



Infor Mobile Service Gebruikershandleiding

Belangrijke verklaringen

Het materiaal in deze publicatie (inclusief eventuele aanvullingen) geldt als vertrouwelijke informatie die eigendom is van Infor.

Door het bijgevoegde materiaal te openen, gaat u ermee akkoord dat het materiaal (inclusief enige wijziging, vertaling of andere aanpassing daarvan) alsmede alle auteursrechten, handelsgeheimen en alle overige rechten, eigendomsrechten op en belangen in het materiaal, de exclusieve eigendom zijn van Infor. U verkrijgt geen recht, eigendom of belang in het materiaal (inclusief enige wijziging, vertaling of andere aanpassing daarvan) door het bekijken ervan, anders dan het niet-exclusieve recht om het materiaal te gebruiken volgens de licentie en gebruik te maken van de software die door Infor beschikbaar is gesteld aan uw bedrijf conform een afzonderlijke overeenkomst. De voorwaarden van deze afzonderlijke overeenkomst bepalen het gebruik van dit materiaal en alle aanvullende gerelateerde materialen (hierna "Doel" te noemen).

Door het bijgesloten materiaal te openen, gaat u ermee akkoord de inhoud ervan strikt vertrouwelijk te houden en het gebruik van het materiaal te beperken tot het hierboven beschreven Doel. Infor heeft de grootste zorgvuldigheid betracht bij het opstellen van het materiaal in deze publicatie, maar kan niet garanderen dat de informatie in deze publicatie volledig is, geen typfouten of andere fouten bevat of aan uw specifieke eisen voldoet. Infor wijst daarom elke vorm van al dan niet indirecte aansprakelijkheid af voor wat betreft verlies of schade welke wordt geleden door enige persoon of entiteit en die is veroorzaakt door of in verband staat met fouten of weglatingen in deze publicatie (inclusief eventuele aanvullende informatie), ongeacht of dergelijke fouten of weglatingen het gevolg zijn van nalatigheid, toeval of anderszins.

De wetten op exportbeheer van de V.S. en andere geldende export- en importwetten zijn zonder beperking van toepassing. U mag deze of gerelateerde materialen of aanvullende informatie, direct of indirect, niet exporteren of opnieuw exporteren, omdat u daarmee deze wetten overtreedt, noch deze materialen voor enig doel gebruiken dat onder deze wetten wordt verboden.

Handelsmerken

De in dit document gebruikte woord- en merktekens zijn handelsmerken en/of gedeponeerde handelsmerken van Infor en/of gelieerde vestigingen en bedrijven. Alle rechten voorbehouden. Alle overige bedrijfs-, product-, handels- of servicenamen waarnaar wordt verwezen, kunnen handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken zijn van de respectieve houders.

Publicatie-informatie

Release: Mobile Service 10.4

Publicatiedatum: 18 september 2015

Inhoud

Contact opnemen met Infor.....	5
Hoofdstuk 1: Overzicht.....	7
Hoofdstuk 2: Pictogrammen.....	9
Hoofdstuk 3: Aanmelden.....	13
Hoofdstuk 4: Instellingen.....	15
Instellingen voor verbinding.....	15
Instellingen voor gegevensweergave.....	15
Instellingen voor documenten.....	16
Instellingen voor verzenden/ontvangen van gegevens.....	16
Instellingen voor verslag van bezoek.....	17
Hoofdstuk 5: Gegevens verzenden/ontvangen.....	19
Hoofdstuk 6: Mijn schema (Dag-, Week- of Maandweergave).....	21
Hoofdstuk 7: Activiteiten.....	23
Een activiteit accepteren.....	24
Een bezoek weigeren.....	24
Een activiteit gereedmelden.....	25
Notities toevoegen aan een activiteit.....	25
Notities bewerken.....	25
Een opdracht starten en stoppen.....	25
Hoofdstuk 8: Taken en inspecties.....	27
Een taak toevoegen.....	27
Een inspectie toevoegen.....	28
Een taak of inspectie gereedmelden.....	28
Hoofdstuk 9: Materiaal registreren.....	29
Materiaal toevoegen.....	29
Materiaalregels bewerken.....	30
Hoofdstuk 10: Reiskosten en overige kosten registreren.....	31
Overige kosten toevoegen.....	31
Overige kosten bewerken.....	32
Overige kosten verwijderen.....	32

Hoofdstuk 11: Diagnose.....	33
Notities toevoegen.....	34
Notities bewerken.....	34
Hoofdstuk 12: Documenten.....	35
Een document toevoegen.....	35
Een document downloaden.....	36
Hoofdstuk 13: Verslag van bezoek.....	37
Een verslag van bezoek weergeven.....	38
Het verslag van bezoek tekenen.....	38

Contact opnemen met Infor

Als u vragen hebt over producten van Infor, bezoek dan het portaal van Infor Xtreme Support op <http://www.infor.com/inforxtreme>.

Als we dit document wordt bijgewerkt nadat het product is vrijgegeven, plaatsen we de nieuwe versie op deze website. Wij raden u aan regelmatig deze website te controleren op de aanwezigheid van bijgewerkte documentatie.

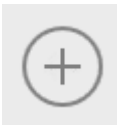
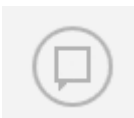
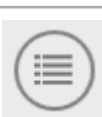
Als u opmerkingen hebt over de documentatie van Infor, neem dan contact op met documentation@infor.com.

Met deze applicatie hebben servicemedewerkers snel toegang tot relevante hulpmiddelen en gegevens. Hierdoor verloopt de serviceverlening efficiënter en neemt de klanttevredenheid toe.

De servicemedewerker is gekoppeld aan een serviceafdeling en is verantwoordelijk voor het uitvoeren van serviceactiviteiten die zijn toegewezen aan de betreffende serviceafdeling. Servicemedewerkers kunnen deze applicatie gebruiken als virtueel kantoor waar zij op afstand hun dagelijkse taken kunnen uitvoeren.

Deze tabel geeft een overzicht van de verschillende pictogrammen die in de applicatie worden gebruikt.

Pictogram	Functionaliteit
	Hiermee verzendt/ontvangt u gegevens tussen de applicatie en Infor LN.
	Hiermee accepteert u de geselecteerde activiteit.
	Hiermee selecteert u alle gegevens op de pagina.
	Hiermee wist u de gegevens of heft u de selectie ervan op.
	Hiermee stelt u de status voor de activiteit in op Gereedgemeld .
	Hiermee weigert u de activiteit of verwijdt u de geselecteerde gegevens.
	Hiermee downloadt u het document.
	Hiermee kunt u de gegevens bewerken.
	Hiermee vernieuwt u het document.

Pictogram	Functionaliteit
	Hiermee voegt u de activiteit, kostenregel, taak of inspectie toe.
	Hiermee gaat u terug naar het vorige scherm.
	Hiermee verlaagt u voor de activiteit, de taak of de inspectie de hoeveelheid materialen, de materiaalkosten of de overige kosten.
	Hiermee verhoogt u voor de activiteit, de taak of de inspectie de hoeveelheid materialen, de materiaalkosten of de overige kosten.
	Hiermee start u de procedure om het verslag van bezoek te ondertekenen.
	Hiermee kunt u notities toevoegen of bewerken.
	Hiermee kunt u materiaalregels bevestigen.
	Hiermee kunt u de activiteit op de pagina Verslag selecteren.
	Hiermee wordt aangegeven dat een activiteit is geselecteerd.
	Hiermee start u de activiteit.
	Hiermee wordt aangegeven dat het document is gedownload en dat het kan worden bekeken.
	Hiermee wordt aangegeven dat het document (nog) niet is gedownload.
	Hiermee wordt aangegeven dat het toegevoegde document (nog) niet is geüpload.
	Hiermee wordt aangegeven dat er een nieuwere versie van het document kan worden gedownload.
	Hiermee wordt aangegeven dat de niet-gesynchroniseerde gegevens aanwezig zijn.

Pictogram	Functionaliteit
	Hiermee wordt aangegeven dat er een fout is opgetreden. Klik op het pictogram voor meer informatie over de fout. Het scherm Fouten tijdens verzenden van gegevens verschijnt.

U meldt zich als volgt aan bij de applicatie Mobile Service:

- 1 Klik op het applicatiepictogram in uw systeem.
- 2 Geef de **Gebruikersnaam** en het **Wachtwoord** op.
- 3 Klik op de horizontale lijn tussen **Gebruikersnaam** en **Wachtwoord** om naar de aanmeldinstellingen te gaan.
- 4 Geef de volgende informatie op:

LN UI-server (URL)

De webkoppeling van de applicatie.

Omgeving

De LN-omgeving waarmee u verbinding wilt maken.

Bedrijf

Het bedrijf waarmee u verbinding wilt maken.

NB: U hoeft de aanmeldinstellingen maar één keer op te geven.

Met de applicatie Mobile Service kunt u verschillende instellingen opgeven. U kunt de volgende instellingen opgeven:

- "Instellingen voor verbinding" op pagina 15
- "Instellingen voor documenten" op pagina 16
- "Instellingen voor gegevensweergave" op pagina 15
- "Instellingen voor verzenden/ontvangen van gegevens" op pagina 16
- "Instellingen voor verslag van bezoek" op pagina 17

Instellingen voor verbinding

Deze pagina geeft een overzicht van de instellingen die vereist zijn om verbinding te maken met de applicatie Infor LN.

U moet de volgende informatie invoeren:

- URL van de LN-server: De webkoppeling om verbinding te maken met de applicatie Infor LN.
- Omgeving van LN: De omgeving waarin Infor LN actief is.
- Het gegevensbedrijf: De code van het bedrijf dat in de applicatie Infor LN wordt gebruikt.

U kunt ook de volgende optionele instellingen opgeven:

- Bshell-commando's
- Automatisch aanmelden bij start

Instellingen voor gegevensweergave

Gebruik deze optie om de weergavenotatie van de gegevens in te stellen.

De instellingen voor de notatie waarin de gegevens worden weergegeven:

- **Weergavenotatie voor code en omschrijving:** Selecteer de optie om de code en de omschrijving vast te stellen voor een entiteit of een zakelijk document.
- **Scheidingsteken voor code en omschrijving:** Dit is een scheidingsteken waarmee de code en de omschrijving uit elkaar worden gehouden voor een entiteit of een zakelijk document.

- **Weergavenotatie voor artikelcode en omschrijving:** Selecteer de optie om de code en de omschrijving voor het artikel vast te stellen. U kunt de notatie alleen selecteren als dit veld is ingesteld op **Ja**.

Instellingen voor documenten

Gebruik deze optie om het downloadproces voor de documenten in te stellen.

De instelling voor het downloaden van de documenten:

- **Documenten automatisch downloaden:** Als dit veld is ingesteld op **Ja**, is het proces voor het downloaden van de documenten met LN geautomatiseerd.
- **Documenten downloaden m.b.t.:** Gebruik deze optie voor het downloaden van documenten met betrekking tot alle orders of orders voor vandaag en de volgende periode. Dit veld wordt alleen ingeschakeld als het veld **Documenten automatisch downloaden** is ingesteld op **Ja**.
- **Dagen:** Vanaf de huidige datum, het aantal dagen waarvoor het document moet worden gedownload. Dit veld wordt alleen ingeschakeld als het veld **Documenten downloaden voor** is ingesteld op **Orders voor vandaag en de volgende periode**.

Instellingen voor verzenden/ontvangen van gegevens

Deze pagina geeft een overzicht van de instellingen die vereist zijn om gegevens te synchroniseren met de applicatie LN.

De instelling voor het verzenden/ontvangen van de gegevens:

- **Gegevens automatisch verzenden/ontvangen:** Als dit veld is ingesteld op Ja, worden de gegevens automatisch gesynchroniseerd met LN. Na elk door de gebruiker ingesteld aantal seconden worden er gegevens uitgewisseld tussen de applicatie en LN.
- **Automatische ontvangstinterval in seconden:** Het door de gebruiker ingestelde aantal seconden waarna er gegevens worden ontvangen van LN.
- **Automatische verzendinterval in seconden:** Het door de gebruiker ingestelde aantal seconden waarna er gegevens worden verzonden aan LN.
- **Tijdens onderbr. of volt. van een activ. geg. verz. en ontv.:** Als dit veld is ingesteld op Ja, worden gegevens verzonden of ontvangen wanneer een activiteit gereed wordt gemeld of zelfs wanneer de activiteit wordt onderbroken.
- **Aantal dagen dat het synchronisatielogboek wordt bewaard:** Het aantal dagen dat u wilt dat het synchronisatielogboek door de applicatie wordt bewaard.

De instellingen om de labels te vernieuwen:

- **Applicatielabels vernieuwen bij volgende start van applicatie:** Als dit veld is ingesteld op Ja, worden de applicatielabels vernieuwd telkens als u zich aanmeldt bij de applicatie.
- **Vernieuwen:** Hiermee vernieuwt u de applicatielabels. Dit veld wordt alleen ingeschakeld als het veld Gegevens automatisch verzenden/ontvangen is ingesteld op Nee.

Instellingen voor verslag van bezoek

U gebruikt deze optie om de weergavenotatie van het verslag van bezoek in te stellen.

De instellingen voor het verslag van bezoek:

- **Gereedgemelde activiteiten weergeven vóór het verslag van bezoek:** Als dit veld is ingesteld op **Ja**, worden de gereedgemelde activiteiten vóór het verslag van bezoek weergegeven. De gereedgemelde activiteiten worden weergegeven:
 - Op basis van de gereedgemelde activiteiten van de order.
 - Op basis van de gereedgemelde activiteiten van het bezoek.

Deze pagina wordt gebruikt om de gegevens te synchroniseren met de applicatie LN. Tijdens het downloaden en uploaden van gegevens van en naar Infor LN kunt u de voortgang volgen. Deze opties zijn beschikbaar:

- **Verzenden/ontvangen:** Hiermee kunt u gegevens verzenden naar Infor LN en vanuit Infor LN ontvangen.
- **Volledige download van gegevens:** Als dit selectievakje is ingeschakeld en u klikt op **Verzenden/ontvangen**, dan worden alle relevante basisgegevens uit Infor LN opgehaald. Dit zijn bijvoorbeeld artikelen, magazijnen, relaties, adressen, typen service en mutatiegegevens zoals volledige serviceorders die aan de servicemedewerker zijn toegewezen. Als dit selectievakje is uitgeschakeld en u klikt op **Verzenden/ontvangen**, dan worden alleen aangepaste basis- en mutatiegegevens van en naar Infor LN gesynchroniseerd.
- **Annuleren:** Hiermee annuleert u het synchronisatieproces.
- **Verbergen:** Hiermee verbergt u de pagina **Gegevens verzenden/ontvangen**.

Het pictogram met een groene en rode pijl wordt rechtsonder in het scherm weergegeven. Dit pictogram geeft aan dat er niet-gesynchroniseerde gegevens zijn. Als de gegevens zijn gesynchroniseerd, wordt dit pictogram niet weergegeven. Houd er rekening mee dat sommige lokale wijzigingen alleen worden gesynchroniseerd als de wijziging door de gebruiker is bevestigd. Bijvoorbeeld: het pictogram verschijnt als de tijd bij een taak verandert. Als deze taak is ingeschakeld, verdwijnt het pictogram nadat er een synchronisatie heeft plaatsgevonden.

NB:

- Als er ten minste één bezoek is met niet-gesynchroniseerde gegevens, is het pictogram zichtbaar in de kalenderweergave.
- Het pictogram verdwijnt altijd na een volledige gegevenssynchronisatie.

Wanneer er gegevens van **Mobile Service** worden gesynchroniseerd naar Infor LN, kan het voorkomen dat, vanwege bedrijfsregels, de wijzigingen niet altijd door LN worden geaccepteerd. In dit geval verschijnt er een geel waarschuwingspictogram rechtsonder in het scherm. Klik op het pictogram als u meer wilt weten over de fout. De informatie verschijnt in het scherm **Fouten tijdens verzenden van gegevens**. Tik op het prullenbakpictogram en houd uw vinger op het pictogram om de gegevenswijziging van de fout ongedaan te maken. Het is ook mogelijk om het verzoek tot gegevenswijziging opnieuw aan Infor LN te verzenden.

Mijn schema (Dag-, Week- of Maandweergave)

6

Gebruik de pagina **Mijn schema** om de details te bekijken van de activiteiten die een servicemedewerker dagelijks, wekelijks of maandelijks moet verrichten.

Voor elke activiteit wordt gedetailleerde informatie weergegeven, zoals de geschatte reistijd en de status van de activiteit.

U kunt de volgende acties uitvoeren:

- Een andere datum, week of maand instellen waarvoor u de details wilt bekijken.
- Met de schuifregelaar inzoomen om het visitekaartje en de reisgegevens gedetailleerder te bekijken.
- Wisselen tussen de dag-, week- of maandweergave.
- Het visitekaartje bekijken, bestaande uit de volgende informatie:
 - De naam van de klant
 - Het volledige adres van de klant
 - De informatie over reparatie en installatie, zoals type service, serviceordernummer en installatienummer
 - De status van het bezoek, zoals **Toegewezen**, **Gestart** of **Gereedgemeld**.
- Klik op de activiteit om de details van het bezoek in de vergrote weergave te bekijken. Dit is handig wanneer het visitekaartje niet geheel wordt weergegeven.
- Klik op **Accepteren** of **Weigeren** om het bezoek te accepteren of te weigeren. Deze opties zijn alleen ingeschakeld als het bezoek de status **Toegewezen** heeft.

Wanneer een klant een storing meldt bij de serviceprovider, bezoekt de servicemedewerker de locatie van de klant om de storing te verhelpen. Deze pagina biedt een overzicht van de taak en de gerelateerde activiteiten die tijdens een bezoek moeten worden verricht. Bezoeken worden automatisch vastgesteld. Alle activiteiten van dezelfde order en locatie worden in één bezoek bij elkaar gevoegd. Er wordt een nieuw bezoek aangemaakt als de order of de locatie verandert of als de servicemedewerker moet reizen. De activiteiten die een gemeenschappelijk bovenliggend item hebben, worden bij elkaar gevoegd en kunnen afzonderlijk of in een batch worden geaccepteerd of geweigerd. U kunt aangeven of u het werk voor een activiteit hebt gestart of gestopt, of dat u een activiteit hebt gereedgemeld.

NB: Klik op de activiteit om de sectie met de **Activiteitsdetails** te bekijken.

Deze sectie geeft een overzicht van de details van het bezoek, zoals:

- De serviceorder-ID
- De status van het bezoek (**Toegewezen**, **Geweigerd**, **Geaccepteerd**, **Gestart**, **Gestopt** of **Gereedgemeld**)
- Het visitekaartje met informatie over het bovenliggende item, bijvoorbeeld een afbeelding, het serienummer en de omschrijving van het bovenliggende item.

NB: De status van een bezoek is gebaseerd op de hoogste status van de opdrachten van dat bezoek. (In de statushiërarchie is **Toegewezen** het laagste niveau en **Gereedgemeld** het hoogste niveau).

- Als niet alle opdrachten van een bezoek dezelfde status hebben, wordt de bezoekstatus voorafgegaan door 'Gedeeltelijk' (dit is alleen van toepassing als de hoogste status **Geaccepteerd** of **Geweigerd** is).
- De bezoekstatus wordt alleen **Gereedgemeld** als alle opdrachten zijn voltooid.
- De opties **Alles accepteren** en **Alles weigeren** zijn alleen ingeschakeld als een van de opdrachten van het bezoek de status **Toegewezen** heeft.

Op de linkerbalk van het bezoekscherf vindt u de volgende opties:

- De datum van het bezoek
- De begintijd van de eerste opdracht van het bezoek
- De eindtijd van de laatste opdracht van het bezoek
- Een afbeelding van de relatie (of een default afbeelding)
- De naam van de relatie
- Het locatieadres van de relatie
- De locatieadresregels (er worden maximaal zes regels weergegeven)

Op de linkerbalk van het bezoekscherf ziet u ook de volgende tabbladen:

- **Activiteiten:** Hier ziet u de details van de activiteiten die moeten worden uitgevoerd
- **Verslag:** Hier ziet u het verslag van de activiteiten
- **Documenten** - Hier ziet u de documenten die zijn gekoppeld aan de serviceorder. Dit tabblad is alleen beschikbaar als documentbeheer is geïmplementeerd voor Mobile Service.

In deze sectie kunt u de volgende acties uitvoeren:

- De lijst met activiteiten bekijken.
- Het scherm met activiteitsdetails openen.
- "Notities toevoegen aan een activiteit" op pagina 25.
- "Een bezoek weigeren" op pagina 24
- "Een opdracht starten en stoppen" op pagina 25.
- "Een activiteit gereedmelden" op pagina 25.

NB:

- De opties **Accepteren/Weigeren** zijn alleen ingeschakeld als de opdracht de status **Toegewezen** heeft.
- De opties **Starten/Stoppen** zijn uitgeschakeld als de opdracht de status **Toegewezen** of **Gereedgemeld** heeft.
- De opties voor het **toevoegen/weergeven** van notities zijn uitgeschakeld als de opdracht de status **Toegewezen** of **Gereedgemeld** heeft.
- De optie **Gereedmelden** is alleen ingeschakeld als de activiteit is gestart en vervolgens is gestopt.

Een activiteit accepteren

U accepteert een activiteit als volgt:

- 1 Ga naar de pagina **Mijn schema** en selecteer een activiteit.
- 2 Klik op de activiteitspagina met de rechtermuisknop op de activiteit.
- 3 Klik op **Accepteren**. De status van de activiteit verandert in **Geaccepteerd**.

Een bezoek weigeren

U weigert als volgt een bezoek:

- 1 Ga naar de pagina **Mijn schema** en selecteer een activiteit.
- 2 Klik op de activiteitspagina met de rechtermuisknop op de activiteit.
- 3 Klik op **Weigeren**.
- 4 Geef de volgende informatie op in het venster **Bezoek weigeren**:

Reden

Selecteer de reden voor het weigeren van het bezoek. Alle redenen van het type **Toewijzing afgewezen** die in de sessie Redenen (tcms0105m000) voorkomen, staan in de lijst vermeld.

Tekst weigering

Geef, indien nodig, aanvullende informatie op voor de reden waarom het bezoek is geweigerd.

- 5 Klik op **Bezoek weigeren**.

Een activiteit gereedmelden

U meldt als volgt een activiteit gereed:

- 1 Ga naar de pagina **Mijn schema** en selecteer een activiteit.
- 2 Klik in het raster op de activiteitspagina op **Gereedmelden**. U kunt ook met de rechtermuisknop op de activiteit klikken en daarna in de balk onder in het scherm op **Gereedmelden** klikken.
- 3 De status van de activiteit verandert in **Gereedgemeld**.

Notities toevoegen aan een activiteit

U voegt als volgt een notitie toe aan de activiteit:

- 1 Ga naar de pagina **Mijn schema** en selecteer een activiteit.
- 2 Klik op de activiteitspagina op het kleine ballonpictogram van een willekeurige activiteit.
- 3 Geef uw notitie op.
- 4 Klik op **Toevoegen**.

Notities bewerken

U bewerkt als volgt de notitie die aan de activiteit is gekoppeld:

- 1 Ga naar de pagina **Mijn schema** en selecteer een activiteit.
- 2 Klik op de activiteitspagina op het kleine pictogram van een gevulde ballon van een willekeurige activiteit.
- 3 Selecteer in de lijst de notitie die u wilt bewerken. De tekst van de notitie wordt in het tekstvak weergegeven.
- 4 Voeg informatie toe of bewerk bestaande informatie.
- 5 Klik op **Bijwerken**.

Een opdracht starten en stoppen

U kunt op **Starten/Stoppen** klikken om de werkelijke begin- en eindtijd van de activiteit te registreren.

Op basis van de status die de opdracht heeft, kunt u de opdracht **starten**, **stoppen** of **gereedmelden**.

- Als de opdracht de status **Geaccepteerd** heeft en u klikt (voor het eerst) op **Starten**, wordt de werkelijke begintijd geregistreerd en verandert de status in **Gestart**. De backoffice planner ontvangt een melding dat u de activiteit hebt gestart.
- Als de opdracht de status **Gestart** heeft en u klikt op **Stoppen**, wordt de werkelijke eindtijd geregistreerd en verandert de status in **Gestopt**. Dit geeft aan dat u de activiteit hebt gestopt.
- Als de opdracht de status **Gestopt** heeft en u klikt (voor de tweede keer) op **Starten**, verandert de status van de opdracht weer in **Gestart** en wordt de eindtijd gewist.
- Als u op **Gereedmelden** klikt, wordt het tijdstip van gereedmelden geregistreerd en wordt de status op **Gereedgemeld** gezet.

NB: Als u op **Starten**, **Stoppen** of **Gereedmelden** klikt, wordt het synchroniseren van gegevens met Infor LN alleen geactiveerd wanneer het veld **Tijdens onderbr. of volt. van een activ. geg. verz. en ontv.** bij de instellingen voor verzenden/ontvangen is ingesteld op **Ja**.

Deze sectie geeft een overzicht van de taken en inspecties die voor de toegewezen activiteit moeten worden uitgevoerd. In deze sectie kunt u een basisregistratie uitvoeren zoals voor een uitgevoerde taak, maar kunt u ook het aantal bestede uren bijwerken en inspecties invoeren.

De linkerbalk bevat de volgende informatie:

- De datum, de begintijd en de eindtijd van de toegewezen activiteit
- Een afbeelding, code, omschrijving, serienummer, alternatief serienummer van het bovenliggende item van de activiteit
- Tabbladen voor de
 - Taken en inspecties (default tabblad)
 - Materialen
 - Overige kosten
 - Diagnose – Informatie voor het diagnosticeren van de huidige activiteit
 - Documenten – Om bijgevoegde documenten van de serviceorder te bekijken

De gebruiker kan de duur van een taak bijwerken. De begintijd is gebaseerd op de geplande begintijd.

In deze sectie kunt u de volgende acties uitvoeren:

- "Een taak toevoegen" op pagina 27 Een taak toevoegen aan de huidige activiteit.
- "Een inspectie toevoegen" op pagina 28 voor de huidige activiteit.
- "Een taak of inspectie gereedmelden" op pagina 28. Nadat de opdracht is gereedgemeld, kunnen er geen veranderingen of registraties meer worden doorgevoerd.

Een taak toevoegen

U voegt als volgt een taak toe:

- 1 Selecteer op de pagina **Mijn schema** de datum waarop de activiteit is toegewezen.
- 2 Selecteer op de pagina **Activiteiten** een activiteit.
- 3 Klik op de pagina **Taken en inspecties** op +.
- 4 Selecteer de optie Taak toevoegen.
- 5 Selecteer een **taak** uit de lijst.
- 6 Klik op **Taak toevoegen**.

Een inspectie toevoegen

U voegt als volgt een inspectie toe:

- 1 Selecteer op de pagina **Mijn schema** de datum waarop de activiteit is toegewezen.
- 2 Selecteer op de pagina **Activiteiten** een activiteit.
- 3 Klik op de pagina **Taken en inspecties** op **+**.
- 4 Selecteer de optie Een inspectie toevoegen.
- 5 Geef de volgende informatie op:
 - Artikel
 - Serienummer
 - Type meting
 - Positie
- 6 Klik op **Een inspectie toevoegen**.

Een taak of inspectie gereedmelden

U meldt als volgt een taak of inspectie gereed:

- 1 Selecteer op de pagina **Mijn schema** de datum waarop de activiteit is toegewezen.
- 2 Selecteer op de pagina **Activiteiten** een activiteit.
- 3 Klik op de pagina **Taken en inspecties** op ☐ om aan te geven dat de taak of de inspectie is gereedgemeld.

Deze pagina wordt gebruikt voor het bekijken en registreren van materiaalkosten voor een serviceorder. Ook alle materiaalkostenregels die bij de huidige serviceorderactiviteit horen worden weergegeven.

De gebruiker kan voor elke materiaalkostenregel de hoeveelheid wijzigen en de details van de regel aanpassen. De gebruiker kan op + klikken om een nieuwe materiaalkostenregel toe te voegen aan de huidige activiteit.

Op het scherm **Materiaal registreren** worden de volgende details weergegeven:

- Een eerste groep met Gebruikte materialen.
- Een tweede groep met Geretourneerde materialen.
- Een derde groep met Weggegooid materialen.
- Een afbeelding van het artikel/seriedragend artikel.
- De artikelomschrijving en het serienummer.
- De (werkelijke/geschatte) hoeveelheid.
- De knoppen + en - waarmee de gebruikte hoeveelheid kan worden gewijzigd

U kunt de volgende acties uitvoeren:

- "Materiaal toevoegen" op pagina 29 voor de huidige activiteit
- "Materiaalregels bewerken" op pagina 30

Materiaal toevoegen

U voegt als volgt materiaal toe aan de activiteit:

- 1 Ga naar de pagina **Mijn schema** en selecteer een activiteit.
- 2 Klik op de activiteitspagina op een activiteit.
- 3 Klik in de zijbalk op **Materialen**.
- 4 Klik op +.
- 5 Geef de vereiste informatie op.
- 6 Klik op **Materiaal toevoegen**.

Materiaalregels bewerken

U bewerkt als volgt een materiaalregel:

- 1** Ga naar de pagina **Mijn schema** en selecteer een activiteit.
- 2** Klik op de activiteitspagina op een activiteit.
- 3** Klik in de zijbalk op **Materialen**.
- 4** Klik op **+** en **-** om de hoeveelheid gebruikt materiaal te vergroten of te verkleinen. U kunt de hoeveelheid ook handmatig opgeven.
- 5** Klik op **Bevestigen**. De gewijzigde hoeveelheid wordt toegevoegd aan het veld **Totaal**.

Deze pagina wordt gebruikt voor het bekijken en registreren van diverse kosten voor een serviceorder. De kostenregels met verschillende typen kosten, zoals gereedschapskosten of reiskosten, worden ook weergegeven.

De eerste groep geeft de reistijd weer en de tweede groep de resterende overige kosten.

U kunt op een kostenregel klikken om de bewerkingsmodus te starten waarin u de details van een kostenregel kunt aanpassen. U kunt op + klikken om een nieuwe kostenregel toe te voegen aan de huidige activiteit.

De groep Reistijd bevat de volgende details van de kostenregel:

- De begintijd
- De eindtijd
- De duur

De groep Overige kosten bevat de volgende details van de kostenregels:

- De kostensoort en de eenheid die voor de hoeveelheid geldt
- De omschrijving van de kostenregel
- De (werkelijke/geschatte) frequentie en hoeveelheid
- + en - waarmee de gebruikte hoeveelheid kan worden gewijzigd.

In deze sectie kunt u de volgende acties uitvoeren:

- "Overige kosten toevoegen" op pagina 31
- "Overige kosten bewerken" op pagina 32
- "Overige kosten verwijderen" op pagina 32

Overige kosten toevoegen

U voegt als volgt overige kosten toe aan een activiteit:

- 1 Ga naar de pagina **Mijn schema** en selecteer een activiteit.
- 2 Klik op de activiteitspagina op een activiteit.
- 3 Klik in de zijbalk op **Overige kosten**.
- 4 Klik op +.
- 5 Geef de vereiste informatie op.

- 6 Klik op **Kosten toevoegen**.

Overige kosten bewerken

U bewerkt als volgt een regel voor overige kosten:

- 1 Ga naar de pagina **Mijn schema** en selecteer een activiteit.
- 2 Klik op de activiteitspagina op een activiteit.
- 3 Klik in de zijbalk op **Overige kosten**.
- 4 Selecteer een activiteit op de pagina **Overige kosten**.
- 5 Klik met de rechtermuisknop en selecteer **Bewerken**.
- 6 Geef de vereiste informatie op.
- 7 Klik op **Kosten bijwerken**.

Overige kosten verwijderen

U verwijdert als volgt een regel voor overige kosten:

- 1 Ga naar de pagina **Mijn schema** en selecteer een activiteit.
- 2 Klik op de activiteitspagina op een activiteit.
- 3 Klik in de zijbalk op **Overige kosten**.
- 4 Klik op de pagina **Overige kosten** met de rechtermuisknop op een regel voor overige kosten om deze te selecteren.
- 5 Klik op **Verwijderen**.

Deze pagina wordt gebruikt voor het bekijken en bewerken van de diagnose-informatie van een serviceorderactiviteit. Deze informatie bestaat per activiteit onder andere uit Gemeld probleem, Verwacht probleem, Verwachte oplossing, Probleemcode en Oplossingscode (en/of een omschrijving) voor het werkelijk(e) probleem/oplossing, tekstvelden voor het probleem en de oplossing, notities en een opmerkingenvak. De informatie op deze pagina kan worden gebruikt om een probleem en oplossing te analyseren en statistische gegevens omtrent beide in te zien.

Op de pagina **Diagnose** wordt het volgende weergegeven:

- Koptekst Serviceorder
- Gemeld probleem Dit is het probleem/de probleemcode zoals door de klant gemeld.
- Verwacht probleem Dit is het verwachte probleem zoals opgegeven door de ontvanger van de service-call.
- Verwachte oplossing
- Werkelijk probleem
- Werkelijke oplossing
- Notities diagnose

NB:

- De velden **Gemeld probleem**, **Verwacht probleem** en **Verwachte oplossing** zijn alleen van toepassing als de serviceorderactiviteit is gekoppeld aan een service-call. Zo niet, dan zijn deze velden niet zichtbaar.
- De velden **Gemeld probleem**, **Verwacht probleem**, **Verwachte oplossing**, **Werkelijk probleem** en **Werkelijke oplossing** zijn alleen zichtbaar als het veld **Diagnostiek gebruiken** is geselecteerd in de sessie Algemene parameters Service (tsmdm0100m000).
- De waarde in de velden met problemen en oplossingen is gebaseerd op de optie die is geselecteerd in het veld **Weergavenotatie voor code en omschrijving** op de pagina **Instellingen voor gegevensweergave**.
- Als de opdracht de status **Toegewezen**, **Geweigerd** of **Gereedgemeld** heeft, is dit een weergavepagina.
- U kunt alleen de laatst ingevoerde notitie wijzigen. U kunt geen notities wijzigen die door andere servicemedewerkers zijn opgegeven.

U kunt de volgende acties uitvoeren:

- "Notities toevoegen" op pagina 34
- "Notities bewerken" op pagina 34

Notities toevoegen

U voegt als volgt een notitie toe:

- 1 Ga naar de pagina **Mijn schema** en selecteer een activiteit.
- 2 Klik op de activiteitspagina op een activiteit.
- 3 Klik in de zijbalk op **Diagnose**.
- 4 Klik op **Notitie**.
- 5 Geef de vereiste informatie op.
- 6 Klik op **Toevoegen**.

Notities bewerken

- 1 Ga naar de pagina **Mijn schema** en selecteer een activiteit.
- 2 Klik op de activiteitspagina op een activiteit.
- 3 Klik in de zijbalk op **Diagnose**.
- 4 Klik op **Notitie**.
- 5 Selecteer een notitie.
- 6 Voeg informatie toe of bewerk bestaande informatie.
- 7 Klik op **Bijwerken**.

Deze pagina betreft het downloaden, uploaden en bekijken van documenten die te maken hebben met een servicebezoek, bijvoorbeeld installatiehandleidingen en technische tekeningen. Deze documenten zijn opgeslagen in een documentbeheersysteem (DMS: Document Management System) en hebben betrekking op serviceorders, serviceorderactiviteiten, (seriedragende) artikelen en referentieactiviteiten in LN. De documentbeheer-HUB wordt gebruikt om Mobile Service in een documentbeheersysteem te integreren. Als de documentbeheer-HUB niet is geconfigureerd voor Mobile Service, is het scherm **Documenten** niet zichtbaar en kunnen er geen documenten worden bekeken, gedownload of geüpload in Mobile Service.

NB: Elke keer dat de applicatie wordt gestart, wordt de integratie van DMS in LN gecontroleerd.

Het scherm Documenten kan worden geopend vanaf de pagina's **Bezoek** of **Activiteiten**.

Wanneer de pagina **Documenten** wordt geopend vanaf de pagina **Bezoek**, worden alle documenten weergegeven die zijn gekoppeld aan de serviceorderactiviteit en die deel uitmaken van het huidige bezoek, alsmede alle documenten die zijn gekoppeld aan de referentieactiviteiten en configuraties (configuratieartikelen) van elke activiteit. Ook worden de documenten weergegeven die zijn gekoppeld aan de serviceorder en de (pdf-)documenten die het definitief gemaakte verslag van bezoek vormen.

Wanneer de pagina **Documenten** wordt geopend vanaf de pagina **Activiteiten**, worden alle documenten weergegeven die zijn gekoppeld aan deze activiteit, alsmede de documenten die zijn gekoppeld aan referentieactiviteiten en de configuratie (configuratie-items). De nieuwe documenten zijn gekoppeld aan de huidige activiteiten.

Van elk document worden de bestandsnaam, de grootte en de datum van de laatste wijziging weergegeven. Ook wordt het pictogram weergegeven dat aangeeft of het document gereed is om te worden geopend en bekeken, dat het document beschikbaar is om te worden gedownload of dat er een nieuwere versie kan worden gedownload.

Op deze pagina kunt u:

- "Een document toevoegen" op pagina 35
- "Een document downloaden" op pagina 36

Een document toevoegen

U voegt als volgt een document toe aan een activiteit:

- 1 Ga naar de pagina **Mijn schema** en selecteer een activiteit.

- 2 Klik in de zijbalk op **Documenten**.
- 3 Klik op **+**.
- 4 Blader naar het gewenste document en selecteer dit.
- 5 Klik op **Openen**.

NB: Na synchronisatie is het document beschikbaar in het documentbeheersysteem (DSM: Document Management System).

Een document downloaden

- 1 Ga naar de pagina **Mijn schema** en selecteer een activiteit.
- 2 Klik in de zijbalk op **Documenten**.
- 3 Selecteer een document door er op de pagina **Documenten** met de rechtermuisknop op te klikken.
- 4 Klik op **Downloaden**.

NB: U kunt het document ook downloaden door in het overzicht op de knop te klikken.

Deze sectie laat een verslag zien van de activiteiten die in het kader van het bezoek zijn verricht, plus de kosten die aan het bezoek zijn gerelateerd. De servicemedewerker kan dit verslag genereren nadat de werkzaamheden in verband met het bezoek zijn afgerond. De activiteiten en de kostenregels die worden beheerd door de huidige servicemedewerker, worden in het verslag weergegeven.

Het verslag bevat de kostenregels met hoeveelheden en uren. De bedragen van de kosten worden niet weergegeven als er een dekking van toepassing is. In dit geval wordt de reden voor de dekking weergegeven (Garantie, Contract, Offerte of Korting). De bedragen van de materiaalkosten worden niet weergegeven als de logistieke procedures, bijvoorbeeld afboeking uit voorraad, nog niet zijn voltooid in LN. In dit geval wordt aangegeven dat het bedrag niet beschikbaar is.

Het verslag van bezoek kan zowel door de servicemedewerker als de klant worden getekend. De handtekeningen worden toegevoegd aan (de pdf-versie van) het verslag. Dit geheel wordt als document opgeslagen in LN en in het documentbeheersysteem, indien van toepassing.

Een verslag van bezoek bevat:

- Het adres van de serviceafdeling, de serviceorder, de datum en de toegewezen servicemedewerker
- Het locatieadres en het factuuradres
- Een overzicht van de factuurbedragen per groep (materialen, arbeid en overige)
- De opmerkingen van de servicemedewerker en de klant
- De handtekeningen van de servicemedewerker en de klant

Voor elke activiteit bevat het verslag:

- De omschrijving en het factuurbedrag van de activiteit
- De gebruikte materialen (Hoeveelheid, Artikel, Omschrijving en Bedrag).
- De arbeidsgegevens (Uren, Taakomschrijving, Servicemedewerker en Bedrag)
- De overige gegevens (Hoeveelheid, Type kosten, Omschrijving en Bedrag)
- De sectie Diagnose die het volgende bevat:
 - Gemeld probleem, Verwacht probleem en Verwachte oplossing
 - Werkelijk probleem en Werkelijke oplossing
 - Opmerkingen

Een verslag van bezoek weergeven

U kunt als volgt een verslag van bezoek weergeven:

- 1 Ga naar de pagina **Mijn schema** en selecteer een activiteit.
- 2 Klik in de zijbalk op **Verslag**.
- 3 Selecteer op de pagina **Verslag** het activiteitenpictogram.
- 4 Selecteer een activiteit in het activiteitenoverzicht.
- 5 Klik op **Bevestigen**.

Het gedetailleerde verslag wordt op het scherm weergegeven.

NB: Als het verslag al is ondertekend, verschijnt het verslag zodra u op de pagina **Verslag** klikt.

Het verslag van bezoek tekenen

De servicemedewerker tekent het verslag van bezoek als volgt:

- 1 Klik op het pictogram **Handtekening**.
- 2 Klik op de optie **Bewerken**. Deze optie bevindt zich onder het gedeelte waar de servicemedewerker moet tekenen.
De sectie **Ondertekenen** wordt gestart.
- 3 Geef de volgende informatie op:
Handtekening servicemedewerker
Plaats de handtekening in het tekstvak **Handtekening servicemedewerker**. U kunt de handtekening wissen door op **Ongedaan maken** te klikken.
Naam servicemedewerker
Geef de naam van de servicemedewerker op.
Opmerking
Geef indien nodig aanvullende informatie op.
- 4 Klik op **OK**.
- 5 De klant tekent het verslag van bezoek als volgt:
- 6 Klik op het pictogram **Handtekening**.
- 7 Klik op de optie **Bewerken**. Deze optie bevindt zich onder het gedeelte waar de klant moet tekenen.
De sectie **Ondertekenen** wordt gestart.
- 8 Geef de volgende informatie op:
Handtekening klant
Plaats de handtekening in het tekstvak **Handtekening klant**. U kunt de handtekening wissen door op **Ongedaan maken** te klikken.
Naam vertegenwoordiger klant
Geef de naam op van degene die namens de klant tekent.

Opmerking

Geef indien nodig aanvullende informatie op.

- 9** Nadat zowel de servicemedewerker als de klant de handtekeningen hebben bevestigd, worden de handtekeningen weergegeven in het rechterdeelvenster. Klik op **Definitief maken**.

De handtekeningen, namen en opmerkingen worden weergegeven in het verslag van bezoek en er wordt een pdf van dit verslag gegenereerd. Dit document kan niet meer worden gewijzigd en de optie **Handtekening** in het scherm voor het verslag van bezoek is uitgeschakeld.

