

Bijlage 6.C. Stroomdiagram proces incidenten

Het proces van **Incidenten** start vanaf het moment dat de medewerker een melding maakt mbt een kapot, verloren of gestolen apparaat.

NR	WIE	WAT
1	Kentalis	De medewerker maakt een melding van het incident in TopDesk en geeft de voorkeur voor vervanging aan. 1. Levering nieuw apparaat op Kentalis locatie of thuisadres 2. Back-up apparaat binnen 1 uur beschikbaar
2	Leverancier	De leverancier ontvangt de melding en voorziet in een nieuw apparaat. 1. Bij levering nieuw apparaat: Als de apparatuur op voorraad is wordt dit apparaat geconfigureerd en geadministreerd anders wordt er een nieuw apparaat besteld en na ontvangst geconfigureerd en geadministreerd. Een retourdoos wordt opgestuurd met daarbij de Instructies voor de medewerker. Een Track & Trace voor de levering wordt beschikbaar gesteld. 2. Bij back-up apparaat: De leverancier geeft aan waar de medewerker een nieuw apparaat kan ophalen. Retourdoos voor het defect apparaat wordt toegestuurd naar Kentalis locatie of thuisadres.
3	Kentalis (receptie/medew.)	Apparaat wordt ontvangen op Kentalis locatie of thuisadres. Defect apparaat wordt in de retourdoos naar de leverancier gestuurd.
4	Leverancier	Voert ontvangstcontrole uit, reparatie en beoordeelt op apparaat opnieuw inzetbaar is na reparatie of kan worden afgevoerd.
5	Leverancier	Administreren en bericht sturen voor financiële afwikkeling.
6	Kentalis	Financieel afwikkelen

Incidenten: registreren van het incident, repareren of vervangen van apparaten, administratieve afhandeling

