

Vlaamse Gemeenschap

ABBAMelda@next

G11: Gebruikershandleiding Automatische Bezoekfiche

G80008-G03297-K054-A1-Z016

Referentie IS IT4: 10CO-3291

Referentie klant: 1M3D8L/07A3-DB701

Status van het document : PREL

	NAAM - DIENST	DATUM	HANDTEKENING
Auteur	Bart Depovere – IS IT4	13/9/2010	
Nagezien door	Lieven Poelman – IS IT4		
Goedgekeurd door	Luc Callens –EMT Bart Luyckx – EMT Damien Schatteman - AWW		

Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Deze versie	4
1.3	Systeem vereisten.....	4
2.	Workflow	5
2.1	Stappen	5
2.2	Opvragen nieuwe oproepen.....	5
2.3	Oproep aanvaarden	5
2.4	Start interventie	6
2.5	Einde interventie	6
3.	Opstarten applicatie.....	7
4.	Authenticatie	8
4.1	Inloggen	8
4.2	Uitloggen	8
5.	Opbouw	9
5.1	Openingsscherm	9
5.1.1	Openingsscherm voor de aannemer.....	9
5.1.2	Openingsscherm voor de toezichter	10
6.	Lijsten	11
6.1	Algemeen	11
6.2	Aannemer.....	11
6.2.1	Nieuwe oproepen	11
6.2.2	Openstaande oproepen	11
6.3	Toezichter	12
6.3.1	Openstaande oproepen	12
6.3.2	Ingeven GPS installatie.....	13
	Opmerking.....	14
7.	Links	15
7.1	Algemeen	15
7.1.1	Herladen.....	15
7.1.2	Detail Informatie van oproep.....	15
7.2	Aannemer.....	16
7.2.1	Toevoegen actie.....	16
7.2.1.1	OK – aanvaard	16
7.2.1.2	OK – Start	16
7.2.1.3	OK – Einde	16
8.	Revisies.....	18

1. Inleiding

1.1 Algemeen

De Vlaamse Gemeenschap heeft op haar grondgebied elektrische en electromechanische installaties. In geval van defecten of averijen doet zij beroep op aannemers en werkhuisen.

De registraties van deze interventies gebeurt in het ABBAMelda systeem waarbij voor iedere tussenkomst van een aannemer of werkhuis een oproep aangemaakt wordt.

Voor iedere oproep worden de gegevens over de terugmeldingen door de aannemer als acties behorende bij deze oproep geregistreerd.

De terugmeldingen van de aannemer zijn:

- Oproep aanvaard
- Start interventie
- Einde interventie

Oproep aanvaard

Een techniek van de aannemer aanvaard deze oproep. Hierdoor verdwijnt de oproep uit de lijst van nieuwe oproepen voor de techniek van dezelfde aannemer. Dit vermijdt dat er 2 techniek zich engageren om dezelfde interventie uit te voeren. De gegevens die geregistreerd worden zijn tijdstip en persoon die de oproep aanvaardt heeft.

Start interventie

Wanneer de techniek de interventie start geeft hij/zij volgende gegevens door:

- persoon
- tijdstip start
- aard interventie:
 - ter plaatse: techniek start de interventie ter plaatse
 - vanop afstand: techniek start de interventie vanop afstand
 - andere persoon: techniek registreert start interventie voor een andere persoon

Einde interventie

Wanneer de techniek de interventie start geeft hij/zij volgende gegevens door:

- persoon
- tijdstip einde
- aard interventie:
 - ter plaatse: techniek start de interventie ter plaatse
 - vanop afstand: techniek start de interventie vanop afstand
 - andere persoon: techniek registreert start interventie voor een andere persoon
- ondernomen actie:
 - voorlopig hersteld
 - definitief hersteld
 - niet hersteld
 - geen herstelling nodig
- toestand installatie na interventie
 - in dienst
 - niet in dienst
- commentaar

De Vlaamse Gemeenschap wenst dat deze gegevens door de techniek van de aannemer of het werkhuis ingevuld worden m.b.v. een PDA. In deze gebruikershandleiding gaan we in op de applicatie die hiervoor gebruikt zal worden nl. 'ABBAMelda-automatische bezoekfiche'.

1.2 Deze versie

Tot en met versie A1 beschreef dit document de ABBAMelda applicatie voor de aannemer, gebaseerd op fiches. Vanaf deze versie behandelt deze handleiding de nieuwe ABBAMelda (codenaam ABBAMelda@next) die gebaseerd is op meldingen- oproepen en acties.

1.3 Systeem vereisten

Om de volledige 'automatische bezoekfiche' applicatie te kunnen gebruiken heeft men een PDA nodig met volgende eigenschappen:

- GPS
- GPRS
- Processor: 300 MHz of hoger
- RAM: 512 MB of meer
- Windows Mobile 6

Opmerking:

De automatische bezoekfiche applicatie dient GPS coördinaten te capteren. Dit is alleen mogelijk met PDA's die een GPS aan boord hebben of met een GPS extensie volgens de NMEA standaard (zie ook <http://www.gpsinformation.org/dale/nmea.htm>)

2. Workflow

2.1 Stappen

Wanneer een aannemer opgeroepen wordt dient hij/zij voor iedere oproep volgende stappen/terugmeldingen te doorlopen:

- Opvragen nieuwe oproep
- Oproep aanvaarden
- Interventie starten
- Interventie beëindigen

De applicatie is zo gemaakt dat de volgende terugmelding in de workflow voorgesteld wordt. De aannemer kan hier nog van afwijken.

Om te weten in welke stap van de workflow een oproep zich bevindt, wordt er een status van de oproep berekend. Mogelijke waarden van deze status vindt u in onderstaande tabel.

status	Beschrijving
Oproep verstuurd	De oproep is verstuurd naar de aannemer
Oproep verstuurd; telefonisch gecontacteerd	De oproep is verstuurd naar de aannemer en de aannemer is telefonisch op de hoogte gebracht
Oproep ontvangen	De aannemer heeft een fax voor deze oproep ontvangen
Oproep ontvangen; telefonisch gecontacteerd	De aannemer heeft een fax voor deze oproep ontvangen en is telefonisch op de hoogte gebracht
Aannemer aanvaard	De aannemer heeft de oproep aanvaard
Interventie gestart	De interventie is gestart
Interventie beëindigd; voorlopig hersteld	De interventie is beëindigd

Tabel 1: mogelijke statussen van een oproep in de PDA app applicatie

Opmerking

Naast de hierboven beschreven terugmeldingen kan een aannemer/gebruiker een oproep weer unlocken en zo ter beschikking stellen van zijn/haar collega's.

2.2 Opvragen nieuwe oproepen

De aannemer/gebruiker kan een lijst van oproepen opvragen waarvoor er nog geen interventie gebeurt is. Deze lijst geeft alleen de nieuwe oproepen die relevant zijn voor de aannemer en/of persoon in kwestie alsook de oproepen die weer 'ge-unlocked' werden door een collega.

Opmerking:

Een persoon kan aan meerdere aannemers toegewezen worden. Hij/zij kan dan kiezen voor welke aannemer hij/zij de nieuwe oproepen wilk zien.

2.3 Oproep aanvaarden

Een persoon kan een oproep aanvaarden. Op dat ogenblik is hij/zij de enige titularis van de oproep. Andere gebruikers van dezelfde aannemer zien deze oproep dan ook niet meer verschijnen in de lijst van nieuwe oproepen.

Vanaf nu kan de persoon melden dat hij/zij de interventie start.

Opmerking:

Het aanvaarden van een oproep zorgt ervoor dat de oproep aan de persoon toegewezen wordt. Indien de persoon deze toewijzing teniet wil doen hoeft hij/zij de oproep te “unlocken”. Op dat ogenblik komt de oproep weer ter beschikking voor anderen.

2.4 Start interventie

Wanneer de persoon aankomt bij de juiste installatie of remote inlogt op de installatie dient hij/zij dit te melden met een terugmelding ‘Start’. Hierbij geeft de persoon aan of hij/zij ter plaatse is, remote toegang heeft, of deze terugmelding ingeeft in opdracht van een andere collega. Eventueel kan de persoon commentaar meegeven (vb. werkzaamheden zullen 5 u duren)

Opmerking:

Ook nu kan de persoon een oproep “unlocken”. Dit verandert niets aan de status van de oproep.

2.5 Einde interventie

Op het einde van de interventie geeft de aannemer via een terugmelding—einde volgende feedback:

- aard interventie:
 - ter plaatse: techniker start de interventie ter plaatse
 - vanop afstand: techniker start de interventie vanop afstand
 - andere persoon: techniker registreert start interventie voor een andere persoon
- type herstelling:
 - voorlopig hersteld
 - definitief hersteld
 - niet hersteld
 - geen herstelling nodig
- volgende actie aan:
 - geen volgende actie
 - zelfde aannemer: de aannemer dient zelf nog eens voorbij te komen.
 - Andere aannemer: er dient een oproep gelanceerd te worden naar een andere aannemer om het probleem op te lossen. Indien men dit aangeeft kan men in het commentaar velde evenuteel aangeven wie er voorbij dient te komen en of men nadien zelf nog voorbij dient te komen.
- toestand van het onderdeel na de interventie
 - in dienst
 - niet in dienst
- eventueel aan of de schade een uitwendige oorzaak heeft (vb. t.g.v. stormschade)
- commentaar

Opmerkingen

- De interventie is nu beëindigd en de Vlaamse overheid verwacht nu nog de nodige verslagen.
- Indien de aannemer aangeeft dat de installatie “voorlopig hersteld”, zal de oproep verder verschijnen in de lijst van oproepen op de openingspagina. De aannemer dient alsnog, via de actie-knop een definitieve herstelling mee te delen.

3. Opstarten applicatie

Om de applicatie op te starten dient u volgende handelingen te verrichten:

- Start uw PDA op
- Start de 'ABBAMelda' applicatie. Indien er nog geen GPRS netwerkverbinding is, zal de default GPRS verbinding automatisch opgestart worden.
- U komt in het inlogscherf. Meldt u aan (zie paragraaf Acties --> 'Inloggen')
- U bent nu in het openingsscherf

4. Authenticatie

Om de applicatie te kunnen gebruiken dient men zich te authenticeren via het inlogschermb. Hiervoor moet men van de administrator een gebruikersnaam en een wachtwoord krijgen.

Door in te loggen weet de applicatie wie u bent, welke rol u bezit (aannemer of toezichter) en eventueel tot welke aannemer u behoort.

4.1 Inloggen

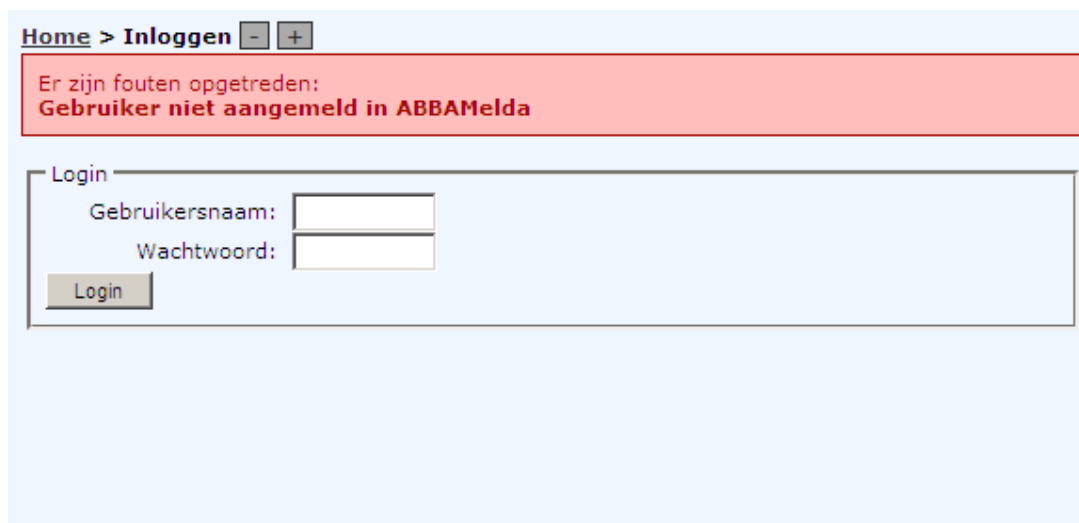
Het inlogschermb bevat volgende ingaves:

- Gebruikersnaam
- Wachtwoord

Geef deze in en klik op 'login'. Indien ABBAMelda u kent, het wachtwoord juist is en u de nodige rechten hebt, komt u terecht in het openingsschermb.

Indien de gebruikersnaam niet correct is krijgt u de melding "Gebruiker niet aangemeld in ABBAMelda".

Wanneer de combinatie gebruikersnaam, wachtwoord niet correct is krijgt u de melding: "gebruikersnaam/password niet gekend".



The screenshot shows a web interface for logging in. At the top, there is a breadcrumb navigation: "Home > Inloggen" with minus and plus icons. Below this is a red error message box: "Er zijn fouten opgetreden: Gebruiker niet aangemeld in ABBAMelda". Underneath the error message is a login form with the following elements: a "Login" label, a "Gebruikersnaam:" label followed by a text input field, a "Wachtwoord:" label followed by a text input field, and a "Login" button.

Figuur 1: inlogschermb

4.2 Uitloggen

Door te klikken op 'Uitloggen' verlaat men de applicatie en komt op het inlogschermb terecht.

5. Opbouw

5.1 Openings scherm

De applicatie is hiërarchisch opgebouwd en begint met een openings scherm met bovenaan het woord 'home' en daaronder een aantal knoppen en links.

De knoppen geven toegang tot lijsten of laten bepaalde acties toe. De links laten toe om de gegevens van de oproepen te beïnvloeden.

Het knoppen en links die verschijnen zijn afhankelijk van de rol die de gebruiker toebedeeld kreeg.

5.1.1 Openings scherm voor de aannemer

Vanuit het openings scherm kan je kiezen voor welke aannemer je werkt. Je krijgt hiervoor een keuzelijst van aannemers die voor jou geldig zijn.

Verder kan je volgende lijsten opvragen:

- Nieuwe oproepen = lijst van nieuwe oproepen voor geselecteerde aannemer
- Open oproepen = lijst van nieuwe oproepen voor geselecteerde aannemer

Daarna worden er een aantal algemene acties aangeboden:

- Herlaad = herladen van de huidige pagina
- Uitloggen

Tenslotte krijgt men onderaan een lijst van oproepen die je in behandeling hebt. Voor iedere oproep uit de lijst kan je klikken op:

- Nr.: dit is het oproepnummer; je krijgt een scherm met detail-informatie omtrent deze oproep
- Unlock: je geeft de oproep weer vrij voor een collega
- Actie: OK; hiermee kan je een nieuwe terugmeldingsactie ingeven. De actie die voorgesteld wordt, is afgeleid uit de vorige actie (zie workflow). De beschrijving van de mogelijk acties vind je in paragraaf 7.2 Aannemer.

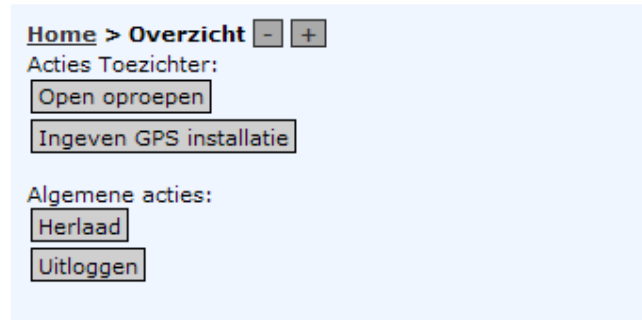


Figuur 2: openings scherm voor aannemer

5.1.2 Openingscherm voor de toezichter

Vanuit het openingscherm scherm kan je naar volgende items gaan:

- Lijst van open oproepen
- Ingeven GPS coördinaten (momenteel niet voorzien)
- Herladen
- Uitloggen



Figuur 3: openingscherm voor toezichter

6. Lijsten

6.1 Algemeen

Een lijst bevat een hoofding en de eigenlijke lijst. De hoofding bevat de naam van de lijst voorafgegaan door een 'Home' link. Indien je op 'Home' klikt ga je terug naar het openingsscherm. De lijsten die een gebruiker kan consulteren hangen af tot welke doelgroep hij of zij behoort.

6.2 Aannemer

6.2.1 Nieuwe oproepen

De techniek selecteert desgevallend de aannemer waarvoor hij/zij de nieuwe oproepen wil zien en kiest het aantal dagen dat men terugkijkt (default = 3 dagen).

De techniek krijgt een lijst met oproepen die nieuw zijn of die door een collega weer vrijgegeven ("unlock") werden.

Door te klikken op het oproepnummer krijgt de techniek een detailscherm voor deze oproep aangeboden.

Door "OK" te klikken voor een nieuwe oproep wordt deze aanvaard en verschijnt in de openingsscherm.

Nr.	Datum	Fase	Onderdeel	Gemeente	Aanvaard
01050040	16/08/2010 12:03:50	Oproep ontvangen	WM0350/AB	NIEUWPOORT	OK

Figuur 4: lijst van nieuwe oproepen

6.2.2 Openstaande oproepen

De techniek selecteert desgevallend de aannemer waarvoor hij/zij de nieuwe oproepen wil zien en kiest het aantal dagen dat men terugkijkt (default = 3 dagen).

De techniek krijgt een lijst met oproepen die nog niet afgewerkt zijn.

Door te klikken op het oproepnummer krijgt de techniek een detailscherm voor deze oproep aangeboden.

Door "OK" te klikken kan de techniek een nieuwe terugmeldingsactie ingeven.

Home > Openstaande oproepen - +

Aannemer: SIEMENS-Div. Teletran. Verander

Aantal dagen: 3 Herlaad

Nr.	Datum	Fase	Onderdeel	Gemeente	Actie
O1050040	16/08/2010 12:03:50	Aannemer ter plaatse	WM0350/AB	NIEUWPOORT	OK

Figuur 5: lijst van openstaande oproepen

6.3 Toezichter

6.3.1 Openstaande oproepen

De toezichter krijgt een lijst van openstaande oproepen te zien. Voor de toezichter zijn dat oproepen die nog niet afgesloten werden.

De toezichter heeft de mogelijkheid te filteren in de lijst met volgende velden:

- Toezichter: referentie van de toezichter, default = referentie van de ingelogde toezichter
- Provincie: provincie van het onderdeel waarvoor een oproep aangemaakt werd
- Zone: zone van het onderdeel waarvoor een oproep aangemaakt werd
- Aantal dagen: aantal dagen dat ABBAMelda terugkijkt, default 3 dagen

Home > Openstaande oproepen - +

Toezichter: MVV Provincie: <geen provincie> Zone: Aantal dagen: 3 Herlaad

Nr.	Datum	Fase	Onderdeel	Gemeente
O1	10/08/2010 11:31:24	Aannemer ter plaatse	WM0350/AB	NIEUWPOORT
O2	10/08/2010 14:34:10	Voor een andere aannemer	WM0350/AB	NIEUWPOORT
O1050000	11/08/2010 14:34:50	Voor een andere aannemer	WM0350/AB	NIEUWPOORT
O1050020	12/08/2010 15:03:58	Definitief hersteld	WM0350/AB	NIEUWPOORT
O1050020	12/08/2010 15:03:58	Definitief hersteld	WM0350/AB	NIEUWPOORT
O1050020	12/08/2010 15:03:58	Definitief hersteld	WM0350/AB	NIEUWPOORT
O1050020	12/08/2010 15:03:58	Definitief hersteld	WM0350/AB	NIEUWPOORT
O1050021	12/08/2010 15:13:34	Oproep verstuurd	WM0350/AB	NIEUWPOORT
O1050022	12/08/2010 15:32:43	Oproep verstuurd	WM0350/AB	NIEUWPOORT

Figuur 6: lijst van opstaande oproepen voor een toezichter

6.3.2 Ingeven GPS installatie

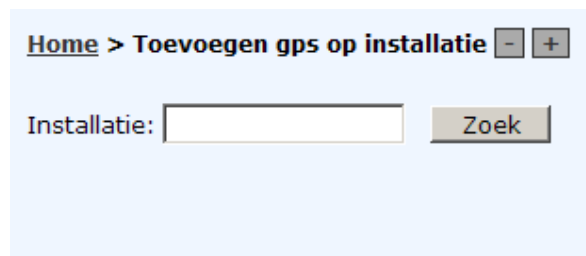
De toezichter krijgt de mogelijkheid om de GPS-coördinaten die de GPS ontvanger registreert te linken aan een installatie.

Dit vereist wel dat de PDA GPS coördinaten kan registreren. Indien dit niet het geval is krijgt de toezichter een melding "Geen geldige GPS coördinaten gevonden".



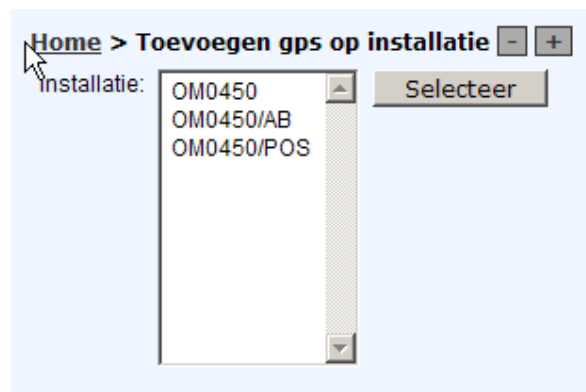
Figuur 7: foutboodschap: geen geldige GPS coördinaten gevonden

Wanneer de PDA coördinaten kan registreren, dan krijgt de toezichter een scherm waar het installatienummer ingegeven kan worden en klikt op "Zoek".



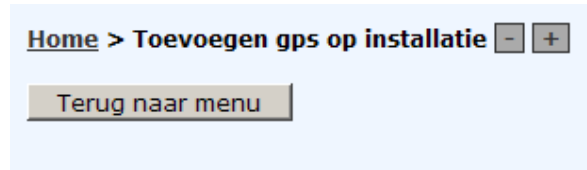
Figuur 8: zoek installatie

In het volgend scherm krijgt de toezichter een lijst van mogelijke installatie-onderdelen. De toezichter kiest er één uit en klikt op "Selecteer".



Figuur 9: selecteer de juiste installatie-onderdeel

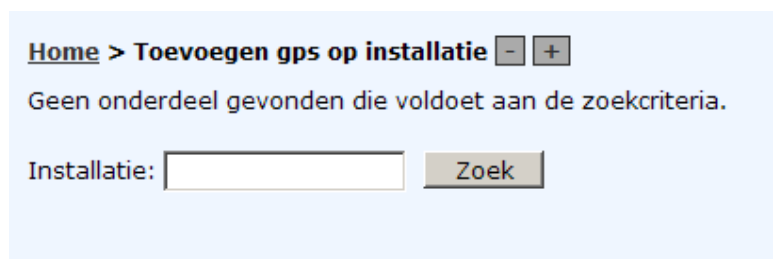
De toezicher wordt geleid naar en volgend scherm, waar hij/zij de mogelijkheid heeft om terug naar het menu te gaan.



Figuur 10: scherm met mogelijkheid om terug naar het menu te gaan

Opmerking

Indien de toezichter een onbestaand installatienummer heeft ingegeven, krijgt hij/zij onderstaande boodschap en kan een nieuw installatienummer ingeven.



Figuur 11: fout installatienummer ingegeven

7. Links

7.1 Algemeen

Onderstaande links zijn voor toezichters en aannemers beschikbaar.

7.1.1 Herladen

Deze actie herlaad de huidige pagina.

7.1.2 Detail Informatie van oproep

Dit scherm geeft detail informatie m.b.t. een oproep nl.:

- Oproepnummer
- Creatiedatum
- Installatie: dit is het onderdeel pad
- Type: type oproep
 - Defect
 - Melding
 - Averij
- Dringend : dringendheid van oproep
 - Ja: dringend
 - Nee: niet dringend
- Schade: schadebeschrijving, ingegeven door wachtdienst
- Gemeente: gemeente, deelgemeente en provincie van het adres van het onderdeel
- Postcode: postcode van het adres van het onderdeel
- Straat: straat van het adres van het onderdeel
- Site: site omschrijving van het adres van het onderdeel
- Spec: specifieke omschrijving van dit onderdeel
- GPS: GPS coördinaten van het onderdeel, indien gekend



Home > Details van oproep - +	
Aannemer:	SIEMENS-Div. Teletran. Verander
Oproepnr:	01050020
Creatiedatum:	12/08/2010 15:03:58
Installatie:	WM0350/AB
Type:	D
Dringend:	Ja
Schade:	transmissie alarm
Gemeente:	NEUWPOORT (WV)
Postcode:	
Straat:	
Site:	POMPGEMAAL VEURNE - AMBACHT // ABBA WM350
Spec:	ABBA WM350
Gps	

Figuur 12: detailscherm van oproep

7.2 Aannemer

7.2.1 Toevoegen actie

7.2.1.1 OK – aanvaard

Met deze terugmeldings actie aanvaard de techniek de oproep. De oproep verdwijnt uit de lijst van nieuwe oproepen van de andere techniekers voor deze aannemer.

7.2.1.2 OK – Start

Deze terugmeldingsactie dient om aan te geven dat de interventie zelf start.

De techniek:

- Kiest aard interventie:
 - ter plaatse: techniek start de interventie ter plaatse
 - vanop afstand: techniek start de interventie vanop afstand
 - andere persoon: techniek registreert start interventie voor een andere persoon
- geeft eventueel aan of de schade een uitwendige oorzaak heeft (vb. t.g.v. stormschade)
- kan commentaar meegeven
- klikt op bewaar.

Opmerking

De techniek kan hier kiezen voor een andere actie.

Home > Toevoegen actie - +

Aannemer: SIEMENS-Div. Teletran. Verander

Nieuwe Actie

Start Ter plaatse

Uitwendige oorzaak:

Commentaar:

Bewaar

Figuur 13: toevoegen actie, OK - start

7.2.1.3 OK – Einde

Met deze terugmeldingsactie geeft de operator aan dat de interventie beëindigd is.

De techniek:

- kiest de aard interventie:
 - ter plaatse: techniek start de interventie ter plaatse
 - vanop afstand: techniek start de interventie vanop afstand
 - andere persoon: techniek registreert start interventie voor een andere persoon
- kiest het type herstelling:
 - voorlopig hersteld

- definitief hersteld
 - niet hersteld
 - geen herstelling nodig
- geeft de volgende actie aan:
 - geen volgende actie
 - zelfde aannemer: de aannemer dient zelf nog eens voorbij te komen.
 - Andere aannemer:.
- geeft de toestand van het onderdeel na de interventie
 - in dienst
 - niet in dienst
- geeft eventueel aan of de schade een uitwendige oorzaak heeft (vb. t.g.v. stormschade)
- geeft commentaar in
- klikt op bewaar.

Home > Toevoegen actie - +

Aannemer: SIEMENS-Div. Teletran. Verander

Nieuwe Actie

Einde Ter plaatse

Type herstelling: Definitief hersteld

Volgende actie: <geen volgende actie>

Onderdeel toestand: In dienst

Uitwendige oorzaak:

Commentaar:

Bewaar

Figuur 14: toevoegen actie, OK - einde

Opmerkingen

- Indien de aannemer aangeeft dat de installatie "voorlopig hersteld", zal de oproep verder verschijnen in de lijst van oproepen op de openingspagina. De aannemer dient alsnog, via de actie-knop een definitieve herstelling mee te delen.
- Wanneer als volgende actie "andere aannemer" gekozen wordt, zal de wachtdienst ervan geïnformeerd worden dat het nodig is een andere aannemer op te roepen. De commentaar die dan ingegeven wordt helpt de wachtdienst om een degelijk oproep te kunnen lanceren naar deze andere aannemer

8. Revisies

<u>Versie</u>	<u>Status</u>	<u>Auteur</u>	<u>Gewijzigd op</u>	<u>Doorgestuurd naar</u>	<u>Op</u>
A1	PREL	Bart Depovere	16/08/2010	Lieven Poelman	16/08/2010
A1	PREL	Bart Depovere	13/09/2010	Lieven Poelman	13/09/2010