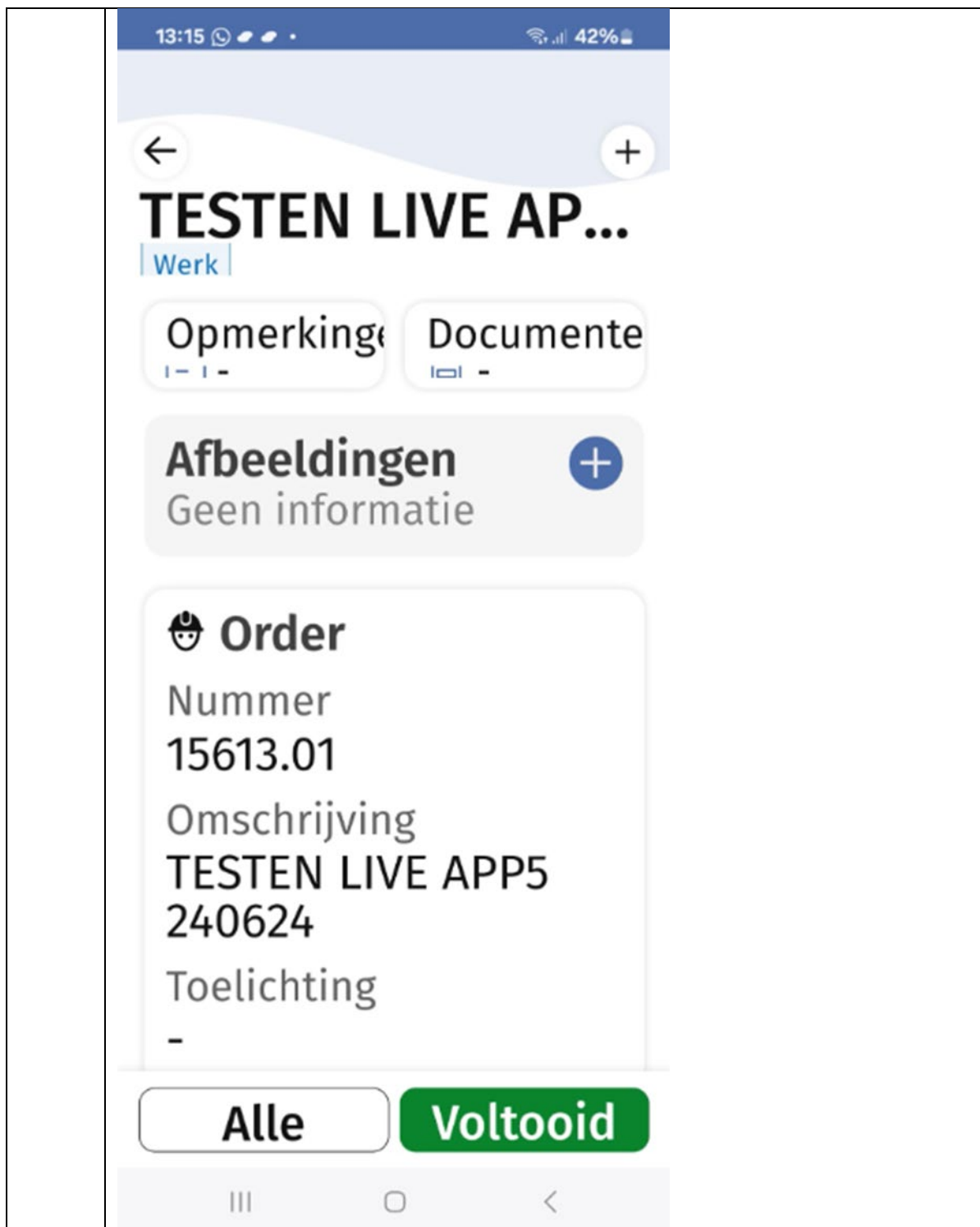
SCHERMAFBEELDING 5

7

Vul in het veld Actiedatum – tijd de actiedatum-tijd in waarop de order wordt uitgevoerd. Je kunt gebruik maken van de ingebouwde agenda. Het is mogelijk een eerdere datum dan vandaag op te voeren, maar niet een latere datum!

Let op:

	Geef desgewenst nadere informatie op in het veld Communicatielogdetails. Denk aan informatie die van belang is voor de afhandeling van de order of voor het RVB of de gebruiker.
8	<p>Klik hierna op het vinkje onder in het scherm en daarna op Verzenden. Schermafbeelding 5 wordt opnieuw afgebeeld. Nadat je je fysieke werkzaamheden voor het verhelpen van de storing hebt afgerond, kun je de storingsorder in de Live app afhandelen als hieronder beschreven.</p> <p><i>Let op:</i> Hiermee wordt de storingsorder in OMS op de status WO35 In uitvoering gezet.</p>



SCHERMAFBEELDING 5

Afhandelen storingsorder in de Live App

9 Klik op de storingsorder (🤖) om de details van de order te openen.

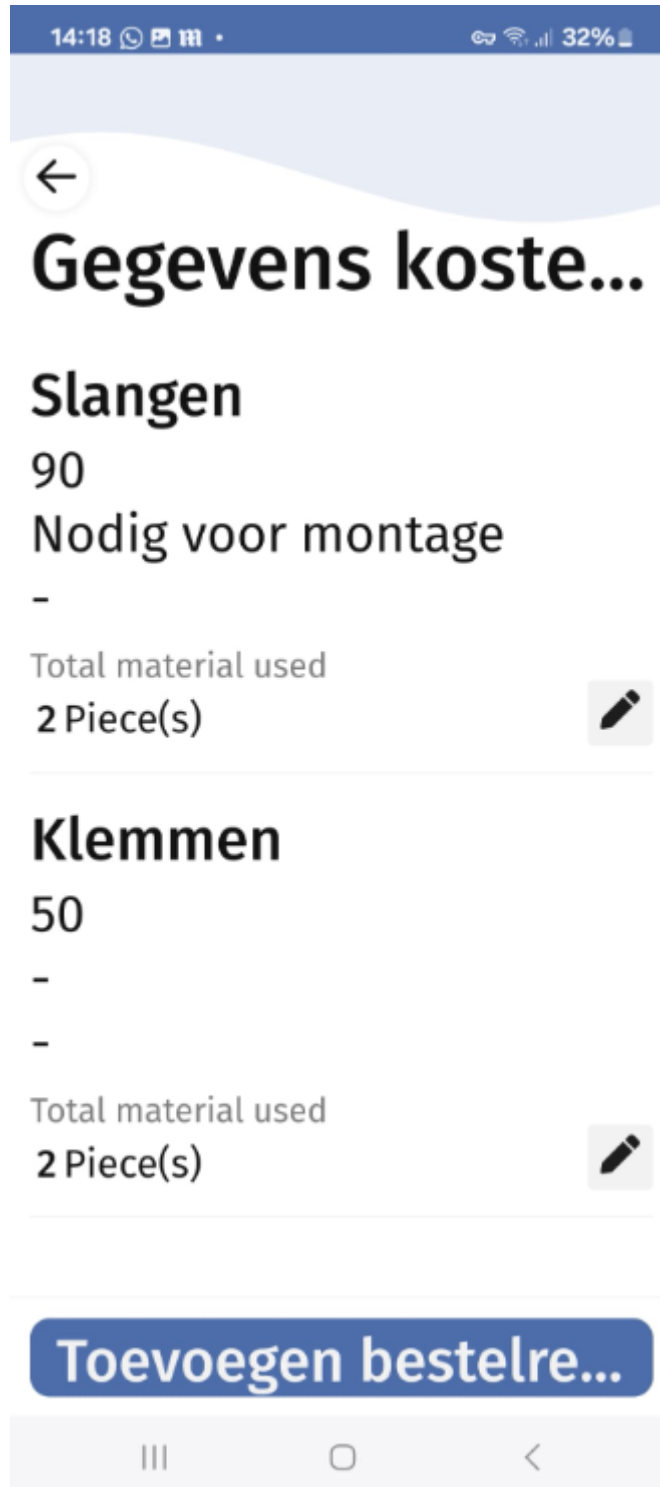
10 Klik op (het blauwe plusje bij) Afbeeldingen om een foto aan deze storingsoplossing toe te voegen. Je kunt nu een foto maken of een foto uit de bibliotheek toevoegen.

Let op:

Het is ook mogelijk om afbeeldingen toe te voegen met behulp van de knop Opmerkingen > Afbeeldingen.

	<p>Let op: Als je geen afbeeldingen wilt toevoegen, gebruik dan de knop Terug op je telefoon om terug te keren naar schermafbeelding 5.</p>
11	<p>Klik op Toewijzing als je de storing opnieuw wilt toewijzen aan een andere onderhoudsleverancier. Het onderstaande scherm wordt afgebeeld. In dit scherm kun je op Opnieuw toewijzen klikken, een nieuwe Uitvoerder intern selecteren en de reden opgeven waarom dit nodig is. Voeg desgewenst een communicatielog toe.</p>  <p>Schermafbeelding 7</p>

12	Klik op Aantekening van uitvoerder om tekst aan de order toe te voegen. Deze tekst moet worden toegevoegd conform onderlinge afspraken tussen de onderhoudsleveranciers, het RVB en eventueel zelfs de klant van het RVB. Als je op Verzenden klikt, wordt de tekst opgeslagen.
13	Klik desgewenst op Assets om wijzigingen op assets door te voeren of nieuwe assets op te geven.
14	Klik op Materialen en kosten om de gemaakte kosten op te voeren. De opgegeven kosten worden direct gewijzigd in de Planon Desktop versie! Onderstaand zie je 90. Dat zijn de kosten PER SLANG. En het aantal is 2. Idem voor de klemmen. In Planon Desktop versie kun je zien dat er bij het selectieniveau Doorlooptijd / Kosten 280 euro is opgevoerd.



SCHERMAFBEELDING 8

- | | |
|----|--|
| 15 | Klik op Tijdelijke oplossing als je de storing op functioneel gereed wilt zetten (Service level agreement). |
| 16 | Klik (als alle bovenstaande handelingen zijn uitgevoerd) op de groene knop Voltooid. De storing krijgt nu ook de status Voltooid. Je krijgt een kort overzicht te zien van alle ingevoerde gegevens en uiteindelijk krijg je onderstaand scherm. |

	<div data-bbox="316 192 992 1664"> <div data-bbox="316 192 992 241"> 14:58 61% </div> <div data-bbox="338 241 954 407"> <h1>Aftekenen door engi...</h1> <h2>Handtekening</h2> </div> <div data-bbox="338 407 967 828">  </div> <div data-bbox="338 828 967 913"> <div>Wissen</div> </div> <div data-bbox="338 1496 967 1581"> <div>Vorige</div> <div>Bevestigen</div> </div> <div data-bbox="338 1581 967 1664">  </div> </div> <p>Schermafbeelding 9</p>
<p>17</p>	<p>Zet je handtekening en klik op de groene knop Bevestigen. De storing wordt daarmee in Planon Desktop op WO40 Technisch gereed gezet.</p> <p>Het is nu aan de administrateur van de opdrachtnemer om de storingsorder aan te vullen met benodigde documenten en de controle te doen op de kosten.</p> <p>Nadat alles is goedgekeurd door de administrateur opdrachtnemer kan de status worden gewijzigd naar WO43, Technische verslaglegging gereed.</p>

	<p>De order ligt nu bij de Technisch medewerker c.q. de Objectmanager van het RVB voor verdere afhandeling. Zie daarvoor de werkinstructies voor de desktopversie van OMS.</p>
--	--