



Functioneel ontwerp.

Functioneel Ontwerp

1. Inleiding

Dit functioneel ontwerp beschrijft de werking van het nieuwe platform voor klantbeheer, buitendienstbeheer, planning en voorraadbeheer. Het document geeft inzicht in de functionaliteiten die nodig zijn om de bedrijfsprocessen efficiënter, overzichtelijker en gebruiksvriendelijker te maken.

Het systeem is bedoeld voor interne medewerkers zoals planners, monteurs, administratief personeel en management.

2. Doel van het systeem

Het doel van het platform is het centraliseren van belangrijke bedrijfsprocessen binnen één omgeving. Hierdoor wordt handmatig werk verminderd, ontstaat beter overzicht en kunnen medewerkers sneller en efficiënter werken.

Belangrijkste doelen:

- Centrale opslag van klantgegevens.
- Digitale planning van monteurs.
- Beheer van werkbonnen en storingsen.
- Inzicht in voorraad en gebruikte onderdelen.
- Verbeterde communicatie met klanten.
- Rapportages en managementinformatie.

3. Gebruikersrollen

3.1 Planner

De planner beheert de dagelijkse planning van monteurs en serviceopdrachten.

Rechten:

- Werkopdrachten aanmaken.
- Monteurs inplannen.
- Routes bekijken.
- Status van opdrachten volgen.
- Klant informatie raadplegen.

3.2 Monteur

De monteur voert werkzaamheden uit op locatie.

Rechten:

- Eigen planning bekijken.
- Werkbonnen openen.
- Status wijzigen.
- Gebruikte onderdelen registreren.
- Notities toevoegen.
- Werkbon afroonden.

3.3 Administratie

Administratieve medewerkers beheren klantgegevens en rapportages.

Rechten:

- Klanten beheren.
- Werkbonnen controleren.
- Rapportages bekijken.
- Voorraad controleren.

3.4 Beheerder

Beheerders beheren gebruikers en instellingen.

Rechten:

- Gebruikers aanmaken.
- Rollen beheren.
- Systeeminstellingen aanpassen.

4. Functionele Modules

4.1 Klantbeheer

Binnen deze module worden alle klantgegevens centraal opgeslagen.

Functionaliteiten:

- Klant aanmaken, wijzigen en verwijderen.
- Contactpersonen beheren.
- Locatiegegevens opslaan.
- Installaties per klant registreren.
- Servicehistorie bekijken.
- Zoekfunctie op klantnaam, plaats of type klant.

Invoer:

- Bedrijfsnaam
- Adresgegevens
- Contactpersoon
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Opmerkingen

Uitvoer:

- Klantoverzicht
- Detailpagina klant
- Historie van storingen en bezoeken

4.2 Werkbonnenbeheer

Werkbonnen vervangen de oude papieren werkbonnen.

Functionaliteiten:

- Werkbon aanmaken.
- Prioriteit instellen.
- Probleemomschrijving toevoegen.
- Monteur koppelen.
- Datum plannen.
- Status wijzigen.

Uitvoer:

- Werkbon PDF
- Digitaal overzicht
- Historie per klant

4.3 Planning & Routebeheer

Planners kunnen monteurs efficiënt inzetten.

Functionaliteiten:

- Agendaoverzicht per dag/week.
- Monteur toewijzen aan opdracht.
- Beschikbaarheid bekijken.
- Adressen automatisch tonen op kaart.
- Routeoptimalisatie voorstellen.
- Drag & drop planning.

Resultaat:

- Minder reistijd
- Betere dagindeling
- Hogere productiviteit

4.4 Voorraadbeheer

Beheer van artikelen en onderdelen.

Functionaliteiten:

- Artikelregistratie.
- Voorraadstanden bekijken.
- Uitgifte aan monteur registreren.
- Verbruik koppelen aan werkbon.
- Minimumvoorraad signaleren.
- Bestellijst genereren.

4.5 Monteurs App / Mobiele omgeving

Monteurs werken via tablet of smartphone.

Functionaliteiten:

- Dagplanning bekijken.
- Navigatie openen.
- Werkbon starten.
- Foto's toevoegen.
- Handtekening klant registreren.
- Onderdelen registreren.
- Werkbon afronden.

4.6 Rapportages

Management krijgt inzicht in prestaties.

Rapportages:

- Openstaande werkbonnen.
- Gemiddelde oplostijd.
- Aantal storingen per klant.
- Verbruikte artikelen.
- Monteur prestaties.
- Klantbezoeken per periode.

5. Procesverloop

5.1 Nieuwe storting

1. Klant meldt storting.
2. Planner maakt werkbon aan.
3. Monteur wordt ingepland.
4. Route wordt bepaald.
5. Monteur voert opdracht uit.
6. Onderdelen worden geregistreerd.
7. Werkbon wordt afgerond.
8. Klant ontvangt terugkoppeling.

6. Niet functionele eisen

Gebruiksvriendelijkheid

- Eenvoudige interface.
- Snelle navigatie.
- Duidelijke schermen.

Prestaties

- Snelle laadtijd.
- Realtime updates.

Veiligheid

- Inloggen met gebruikersaccount.
- Rechten per rol.
- Beveiligde dataopslag.

Beschikbaarheid

- 24/7 d.m.v offsite server.

7. Toekomstige uitbreidingen

- Koppeling met bestaande boekhoudsoftware (Teamleader).
- Barcode scanner.
- Klantportaal.