



WERKINSTRUCTIES EXTERNEN VERHELPEEN STORINGEN

* DE WERKINSTRUCTIE BESCHRIJFT DE 'HOE' IN HET SYSTEEM

DATUM: 18 JULI 2024

VERSIE: 1.0

STATUS DEFINITIEF

INHOUDSOPGAVE

Ophogen storing	3
Verhelpen storing	6
Gereedmelden administratief storing	8




Samenvatting*Rol:*







Onderhoudsleverancier

Deze werkinstructie beschrijft:


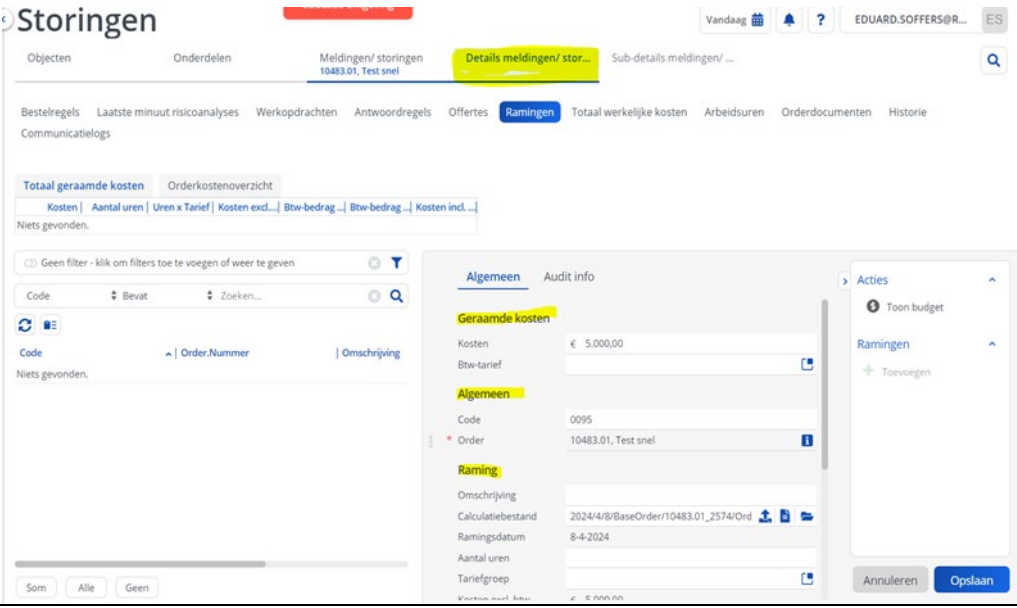
Hoe je een storingsorder ophoogt.

Je hoogt een storingsorder op omdat de uitvoeringskosten van de storingsoplossing boven de mandaatgrenzen van het contract komen. Bij de Rijksportefeuille is dat 2500 euro en bij Defensie is dat 5000 euro. In deze gevallen is vooraf toestemming van de behoeftesteller nodig voor de ophoging van de storing.

 Melding	
Van status	Naar status
 RQ30 In behandeling	 RQ30 In behandeling

 Order	
Van status	Naar status
 WO35 In uitvoering	 WO36 Hersteltijd uitgesteld / On hold
	 WO38 Functioneel gereed
	 WO40 Technisch gereed
	 WO43 Technische verslaglegging gereed

Stap	Actie
1	<p>Je constateert dat je voor de oplossing van de storing de mandaatgrens te boven zal gaan, en meldt dit aan de medewerker Storingsdesk. Ook zoek je (eventueel geholpen door medewerker Storingsdesk) uit wie de behoeftesteller (vaak: de objectmanager) van de aan jou toegewezen storingsorder is. Deze moet namelijk toestemming verlenen voor de mandaatoverschrijding. De behoeftesteller van elke order is te vinden bij Bestelaanvraag in het veld Behoeftesteller. Zie voorbeeld.</p> 
2	<p>Je zet voorafgaand aan de aanvraag tot toestemming rechts in het actiemenu van de order de status naar WO36 Hersteltijd uitgesteld / on hold.</p>
3	<p>Je neemt via e-mail contact op met de behoeftesteller en motiveert de overschrijding van de mandaatgrens. Hierbij maak je eventueel gebruik van een kostenoverschrijdingsformulier.</p>
4	<p>Nadat de toestemming van de behoeftesteller per mail is ontvangen, leg je deze toestemming vast door rechts in het actiemenu van de order op Toevoegen communicatielog te klikken en vervolgens de gegeven toestemming te noteren in het venster Communicatielog toevoegen.</p> 

	<p><i>Let op:</i> Het is handig om de tekst van de mail in de communicatielog te plakken.</p>
5	<p>Indien gebruik gemaakt is van een digitaal kostenoverschrijdingsformulier sla je dit formulier op door vanaf de order af te dalen naar het selectieniveau Details meldingen / storingen en te kiezen voor de optie Orderdocumenten.</p> <p>Storingen</p> 
6	<p>Je geeft – nog steeds voorafgaand aan de storingsoplossing – in hetzelfde selectieniveau Details meldingen / storingen bij het tabblad Ramingen de hoogte van de door jou geraamde kosten op in de geel gearceerde velden, en klikt daarna op Opslaan.</p> <p>Storingen</p> 
7	<p>Je gaat voor de verdere afhandeling van de storing nu volgens de normale procedure te werk: je lost de storing op en geeft uiteindelijk de status WO40 Technisch gereed. Zie voor meer informatie de werkinstructie 16.6.4.2 a Verhelpen storing.</p>

Samenvatting

Rol:

Onderhoudsleverancier

Deze werkinstructie beschrijft:

hoe een storingsorder door een onderhoudsleverancier wordt verholpen.

Een uitgezette storingsorder als opdracht bij de onderhoudsleverancier heeft in OMS de status WO32 Gepland.




Let op:







Het verhelpen van de storing met behulp van de app PMFS (Planon Mobile Field Service) wordt uitgelegd in de aparte werkinstructie [16.6.4.2 b Verhelpen storing m.b.v. Live app](#).

Het is mogelijk dat de leverancier – in de toekomst - door middel van een API (Application Programming Interface) een koppeling heeft gelegd tussen zijn eigen systeem en OMS. In dat geval kan een storing ook worden verholpen met behulp van dit eigen leverancierssysteem, waarna de API zorgt dat de juiste gegevens van het leverancierssysteem worden overgebracht naar OMS. Hier wordt op deze plek verder niet ingegaan.

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
	 WO36 Hersteltijd uitgesteld / On hold
	 WO38 Functioneel gereed
	 WO40 Technisch gereed

Stap	Actie																																																		
1	<p>Ga in het navigatievenster naar Werkoverzicht en filter door in het selectieniveau Onderdelen de ordergroep M&S, meldingen/ storingsen. Ga vervolgens naar het selectieniveau Orders. Alle aan jou toegewezen storingsorders worden nu getoond.</p> <p>Werkoverzicht</p>  <p>Alle orders in WO32 Gepland zijn klaar om op te pakken. Ook heb je een e-mail ontvangen met daarin de opdrachtverstrekking. Hieronder een voorbeeld:</p> <p>Opdrachtverstrekking Storingsmelding: 15420.01 Storingsmelding</p> <p>Het Rijksvastgoedbedrijf geeft akkoord voor het uitvoeren van de volgende werkzaamheden;</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Leveranciergegevens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Leverancier</td> <td>12345 Onderhoudsleverancier ABC B.V.</td> </tr> <tr> <td>Leverancier adres</td> <td>Postbus 123 Zoetermeer</td> </tr> <tr> <td>Afrop op</td> <td>98765 Afk. Contract.12.1234</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Opdrachtgegevens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Service aanvraagnummer</td> <td>15420.01</td> </tr> <tr> <td>Inkoopordernummer</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Omschrijving</td> <td>Storingsmelding</td> </tr> <tr> <td>Toelichting</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Oorzaak</td> <td>Onbekend</td> </tr> <tr> <td>Urgentie</td> <td>Normaal</td> </tr> <tr> <td>Oplostijd</td> <td>2 Dagen</td> </tr> <tr> <td>Melder</td> <td>Mr Voorbeeld</td> </tr> <tr> <td>Opdrachtdatum</td> <td>05/06/2024 15:37</td> </tr> <tr> <td>Datum/tijd technisch gereed</td> <td>07/06/2024 15:34</td> </tr> <tr> <td>Datum/tijd administratief gereed</td> <td>12/06/2024 15:34</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Opdracht heeft betrekking op</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Vastgoedcomplex</td> <td>1234AB34 Lange Laan 34 Zoetermeer</td> </tr> <tr> <td>Vastgoedcomplex adres</td> <td>Lange Laan 34 1234AB Zoetermeer</td> </tr> <tr> <td>Bouwwerk/Gebied</td> <td>1234AB34_01</td> </tr> <tr> <td>Gebouwnummer (oracie)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bouwlaag</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ruimte</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Asbeststatus</td> <td>Asbestvrij obv bouwjaar</td> </tr> <tr> <td>Asset ID + omschrijving</td> <td>0000291286 Vaste keukenapparatuur 1</td> </tr> </tbody> </table>	Leveranciergegevens		Leverancier	12345 Onderhoudsleverancier ABC B.V.	Leverancier adres	Postbus 123 Zoetermeer	Afrop op	98765 Afk. Contract.12.1234	Opdrachtgegevens		Service aanvraagnummer	15420.01	Inkoopordernummer		Omschrijving	Storingsmelding	Toelichting		Oorzaak	Onbekend	Urgentie	Normaal	Oplostijd	2 Dagen	Melder	Mr Voorbeeld	Opdrachtdatum	05/06/2024 15:37	Datum/tijd technisch gereed	07/06/2024 15:34	Datum/tijd administratief gereed	12/06/2024 15:34	Opdracht heeft betrekking op		Vastgoedcomplex	1234AB34 Lange Laan 34 Zoetermeer	Vastgoedcomplex adres	Lange Laan 34 1234AB Zoetermeer	Bouwwerk/Gebied	1234AB34_01	Gebouwnummer (oracie)		Bouwlaag		Ruimte		Asbeststatus	Asbestvrij obv bouwjaar	Asset ID + omschrijving	0000291286 Vaste keukenapparatuur 1
Leveranciergegevens																																																			
Leverancier	12345 Onderhoudsleverancier ABC B.V.																																																		
Leverancier adres	Postbus 123 Zoetermeer																																																		
Afrop op	98765 Afk. Contract.12.1234																																																		
Opdrachtgegevens																																																			
Service aanvraagnummer	15420.01																																																		
Inkoopordernummer																																																			
Omschrijving	Storingsmelding																																																		
Toelichting																																																			
Oorzaak	Onbekend																																																		
Urgentie	Normaal																																																		
Oplostijd	2 Dagen																																																		
Melder	Mr Voorbeeld																																																		
Opdrachtdatum	05/06/2024 15:37																																																		
Datum/tijd technisch gereed	07/06/2024 15:34																																																		
Datum/tijd administratief gereed	12/06/2024 15:34																																																		
Opdracht heeft betrekking op																																																			
Vastgoedcomplex	1234AB34 Lange Laan 34 Zoetermeer																																																		
Vastgoedcomplex adres	Lange Laan 34 1234AB Zoetermeer																																																		
Bouwwerk/Gebied	1234AB34_01																																																		
Gebouwnummer (oracie)																																																			
Bouwlaag																																																			
Ruimte																																																			
Asbeststatus	Asbestvrij obv bouwjaar																																																		
Asset ID + omschrijving	0000291286 Vaste keukenapparatuur 1																																																		
2	Open de order in status WO32 Gepland en bekijk de uit te voeren storingsopdracht. In de communicatielog kan extra informatie zijn toegevoegd.																																																		
3	Zet in het actiemenu de status van deze storingsorder naar WO35 In uitvoering. Daarmee is de order opgepakt.																																																		
4	<p>Verhelp de storing. Dit gebeurt uiteraard buiten het OMS om.</p> <p><i>Let op:</i> Via de communicatielog is het mogelijk om documenten, foto's of media toe te voegen aan de order.</p>																																																		
5	<p><i>Optioneel</i></p> <p>Als je uitstel nodig hebt voor het kunnen verhelpen van de storing, voeg je een communicatielog toe met de reden tot uitstel. Vervolgens zet je in het actiemenu de status van deze storing om in WO36</p>																																																		

	Hersteltijd uitgesteld. De storingsdesk of jijzelf kunt deze status weer terugzetten in WO35 In uitvoering.
6	Als de storing functioneel is opgelost, zet je in het actiemenu de status van de storing om in WO38 Functioneel gereed. In dit geval is de functie van de betreffende asset wel weer hersteld, maar is de asset technisch nog niet op het gewenste oorspronkelijke niveau. Dit is het zogenoemde 'pleister plakken'.
7	Als de storing technisch is opgelost, zet je in het actiemenu de status van de storing op WO40 Technisch gereed. De storing is hiermee opgelost en gelogd in het OMS. Hierna volgt het administratief gereedmelden.

GEREEDMELDEN ADMINISTRATIEF STORING

Samenvatting

Rol:




Onderhoudsleverancier

Deze werkinstructie beschrijft:

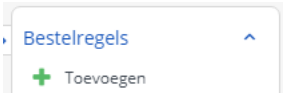
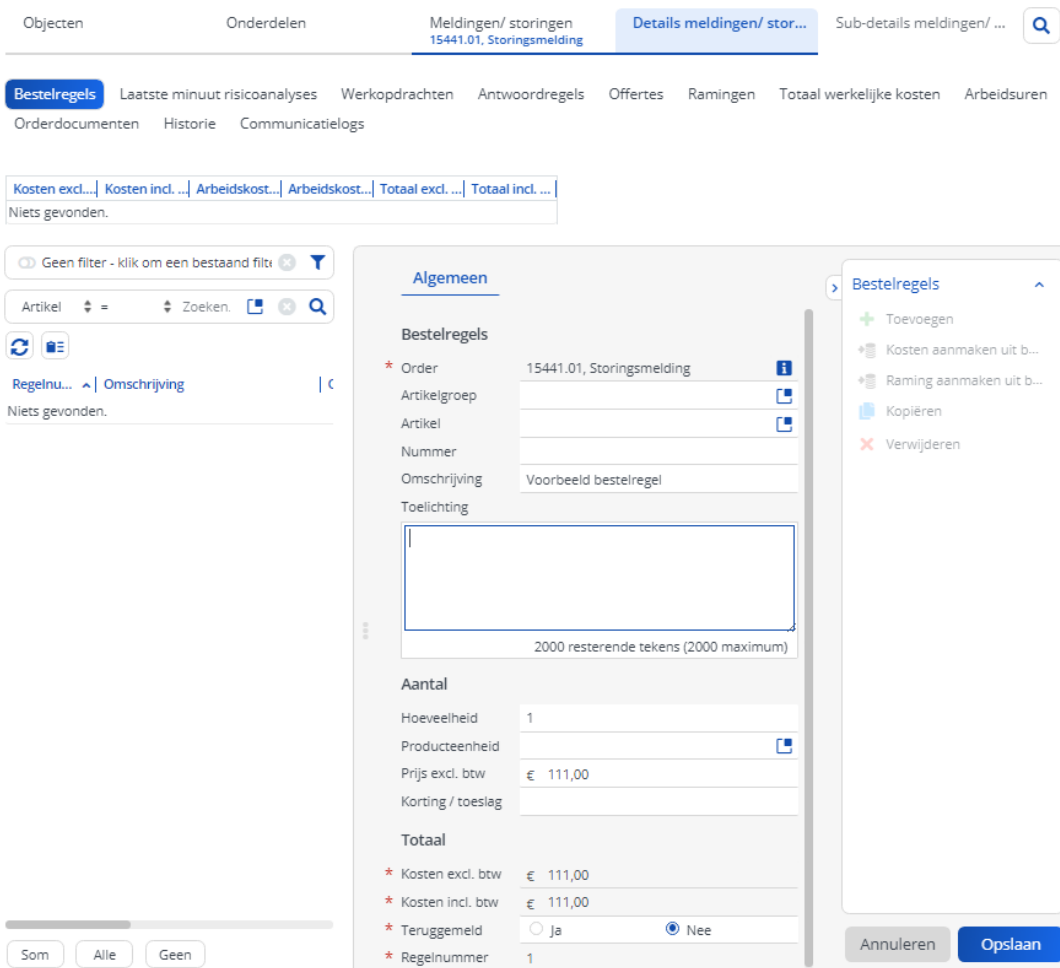
Hoe je na de uitvoering van de opdracht, de storingsorder administratief gereed meldt door middel van de technische verslaglegging.

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
 WO40 Technisch gereed	 WO43 Technische verslaglegging gereed
	 WO35 In uitvoering

Stap	Actie
1	<p>Ga in het navigatievenster naar Werkoverzicht. Ga vervolgens naar het selectieniveau Orders. Alle aan jou toegewezen orders worden getoond.</p> <p>Alle orders in WO40 Technisch gereed zijn klaar om administratief gereed te melden.</p>
2	<p>Kies uit het selectieniveau Orderdetails de selectiestap Bestelregels en klik in het actiemenu op de optie Toevoegen.</p>  <p>Het venster Bestelregels – Algemeen verschijnt. Hiermee kunnen de daadwerkelijke kosten worden opgevoerd.</p> 
3	<p>Er zijn nu twee mogelijkheden:</p> <p><i>A) Geen factuur toevoegen</i> Je voegt geen factuur toe (bijvoorbeeld omdat de storingsoplossing al binnen het contract valt, of binnen het eigen risico van de onderhoudsleverancier). In dit geval moet je een bestelregel aanmaken met als kosten €0,-.</p>

	<p><i>B) Factuur toevoegen</i></p> <p>Je voegt een factuur met de kosten toe. In dit geval moet je bestelregels aanmaken met de juiste kosten.</p> <p>Vul – afhankelijk van de afspraken die je hebt gemaakt - de velden Artikelgroep, Artikel, Hoeveelheid en Producteenheid in en/of voeg de uiteenzetting van de kosten toe als document aan de order via de communicatielog. Zie voor meer informatie de werkinstructie <u>Toevoegen documenten</u>.</p>
4	Voeg eventueel andere benodigde documenten toe via de communicatielog.
5	<p>Ga weer terug naar het selectieniveau Orders en zet in het actiemenu de status van de storing op WO43 Technische verslaglegging gereed.</p> <p>Na akkoord van het RVB ontvang je toestemming om te factureren.</p>