



Werkorders

Planon Software Suite

Version: L120

© 1997 - 2025 Planon. Alle rechten voorbehouden.

Planon en het Planon-logo zijn geregistreerde handelsmerken van Planon Software Development B.V. of haar dochterondernemingen. Alle andere product- en bedrijfsnamen die hierin worden genoemd, zijn handelsmerken of geregistreerde handelsmerken van hun respectievelijke bedrijven. Planon Software Development B.V., haar dochterondernemingen en/of licentiegevers bezitten het auteursrecht op alle Planon-software en de bijbehorende gegevensbestanden en gebruikershandleidingen.

Hoewel alles in het werk is gesteld om ervoor te zorgen dat dit document en de Planon-software op het moment van schrijven nauwkeurig, volledig en actueel zijn, aanvaardt Planon Software Development B.V. geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van eventuele verkeerde interpretaties, fouten of weglatingen.

Een klant is bevoegd om de Planon-software en de bijbehorende gegevensbestanden en gebruikershandleidingen te gebruiken binnen de voorwaarden van de licentieovereenkomst tussen de klant en de betreffende juridische Planon-entiteit, zodra de betreffende Planon-entiteit de verschuldigde betaling voor de softwarelicentie heeft ontvangen.

Planon Software Development B.V. verbiedt ten strengste het kopiëren van haar software, databestanden, gebruikershandleidingen en trainingsmateriaal. Klanten zijn echter wel bevoegd om een back-upkopie te maken van de originele meegeleverde cd-roms, die vervolgens kan worden gebruikt in geval van gegevensverlies of corruptie.

Geen enkel deel van dit document mag worden gereproduceerd in welke vorm dan ook voor welk doel dan ook (inclusief fotokopiëren, kopiëren op microfilm of opslaan op enig medium langs elektronische weg) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Planon Software Development B.V. Geen enkel exemplaar van dit document mag worden gepubliceerd, verspreid of ter beschikking worden gesteld aan derden, hetzij op papier, elektronisch of op andere wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Planon Software Development B.V.

Over dit Document

Intended Audience

Dit document is bedoeld voor *Planon Software Suite* gebruikers.

Contact

Als u opmerkingen of vragen hebt over dit document, kunt u deze sturen naar:
support@planonsoftware.com.

Documentconventies

Vetgedrukt

Namen van menu's, opties, tabbladen, velden en knoppen worden vetgedrukt weergegeven.

Schuingedrukt

Applicationnamen worden schuingedrukt getoond.

HOOFDLETTERS

Namen van toetsen worden in hoofdletters weergegeven.

Speciale symbolen

	Tekst die voorafgaat door dit symbool bevat aanvullende informatie of een tip.
	De tekst die wordt voorafgegaan door dit symbool, is bedoeld om gebruikers te waarschuwen voor de gevolgen als zij een bepaalde actie uitvoeren in Planon.
	Tekst die wordt voorafgegaan door dit symbool verwijst gebruikers naar andere delen van de gebruikersdocumentatie voor meer informatie.

Table of Contents

Over Werkorders.....	10
Interactie met andere TSI's.....	10
Werkorders - Concepten.....	11
Antwoordregels.....	11
Budgetten.....	11
Laatste minuut risicoanalyse.....	12
Orders.....	12
Ordertypen.....	12
Meldingen.....	13
Aanvragen.....	13
Inkooporders.....	14
Onderhoudsplanorders.....	14
Orderhiërarchie.....	14
Orderkosten.....	15
Ordergroepen.....	16
Orderregels.....	16
Voorkeuren en standaardwaarden.....	16
Legenda voor prioriteitskleuring.....	17
Workflow en statusovergangen.....	17
Werkopdracht.....	17
Werken met Werkorders.....	19
Bestellingen ophalen met het Onderdelenniveau.....	19
Order toevoegen.....	20
Een suborder toevoegen.....	21
De weergave van de orderlijst aanpassen.....	21
Toon bijbehorende orders.....	21

Toon gerelateerde orders bij update.....	22
Weergave op basis van prioriteitskleuren.....	22
Tonen waar documenten zijn bijgevoegd.....	23
Gearchiveerde orders weergeven.....	23
Aanvullende informatie over melder/ inventaris tonen bij een order.....	24
De gezondheids- en veiligheidsinformatie van een order bekijken.....	24
Het ordertype van een bestaande order wijzigen.....	25
Een herhalende order maken.....	25
Suborder herhalen bij herhalende orders.....	27
Een herhalende order wijzigen.....	27
Orderhistorie bijhouden.....	28
Orders archiveren.....	29
Orders opvragen uit het archief.....	29
Gekoppelde meldingen toevoegen.....	30
Primaire en gerelateerde meldingen.....	31
Een primaire melding maken.....	31
Kopiëren van primaire melding.....	32
Soortgelijke meldingen koppelen aan een primaire melding.....	32
Geweigerde meldingen/orders opnieuw toewijzen.....	33
De gewenst gereeddatum berekenen.....	33
Werken met vragenlijsten.....	35
Werken met onderhoudsorders in Werkorders.....	38
De gezondheids- en veiligheidsinformatie van een onderhoudsactiviteit bekijken.....	39
Een orderflow toepassen op orders.....	39
Projecten toevoegen.....	41
Bestaande orders koppelen aan een project.....	42
Een peildatum instellen voor een project.....	42
Werken met standaardorders.....	43

Een order op basis van een standaardorder toevoegen.....	43
Filteropties in het dialoogvenster Standaardorders.....	44
Voorkeuren en standaardwaarden.....	46
Werken met voorkeuren.....	47
Werken met standaardwaarden.....	47
Werken met orderregels.....	50
Orderregels toevoegen.....	50
Aanvraagregels toevoegen.....	50
Raming opnemen voor een aanvraag.....	52
Inkooporderregels toevoegen.....	52
Kostenbeheer in Werkorders.....	53
Kostenoverzicht.....	53
Normkostencategorie en normkostensoort.....	54
Offertes toevoegen.....	54
Ramingen toevoegen.....	55
Werkelijke kosten toevoegen.....	55
Geraamde kosten versus werkelijke kosten.....	56
Orderkosten verwijderen.....	56
Manuren toevoegen.....	57
Budgetgegevens van orders.....	57
Bonnen genereren.....	58
Een sjabloonbon maken.....	58
Een bon opvragen bij een order.....	59
Afdrukvoorbeeld bon bekijken.....	60
Voorwaarden voor het e-mailen van een bon.....	60
Een e-mail bewerken.....	60
Werken met orderdocumenten.....	62
Een memo/bestand toevoegen als orderdocument.....	62

Bonnen als orderdocumenten.....	63
Communicatielogs.....	64
Communicatielogs toevoegen.....	64
Formulieren als communicatielogs.....	65
Communicatielogs voor PMFS-orders.....	65
Knowledge Base in Werkorders.....	67
Een Knowledge Base item ophalen.....	67
Knowledge Base items zoeken.....	68
Een Knowledge Base item toepassen op een order.....	68
Knowledge Base documenten bekijken.....	69
Orders op basis van hetzelfde Knowledge Base item opvragen.....	69
Systeemrapporten - Werkorders.....	71
Kostenoverzicht.....	71
Voltooing.....	73
Impact van veldwijzigingen op orders.....	74
Volgorde van veldverandering in Werkorders.....	74
Voorbeelden van veldwijzigingen.....	76
Werkorders - Veldbeschrijvingen.....	78
Werkopdracht - Ordervelden.....	78
Orderregelvelden.....	90
Offertevelden.....	91
Velden raming.....	92
Werkelijke kostenvelden.....	93
Manurenvelden.....	94
Velden voor aanvraagregel.....	96
Velden voor inkooporderregels.....	99
Bonnenvelden.....	100
Documentvelden.....	102

Instellingen systeemrapporten.....	103
Checklistitemgegevens bij orders.....	103
Werkopdrachtvelden.....	104
Index.....	108

Over Werkorders

Werkorders biedt de onontbeerlijke functies met betrekking tot werkbeheer en helpt uw ordergerelateerde processen te stroomlijnen. Of u nu verschillende soorten orders wilt creëren, volgen of beheren, zoals werkorders, serviceaanvragen, reserveringen of aanvragen, de Werkorders TSI biedt tal van oplossingen. Frontoffice en backoffice activiteiten komen samen in Werkorders en bieden u de ideale tool om volledige controle over uw workflow te houden.

Interactie met andere TSI's

TSI	Relatie met Werkorders
Servicedesk: wordt gebruikt door frontofficemedewerkers om serviceaanvragen, klachten, storingen en aanvragen van FM-klanten te registreren en toe te wijzen.	Alle meldingen en aanvragen die zijn geregistreerd in de Servicedesk TSI worden verwerkt en gecontroleerd in de Werkorders TSI.
Reserveringen: een reservering kan een enkele of meerdere suborders bevatten, bijvoorbeeld voor catering en schoonmaak.	Deze suborders worden automatisch toegewezen en weergegeven in Werkorders .
Verhuizingen : behandelt regelmatige verhuizingen van personeel, inventaris of speciale items.	De verhuisaanvragen en verhuisorders die zijn toegevoegd in Verhuizingen kunnen worden verwerkt en gecontroleerd in Werkorders .
Gepland onderhoud : behandelt onderhoud van inventariselementen.	De onderhoudsorders die zijn toegevoegd in Gepland onderhoud kunnen worden verwerkt en gecontroleerd in Werkorders .
Inventaris : hiermee kunt u gegevens registreren en ophalen over de inventariselementen van uw bedrijf, zoals installaties, systemen, meubels en andere inventariselementen.	Alle incidenten of problemen die zijn vastgelegd in Service Management kunnen worden gekoppeld aan configuratie-items in Inventaris .

Werkorders - Concepten

Voor een beter begrip van Werkorders worden de concepten in Werkorders in deze sectie uitgelegd.

Zie de onderstaande links voor meer informatie:

- [Orders](#)
- [Toon bijbehorende orders](#)
- [Workflow en statusovergangen](#)
- [Orderkosten](#)
- [Ordergroepen](#)
- [Orderregels](#)
- [Communicatielogs](#)
- [Communicatielogs voor PMFS-orders](#)
- [Voorkeuren en standaardwaarden](#)
- [Antwoordregels](#)
- [Budgetten](#)

Antwoordregels

Indien een order is gebaseerd op een standaardorder met een gekoppelde vragenlijst, worden antwoordregels weergegeven op het **Orderdetails** niveau in Werkorders . Antwoordregels tonen de antwoorden op de vragen op de **Vragenlijst** tab (**Orders** selectieniveau). U kunt ook een historie vastleggen op de antwoordregels, waardoor u de antwoordwijzigingen die gedaan zijn kunt zien.

Attentie Als een vragenlijst gewijzigd wordt, zullen de antwoorden nog steeds als details bij de bijbehorende orders te zien zijn.

Als een vraag bijvoorbeeld is ontkoppeld van een vragenlijst of een andere vraag is gekoppeld, is de 'oude' vraag niet langer beschikbaar op het formulier, maar alle gegeven antwoorden blijven zichtbaar als details.

Budgetten

De **Budgetten** selectiestap op het **Onderdelen** niveau kunt u gebruiken om alle orders op te vragen die horen bij het geselecteerde budget / de geselecteerde budgetten. De budgetgegevens op deze stap geven informatie over het budget waar de orderkosten van zullen worden afgetrokken.



Budgetten worden onderhouden in Budgetten . Zie Budgetten voor meer informatie over het onderhouden van budgetten.

Laatste minuut risicoanalyse

De Laatste minuut risicoanalyse of LMRA is een korte generieke vragenlijst over de risico's verbonden aan het uit te voeren werk. Het wordt getoond voordat het werk begint en moet op dat moment worden uitgevoerd.

LMRA-vragenlijsten kunnen worden geconfigureerd in **Vragenlijsten** en geactiveerd in AppSuite **Orderinstellingen**.

De LMRA-vragenlijst wordt weergegeven in de Planon AppSuite > **Gezondheid & veiligheid-wizard** als een VGM-controle vereist is voor de taak. Zie de AppSuite-gebruikershandleiding voor informatie over het invullen van een LMRA in de **Gezondheid & veiligheid-wizard**.

In de backoffice worden de antwoorden op de LMRA-vragenlijst opgeslagen als ordergegevens. Daarom wordt aanbevolen om de selectiestap **Laatste minuut risicoanalyse** in **Werkorders** te configureren bij **Orderdetails** en de **Antwoordregels** bij **Subdetails orders**.



Voor meer informatie over het configureren van LMRAs, zie Planon AppSuite - Configuration Guide > Configuring a 'Laatste minuut risicoanalyse'.



In de TSI **Gezondheid & veiligheid** kunt u ook een ander type risicobeoordeling configureren: 'dynamische' risicobeoordelingen. Dit type risicobeoordeling wordt alleen op het juiste moment tijdens het werk getoond aan technici/vakmensen, en alleen voor relevante activiteiten en locaties.

Orders

Alle FM- of onderhoudstaken en -activiteiten die rechtstreeks zijn geregistreerd in Werkorders of zijn geregistreerd via bijbehorende webclient TSI's, zoals **Servicedesk**, **Reserveringen**, Verhuizingen en **Maintenance Manager**. Orders kunnen ook worden toegevoegd via Planon Self-Service of via apps zoals Planon Mobile Field Services.

Ordertypen

Ordertypen kunnen voorgedefinieerde systeemordertypen zijn, of gebruikersgedefinieerde ordertypen die specifiek voor de organisatie zijn gemaakt. De volgende tabel beschrijft de systeemordertypen die beschikbaar zijn in Planon ProCenter .

Ordertypen	Planon-icoon	Primaire TSI's
Werkorders		Werkorders
Meldingen		Service Desk, Werkorders
Reserveringen		Reserveringen
Aanvragen		Service Desk, Werkorders
Inkooporders		Werkorders , Inkoop
Verhuisaanvragen		Werkorders , Verhuizingen
Verhuisorders		Werkorders , Verhuizingen
Onderhoudsplanorders		Werkorders , Onderhoudsplanner

Meldingen

Serviceaanvragen die worden toegevoegd door frontofficepersoneel in **ServiceDesk** of door gebouwgebruikers via **Planon Self-Service** worden verwerkt en gecontroleerd door backofficemedewerkers in Werkorders . Het is ook mogelijk om meldingen rechtstreeks in Werkorders toe te voegen, te wijzigen en te verwijderen.

Voor aanvullende informatie over het toevoegen van een melding, zie [Orders toevoegen](#).

Aanvragen

Als u producten / catalogusartikelen in Werkorders wilt bestellen, kunt u een aanvraag toevoegen. U kunt een aanvraag direct invoeren of aan een bestaande melding, order of reservering toevoegen. Voor elk artikel of elke reeks artikelen die u bestelt, moet u een aanvraagregel toevoegen.

Het is mogelijk om aanvraagregels direct toe te voegen aan een werkorder (inclusief standaardorders) of aan een geplande onderhoudsorder.

Aanvragen kunnen ook via **ServiceDesk** worden toegevoegd. De aanvragen die zijn toegevoegd in **ServiceDesk** zijn beschikbaar in Werkorders voor verwerking door de backoffice.

Inkooporders

Als u artikelen nodig heeft die eerst moeten worden gekocht, kunt u deze bestellen via een inkooporder. U kunt een inkooporder rechtstreeks toevoegen of deze als een suborder toevoegen aan een bestaande order (aanvraag, werkorder, reservering, contractorder, verhuisorder of onderhoudsplanorder).

Voor elk inkoopartikel dat u bestelt, moet u een inkooporderregel toevoegen met de details van de inkoop en de vereiste hoeveelheid.

Inkooporders kunnen ook worden toegevoegd in de TSI Inkoop als onderdeel van een geïntegreerd vraag- en aanbodproces.



Raadpleeg de Inkoop documentatie voor meer informatie over het omgaan met de vraag- en aanbodvereisten in uw organisatie.

Onderhoudsplanorders

Onderhoudsplanorders worden gegenereerd in **Onderhoudsplanner** voor individuele activiteiten of bundels van activiteiten in een onderhoudsplan. Na het genereren van de orders worden de onderhoudsorders inclusief orderregels, schattingen en checklistitems automatisch toegevoegd bij **Orders** en **Orderdetails** in Werkorders. In Werkorders kunt u deze onderhoudsorders volgen, er suborders aan toevoegen en hun status wijzigen.

De bijbehorende onderhoudsactiviteiten op basis waarvan de onderhoudsplanorders zijn gegenereerd, kunnen worden bekeken in **Orderdetails > Onderhoudsactiviteiten**. Eventuele checklistitems die onderdeel vormen van een onderhoudsplanorder zijn beschikbaar onder **Subdetails onderdelen**, waar zij kunnen worden gebruikt voor het genereren van bonnen (bijvoorbeeld werkbriefjes) met **Rapportgenerator**.

Orderhiërarchie

Orders zijn hiërarchische elementen, wat betekent dat u verschillende suborders aan een hoofdorder kunt toevoegen.

Suborders kunnen sommige veldwaarden van de hoofdorder overnemen, zoals het object en ordergroep. De naam en code van de hoofdorder waar een suborder bijhoort, wordt getoond in het **Bovenliggend niveau** veld.



Als het veld **Bovenliggend niveau** niet beschikbaar is op de lay-out van de suborder, neem dan contact op met uw Planon ProCenter beheerder voor meer informatie.

In de volgende tabellen worden de ordertypen weergegeven die u als suborder kunt toevoegen aan de verschillende ordertypen.

De bovenste rijen bevatten de belangrijkste ordertypen, de linkerkolom een lijst met subordertypen. **Y** geeft aan dat u dit type suborder kunt toevoegen aan de hoofdorder en **N** geeft aan dat dit niet kan.

Merk op dat sommige ordertypen helemaal geen suborders kunnen hebben.

Hoofdorder >	Aanvraag	Werkorder	Reservering	Onderhoudsplanorder
Suborder v				
Aanvraag	N	N	N	N
Werkorder	J	J	J	J
Reservering	N	N	J	N
Aanvraag	J	J	J	N
Inkooporder	J	J	J	J
Verhuismelding	N	N	N	N
Verhuisorder	N	N	N	N
Onderhoudsplanorder	N	N	N	N

Hoofdorder >	Aanvraag	Inkooporder	Verhuismelding	Verhuisorder
Suborder v				
Melding	N	N	N	N
Werkorder	N	N	N	J
Reservering	N	N	N	N
Aanvraag	N	N	N	J
Inkooporder	N	N	N	J
Verhuismelding	N	N	N	N
Verhuisorder	N	N	N	N
Onderhoudsplanorder	N	N	N	N

Orderkosten

Orderkosten (intern of extern) kunnen worden geregistreerd in Planon ProCenter vanaf het moment dat u offertes ontvangt tot het moment dat u uw facturen (facturen) begint te betalen.

Voor meer informatie over hoe u kosten in Planon ProCenter kunt registreren, zie [Kostenbeheersing in Werkorders](#).

Orderregels kunnen aan diverse ordertypen toegevoegd worden om artikelen te bestellen of specifieke diensten aan te vragen waar kosten aan zijn verbonden.

Zie de onderstaande links voor aanvullende informatie:

- [Orderregels toevoegen](#)
- [Aanvraagregels toevoegen](#)
- [Inkooporderregels toevoegen](#)

Ordergroepen

Met ordergroepen worden orders op systematische wijze in logische groepen ingedeeld. Bijvoorbeeld, Gezondheid & Veiligheid, IT-diensten, FM-diensten etc.

Een ordergroep is een hiërarchisch element, wat betekent dat deze groep kan worden verdeeld in subgroepen. U kunt maximaal vijf niveaus creëren.

Ordergroepen worden geregistreerd op het **Onderdelen** selectieniveau. Door een ordergroep te selecteren voor u naar het **Orders** niveau gaat, kunt u de orders uitfilteren die tot de geselecteerde ordergroep behoren.

Orderregels

Orderregels kunnen worden toegevoegd aan verschillende ordertypen om artikelen/ diensten te bestellen / in te kopen.

U kunt een of meer orderregels toevoegen aan werkorders, aanvragen en inkooporders, om de exacte details aan te geven van de artikelen of services die u wilt bestellen/ aanvragen.

Zie voor aanvullende informatie over het toevoegen van orderregels, aanvraagregels of inkooporderregels [Werken met orderregels](#).

Voorkeuren en standaardwaarden

Uw Planon-applicatiebeheerder configureert *voorkeuren* voor orders om vooraf gefilterde lijsten te maken in dialoogvensters die u vanuit velden kunt openen, bijvoorbeeld de lijst met uitvoerders in het veld **Externe uitvoerder**.

Op dezelfde manier worden *standaardwaarden* vooraf geconfigureerd op orders om aan te geven welke uitvoerders of coördinatoren, intern of extern, aan u worden gepresenteerd als standaardwaarden in de gegevensgedeelte van de order, zodra u een specifiek object, ordergroep of vakgroep selecteert waarvoor deze standaardwaarden zijn geregistreerd.

Voorkeurs- of standaarduitvoerders / -coördinatoren moeten of aan een vakgroep of aan een ordergroep worden gekoppeld.



Voor meer informatie over de configuratie van standaardwaarden en voorkeuren, zie Ondersteunende gegevens > Standaardwaarden en voorkeuren.

Legenda voor prioriteitskleuring

U kunt op **Legenda prioriteitskleuring** in het actiepaneel klikken om het dialoogvenster **Prioriteitskleuring orders** weer te geven.

De **Legenda prioriteitskleuring** geeft het kleurenschema voor de geselecteerde order weer. De legenda maakt duidelijk waarom de orders in de elementenlijst in een bepaalde kleur worden weergegeven. Elke kleur komt overeen met een andere prioriteit

Attentie De **Legenda prioriteitskleuring** is alleen beschikbaar voor die ordertypen waarvoor de prioriteitskleuring daadwerkelijk is geconfigureerd.



Voor meer informatie, zie Ondersteunende gegevens > Prioriteitskleuring.

De **Legenda prioriteitskleuring** is NIET beschikbaar:

- Als er geen kleurinstellingen zijn geconfigureerd in de TSI Prioriteitskleuren.
- Als er geen order met prioriteitskleuringinstellingen is geselecteerd in de elementenlijst.

Workflow en statusovergangen

Alle ordertypen beschikken over voorgedefinieerde statussen en statusovergangen die kunnen aangeven in welke fase een bepaalde taak zich bevindt. Voorbeeld: **Aanvraag gemeld** of **Melding gemeld**.

Het aantal en type statusovergangen dat beschikbaar is in het actievenster is afhankelijk van de instellingen die in uw specifieke situatie zijn gemaakt.

Werkopdracht

Werkopdrachten maken het mogelijk voor één persoon of meerdere personen om op verschillende tijdstippen aan dezelfde order te werken. U kunt werkopdrachten maken voor de volgende ordertypen:

- Werkorders
- Verhuisorders
- Geplande onderhoudsorders

Zodra u de **Uitvoerder intern** op de order invult, wordt automatisch een overeenkomstige werkopdracht gecreëerd.

In de order beschrijft u **WAT** en **WAAR** er aan werk gedaan moet worden.

In de werkopdracht(en) die u koppelt aan de order beschrijft u **WANNEER** dit werk moet worden gedaan en **WIE** het uitvoert. Daarom moeten voor elke werkopdracht de volgende gegevens worden ingevoerd:

- Uitvoerder intern
- Order
- Code

Als u de *Werkopdrachten* licentie hebt, kunt u *meerdere, actieve werkopdrachten* maken onder één order bij **Orderdetails > Werkopdrachten**. Hierdoor kunnen verschillende interne uitvoerders aan deze order werken, elk volgens hun eigen individuele planning.



Zie de gebruikersdocumentatie *Werkopdrachten* voor meer informatie over werkopdrachten.

Werkopdrachten kunnen worden toegevoegd in:

- **Werkorders > Orderdetails > Werkopdrachten.**
- **Resource Planner**

Indien geconfigureerd in uw Planon-omgeving, kunt u ook werkopdrachten van een persoon bekijken of bewerken in **Personen > Details > Werkopdrachten**.

Als u een interne uitvoerder invult die een monteur is die de app **AppSuite - Field Services** gebruikt en de status van de werktoewijzing instelt op **Toewijzen**, dan wordt deze verzonden naar het mobiele apparaat van deze persoon, waarna de taak kan worden opgepakt, bijgewerkt, voltooid en teruggestuurd naar de backoffice.

Werken met Werkorders

De TSI Werkorders in Planon ProCenter is een 'hub' waar de werklust wordt geregistreerd om te worden gecontroleerd, voorbereid, toegewezen en administratief voltooid.

In dit hoofdstuk worden de processen uitgelegd die kunnen worden uitgevoerd in de TSI Werkorders .

Uw volledige orderadministratie, inclusief workflow, gebruik van 'standaard' orders, kostenbeheer wordt beschreven in dit hoofdstuk.

Aanzienlijke aantallen orders kunnen dagelijks binnen uw organisatie worden gegenereerd. Deze orders worden waarschijnlijk in verschillende typen ingedeeld. De manier waarop uw Planon-omgeving wordt geconfigureerd en geautoriseerd, bepaalt welke orders aan u worden getoond.

Als uw organisatie bijvoorbeeld heeft besloten om de TSI **Reserveringen** en **Servicedesk** te kopen, kan **Werkorders** worden gebruikt om reserveringen, aanvragen en serviceaanvragen te volgen en te controleren.

Afhankelijk van uw configuratie, kunt u verschillende soorten orders maken in Werkorders , zoals:

- Werkorders
- Aanvragen
- Inkooporders
- Verhuisorders
- Reserveringen
- Meldingen

Bestellingen ophalen met het Onderdelenniveau

U kunt specifieke sets orders ophalen met behulp van de verschillende filtercriteria die beschikbaar zijn op het niveau **Onderdelen**.

Procedure

1. In Werkorders , ga naar **Onderdelen**.
2. Selecteer een relevante selectiestap:
 - **Ordergroepen**
 - **Statussen**
 - **Personen** - Op de stap **Personen** kunt u het selectiestapfilter boven de elementenlijst gebruiken om te filteren op een specifieke persoonverwijzing, bijvoorbeeld: **Uitvoerder intern**, **Coördinator intern**, **Goedgekeurd door** etc.

Dit selectiestapfilter werkt ook als u meerdere werkopdrachten voor een order gebruikt.

Met de introductie van de functie **Werkopdrachten**, kan een werkorder meerdere interne uitvoerders toegewezen krijgen, waarna het veld **Uitvoerders intern** grijs wordt weergegeven op de order. Maar als **'Meerdere werkopdrachten' activeren?** is ingesteld op **Ja** in **Velddefinities > Orders > Instellingen bedrijfselement**, kunt u op het niveau **Orders** nog steeds werkorders filteren die zijn toegewezen aan een bepaalde uitvoerder.

- **Externe melders**
- **Afdelingen**
- **Vakgroepen**



De onderdelen die hierboven genoemd worden behoren tot de meest gebruikte selectiecriteria, maar de lijst is niet volledig. Welke onderdelen voor u beschikbaar zijn, hangt af van uw configuratie.

3. Selecteer een of meer elementen in de elementenlijst. Bijvoorbeeld een of meer interne uitvoerders.
4. Ga naar de **Orders** stap. Alle orders met betrekking tot de geselecteerde interne uitvoerder(s) op het niveau **Onderdelen** worden weergegeven.

Order toevoegen

De procedure om nieuwe orders van elk ordertype toe te voegen is als volgt:

Procedure

1. Ga naar **Orders**.
2. Klik in het actievenster op **Toevoegen** en selecteer het gewenste ordertype (Melding, Aanvraag, Werkorder, Inkooporder, Verhuisorder etc.).
3. Vul de velden in de gegevensgedeelte in.

Voor meer informatie over de functie van de beschikbare velden, zie [Werkopdracht - Ordervelden](#).
4. De nieuwe order krijgt automatisch een initiële status. Indien gewenst, kunt u de ordergegevens nog aanpassen in dit stadium. Zie voor de beschikbare orderstatussen [Workflow en statusovergangen](#).
5. Klik op **OK**.

U hebt een nieuwe order aangemaakt.

Een suborder toevoegen

U kunt een of meer suborders aan een hooforder toevoegen. Bijvoorbeeld: cateringorders, schoonmaakorders, veiligheids- en gezondheidsorders, afval- & recyclingorders enzovoort.

Procedure

1. Ga naar **Orders**.
2. Klik op **Toevoegen sub** in het actievenster en selecteer het gewenste ordertype (Melding, Aanvraag, Werkorder, Inkooporder, Verhuisorder enzovoort). De nieuwe suborder krijgt automatisch een initiële status.
3. Vul de velden in de gegevensgedeelte in. Voor meer informatie over de beschikbare velden, zie [Ordergegevens](#).
4. Klik op **OK**. Een nieuwe suborder wordt aangemaakt.

Attentie Het toevoegen van grote aantallen suborders aan een order kan de performance negatief beïnvloeden bij het verwerken van de orders. Het hangt af van de locale infrastructuur in hoeverre het aantal suborders de performance zal beïnvloeden.

De weergave van de orderlijst aanpassen

Om sneller relevante orderinformatie te vinden, kunt u de weergave van de orderlijst op verschillende manieren aanpassen met behulp van de schakelknoppen die bovenaan de lijst staan.

De orderlijstweergave kan op verschillende manieren worden gewijzigd om een andere *focus* te krijgen op de orders in de lijst. Dit kan u helpen om de vereiste informatie sneller te verkrijgen. U kunt de lijst bijvoorbeeld uitbreiden door gerelateerde of gearchiveerde orders weer te geven of door kleuren toe te passen om de prioriteit van de orders aan te geven. Zie de volgende secties voor meer informatie:

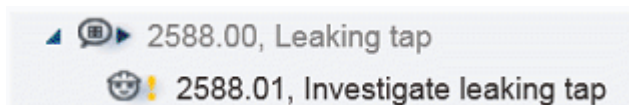
- [Toon bijbehorende orders](#)
- [Toon gerelateerde orders bij update](#)
- [Weergave op basis van prioriteitskleuren](#)
- [Tonen waar documenten zijn bijgevoegd](#)
- [Gearchiveerde orders weergeven](#)

Toon bijbehorende orders

Als u de orders in hun 'familie'-context wilt bekijken, ongeacht de selectie die u hebt

gemaakt, klikt u op de schakelknop **Toon bijbehorende orders**  in de werkbalk van de elementenlijst om de gerelateerde hoofdorders of suborders weer te geven.

Als de knop is geactiveerd, worden orders die lid zijn van de 'familie' van de geselecteerde order in een lichtere tint in de elementenlijst weergegeven, ook al behoren deze orders niet tot uw huidige selectie.



Toon gerelateerde orders bij update

Het is mogelijk om de bijbehorende orders van een order te laten weergegeven na het opslaan van een update, zoals wijzigingen in veldinformatie, statusovergangen of het toevoegen van suborders. Hierdoor kunt u een andere order gemakkelijk aanpassen binnen de context van de hoofdorder.

Door te klikken op de schakelknop **Toon gerelateerde orders bij update**  op de werkbalk van de elementenlijst, wordt de hele context van gerelateerde orders na het opslaan van de order weergegeven in de elementenlijst.

Weergave op basis van prioriteitskleuren

Als de instelling **Weergave prioriteitskleuring** wordt toegepast, worden de orderbeschrijvingen in de elementenlijst in verschillende kleuren weergegeven. De orderbeschrijvingen worden gekleurd in overeenstemming met de instellingen gemaakt in Ondersteunende gegevens en met **Datum-tijd kleuring** ingesteld op de order.



Raadpleeg Ondersteunende gegevens > *Prioriteitskleuren* voor meer informatie over prioriteitskleuring.

Als u op het pictogram **Weergave prioriteitskleuring** op de werkbalk klikt, dan wordt het dialoogvenster **Kleurgebaseerde prioriteitsinstellingen** geopend waarin prioriteitskleuring voor orders kan worden ingeschakeld.

De instellingen bepalen ook het bereik waarbinnen de orderkleuring wordt toegepast, als de **Datum-tijd kleuring** binnen het ingestelde bereik valt. U stelt het bereik van dagen in op basis van de huidige datum.

Deze instellingen kunnen per werknemer/technicus worden gemaakt zodat hij/zij wordt geïnformeerd over de prioriteit van de af te ronden orders.



De toegepaste kalender speelt een belangrijke rol bij de berekening van het verschil in **Datum- tijdkleuring** en de huidige datum-tijd. Voor meer informatie over kalenderinstellingen, zie *Systeeminstellingen*.

Tonen waar documenten zijn bijgevoegd

Als u visueel wilt zien aan welke orders documenten zijn gekoppeld (via communicatielogs), klikt u in de werkbalk van de elementenlijst op de knop **Toon**

waar documenten zijn bijgevoegd . Als er documenten zijn bijgevoegd, wordt een paperclip-pictogram  *  251.00, Service Scheduler weergegeven naast de orderomschrijving in de elementenlijst. U kunt dan naar **Orderdetails > Communicatielogs - orders** gaan en de bijlagen bekijken.



Het pictogram wordt alleen weergegeven als een van de volgende velden in **Communicatielogs - orders** een waarde heeft:

- **Document**
- **Document (beveiligd)**
- **Prijsaankondigingsdocument**
- **Factuurdocument**

Gearchiveerde orders weergeven

Om het aantal orders in de elementenlijst te beperken en de laadtijd van de talrijke gearchiveerde orders te verminderen, kunt u een periode opgeven waarvoor gearchiveerde orders moeten worden weergegeven. Standaard worden de gearchiveerde orders weergegeven die vijf jaar voorafgaand aan de huidige systeemdatum werden gecreëerd. U kunt de weergaveperiode wijzigen bij het openen van het archief.

Procedure

1. Ga naar het **Orders** selectieniveau.
2. Klik op de werkbalk van de elementenlijst op de schakelknop **Toon gearchiveerde items**.

Het venster Archiefinstellingen wordt geopend.

3. Selecteer de **Van** en **Tot** datums om de periode in te stellen waarvoor de gearchiveerde orders weergegeven moeten worden.

Het archief wordt dynamisch getoond volgens de standaard datuminstellingen: het Van datumveld is ingesteld op de exacte huidige datum -5 jaar en het Tot datumveld is ingesteld op de exacte huidige datum. Dus stel dat het vandaag 02-03-2020 is, dan loopt de getoonde periode van 02-03-2015 tot 02-03-2020. De volgende dag zal het venster de periode van 03-03-2015 tot 03-03-2020 laten zien.

4. Klik **OK**.

De gearcheverde orders worden weergegeven voor de ingestelde periode.

Indien u de te tonen archiefperiode wilt aanpassen, bijvoorbeeld tot minder dan vijf jaar, dan kunt u hiervoor macro's gebruiken.

Aanvullende informatie over melder/ inventaris tonen bij een order

Aanvullende informatie over de melder of het asset die gekoppeld zijn aan de order, kan worden weergegeven bij de order. Deze tekst wordt dan weergegeven in een pop-up wanneer de melder of inventariselement wordt ingevuld.



De informatie in de pop-up is afgeleid van het veld **Informatietekst** in de lay-outs van **Personen** in Personen en **Inventaris** in Inventaris . Zie Personen of Inventaris voor meer informatie.

De gezondheids- en veiligheidsinformatie van een order bekijken

In de TSI Werkorders kunt u de gezondheids- en veiligheidsinformatie bekijken die op een geselecteerde order van toepassing is. Hiervoor kunnen de volgende acties worden gebruikt:

- **Tonen gevaren** - geeft gevaren weer die relevant zijn voor deze order
- **Tonen methodeverklaringen** - toont beschikbare methodeverklaringen
- **Tonen risicoanalyses** - toont beschikbare risicoanalyses (vragenlijsten)
- **Tonen werkgerelateerde activiteiten** - toont de verwachte gevaarlijke activiteiten



Deze acties zijn alleen beschikbaar voor werkorders, verhuisorders en PPM-orders.



Raadpleeg de *Layouts* gebruikersdocumentatie voor meer informatie over het toevoegen van acties aan een lay-out.



Raadpleeg de gebruikersdocumentatie *Gezondheid en veiligheid* voor informatie over het configureren van gezondheids- en veiligheidsgegevens van orders.

Procedure

1. Ga naar **Orders**.
2. Selecteer de order waarvoor u gezondheids- en veiligheidsinformatie wilt bekijken.
3. Afhankelijk van de gezondheids- en veiligheidsinformatie die u wilt bekijken, klikt u in het actievenster op **Tonen gevaren**, **Tonen methodeverklaringen**, **Tonen risicoanalyses** of **Tonen werkgerelateerde activiteiten**.

Er wordt een pop-up weergegeven met alle gevaren/methodeverklaringen/risicobeoordelingen of werkgerelateerde activiteitstypes met betrekking tot deze specifieke order.

Het ordertype van een bestaande order wijzigen

Als u over de vereiste autorisatie beschikt, kunt u het ordertype van een bestaande order wijzigen.



Het ordertype van een order die gebaseerd is op een standaardorder kan niet gewijzigd worden.

Procedure

1. Selecteer de order waarvan u het type wilt wijzigen.
2. Klik in het actievenster op **Wijzigen type**.

Vanuit het **Wijzigen gebruikerstype** dialoogvenster, selecteer een ordertype.

3. Klik op **OK**.

Het geselecteerd ordertype wordt gewijzigd. De bijhorende gegevensvelden, acties en statusovergangen worden eveneens gewijzigd (soms zelfs vrij drastisch).



Voor meer informatie over de actie **Wijzigen type**, zie *Basiskennis*.

Een herhalende order maken

U kunt een bestaande order instellen als herhalend. Hierdoor hoeft u dezelfde order niet meer op verschillende momenten in te voeren.

U kunt instellen dat een geselecteerde order en eventuele suborders regelmatig worden herhaald, bijvoorbeeld:

- dagelijks
- wekelijks
- maandelijks
- in de eerste week van elke maand
- herhaling zonder vaste cyclus.

Procedure

1. Selecteer de order die u wilt instellen als herhalend.
2. Geef een begindatum/-tijd op voor de order.
3. Klik in het actiescherm op **Herhalen**.
Het dialoogvenster Rooster wordt weergegeven.
4. Selecteer de gewenste **Frequentie: Dagelijks, Wekelijks, Maandelijks**;
OF:
5. Selecteer de optie **Kalender** om orders met onregelmatige intervallen te herhalen en klik op de gewenste datums.
6. Vul, afhankelijk van de geselecteerde frequentie, de **Periode** in.

U kunt de termijn handmatig instellen of een voorgedefinieerde periode selecteren. Als u de periode handmatig instelt, selecteert u een datum in Begint op en selecteert u het aantal herhalingen in het veld Herhalen of vult u een Eindigt op datum in.

7. Geef in het gedeelte **Herhaling vindt plaats** aan wanneer u de geselecteerde order wilt herhalen en - indien relevant - op welke dag van de week.
8. Selecteer het selectievak **Instellingen opslaan** als u deze keuzes voor later gebruik wilt opslaan. Eerder opgeslagen instellingen kunt u laden door op **Instellingen laden** te klikken.
9. Klik **OK**.
Bevestig het aantal herhalingen in het dialoogvenster Vraag.
10. Klik **OK** om uw instellingen te bevestigen of **Annuleren** als u de frequentie nog wilt aanpassen.

Door op OK te klikken, maakt u de order herhalend.



In maanden met minder dagen dan de opgegeven waarde zal de herhalingsorder op de laatste dag van de maand worden gemaakt.

Attentie Let op dat de limiet voor het aantal te creëren herhalingen 200 is.

Suborder herhalen bij herhalende orders

Als u een suborder toevoegt aan een bepaalde order in een reeks herhalende orders, vraagt Planon ProCenter of u deze suborder wilt herhalen voor alle herhalende orders.

Procedure

1. Selecteer **OK**. De suborder wordt automatisch toegevoegd aan alle herhalende orders.

Als u **Annuleren** selecteert, dan zal de suborder alleen worden toegevoegd aan die specifieke herhalende order.

2. Als u later toch wilt dat de suborder wordt herhaald, klik op **Herhalen suborder binnen groep**. Een kopie van de suborder wordt nu toegevoegd aan alle toekomstige herhalende orders. Hiermee wordt een kopie van de suborder toegevoegd aan alle toekomstige herhalende orders.
 - Voor alle herhalende orders vult Planon ProCenter automatisch het veld Herhalingsgroep met het nummer en de beschrijving van de oorspronkelijke order in.
 - Alle herhalende orders ontvangen automatisch de standaardbeginstatus, ook als de oorspronkelijke order een andere status heeft.
 - Als de oorspronkelijke order orderregelkosten bevat, worden deze overgenomen in de herhalende orders.

Attentie U kunt geen SLA toepassen op herhalende orders.

Een herhalende order wijzigen

Het is mogelijk een herhalende order te wijzigen.

Ga als volgt te werk om een herhalende order te wijzigen.

Procedure

1. Zoek de herhalende order voor de datum waarop een wijziging vereist is.
2. Wijzig de gegevens voor de (herhalende) order zoals gewenst.
3. Klik op **Opslaan**. Planon ProCenter vraagt of u toekomstige herhalende orders wilt wijzigen.
4. Klik **Ja** als u toekomstige herhalende orders wilt wijzigen.

Alle toekomstige herhalende orders worden gewijzigd.

5. Indien één of meer velden van een bepaalde order in een reeks herhalende orders handmatig gewijzigd, toont Planon ProCenter een waarschuwing (per herhalende order).
Deze waarschuwing toont het nummer en de omschrijving van de herhalende order en de velden die afwijken van de oorspronkelijke order.
6. Selecteer de juiste optie uit de waarschuwing om verder te gaan. Let op: veranderingen op bestaande herhalende orders die al opgeslagen zijn worden niet ongedaan gemaakt.

Orderhistorie bijhouden

Op de selectiestap **Historie**, op het selectieniveau **Orderdetails** kan de historie van een order worden bijgehouden. Dit zijn de wijzigingen die in het verleden zijn gedaan voor bepaalde ordervelden.

Vereiste

U dient over de vereiste machtigingen te beschikken om handmatig een wijzigingshistorie toe te kunnen voegen.

Procedure

1. Ga naar **Orderdetails > Historie**.
2. Klik in het actievenster op **Toevoegen**.
3. In het veld **Toelichting**, voert u eventueel een toelichting in bij de gewijzigde gegevens van de geselecteerde order.
4. Klik op **Opslaan**.

In **Velddefinitiebeheer** kan de functionele applicatiebeheerder of een gebruiker met een vergelijkbare autorisatie een automatische **Historie** optie voor individuele ordervelden inschakelen. Het is mogelijk per veld aan te geven of historie moet worden bijgehouden. Dat betekent dat elke wijziging in het betreffende veld wordt opgeslagen in een logbestand. De resultaten van iedere veldwijziging wordt getoond op de **Historie** selectiestap.

Bijvoorbeeld, wanneer u de **Historie** optie voor de velden **Afdeling** en **Externe coördinator** activeert, worden alle veldwijzigingen op deze stap getoond.

Met de juiste autorisatie kunt u handmatig een veldhistorie toevoegen via het actievenster.

Tip Raadpleeg het gedeelte **Velddefinities** van de gebruikersdocumentatie voor meer informatie over het wijzigen van veldkenmerken met Velddefinities.

Orders archiveren

Afgeronde orders kunnen worden overgebracht naar het archief. U heeft speciale toestemming nodig om orders te archiveren. Als u orders (van elk ordertype) wilt archiveren, moeten deze een van de volgende statussen hebben:

- **Administratief gereed**
- **Vervallen**

Procedure

1. Selecteer in de elementenlijst de order die u wilt archiveren.
2. Klik in het actiescherm op **Archiveren**.

De geselecteerde orders worden gearcheveerd.

- Wanneer orders zijn gearcheveerd, zijn ze alleen-lezen, tenzij uw Orderinstellingen anders voorschrijven.
- Om groepen orders te archiveren, gebruik de functie **Actie voor selectie** in de gegevenssectie. Voor meer informatie over het gebruik **Actie voor selectie** Raadpleeg *Basiskennis*.
- Suborders van een standaardorder kunnen afzonderlijk worden gearcheveerd. Wanneer u gearcheveerde items bekijkt, worden de gearcheveerde suborders getoond bij de hoofdorder. Raadpleeg voor meer informatie over het bekijken van gearcheveerde orders [Gearcheveerde orders weergeven](#).

Orders opvragen uit het archief

Afhankelijk van uw orderinstellingen mag u gearcheveerde orders wijzigen. Als u gearcheveerde orders wilt wijzigen, moet u ze eerst ophalen uit het archief.

Procedure

1. Ga naar het **Orders** selectieniveau.
2. Klik op de werkbalk van de elementenlijst op de schakelknop **Toon gearcheveerde items**.

Het Archiefinstellingen venster wordt geopend.

3. Selecteer de **Van** en **Tot** datums om de periode in te stellen waarvoor de gearcheveerde orders weergegeven moeten worden.
4. Selecteer in de elementenlijst de order(s) die u uit het archief wilt ophalen.
5. Klik in het actievenster op **Ophalen uit archief**.

De gearcheveerde order wordt opgehaald en weergegeven in de elementenlijst wanneer de functie Toon gearcheveerde items is uitgeschakeld.

Gekoppelde meldingen toevoegen

Met deze actie kunt u met één stap:

- een nieuwe melding *creëren* op basis van een andere melding
- relevante gegevens *kopiëren*,
- de nieuwe melding *koppelen* aan de originele melding.

Bijvoorbeeld in IT service management, als u een melding maakt van het type 'change' en deze koppelt aan een 'incident', dan zorgt deze actie ervoor dat u niet handmatig een nieuwe melding hoeft aan te maken, gegevens in te vullen en dan te moeten koppelen aan het incident.



Deze actie is alleen beschikbaar voor het ordertype **Meldingen**.

Procedure

1. Ga naar **Orders** en selecteer de melding waar u een gekoppelde melding aan wilt toevoegen.
2. Klik in het actievenster op **Gekoppelde meldingen toevoegen**. Het **Gekoppelde meldingen toevoegen** dialoogvenster wordt geopend.
3. In het veld **Type**, selecteer het (gebruikersgedefinieerde) type melding uit de lijst dat relevant is voor de nieuwe melding die u wilt aanmaken. Bijvoorbeeld, 'problem', 'change' etc.
4. Vink de relevante selectievakjes aan om inhoud van velden naar de nieuwe melding toe te kopiëren. De volgende veldwaarden kunnen worden gekopieerd:
 - Omschrijving
 - SLA-service
 - Toelichting
 - Opmerkingen



De geselecteerde (gebruikersgedefinieerde) melding, en de te kopiëren velden, worden opgeslagen als gebruikersinstellingen en blijven geldig tot u deze wijzigt.

5. Klik op **OK**.
Er wordt een nieuw gekoppeld melding gemaakt.



Als u wilt controleren of een melding gekoppeld is aan een andere melding, kunt u dit doen door te klikken op **Gerelateerde records koppelen** in het actievenster. In het dialoogvenster **Gerelateerde records koppelen** worden bestaande koppelingen getoond in de sectie **In gebruik**. Koppelingen kunnen hier ook

toegevoegd of verwijderd worden. De gekoppelde records worden weergegeven in het veld **Gerelateerde records**. Als u **Gearchiveerde records opnemen** in Velddefinities instelt op **Ja**, worden gearchiveerde records ook opgenomen in de lijst en aangegeven met een vinkje. Voor meer informatie over deze instelling, zie *Velddefinities > Algemene orderinstellingen*.

Primaire en gerelateerde meldingen

Als de servicedesk meerdere vergelijkbare meldingen ontvangt, kan de servicedeskmanager een van de incidenten als **Primaire melding** aanwijzen en alle vergelijkbare meldingen aan deze primaire melding koppelen. Hiermee kunt u gerelateerde meldingen bij elkaar houden en tegelijkertijd behandelen. Nadat een melding is gekoppeld aan een primaire melding, worden wijzigingen (velden / statussen) van de primaire melding doorgevoerd in de bijbehorende meldingen.



Wijzigingen die zijn aangebracht in suborders, communicatielogs en andere orderdetails worden niet doorgevoerd van het primaire melding naar de gerelateerde meldingen. U kunt geen primaire of gerelateerde meldingen voor standaardorders maken.

Primaire meldingen kunnen worden gekenmerkt door hun impact op een aanzienlijk aantal klanten / gebruikers. Een melding over falende netwerkcommunicatie kan bijvoorbeeld door meerdere werknemers worden gemeld, omdat het probleem kritiek is en een hoge prioriteit heeft. Het zal voor de verantwoordelijke afdeling gemakkelijker zijn om aan een enkele melding te werken met gekoppelde vergelijkbare meldingen, omdat ze aan hetzelfde probleem zullen werken.

Een primaire melding maken

Procedure

1. Ga naar **Orders**.
2. Selecteer een melding die u wilt 'bevorderen' tot primaire melding.
3. Selecteer in het gegevensvenster **Ja** in het veld **Primair?**.
4. Klik op **Opslaan**.

De geselecteerde melding wordt aangemerkt als primaire melding.



De primaire en gerelateerde meldingen kunnen worden gemaakt voor elk gebruikersgedefinieerd bedrijfselement dat is gemaakt voor het systeemtype **Meldingen**.

In het veld **Gerelateerde meldingen** op de primaire melding worden alle gekoppelde meldingen weergegeven die aan deze primaire melding zijn gekoppeld.

Kopiëren van primaire melding

Procedure

1. Selecteer een primaire melding uit de lijst.
2. Klik in het actievenster op **Kopiëren van primaire melding**.
3. Klik op **Opslaan**.

Er wordt een nieuwe melding gemaakt die automatisch wordt gekoppeld aan de geselecteerde primaire melding.



De actie **Kopiëren van primaire melding** is alleen beschikbaar als de primaire melding nog steeds de oorspronkelijke status heeft en niet is gearchiveerd of geannuleerd.

Soortgelijke meldingen koppelen aan een primaire melding

Procedure

1. Ga naar **Orders**.
2. Selecteer de melding(en) die u wilt koppelen aan de primaire melding.
3. Klik in het actievenster op **Koppelen aan primaire melding**.



De actie **Koppelen aan primaire melding** is alleen beschikbaar voor niet-primaire meldingen en de actie **Ontkoppelen van primaire melding** is alleen beschikbaar voor gekoppelde / gerelateerde meldingen.

Er wordt een waarschuwing weergegeven.

4. Klik op **Doorgaan** in de waarschuwing.

Het pop-upvenster **Koppelen aan primaire melding** wordt geopend. In het pop-upvenster worden alleen meldingen van hetzelfde gebruikerstype in de selectie weergegeven.

5. Selecteer een primaire melding uit de lijst.



Er is een optie **Tonen voltooide meldingen** om voltooide meldingen in de lijst weer te geven. Geannuleerde primaire meldingen worden niet weergegeven.

6. Klik op **OK**.

Na het koppelen wordt de primaire melding automatisch weergegeven in het veld **Primaire melding van alle gelinkte meldingen**.



Als een melding eenmaal is gekoppeld aan een primaire melding, kunnen alle velden behalve **Melder** en **Externe melder** niet meer worden gewijzigd, omdat deze van de primaire melding worden overgenomen. Het veld **Standaardorder** wordt niet overgenomen van de primaire melding en wordt niet gesynchroniseerd.



U kunt nog steeds suborders, communicatielogs en andere orderdetails los van elkaar toevoegen, voor zowel primaire als gerelateerde meldingen. Ze worden niet overgenomen van de primaire melding.

Om een verzoek van een primaire melding te ontkoppelen, klikt u in het actievenster op **Ontkoppelen van primaire melding**.



U kunt meerdere meldingen koppelen of ontkoppelen met de optie **Actie voor selectie**.

Geweigerde meldingen/orders opnieuw toewijzen

Als een serviceaanvraag, werkorder, verhuisaanvraag, verhuisorder of reservering wordt afgewezen, is het handig als deze automatisch opnieuw wordt toegewezen aan de servicedesk. Dit voorkomt niet alleen handmatige interventie, maar zorgt er ook voor dat de melding/order wordt opgemerkt en opnieuw wordt toegewezen.

Voorbeeld: er wordt een melding gemaakt voor eerstelijns support. Eerstelijns support verplaatst de aanvraag naar tweedelijns support voor verdere verwerking. Het kan voorkomen dat tweedelijns support niet de juiste toegewezene (**Vakgroep**) is voor de melding. Als tweedelijns support de aanvraag afwijst, moet deze automatisch worden teruggezet naar eerstelijns support.

Eerstelijns support kan de order/aanvraag opnieuw toewijzen door een andere vakgroep te selecteren in het veld **Opnieuw toewijzen aan**.



Raadpleeg [Werkopdracht - Ordervelden](#) voor meer informatie over dit veld.

Voorwaarde: uw applicatiebeheerder heeft geconfigureerde statussen in **Velddefinities** die kunnen worden gebruikt om de orders te weigeren.



Voor meer informatie, zie *Velddefinities > Algemene orderinstellingen*.

De gewenst gereeddatum berekenen

De **Gewenst gereed op** datum van een order wordt berekend op basis van de interval tussen de prioriteit en het startmoment van de order.

De volgende velden bepalen het startmoment van de order:

- De **Startdatum/-tijd** voor suborders onder een Reservering / Onderhoudsplanorder / Herhalingsorder.
- De **Geplande startdatum/tijd** voor gegenereerde orders vanuit Service Scheduler.
- De **Gemeld op** (InsertDateTime) of (indien ingevuld) **Oorspronkelijke melddatum-tijd** in elk ander geval.

De volgende scenario's leggen uit hoe een bedrijfskalender wordt toegepast afhankelijk van de prioriteitsinterval:

- Als de prioriteitsinterval in jaren/maanden/weken is, worden niet-werkdagen en niet-werkuren (zowel normale als afwijkende) niet meegerekend.
- Echter, als de prioriteitsinterval in dagen is, worden alleen de niet-werkdagen (zowel normale als afwijkende) zoals gedefinieerd in de geldende kalender meegerekend.



Als de datum-tijd van het veld dat gebruikt wordt om de **Gewenst gereed datum** te berekenen, buiten werktijd is, wordt de eerst mogelijke datum-tijd binnen werktijd op een werkdag gebruikt voor de berekeningen.

Als de berekende gevraagde voltooiingsdatum buiten werkuren / dagen ligt, wordt deze ingesteld op de eerst mogelijke datum-tijd die binnen werkuren op een werkdag ligt.

- Als de prioriteitsinterval in uren berekend wordt, dan gaat dit net zoals bij een prioriteit in dagen. Echter, niet-werkuren (zowel normale als afwijkende) zoals gedefinieerd in de geldende bedrijfskalender worden ook meegerekend.
 - Als de interval voor prioriteit is opgegeven in minuten, worden niet-werkdagen en niet-werkuren (zowel normale als afwijkende) niet meegerekend. Dit komt omdat bij deze prioriteit het werk zo urgent geacht wordt dat het hoe dan ook uitgevoerd moet worden, ongeacht de werkuren/-dagen.
-



Als een order hervat wordt vanuit een 'Opgeschort' status, wordt de **Gewenst gereed datum** herberekend, zelfs als de SLA niet wordt toegepast.

Voorbeeld:

Kalender: werktijden ma-vr 9:00 - 17:00

Gemeld op (InsertDateTime)	Urgentie	Gewenst gereed datum
Vr 3/4/2020 16:00	120 min	Vr 3/4/2020 18:00
Vr 3/4/2020 16:00	2 uur	Ma 6-4-2020 10:30
Vr 3/4/2020 16:00	1 dag	Ma 6/4/2020 16:00 (werkuren worden niet meegerekend)
Vr 3/4/2020 16:00	24 uur	Wo 6/4/2020 16:00 (werkuren en werkdagen worden meegerekend)
Vr 3/4/2020 18:00	120 min	Vr 3/4/2020 20:00
Vr 3/4/2020 18:00	2 uur	Ma 6-4-2020 11:00
Vr 3/4/2020 18:00	1 dag	Di 6/4/2020 09:00
Vr 3/4/2020 18:00	1 week	Vr 10/4/2020 18:00 (werkdagen worden niet meegerekend)
Vr 3/4/2020 18:00	7 dagen	Di 14/4/2020 18:00 (werkuren worden meegerekend)
Vr 3/4/2020 18:00	1 maand	Zo 3-5-2020 18:00



De uitleg hierboven is ook van toepassing voor de berekening van de datum/tijd in de velden **Reactie gewenst op**, **Op locatie verwacht** en **Tijdelijke oplossing gewenst op**, behalve dat dan de interval die is gedefinieerd in deze velden van de SLA wordt gebruikt om de periode te bepalen.

Tip Raadpleeg voor meer informatie over SLA's het gedeelte *SLA Management*.

Werken met vragenlijsten

Het tabblad **Vragenlijst** is beschikbaar voor orders wanneer u de order koppelt aan een standaardorder waarvoor een vragenlijst is gedefinieerd.



Zie Ondersteunende gegevens voor meer informatie over het koppelen van vragenlijsten aan standaardorders.



Zie het gedeelte *Vragenlijsten* van de gebruikersdocumentatie voor meer informatie over het maken van vragenlijsten.

Procedure

1. Selecteer een order waarvoor een vragenlijst is gedefinieerd. De tab **Vragenlijst** toont vragen met antwoordopties.



Voor Duurzaamheidsaudits geldt: als het veld **Is audit** op **Ja** staat in de TSI Vragenlijsten, worden aanvullende velden zoals **Bewijs** en **Aanvullende toelichting** getoond. Als u **Ja** selecteert in **Bewijs**, zal de aanvullende informatie/documenten in de vorm van communicatielogs beschikbaar komen.

2. Selecteer de juiste antwoordoptie voor de vragen in de vragenlijst.

Afhankelijk van de gekozen antwoorden en de aan de antwoorden toegewezen scores in **Vragenlijsten**, krijgen de vragen een score. Het **Score** veld toont de totale score voor een vraag.

3. Klik op **Opslaan**.
U heeft de vragenlijst beantwoord.

Legenda

A	Totale score	Som van scores van de vragen van een vragenlijst.
B	Max. score	De maximaal toegestane score voor de vragenlijst.
C	Percentage van score	Percentage van totale score in maximumscore.

Als een vragenlijst sub-vragenlijsten heeft, wordt de score van alle vragenlijsten opgeteld. Op elk niveau van de

vragenlijst-hiërarchie krijgt een vragenlijst de score die de som is van alle gekoppelde vragen en de scores van alle vragenlijsten op lagere niveaus in de hiërarchie.

De scores en percentages op het tabblad **Vragenlijst** kunnen worden weergegeven in rapporten die zijn gegenereerd op basis van Planon ProCenter .

Het volgende voorbeeld illustreert de berekening van scores en percentages die worden weergegeven op de **Vragenlijst** tab van orders.

Bijvoorbeeld

- Een vragenlijst over de duurzaamheid van een gebouw heeft sub-vragenlijsten over Energie, Water en Afval met verschillende vragen.
- Elke beantwoorde vraag heeft een score en een maximum score.
- De maximum score kan op locatie worden gegeven of bij het definiëren van een vraag.
- De kolommen Percentage van de score in Waarde van de maximumscore en Zwaartepercentage worden berekend om de scores uit de vragenlijst te kunnen analyseren.

	Vragen	Score	Waarde maximumscore	% van Score in Waarde max. score	Wegings %
Energie					
	Q1	3	6	50,00%	
	Q2	1	4	25,00%	
	Q3	4	8	50,00%	
Geaggregeerd		8	18	44,44%	22,22% (50% wegings %)
Water					
	Q4	3	3	100,00%	
	Q5	4	5	80,00%	
Geaggregeerd		7	8	87,50%	26,25% (30%)

	Vragen	Score	Waarde maximumscore	% van Score in Waarde max. score	Wegings %
					wegings %)
Afval					
	Q6	4	5	80,00%	
	Q7	6	6	100,00%	
Geaggregeerd		10	11	90,91%	18,18% (20% wegings %)
Totaal geaggregeerd		25	37	67,57%	66,65%

Attentie De geaggregeerde score wordt berekend door de laagste waarde te pakken van het veld **Score** of **Waarde maximumscore** (in Vragenlijsten).

Werken met onderhoudsorders in Werkorders

In **Onderhoudsplanner** kunt u onderhoudsorders genereren per onderhoudsactiviteit of per cluster van activiteiten in een onderhoudsplan. Na het genereren van orders worden de onderhoudsorders inclusief orderregels, schattingen en checklist-items automatisch toegevoegd bij **Orders** en **Orderdetails** in Werkorders. In Werkorders kunt u de voortgang van deze onderhoudsorders volgen, suborders toevoegen en de orderstatus wijzigen.

Als u een order accepteert, betekent dit niet dat alle bijbehorende activiteiten zijn ingesteld op **In uitvoering**. De status **In uitvoering** moet per individuele activiteit worden geselecteerd.

De bijbehorende onderhoudsactiviteiten op basis waarvan de onderhoudsplanorders zijn gegenereerd, kunnen worden bekeken in **Orderdetails** > **Onderhoudsactiviteiten**.

Alle checklist items die behoren tot een onderhoudsorde zijn beschikbaar bij **Subdetails onderdelen**, waar ze kunnen worden gebruikt om formulieren te genereren (bijvoorbeeld job tickets) met **Rapportgenerator**.



Raadpleeg voor meer informatie over het werken met **Onderhoudsbeheer** het gedeelte *Onderhoudsbeheer*. Raadpleeg voor meer informatie over het werken met **Rapportgenerator** het gedeelte *Rapportgenerator*.

De gezondheids- en veiligheidsinformatie van een onderhoudsactiviteit bekijken

In de TSI Werkorders kunt u de gezondheids- en veiligheidsinformatie bekijken die van toepassing is op een geselecteerde onderhoudsactiviteit. Hiervoor kunnen de volgende acties worden gebruikt:

- **Tonen gevaren** - toont de beschikbare gevaren voor deze onderhoudsactiviteit.
- **Tonen methodeverklaringen** - toont beschikbare methodeverklaringen
- **Tonen risicoanalyses** - toont beschikbare risicoanalyses (vragenlijsten)
- **Tonen werkgerelateerde activiteiten** - toont de verwachte gevaarlijke activiteiten

Tip Raadpleeg de gebruikersdocumentatie *Gezondheid en veiligheid* voor informatie over het configureren van gezondheids- en veiligheidsgegevens van orders.

Procedure

1. Ga naar **Orders**.
2. Selecteer de relevante onderhoudsorder (ppm-order).
3. Ga naar **Orderdetails > Onderhoudsactiviteiten**.
4. Selecteer de onderhoudsactiviteit waarvoor u gezondheids- en veiligheidsinformatie wilt bekijken.
5. Afhankelijk van de gezondheids- en veiligheidsinformatie die u wilt bekijken, klikt u op **Tonen gevaren**, **Tonen methodeverklaringen**, **Tonen risicoanalyses** of **Tonen werkgerelateerde activiteiten** in het actievenster.

Er wordt een pop-up weergegeven met de gevaren/methodeverklaringen/risicobeoordelingen of werkgerelateerde activiteitstypes met betrekking tot deze specifieke onderhoudsactiviteit.

Een orderflow toepassen op orders

U kunt een voorgedefinieerde processtroom toepassen op orders door een standaardorder te koppelen waarop de orderflow is gedefinieerd.

U kunt de orderstromen weergeven op het **Orderdetails > Flow-objecten** selectieniveau.

Vereiste

- Als u een orderflow op een order wilt toepassen, moet u eerst de orderflow (flow-objecten en sequentiefloWS) op een standaardorder definiëren in Ondersteunende gegevens .

Tip Raadpleeg Ondersteunende gegevens > Orderflow voor meer informatie over het configureren van orderflows.

Procedure

1. Op het **Orders** niveau, selecteer de (hoofd)order waarop u een orderstroom wilt toepassen.



U kunt een order met een orderflow niet kopiëren of herhalen.

2. Pas een **Standaardorder** toe. Raadpleeg voor meer informatie [Een order op basis van een standaardorder toevoegen](#).

Als een orderflow is gedefinieerd voor de geselecteerde standaardorder, wordt het bericht met de vraag welke suborder (s) moeten worden overgenomen, niet weergegeven.

Dit komt omdat suborders worden gemaakt op het moment dat hun taken worden geactiveerd in de orderflow.



Een taak (stroomobject) in een orderflow staat gelijk aan een suborder in de hoofdorder.

3. Klik op **OK**.
 - Bij het opslaan wordt de orderflow gekopieerd van de standaardorder en de **begingebeurtenis** van de orderflow ingesteld op **Voltooid** waardoor automatisch de opvolgende activiteit in de orderflow wordt geactiveerd. Als het volgende flow-object een taak is, wordt een suborder gemaakt op basis van de standaard suborder van de taak.

Als u de toegepaste standaardorder wist of wijzigt, worden alle bestaande flow-objecten en sequentieflows verwijderd. Eventuele suborders die zijn gemaakt op basis van de orderflow worden NIET verwijderd.

- Als u de suborder van de hoofdorder wilt weergeven, drukt u op F5 om te vernieuwen. Dit is nodig als de functie **Toon gerelateerde orders bij update** is geactiveerd.
- Wanneer de **suborder** is ingesteld op **Voltooid**, wordt de overeenkomstige taak in de orderstroom eveneens voltooid en wordt het volgende stroomobject in de sequentiestroom geïnitieerd. Als een suborder echter wordt geannuleerd of verwijderd, kan de flow worden onderbroken en kan de hele orderflow vastlopen. In dat geval wordt een stroomfout gegenereerd en wordt de oorzaak van de fout geregistreerd. De coördinator/supervisor kan ingrijpen om de orderflow handmatig te herstellen.

- Als het volgende flow-object een van de gateways is, wordt het volgende proces toegepast:
- Een **Parallele gateway** wordt alleen geactiveerd wanneer alle inkomende flows zijn voltooid. De gateway activeert vervolgens alle bijbehorende uitgaande stromen
- Wanneer een **Exclusieve gateway** wordt geactiveerd, wordt de voor de gateway gedefinieerde vraag geëvalueerd. Als een antwoord is gegeven, is de gateway voltooid en wordt de flow die overeenkomt met het antwoord geactiveerd. Alle andere (uitgaande) sequentielflows worden geannuleerd.
- Als geen uitgaande flow wordt geactiveerd (bijvoorbeeld omdat nog geen antwoord is gegeven), wordt een flowfout geregistreerd. De coördinator/supervisor kan ingrijpen om de orderstroom handmatig te herstellen.
- Wanneer een **Inclusieve gateway** wordt geactiveerd, wordt de voor de gateway gedefinieerde vraag geëvalueerd. Als een antwoord is gegeven, is de gateway voltooid en worden alle uitgaande flows die overeenkomen met de geselecteerde antwoordopties geactiveerd. Alle andere (uitgaande) sequentiestromen worden geannuleerd.
- Als geen uitgaande flow wordt geactiveerd (bijvoorbeeld omdat nog geen antwoord is gegeven), wordt een flowfout geregistreerd. De coördinator/supervisor kan ingrijpen om de orderstroom handmatig te herstellen.
- De orderflow gaat door totdat alle suborders van de hoofdorder voltooid zijn en alle taken in de flow zijn uitgevoerd. De orderflow is gereed zodra de laatste eindgebeurtenis is voltooid.

Als een antwoord wordt gewijzigd nadat de bijbehorende gateway is voltooid, leidt dit tot een flowfout omdat de uitgaande flows met het oude antwoord al zijn geactiveerd (dit geldt zowel voor inclusieve als voor exclusieve gateways).

Projecten toevoegen

Het is mogelijk om ordergebaseerde projecten te maken in Werkorders . Orderprojecten kunnen verschillende gegroepeerde taken omvatten: van technische activiteiten zoals renovaties tot het plannen van een jaarlijkse conferentie inclusief receptie, lunch, presentaties en drankjes achteraf.

Orders (diverse typen werkorders, meldingen, reserveringen, aanvragen) kunnen direct aan een project worden toegevoegd. U kunt orders echter ook achteraf koppelen, indien gewenst.

Procedure

1. Ga naar **Objecten** en selecteer het (de) relevante object(en).
2. Ga naar **Onderdelen> Projecten**.
3. Klik in het actievenster op **Toevoegen**.

4. Voer de projectgegevens voor het nieuwe project in het gegevensgedeelte in.
U kunt nu orders van verschillende ordertypen (meldingen, werkorders en aanvragen) toevoegen aan dit project.
5. Ga naar **Orders** en voeg de relevante order(s) toe, samen met eventuele suborders.

Bestaande orders koppelen aan een project

U kunt bestaande orders aan een nieuw project koppelen.

Procedure

1. Ga naar **Orders** en selecteer de gewenste order(s).
2. In het **Project** veld, selecteer het project dat u aan de order(s) wilt koppelen.
3. Klik op **OK**. De order(s) wordt/worden aan het geselecteerde project gekoppeld.



Als u meerdere (bijna) identieke projecten wilt uitvoeren, bijvoorbeeld voor verschillende objecten, kopieert u de projectgegevens naar een nieuw project. Wijzig indien nodig enkele waarden van het gekopieerde project.

Een peildatum instellen voor een project

Als u over de juiste autorisatie beschikt dan kunt u de actieve orderprojecten opvragen met behulp van de peildatum. Door een peildatum in te stellen wordt uw elementenlijst op deze datum gefilterd en worden alleen de actieve orderprojecten getoond.

Procedure

1. In Werkorders , ga naar **Onderdelen > Projecten**.
2. Klik op **Peildatum** in de Planon header. De datumkiezer verschijnt.
3. Selecteer een peildatum. Standaard is de systeemdatum de peildatum, maar u kunt elke andere datum in de kalender selecteren.
4. De elementenlijst wordt op deze datum gefilterd. Alleen orderprojecten die geldig zijn op de peildatum worden weergegeven.

Als u de peildatum deactiveert, worden alle projecten getoond.

Werken met standaardorders

In Planon ProCenter zijn standaardorders een soort 'sjabloonorders' die het proces van het invoeren van nieuwe orders in het systeem aanzienlijk versnellen. Het kan handig zijn standaardorders te gebruiken voor vaak terugkerende meldingen, taken en activiteiten.

Als u nieuwe orders toevoegt met behulp van standaardorders, worden diverse ordergegevens automatisch ingevuld die u anders handmatig zou moeten invoeren. Standaardorders kunnen al aan verschillende standaardsuborders, zoekwoorden, vragen, ramingen, kosten en regels (orderregels, aanvraagregels of inkooporderregels) zijn gekoppeld.



Raadpleeg Ondersteunende gegevens voor informatie over het maken en onderhouden van standaardorders.

Een order op basis van een standaardorder toevoegen

U kunt een nieuwe order baseren op een standaardorder door:

- een standaardorder te selecteren via de **Toevoegen standaard** optie in het actievenster.
- of
- een order toe te voegen en vervolgens een standaardorder te selecteren in het **Standaardorder** veld.



U kunt een standaard suborder toevoegen aan uw hoofdorder met behulp van de optie **Toevoegen standaardsub** in het actievenster.

Procedure

1. Ga naar **Orders**.
2. Klik in het actievenster op **Toevoegen standaard**.
3. Het **Standaardorders** dialoogvenster wordt geopend.
4. Selecteer een standaardorder uit de lijst. Gebruik de filterbalk boven in het dialoogvenster om de relevante standaardorder sneller te vinden. Raadpleeg [Filteropties in het dialoogvenster Standaardorder](#) voor meer informatie.
5. Klik op **OK**.

6. Als de standaardorder suborders bevat, wordt er een dialoogvenster weergegeven.
Selecteer de suborders die u in de nieuwe order wilt opnemen.
7. Klik op **Doorgaan**.
8. Een nieuwe order op basis van een standaardorder wordt toegevoegd, waarvan gegevensvelden worden gevuld vanuit de standaardorder.
9. Vul nog ontbrekende gegevens in, in de desbetreffende velden, of wijzig gegevens die u wilt aanpassen en klik op **Opslaan**.

U hebt nu een order toegevoegd op basis van een standaardorder. Deze order heeft dezelfde statusovergangen en andere ordergerelateerde functionaliteiten als een gewone gebruikersgedefinieerde order van hetzelfde ordertype.



Als u een order toevoegt die is gebaseerd op een standaard (sub)order met orderregels, zal een '**Orderregels**' dialoogvenster verschijnen nadat u op **Opslaan** hebt geklikt. In dit venster kunt u het aantal te bestellen artikelen wijzigen of andere gegevens aanpassen. Als u de hoeveelheid 'nul' invoert, wordt de regel niet gemaakt. Alleen regels met een hoeveelheid groter dan 0 worden gecreëerd (van toepassing op orderregels, aanvraagregels en inkooporderregels).

Attentie Afhankelijk van uw configuratie, kan het toevoegen of wijzigen van bepaalde defaultgegevens (bijvoorbeeld een default ordergroep) invloed hebben op andere gegevens. Net als bij reguliere orders kan het gebruik van standaardorders leiden tot veldwijzigingen, waardoor veldwaarden worden gewist of overschreven. Standaardorders hebben hun eigen volgorde bij veldwijzigingen.

Tip Raadpleeg [Orders en veldwijzigingen](#) voor algemene informatie over veldwijzigingen. Raadpleeg [Ordervoorkeuren en standaardinstellingen](#) voor meer informatie over standaardgegevens.

Filteropties in het dialoogvenster Standaardorders

De filteropties in het **Standaardorder** dialoogvenster zijn bedoeld om u snel te helpen om de juiste standaardorder te selecteren. Het **Standaardorder** dialoogvenster kan verschillende filteropties bevatten, afhankelijk van:

- De methode waarmee u een order op basis van een standaardorder toevoegt (zie: [Een order op basis van een standaardorder toevoegen](#)).
- Of een object is geselecteerd op het selectieniveau **Objecten** of dat het veld **Object** een waarde heeft.
- Of een ordergroep is geselecteerd op het **Onderdelen** selectieniveau of dat het **Ordergroep** veld een waarde bevat.

- Of een veldwaarde wordt ingevoerd in **Inventariselement, Ruimte, Melder** of **Vakgroep**.
- Of er suborders zijn toegevoegd op basis van een standaardorder. In dat geval worden er speciale filteropties weergegeven.
- Of er een *melding* wordt toegevoegd op basis van een *standaardmelding*. In dat geval beschikt u over een extra filteroptie in de vervolgkeuzelijst voor trefwoorden en een extra selectievakje om standaardmeldingen weg te filteren waarop een interne SLA van toepassing is.



Filteren op basis van object, ruimte, inventaris en melder gebeurt met behulp van de toepasbaarheid van de standaardorder. Voor meer informatie over de toepasbaarheid van standaardorders, zie Ondersteunende gegevens > *De toepasbaarheid van een standaardorder definiëren*.

Het volgende voorbeeld gaat over de filteropties die worden weergegeven in het dialoogvenster **Standaardorders**.

Voorbeeld

Op het selectieniveau **Orders** voegt u een melding op basis van een standaardmelding toe door de optie **Toevoegen** in het actievenster te selecteren en een standaardmelding te selecteren via het veld **Standaardorder**. De velden **Object** en **Ordergroep** van de nieuw toegevoegde melding zijn ingevuld. De volgende filteropties worden nu weergegeven als selectievakjes in het dialoogvenster:

U ~ Code	Description	User ord
FM026	Put up whiteboard	Request
MM051	Lift not working	Request
MM064	Put up key cabinet	Request
MM066	Repair/replace broken light switch	Request
MM067	Too hot / too cold	Request
MM068	Leaking tap	Request
MM067_02	Repair thermostat	Order
MM067_03	Repair airco unit	Order
MM067_04	Repair heating unit	Order

U kunt meerdere opties selecteren.

Voorkeuren en standaardwaarden

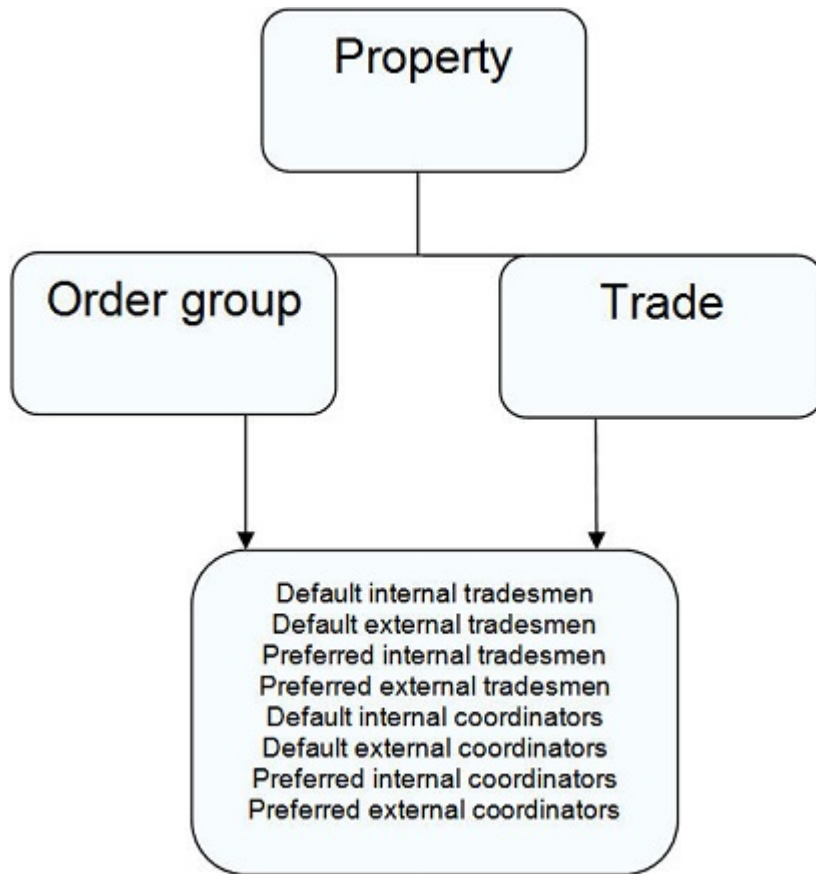
In Planon ProCenter kan de functionele systeembeheerder of iemand met vergelijkbare autorisaties specificeren welke uitvoerders of coördinatoren, intern of extern, worden gepresenteerd aan eindgebruikers in dialoogvensters of als standaardwaarden bij het maken van orders. Dit vereenvoudigt het maken van selecties voor eindgebruikers.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen voorkeurs- en standaarduitvoerders en -coördinatoren per object, vakgroep en ordergroep.

Ordervoorkeuren worden gebruikt om voorgefilterde lijsten met uitvoerders en coördinatoren in dialoogvensters te maken die kunnen worden geopend vanuit velden, bijvoorbeeld het veld **Uitvoerder extern**.

Standaardwaarden zijn waarden die automatisch worden opgegeven op de gegevenstabbladen van de order, zodra een specifiek object en ordergroep of vakgroep, waarvoor deze standaardwaarden zijn geregistreerd, voor de order worden geselecteerd.

Voorkeurs- of standaarduitvoerders en -coördinatoren worden aan een vakgroep of ordergroep gekoppeld. Aanvullende combinaties van voorkeuren of standaardwaarden kunnen ook aan een specifiek object worden gekoppeld. De mogelijke relaties tussen de verschillende elementen worden in de volgende afbeelding getoond.



Werken met voorkeuren

Als er voorkeursadressen (externe uitvoerders en coördinatoren) en/of voorkeurspersonen (Interne uitvoerders en coördinatoren) aan een object, ordergroep of vakgroep zijn gekoppeld, is er een voorselectie mogelijk in de keuzelijst van de velden waarin u een adres of persoon opgeeft bij het toevoegen van de order.

Werken met standaardwaarden

U kunt standaardwaarden voor coördinatoren/uitvoerders definiëren, gebaseerd op de standaardinstellingen van de bedrijfs-elementen **Vakgroep** of **Ordergroep**.

Instellingen met betrekking tot de voorkeur- of standaarduitvoerders en coördinatoren per object, vakgroep of ordergroep kunnen in **Algemene gegevens**, gecreëerd worden door systeembeheerders.



Raadpleeg *Algemene gegevens* > *Standaardwaarden* voor meer informatie.

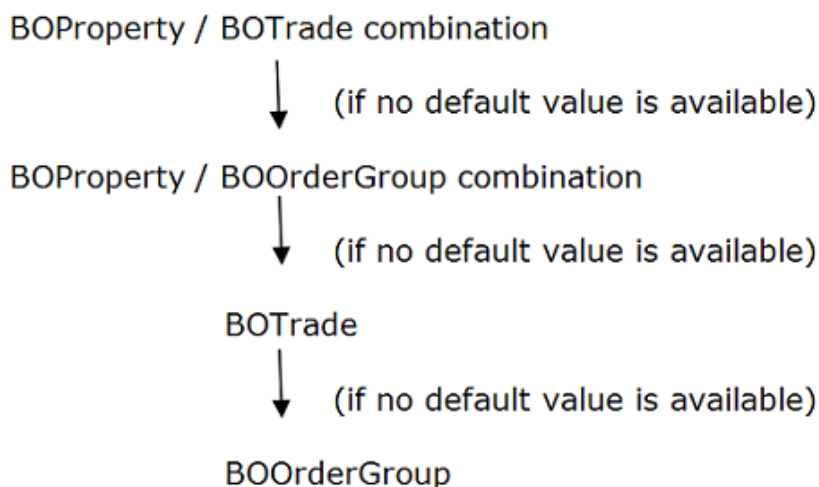
De standaardwaarden van Externe / Interne coördinatoren / uitvoerders hangen ook af van de **Instellingen bedrijfselement > Standaardprioriteit adressen/personen** instelling in **Velddefinitiebeheer**.



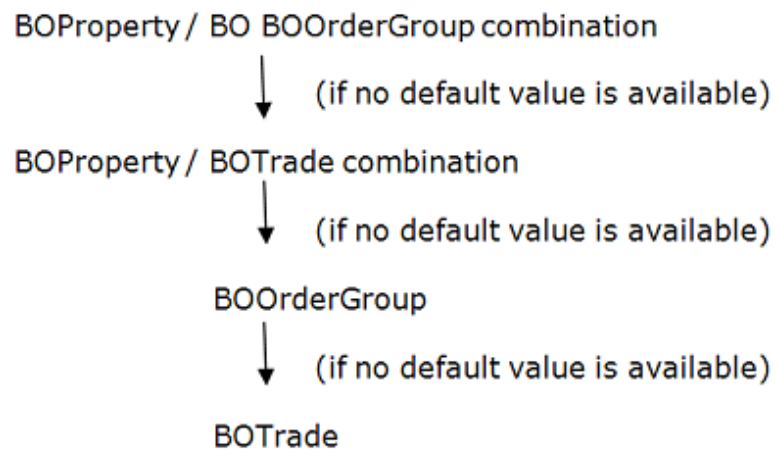
Zie *Velddefinities > Werken met standaardwaarden* voor aanvullende informatie.

In Werkorders worden bij het toevoegen of wijzigen van orders de standaard veldwaarden voor de interne/externe uitvoerder of coördinator doorzocht in onderstaande volgorde:

1. Als een order is gekoppeld aan een contract, worden eerst de standaardwaarden gebruikt die zijn bepaald voor de contractregel of het contract. Als het **Contractregel** veld op de order geen waarde bevat, worden de standaardwaarden gebruikt die in het contract zijn bepaald.
2. Als er geen standaardwaarde beschikbaar is voor het **Uitvoerder extern** adresveld, wordt de standaardwaarde gebruikt die is bepaald voor het inventariselement.
3. Als er geen **Externe uitvoerder** beschikbaar is, gebruik dan het adres dat is gekoppeld is aan de aanbiedende contractpartij van dit contract.
4. Als in **Velddefinitiebeheer > Ordersinstellingen > tab Algemeen**, de optie 1, *Vakgroep/Ordergroep* is geselecteerd, worden de standaardwaarden in de volgende volgorde toegewezen (afhankelijk van de beschikbaarheid van standaardwaarden in de combinaties van bedrijfselementen):



5. Als in **Velddefinitiebeheer > Orderinstellingen > tab Algemeen**, de optie 2, *Ordergroep/vakgroep* is geselecteerd, worden de standaardwaarden in de volgende volgorde toegewezen (afhankelijk van de beschikbaarheid van standaardwaarden in de combinaties van bedrijfselementen):



Werken met orderregels

Als u artikelen wilt aanvragen of inkopen voor de geselecteerde order, kunt u orderregels toevoegen aan diverse ordertypen.

Zie de onderstaande links voor aanvullende informatie:

- [Orderregels toevoegen](#)
- [Aanvraagregels toevoegen](#)
- [Inkooporderregels toevoegen](#)

Attentie Als u zeer veel orderregels aan een (sub)order toevoegt, heeft dit mogelijk een negatieve impact op het verwerken van de order. Het aantal orderregels waaruit de prestaties worden verminderd en de impact op de prestaties zijn afhankelijk van uw lokale infrastructuur.

Orderregels toevoegen

Procedure

1. Ga naar **Orders**.
2. Selecteer de order waar u orderregels aan wilt toevoegen.
3. Ga naar **Orderdetails > Orderregels**.
4. Klik in het actievenster op **Toevoegen**.
5. Voer in het gegevensgedeelte de benodigde gegevens in.
Zie voor aanvullende informatie [Gegevens Orderregels](#).
6. Klik op **OK**. U heeft een orderregel toegevoegd.

Aanvraagregels toevoegen

Voor elke set te bestellen artikelen moet u aanvraagregels toevoegen aan de geselecteerde aanvraag, werkorder of geplande onderhoudsorder. De procedure is gelijk aan het toevoegen van orderregels. Raadpleeg voor meer informatie [Orderregels toevoegen](#).

Regels die van toepassing zijn op een aanvraag:

- U kunt aanvraagregels alleen toevoegen of verwijderen terwijl de hoofdorder zich in de status **Gemeld** bevindt.
- Nadat een aanvraag is ingesteld op de status **Bevestigd** of **Opdracht**, kunt u het product of de hoeveelheid die is opgegeven in de aanvraagregels niet meer wijzigen.

- Als een aanvraag is ingesteld op de status **Opdracht**, worden de bijbehorende aanvraagregels ook automatisch in de status **Opdracht**. U kunt niet langer extra aanvraagregels toevoegen aan de aanvraag. Inkoopadviezen of voorraadaanvragen worden gecreëerd.
- Voor een artikel dat uit de voorraad is, wordt de aanvraagregel niet geaccepteerd als de gevraagde hoeveelheid voorraadartikelen groter is dan de beschikbare voorraad, omdat niet alle gevraagde artikelen kunnen worden geleverd.
- U kunt een aanvraagregel niet annuleren als deze een of meer uitgifteregels heeft.

Regels die van toepassing zijn op een werkorder of geplande onderhoudsorder:

- U kunt extra aanvraagregels toevoegen aan een hoofdorder in alle statussen, behalve **Technisch gereed**, **Administratief gereed** of **Vervallen**.
- Als een werkorder of geplande onderhoudsorder is ingesteld op **Opdracht**, blijft de status van de gerelateerde aanvraagregels ongewijzigd.
- Als de aanvraagregel is ingesteld op **Opdracht**, kunt u het product of de hoeveelheid die is opgegeven in de aanvraagregels niet meer wijzigen. Inkoopadviezen of voorraadaanvragen worden gecreëerd.
- Wanneer een order is ingesteld op de status **Gepland** of **Toegewezen**, worden alle gerelateerde aanvraagregels geaccepteerd.
- Een geautomatiseerd proces begint met het bepalen van het meest geschikte distributiepunt op basis van de interne uitvoerder of het object van de order. Wanneer de aanvraagregel in de status **Opdracht** wordt gezet, wordt de keuze van het distributiepunt uitgevoerd.
- U kunt de status van een aanvraagregel **In uitvoering** niet wijzigen in **Gemeld** of **Geannuleerd** als de gerelateerde aankoopsuggestie wordt verwerkt.
- U kunt alleen aanvraagregels verwijderen die **Gemeld** zijn.
- Een aanvraagregel kan niet worden ingesteld op **Opdracht** als het voorraadartikel wordt stopgezet of wordt gearhiveerd in het distributiepunt.
- U kunt een aanvraagregel niet annuleren als deze een of meer uitgifteregels heeft.

Voor een beschrijving van de velden die specifiek zijn voor aanvraagregels, zie [Gegevens aanvraagregels](#).



Voor werkorders en onderhoudplanorders zijn de stappen **Uitgiften** en **Uitgifte-retouren** beschikbaar op het niveau **Orderdetails**. U kunt de gegenereerde uitgiften controleren en ook de actie **Directe uitgifte** uitvoeren voor de voorraad.

Raming opnemen voor een aanvraag

Als u een aanvraag hebt toegevoegd en aanvraagregels hebt gemaakt, kunt u een raming toevoegen.

Procedure

1. Ga naar **Orderdetails > Orderregels**.
2. Klik in het actievenster **Raming aanmaken uit orderregels**. Er wordt automatisch een raming gegenereerd zodra de melding is ingesteld op de status **Bevestigd**.

Raadpleeg [Kostenbeheer in Werkorders](#) voor meer informatie over het registreren van orderkosten.

Als er aanvraag- en orderregels zijn, worden deze ook opgenomen in de raming. Als er een bestaande raming is die alleen op orderregels is gebaseerd, klikt u op de actie **Raming aanmaken uit aanvraagregels** om een nieuwe raming te maken die zowel aanvraagregels als orderregels bevat.

Inkooporderregels toevoegen

Nadat u een inkooporder hebt gemaakt, moet u een of meer inkooporderregels toevoegen. Voor elk besteld artikel moet een inkooporderregel worden toegevoegd aan de inkooporder. Voorbeeld: als u 50 dozen printpapier wilt bestellen, voegt u 1 inkooporderregel toe waarin u het artikel vermeldt (printpapier) en de hoeveelheid (50). Andere relevante gegevens zoals de eenheid, prijs en BTW-tarief worden automatisch ingevuld bij het selecteren van het inkoopartikel.

Raadpleeg [Gegevens inkooporderregels](#), voor informatie over velden voor inkooporderregels.

De werkwijze voor het toevoegen van inkooporderregels is identiek aan het toevoegen van orderregels. Voor aanvullende informatie, zie [Orderregels toevoegen](#).

Kostenbeheer in Werkorders

Orderkosten, intern of extern, kunnen worden geregistreerd in Planon ProCenter vanaf het moment dat u offertes ontvangt tot het moment dat u begint met het betalen van uw rekeningen (facturen).

Gegevens van dit type worden geregistreerd op het **Orderdetails** selectieniveau.

Zie de onderstaande links voor aanvullende informatie:

- [Kostenoverzicht](#)
- [Normkostencategorie en normkostensoort](#)
- [Offertes toevoegen](#)
- [Ramingen toevoegen](#)
- [Werkelijke kosten toevoegen](#)
- [Orderkosten verwijderen](#)
- [Manuren toevoegen](#)

Kostenoverzicht

Op het **Orderdetails** niveau kunt u een overzicht vinden van de kosten die aan een order gekoppeld zijn. Elk van de kostengerelateerde selectiestappen, **Ramingen**, **Werkelijke kosten** en **Manuren**, toont de totale kosten (inclusief en exclusief btw) op die stap en ook een compleet overzicht van alle kosten.

Total estimated costs		Order costs overview				
Description	Costs	Surcharge	Labor hours	Hours x tariff	Total costs excl.	Total costs incl.
Estimates	€ 70.05		0	€ 0.00	€ 70.05	€ 84.06
Actual costs	€ 70.05	€ 0.00			€ 70.05	€ 84.06
Labor hours			2	€ 80.00	€ 80.00	€ 96.00
Balance	€ 0.00	€ 0.00	-2	€ -80.00	€ -80.00	€ -96.00

Als er suborders zijn met bijbehorende kosten, gebruik dan de knop **Toon details**

suborder om de totalen van alle suborders in het kostenspreadsheet te tonen:



De kosten worden als volgt weergegeven:

- De **Totaal [...] kosten** tab toont de totale kosten van hetzij de *actieve raming*, hetzij de *werkelijke kosten*, hetzij de *manuren*. Als u een filter geactiveerd hebt, wordt deze ook op deze tab toegepast.
- De **Orderkosten** overzichtstab toont de totale werkelijke kosten, de totale geraamde kosten en de totale manurenkosten van de orders die u geselecteerd hebt op het **Orders** selectieniveau.

Geactiveerde filters worden niet op dit tabblad toegepast.



U kunt ook een overzicht van de kosten bekijken op het **Orders** selectieniveau door te klikken **Tonen kostenoverzicht** in het actievenster.

Normkostencategorie en normkostensoort

Met normkostencategorieën en -soorten worden diensten voor faciliteitenbeheer gedefinieerd en de onderliggende classificaties gestandaardiseerd, zodat de kosten van voorzieningen en activiteiten op uniforme wijze worden opgegeven. Bovendien kunnen er relevante berekeningen en gegevens worden gegenereerd, zodat de kosten voor faciliteitenbeheer op uniforme wijze kunnen worden vergeleken.

In Planon ProCenter kunt u standaardkostencategorieën en standaardkostensoorten gebruiken om uw kosten op te geven en te classificeren. Overal in Planon ProCenter waar orderkosten worden geregistreerd, zijn er twee standaardkostenvelden beschikbaar, waarin kosten kunnen worden toegewezen op basis van functie (= kostencategorie) en op type (= kostensoort).

Geautoriseerde gebruikers kunnen standaardkostencategorieën en standaardkostensoorten in de Ondersteunende gegevens navigatiegroep onderhouden, waar ze de nodige categorieën en soorten kunnen definiëren en onderhouden.



Met **Rapportgenerator** kunt u speciale rapporten voor kostennormen ontwerpen en genereren om een kostenoverzicht per kostencategorie en kostensoort op te vragen.



Raadpleeg het gedeelte *Rapportgenerator* van de gebruikersdocumentatie voor meer informatie over het maken van rapportdefinities en het genereren van rapporten.

Raadpleeg *Velddefinities* voor meer informatie over standaardkosteninstellingen.

Offertes toevoegen

Wanneer uw organisatie een offerte ontvangt, kunt u de offertegegevens vastleggen.

Procedure

1. Ga naar **Orderdetails > Offertes**.
2. Klik in het actievenster op **Toevoegen**.
3. Voer in het gegevensgedeelte de benodigde gegevens in. Zie voor aanvullende informatie over de velden [Gegevens Offertes](#).
4. Klik op **Opslaan**. U hebt de offerte aan de order toegevoegd.
5. Klik in het actievenster op **Overnemen naar raming** om de offertegegevens over te brengen naar de **Ramingen** selectiestap.

Overnemen naar raming kan alleen gebruikt worden als de velden **Bedrag** en **Datum ontvangen** ingevuld en opgeslagen zijn.

Ramingen toevoegen

De **Ramingen** selectiestap wordt gebruikt om geraamde kosten bij een order vast te leggen. U kunt meerdere ramingen aan een order koppelen, maar slechts een raming wordt daadwerkelijk gebruikt in de berekeningen.

Procedure

1. Ga naar **Orderdetails > Ramingen**.
2. Klik in het actievenster op **Toevoegen**.
3. Voer in het gegevensgedeelte de benodigde gegevens in. Zie voor aanvullende informatie over de velden [Gegevens Ramingen](#).
4. Actieve ramingen worden toegevoegd aan de geselecteerde order. De **Totaal geraamde kosten** tab toont de totaal geraamde kosten van de actieve raming.
Zodra alle interne en externe kosten bekend zijn, kunnen deze worden ingevoerd op de selectiestappen **Manuren** en **Werkelijke kosten**.
Voor meer informatie raadpleeg [Werkelijke kosten toevoegen](#) en [Manuren toevoegen](#).

Werkelijke kosten toevoegen

Nadat er facturen van externe uitvoerders zijn binnengekomen, kunt u de werkelijke orderkosten registreren op de **Werkelijke kosten** selectiestap. U kunt ook kosten toevoegen die worden doorbelast door andere afdelingen of bedrijfseenheden binnen uw eigen organisatie. Meerdere werkelijke kostenregels kunnen aan een enkele order worden toegevoegd.

Procedure

1. Ga naar **Orderdetails > Werkelijke kosten**.
2. Klik in het actievenster op **Toevoegen**.
3. Voer in het gegevensgedeelte de benodigde gegevens in. Zie voor aanvullende informatie over de velden [Gegevens Werkelijke kosten](#).
4. Klik in het actievenster op **Kosten aanmaken uit orderregels** of **Raming aanmaken uit orderregels**, om de totale kosten van een orderregel over te brengen naar de ramingen of werkelijke kosten.
5. Klik op **Opslaan**.

De werkelijke kosten worden toegevoegd.

Geraamde kosten versus werkelijke kosten

Een order kan ramingen en werkelijke kosten bevatten.

Wanneer een order is gekoppeld aan een budget, moeten de raming en de som van de werkelijke kosten hetzelfde teken hebben (+ of -). Als u de werkelijke kosten wilt aanpassen, kunt u kosten toevoegen met een tegengesteld teken, zolang de **Totale werkelijke kosten** nog steeds hetzelfde teken hebben als de raming (zie casus 3).

	Estimated costs	Actual costs	Total actual costs	Allowed?
1	1000	800	800	Yes
2	1000	-800	200	No
3	1000	800	800	Yes
		-200	600	Yes

Als de order niet aan een budget is gekoppeld, kunnen deze tekens verschillen:

	Estimated costs	Actual costs	Total actual costs	Allowed?
1	1000	800	800	Yes
2	1000	-800	200	Yes
3	1000	800	800	Yes
		-200	600	Yes

Orderkosten verwijderen

Als een order is geannuleerd zijn de kosten van de orderregel niet langer geldig. Deze kosten kunnen worden verwijderd.

Verwijderen van orderkosten is alleen mogelijk voor orders van het type *werkorders*.

Reserveringen bieden de optie van het verwijderen van kosten bij het annuleren van een reservering niet.



Als een kostenregel van een orderregel wordt verwijderd, wordt het budget voor deze order opnieuw berekend en wordt het bedrag teruggestort naar het budget.

Vereiste

In **Velddefinitiebeheer** > **Instellingen bedrijfselement** > **Kosten** moet de instelling **Orderkosten bij annulering verwijderen** worden ingesteld op **Ja**.

Procedure

1. Selecteer een werkorder met orderregels. Bijvoorbeeld een cateringorder met orderregels.
2. Klik in het actievenster op **Kosten aanmaken uit orderregels**. U kunt nu de totale kosten van de order zien.
3. Stel de order in op de status **Geaccepteerd**.

4. Klik **Vervallen** als de order moet worden geannuleerd.
5. Er verschijnt een bevestigingsbericht met de vraag of u de orderkosten voor de geannuleerde order wilt verwijderen.
6. Klik **Ja** om de orderkosten te verwijderen.

Manuren toevoegen

U kunt **Manuren** toevoegen om aan te geven hoeveel interne uren besteed zijn aan een order. Als een tariefgroep is opgegeven voor manuren, berekent Planon ProCenter automatisch de kosten die hiermee gemoeid zijn op basis van deze tariefgroepinformatie.

De manuren-informatie is beschikbaar op **Orderdetails > Manuren**.

Op het selectieniveau **Orders** kunt u ook snel manuren toevoegen aan de order zelf, met behulp van de actie **Manuren toevoegen** in het actievenster.

Raadpleeg [Order toevoegen](#) voor informatie over het toevoegen van orders.

Raadpleeg [Manurenvelden](#) voor informatie over de manuurvelden.

Budgetgegevens van orders

Het is mogelijk de meest recente budgetgegevens op te vragen op de kosten-gerelateerde selectiestappen **Offertes**, **Ramingen**, **Werkelijke kosten** en **Manuren** op het **Orderdetails** niveau.

Dit kunt u doen door in het actievenster op **Toon budget**  te klikken.

Het dialoogvenster **Budget** wordt geopend, met daarin up-to-date informatie over het budget dat aan de order gekoppeld is.



Raadpleeg Budgetten voor meer informatie over het werken met budgetten.

Bonnen genereren

Als uw organisatie Rapportgenerator heeft aangeschaft, kunt u diverse bonnen maken voor orders, zoals werkbonnen, voorbeelden van aanvraagbevestigingen, interne of externe orderformulieren en offertes. In een formulier kunnen alle soorten geregistreerde ordergegevens worden opgenomen, zoals een beschrijving, opmerking, adres of uitvoerder.

Op basis van een sjabloonbon kan een formulier worden gegenereerd voor een specifieke order en deze kunt u vervolgens afdrukken, e-mailen of koppelen aan deze order als orderdocument.

Zie de onderstaande links voor aanvullende informatie:

- [Een sjabloonbon maken](#)
- [Een bon opvragen bij een order](#)
- [Afdrukvoorbeeld bon bekijken](#)
- [Een bon e-mailen](#)
- [Een e-mail bewerken](#)

Een sjabloonbon maken

In een sjabloonbon definieert u de informatie voor het genereren van een bon / formulier voor een order. Bijvoorbeeld: de geadresseerde en het samenvoegrapport dat u wilt gebruiken.

V e r e i s t e

- Er moet een samenvoegrapport gedefinieerd zijn in Rapportgenerator. Dit samenvoegrapport moet worden gemaakt met behulp van een sjabloonbestand in een van de door Planon ProCenter ondersteunde formats, zoals .html, .rtf, .doc of .docx, die de samenvoegcodes bevatten.

Tip Zie voor meer informatie over het maken van samenvoegrapportdefinities en sjabloonbestanden voor bonnen het gedeelte *Rapportgenerator*.

Bij het maken van een sjabloonbon kunt u ook maximaal drie standaardbijlagen koppelen die standaard aan een e-mail worden toegevoegd bij de voltooiing van een melding.

Een servicedeskmanager kan bijvoorbeeld een sjabloonformulier maken met maximaal drie standaardbijlagen die met een e-mail worden verzonden na voltooiing van de aanvraag van de gebruiker.

P r o c e d u r e

1. Maak een samenvoegrapport via de actie **Rapporteren** in Werkorders .

Tip Raadpleeg het gedeelte *Rapportgenerator* voor meer informatie over het maken van een samenvoegrapport.

2. Klik op **Formulier toevoegen** in het actievenster. Het dialoogvenster **Bonnen** verschijnt.
3. Klik in het actievenster op **Toevoegen**.



U kunt het bestaande formulier ook kopiëren met de actie **Kopiëren** in het actievenster.

4. Vul de velden in het dialoogvenster in. Raadpleeg voor meer informatie [Gegevens Bonnen](#).
5. Klik op **Opslaan**. Een nieuwe sjabloonbon wordt aangemaakt.

Attentie De waarden in het **Geadresseerde** en **Kopie aan** veld worden uit de bijbehorende order gehaald. Dus als de geadresseerde een uitvoerder intern is, moet het **Uitvoerder intern** veld op het tabblad **Overig** van de order zelf, een waarde bevatten. Anders kunt u het formulier niet e-mailen.

Een bon opvragen bij een order

Procedure

1. Ga naar **Orders** en selecteer de order waarvoor u de bon wilt opvragen.
2. Klik in het actievenster op **Toevoegen bon**.

Het dialoogvenster **Bonnen** wordt geopend en toont alle bonnen die beschikbaar zijn voor de geselecteerde order. Als de lijst leeg is, klikt u op **Toon alle sjabloonbonnen** om meer bonnen te bekijken.



Als in het dialoogvenster **Toevoegen bon** het selectievakje **Toon alle sjabloonbonnen** is ingeschakeld, wordt de instelling onthouden (per gebruiker) en wordt deze weergegeven wanneer u het dialoogvenster opent. Als u de gebruikersinstellingen wist, worden deze instellingen verwijderd.

De bonnen die getoond worden in de elementenlijst van het **Bonnen** dialoogvenster worden bepaald door de status en het ordertype van de gekoppelde order en uw persoonlijke autorisatierechten.



Dit dialoogvenster kan automatisch worden weergegeven nadat een order in een bepaalde status is gezet, zoals gedefinieerd in Velddefinities . Raadpleeg

Afdrukvoorbeeld bon bekijken

U kunt een afdrukvoorbeeld van een bon bekijken. Bonnen met .html sjablonen worden geopend in een browser. Bonnen met elk ander sjabloon, bijvoorbeeld .doc/.docx/.rtf worden geopend in MS Word of elke andere applicatie behorend bij die file extension.

Procedure

1. In het **Bonnen** dialoogvenster, selecteer de bon waarvan u een afdrukvoorbeeld wilt bekijken. Raadpleeg voor meer informatie over bonnen genereren [Een bon opvragen bij een order](#).
2. Klik in het actievenster op **Voorbeeld & printen**.

Een afdrukvoorbeeld van de bon wordt geopend in uw browser (.html) of in MS Word (elk ander sjabloonformaat).

Voorwaarden voor het e-mailen van een bon

- Om een bon van een geselecteerde order te e-mailen moeten de instellingen van de e-mailserver opgegeven worden in **Systeeminstellingen**.
- Het e-mailadres van de geadresseerde moet worden ingevuld met de contactgegevens in Personen .



Voor meer informatie over e-mailserverinstellingen, zie Systeeminstellingen en Personen .

Een e-mail bewerken

Procedure

1. Haal de bon op die u wilt bewerken voordat u deze per e-mail verzendt.
Zie voor meer informatie over het ophalen van bonnen [Een bon toevoegen aan een order](#).
2. Klik in het actievenster op **E-mail bewerken**. Het **Uitgebreide e-mailberichten** dialoogvenster wordt geopend.
3. Typ het e-mailadres van de ontvanger in het **Aan** veld. Het is mogelijk meerdere adressen in te vullen.

4. Desgewenst kunt u extra e-mailadressen invullen in de **CC e-mailadres** en **BCC e-mailadres** velden.
5. Selecteer **Ja** in het **E-mail als bijlage** veld, wanneer u de bon als bijlage wilt verzenden.

Let op: bonnen die opgeslagen worden in de formaten .doc, .docx, and .rtf worden altijd als bijlage verzonden.

6. U kunt extra documenten als bijlagen toevoegen in de velden **Bijlage - document 1**, **Bijlage - document 2**, en **Bijlage - document 3**.
7. In het **Inhoud** veld, typ de tekst die getoond moet worden in de body van de e-mail.
 - Voor bonnen die in .html format opgeslagen zijn wordt de HTML-tekst getoond in het Inhoud veld. Wanneer u **Ja** selecteert in het **E-mail als bijlage** veld, wordt het gehele Inhoud veld inclusief aanvullende veranderingen aan de inhoud als bijlage verzonden en opgeslagen in het orderdocument dat wordt aangemaakt. De e-mail body blijft leeg.
 - Voor bonnen die in doc, docx, of rtf format zijn opgeslagen wordt de tekst getoond in de body van de e-mail. De tekst komt niet in de bijlage, noch in het orderdocument dat wordt aangemaakt.
8. Klik op de **OK** knop om de e-mail te verzenden.
 - Wanneer de optie **Kopie van bestand bewaren** is ingesteld op **Ja** in de details van de bon, terwijl u een bon verstuurt met bijlagen, worden de bijlagen gezipd en opgeslagen bij het orderdocument.
Zie [Formulieren als orderdocumenten](#) voor meer informatie.
 - De bijlagen die u tijdens het bewerken van een e-mail toevoegt, worden alleen met de huidige e-mail verzonden. Ze worden niet verzonden in de volgende e-mails.
 - Voor meer informatie over het toevoegen van standaardbijlagen raadpleegt u [Een sjabloonbon maken](#).



Behalve bij de **Afdrukvoorbeeld** actie, wordt een bon altijd automatisch aan de orderdocumenten toegevoegd. Bovendien als u de optie **Kopie van bestand bewaren** in de bon op **Ja** zet, wordt er ook daadwerkelijk een document in de **Bestandslocaties** map aangemaakt.

Werken met orderdocumenten

Het is mogelijk om digitale documenten aan orders te koppelen. Documenten kunnen bestaan uit bestanden zoals:

- Een kostenberekening gemaakt in een Microsoft Excel-spreadsheet
- Gescande offerte
- Memo (voor interne communicatie)
- Gegenerateerde orderformulieren, bijvoorbeeld een offerteaanvraag, een werkbon of orderbevestiging

Documenten kunnen aan een geselecteerde order worden gekoppeld via het **Orderdetails > Orderdocumenten** selectieniveau.



In **Velddefinitiebeheer** kan de Planon beheerder gebruikersgedefinieerde bedrijfselementen aanmaken die gebaseerd zijn op **Orderdocumenten**:

-
- **Bestanden**
 - **Bonnen**
 - **Memo's**



Nieuwe lay-outs voor deze door de gebruikersgedefinieerde bedrijfselementen kunnen vervolgens worden gemaakt in Layouts .

Een memo/bestand toevoegen als orderdocument

U kunt voor elk document een bepaald aantal gegevens invoeren. Eenmaal ingevuld en opgeslagen, kunnen de documentgegevens niet meer gewijzigd worden, behalve de **Naam**, **Bestand document** en **Beschrijving** velden.

Procedure

1. Ga naar **Orders**.
2. Selecteer een of meer orders waaraan u een document wilt toevoegen.
3. Ga naar **Orderdetails > Orderdocumenten**.
4. Klik in het actievenster op **Toevoegen**.
5. Selecteer het type document dat u wilt toevoegen.

6. Vul de documentgegevens in, in het gegevensgedeelte. Zie voor aanvullende informatie over dit onderwerp [Gegevens Orderdocumenten](#).
7. Klik op **Opslaan**.
Er wordt een orderdocument gemaakt voor de geselecteerde order.

Indien suborders van de geselecteerde order gekoppeld zijn aan documenten, dan kunt u deze laten tonen door op de **Toon details suborder** knop boven de elementenlijst te klikken.

Bonnen als orderdocumenten

Als er bonnen voor een geselecteerde order zijn gegenereerd, kunt u dit controleren op de **Orderdetails > Orderdocumenten**.

Als een formulier bijlagen bevat, worden de bijlagen gezipd in één bestand en opgeslagen op de beveiligde bestandslocatie wanneer u een e-mail verzendt. De naam van het zipbestand wordt getoond in het **Document (beveiligd)** veld op **Orderdetails > Orderdocumenten**. U kunt de inhoud van het gezipte bestand bekijken door te klikken op de **Beeld** knop.

Voor meer informatie, zie [Een formulier e-mailen](#).



Wanneer u een formulier toevoegt, kunt u ervoor kiezen om ze op te slaan als **Orderdocument** of als **Communicatielog**. Als u **Orderdocument** selecteert in het veld **Communicatie opslaan als**, worden de formulieren opgeslagen als orderdocumenten (wat de standaardoptie is). Zie [Formulievelden](#) voor meer informatie over de velden.

Attentie Zorg ervoor dat het pad voor het opslaan van het beveiligde document is opgegeven in **Systeeminstellingen > Bestandslocaties**.

Als het zip-bestand niet kan worden gemaakt, wordt een foutmelding weergegeven.

Attentie Documentgegevens met betrekking tot bonnen zijn alleen ter referentie bedoeld en zijn daarom alleen-lezen. Raadpleeg voor meer informatie over bonnen genereren [Bonnen genereren](#).

Communicatielogs

Communicatielogs zijn records van communicatie met betrekking tot een item dat wordt toegevoegd aan Planon ProCenter . Deze records zijn handmatig toegevoegd in de respectievelijke TSI's en ze kunnen allerlei typen van communicatie omvatten zoals e-mails, faxen, rapporten, transcripties van telefoongesprekken etc.

U kunt documenten uploaden als referentie of zelfs een link naar een URL toevoegen, die altijd in een afzonderlijk browservenster wordt geopend.

Communicatielogs kunnen worden toegevoegd voor vele soorten elementen in Planon ProCenter , bijvoorbeeld orders (alle ordertypen), objecten, bezoekers, budgetten, facturen, enzovoort.



U kunt in Alarmeringen een actiedefinitie maken om automatisch communicatielogs te verwijderen op basis van een schema.

Communicatielogs toevoegen

Communicatielogs bieden een overzicht van de verzonden en ontvangen berichten die betrekking hebben op een order. Deze communicatielogs bevatten de nuttige informatie die u wilt communiceren aan mensen op uw distributielijst om de ordergegevens te verduidelijken.

Procedure

1. Ga naar **Orders**.
2. Selecteer in de elementenlijst een order waaraan u het communicatielog wilt toevoegen.
3. Klik in het actievenster op **Toevoegen communicatielog**.
Het dialoogvenster **Toevoegen communicatielogs** verschijnt.

Als er meerdere door de gebruikersgedefinieerde typen communicatielogs beschikbaar zijn, kunt u de drop-downlijst gebruiken om een specifiek type communicatielog te selecteren.



Om een door de gebruikersgedefinieerde communicatielog te kunnen selecteren in de keuzelijst van de communicatielog pop-up, moet een lay-out worden gedefinieerd voor de communicatielog, waarbij **Ja** is geselecteerd bij **Voor gebruik in pop-up** en moet de actie **Toevoegen** aanwezig zijn in de lay-out.

Tip Zie Layouts voor meer informatie over het toevoegen van acties aan een lay-out.



U kunt ook communicatielogs toevoegen op **Orderdetails > Communicatielogs - orders**.

4. In de **Informatie** sectie, typ de boodschap die u wilt doorgeven.
5. Klik op **OK**. U kunt communicatielogs bekijken op de **Orderdetails > Communicatielogs** selectiestap.

Formulieren als communicatielogs

Wanneer u een formulier toevoegt, kunt u **Communicatielog** kiezen in het veld **Communicatie opslaan als** om het formulier op te slaan als communicatielogs. Na het selecteren van een communicatielog kunt u ook kiezen voor het **Communicatielogtype** waarmee uw formulier invult. Zie [Formulievelden](#) voor meer informatie over de velden.

Als er formulieren zijn gegenereerd voor een order en als deze zijn geselecteerd om te worden opgeslagen als communicatielogs, kunt u dit controleren op **Orderdetails > Communicatielogs - orders**.

Communicatielogs voor PMFS-orders

Als uw organisatie met de Planon AppSuite-app werkt, worden alle gerelateerde communicatielogs automatisch toegevoegd aan **Orderdetails > Communicatielogs - orders**. Afhankelijk van uw configuratie, zullen communicatielogs voor PMFS-orders toegevoegd worden nadat de onderhoudsmonteurs specifieke acties uitvoeren op hun mobiele apparatuur. Voorbeelden van deze acties:

- VGM check geaccepteerd
- VGM check geweigerd
- Start werken
- Start reizen
- Beëindigen reizen
- Wachten
- Afbreken
- Werk pauzeren
- Werk hervatten
- Barcode scan

De bovenstaande acties op de mobiele apparatuur kunnen communicatielogs voor de back-office aanmaken, bijvoorbeeld met daarin de reden waarom de monteur een taak afgebroken of gepauzeerd heeft, of de VGM check (check Veiligheid, Gezondheid & Milieu) bij de taak geweigerd heeft. De manurenregistratie of de bestanden die aan de taak zijn toegevoegd, worden ook geregistreerd in communicatielogs. Op basis van de

informatie in de communicatielogs kan het back-officepersoneel besluiten een order opnieuw in te plannen of andere passende acties uit te voeren.

Naast communicatielogs over acties, kunt u ook communicatielogs gebruiken om interne communicatie tussen monteurs en de backoffice in te stellen. Dit maakt een 'chat'-functionaliteit mogelijk voor elke taak in de takenlijst die wordt uitgevoerd.



Zie *Planon AppSuite - Configuration Guide* voor meer informatie over het configureren van communicatielogs voor PMFS.



Voor meer informatie over het configureren van acties en redenen voor PMFS, zie *Ondersteunende gegevens* .

Knowledge Base in Werkorders

De Knowledge Base-functionaliteit in Werkorders kan worden gebruikt om vaak voorkomende ICT- of facility managementproblemen op te zoeken, samen met relevante symptomen en oplossingen. Met de uitgebreide zoekfunctie kunnen werknemers snel oplossingen vinden voor algemene problemen. Knowledge Base-gegevens kunnen ook gekoppeld worden aan nieuwe orders van alle gebruiker-gedefinieerde ordertypen. U kunt de Knowledge Base openen vanuit het **Knowledge Base item** veld op het **Orders** selectieniveau of vanuit het actievenster.

U kunt de Knowledge Base raadplegen om uw FM-klant te kunnen adviseren of om informatie op te nemen in een melding of aanvraag, door te klikken op **Toepassen**. Als u achtergrondinformatie wenst over het geselecteerde Knowledge Base item, kunt u klikken op **Documenten** om te zien of er digitale documenten gekoppeld zijn die u kunt raadplegen.

Voor meer informatie over Knowledge base-documenten, zie [Knowledge base-documenten bekijken](#).

Een Knowledge Base item ophalen

Het **Knowledge Base** dialoogvenster is op de volgende manieren toegankelijk op het **Orders** selectieniveau:

- vanuit het veld **Knowledge Base-item**.
Als u al een order hebt toegevoegd waaraan u een Knowledge Base-item wilt koppelen of als u de Knowledge Base wilt raadplegen.
 - door te klikken op **Knowledge Base** in het actievenster.
Als u nog geen order hebt toegevoegd maar u de Knowledge Base wilt raadplegen of een nieuwe standaardorder wilt toevoegen die is gekoppeld aan een Knowledge Base-item, klikt u op het **Knowledge Base** pictogram in het actievenster.
Nadat u een Knowledge Base-item aan uw order hebt gekoppeld, worden de Knowledge Base-teksten afhankelijk van uw orderinstellingen in het veld **Toelichting** getoond.
1. In het **Knowledge Base** dialoogvenster moet u een zoekopdracht uitvoeren om relevante Knowledge Base-items weer te geven.
 2. Gebruik zoekwoorden in het zoekveld om Knowledge Base-teksten te doorzoeken en relevante Knowledge Base-items te filteren via de zoekbalk.

U kunt zoeken in de tekst van een probleem, symptoom en/of oplossing door afhankelijk van de geselecteerde opties een of meer zoekwoorden in het zoekveld in te voeren.

Voor meer informatie over zoekmogelijkheden, zie [Knowledge Base-items zoeken](#).

De woorden of woorddelen die u als zoekwoorden hebt ingevoerd, worden gemarkeerd in de teksten van de symptomen, problemen en/of oplossingen van de items die in de Knowledge Base zijn gevonden.

3. Klik op **Toepassen**.

Knowledge Base items zoeken

In het **Knowledge Base** dialoogvenster kunt u relevante Kennisbank-items vinden door trefwoorden in te voeren in het zoekveld. Bovendien kunt u de zoekopdracht verfijnen met behulp van de filterzoekbalk.

- Als u geen trefwoord in het zoekveld invoert en vervolgens op het pictogram van het vergrootglas klikt, worden alle Knowledge Base items weergegeven.
- Als u meer dan een trefwoord (of gedeelte van een woord) invoert in het zoekveld, kunt u zoeken naar Knowledge Base items die alle ingevoerde woorden bevatten of naar Knowledge Base items die een van deze woorden bevatten.
- U kunt zoeken op **problemen, symptomen of oplossingen**.
- De zoekopdracht is niet hoofdlettergevoelig.

Uitzonderingen:

Uw Planon ProCenter beheerder heeft misschien triviale woorden uitgesloten van zoekopdrachten in de Knowledge Base.

Het betreft hierbij doorgaans lidwoorden zoals **de, het** en **een**.

Andere woorden die vaak worden uitgesloten, zijn voorzetsels zoals **in, op** en **bij**.

Uitgesloten woorden produceren geen treffers en worden ook niet gemarkeerd nadat ze als trefwoorden zijn ingevoerd.

Bijvoorbeeld: als u alleen het woord typt met de bedoeling om alle items met de letters te vinden, zoals installatie, vindt u niets. U zult 'inst' moeten typen om een goed resultaat te krijgen.

Een Knowledge Base item toepassen op een order

U kunt een of meer orders koppelen aan een Knowledge Base item in de **Knowledge Base TSI**.

Procedure

1. Selecteer een order waarop u een Knowledge Base item wilt toepassen.
2. Open in het veld **Knowledge Base item** het dialoogvenster **Knowledge Base** om een Knowledge Base item te selecteren.
3. Klik **Toepassen** in het **Knowledge Base** dialoogvenster.

De gegevens van het geselecteerde Knowledge Base item worden toegepast op de order.

Attentie De knop **Toepassen** is uitgeschakeld als het geselecteerde Knowledge Base item is gekoppeld aan een standaardorder die niet van hetzelfde door de gebruikersgedefinieerde ordertype is als de melding of aanvraag die u zojuist hebt toegevoegd.

Knowledge Base documenten bekijken

U kunt digitale documenten bekijken die aanvullende informatie over het geselecteerde kennisbankitem bevatten.

Procedure

1. Ga naar **Orders**.
2. Selecteer een order waarvoor u Knowledge Base-documenten wilt bekijken.
3. Klik in het actievenster op **Knowledge Base**.
In het **Knowledge Base** dialoogvenster, klik op de **Documenten** knop.
4. Open het kennisbankdocument in het dialoogvenster **Knowledge Base documenten** > veld **Bestand**.
5. Klik op **Afsluiten** om terug te keren naar het **Knowledge Base** dialoogvenster.

Orders op basis van hetzelfde Knowledge Base item opvragen

U kunt orders opvragen die op hetzelfde Knowledge Base item zijn gebaseerd.

Procedure

1. Ga naar **Orders**.
2. Selecteer een order waarvoor u andere orders wilt bekijken die op hetzelfde Knowledge Base item zijn gebaseerd.

3. Klik in het actievenster op **Knowledge Base**.
4. Klik in het dialoogvenster **Knowledge Base**, op de knop **Eerder toegepast?**.

Er wordt een lijst met orders getoond die op hetzelfde Knowledge Base item zijn gebaseerd.

5. Klik op **Afsluiten** om terug te keren naar het **Knowledge Base** dialoogvenster.

Systeemrapporten - Werkorders

In het volgende gedeelte worden de systeemrapporten beschreven die beschikbaar zijn in Werkorders .

Er zijn twee soorten rapporten in **Werkorders** :

- [Kostenoverzicht](#)
- [Voltooïing](#)

Deze rapporten zijn beschikbaar in iedere TSI waarin een selectieniveau aanwezig is waarop orders getoond worden.

U kunt systeemrapporten openen vanuit het actievenster **Rapporteren** > tabblad **Systeemrapporten**. Met de opties **Opslaan**, **Afdrukvoorbeeld** en **Wijzigen rapportinstellingen** kunt u systeemrapporten genereren.

Zie [Instellingen systeemrapporten](#), voor de beschikbare instellingen op de rapporten **Kostenoverzicht** en **Voltooïing**.

Kostenoverzicht

Het rapport **Kostenoverzicht** toont een overzicht van de orderkosten.

Het rapport bevat Uren, Ramingskosten, Manuren en Werkelijke kosten.

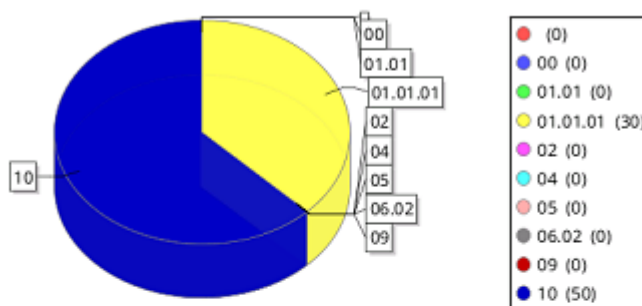
Voorbeeld van het rapport Kostenoverzicht:

Planon costs overview					Date: 07/14/2016
					Supervisor
					Costs excluding VAT
Number	Description	Hours	Estimate costs	Man-hours	Actual
27.00	Book space	0.00	0.00 €	0.00	7.50
25.00	Book space	0.00	0.00 €	0.00	12.50
23.00	Book space	0.00	0.00 €	0.00	7.50
21.00	Meeting Control & Accounting	4.00	0.00 €	0.00	11.25
19.00	Meeting Control & Accounting	0.00	0.00 €	0.00	11.25
17.00	Training Planon Accelerator	0.00	0.00 €	0.00	35.00
17.01	Panasonic HDC-SD9	0.00	0.00 €	0.00	15.00
17.02	Beverage	0.00	0.00 €	0.00	9.00
17.03	Beverage	0.00	0.00 €	0.00	9.00
17.04	Food	0.00	0.00 €	0.00	25.60
15.00	Training Planon Accelerator	0.00	0.00 €	0.00	35.00
15.01	Panasonic HDC-SD9	2.00	0.00 €	0.00	15.00
15.02	Beverage	0.00	0.00 €	0.00	9.00
15.03	Beverage	0.00	0.00 €	0.00	9.00
15.04	Food	3.00	0.00 €	0.00	25.60
13.00	Presentation Sales Department	0.00	0.00 €	0.00	27.50
13.01	Equipment room reservation	0.00	0.00 €	0.00	10.00
11.00	Presentation Sales Department	0.00	0.00 €	0.00	27.50
11.01	Equipment room reservation	0.00	0.00 €	0.00	10.00
9.00	Managers meeting	0.00	0.00 €	0.00	15.00
9.01	Catering room reservation	0.00	0.00 €	0.00	6.75
Totals		9.00	0.00 €	0.00	333.95

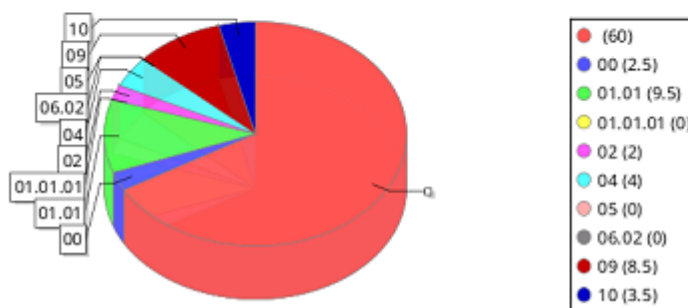
Het rapport bevat ook een samenvatting van het **Overzicht kosten** en het **Overzicht manuren** in een taartdiagram (standaard) of een 3D staafdiagram. Bijvoorbeeld:

Summary

Overview costs (in €)



Overview man-hours

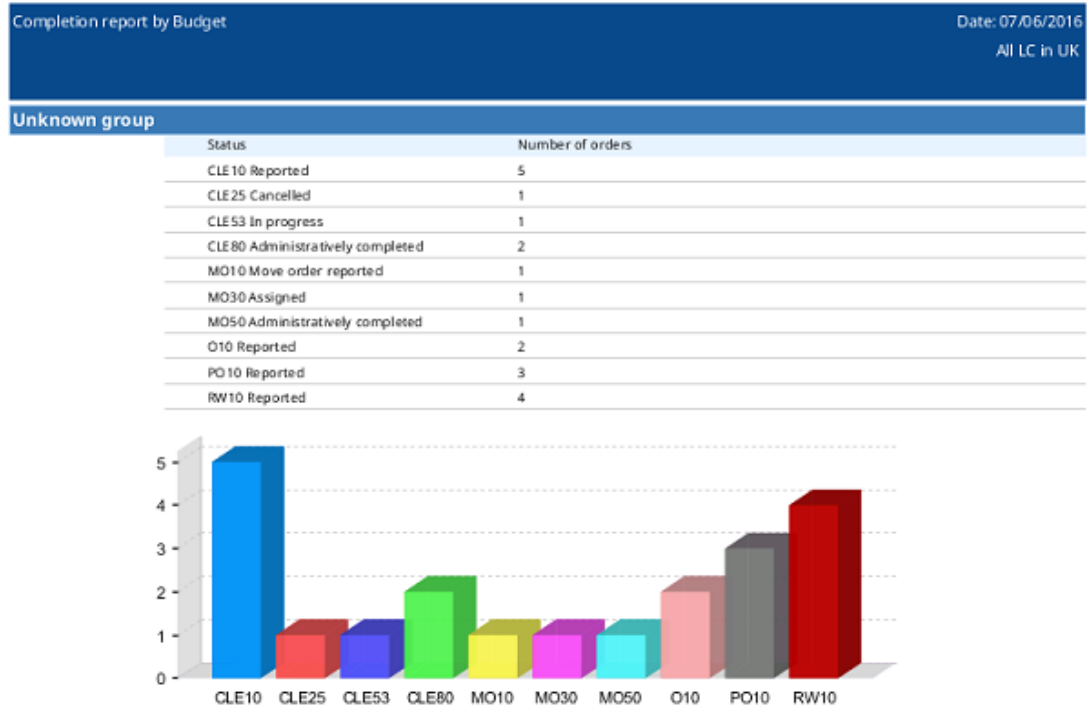


Voltooing

Het voltooiingsrapport geeft een overzicht van orders en hun status.

Het toont de statussen en het aantal orders in die statussen, gegroepeerd op het veld dat in de instellingen is geselecteerd.

Voorbeeld van het rapport Voltooing:



Impact van veldwijzigingen op orders

Afhankelijk van uw configuratie en instellingen hebben wijzigingen aan ordergegevens in bepaalde situaties automatisch gevolgen voor andere ordergegevens. Dit komt door het feit dat velden die Planon-elementen vertegenwoordigen (deze worden bedrijfs-elementen genoemd in **Velddefinitiebeheer**), zoals orders, eigenschappen, ruimten en uitvoerders, vaak van elkaar afhankelijk zijn.

Dit heeft tot resultaat dat wijzigingen in het ene veld de gegevens in een ander veld kunnen beïnvloeden. Er ontstaan onderlinge afhankelijkheden tussen elementen en de bijbehorende velden door het opgeven van instellingen, het toepassen van doorklikselecties, het toepassen van standaardorders of het gebruik van standaard-/voorkeursuitvoerders.

Voorbeelden

- Als u een persoon toevoegt aan het selectieniveau **Personeel** in de TSI Personen en u een ruimte opgeeft in het gegevensveld **Ruimte** die behoort tot een ander object dan het object waaruit u uw afdaalselectie hebt gemaakt, dan wordt het oorspronkelijke object in het veld **Object** vervangen door het object uit de geselecteerde ruimte.
- Als u in de **Reserveringen** TSI de reserveringseenheid van een reservering wijzigt, worden alle gegevens van ruimten, objecten of inventariselementen die eerder voor de geselecteerde reservering zijn ingevoerd overschreven door de ruimte, het object en het inventariselement die aan deze reserveringseenheid zijn gekoppeld. Deze veldwijzigingen worden ook zichtbaar voor deze reservering in de Werkorders TSI.

Voor meer informatie over dit onderwerp, zie [Volgorde van veldverandering in Werkorders](#).

Volgorde van veldverandering in Werkorders

Als u de gegevens op het **Orders** selectieniveau wijzigt, kunnen gegevens van andere velden automatisch veranderen, omdat (standaard)gegevens van het ene element afhankelijk zijn van die van een ander element. Wanneer een hele serie van automatische veranderingen plaatsvindt, zullen sommige gegevenswijzigingen prioriteit krijgen boven andere gegevenswijzigingen. De onderstaande tabel toont welke veldgegevens prioriteit krijgen boven andere veldgegevens.

Attentie Veldgegevens van elementen met een lage prioriteit worden overschreven door veldgegevens die zijn gekoppeld aan elementen met een hoge prioriteit (elementen met de hoogste nummers).

Zoals u ziet, kunnen gegevens in het **Urgentie** veld vrij gemakkelijk overschreven worden, terwijl **Standaardorder** -gegevens de gegevens van de meeste andere elementen zullen overschrijven, behalve die van **Knowledge Base** items. Zie [Voorbeelden van veldwijzigingen](#) voor voorbeelden.

Volgorde	Wijziging van veldwaarde
10	Urgentie
11	Impact
12	Urgentie
20	Kostenplaats
30	Afdeling
40	Coördinator extern
50	Uitvoerder extern
70	Ruimte
80	Melder (intern)
90	Werkplek
100	Asset
110	Reserveringseenheid
115	Object
120	Ordergroep
130	Vakgroep
140	Opdrachtgever extern
150	SLA-service
160	Project
1000	Begindatum-tijd
1000	Einddatum-tijd
1000	Aantal personen
2000	Standaardorder

Volgorde	Wijziging van veldwaarde
2100	Knowledge Base item

Attentie Deze tabel bevat geen informatie over veldwijzigingen waarbij veldwaarden worden overgenomen van andere elementen.

Voorbeelden van veldwijzigingen

Met dit voorbeeld kunt u vaststellen in welke andere veelvoorkomende situaties er veldwijzigingen optreden. Gebruik de tabel in [Volgorde van veldverandering in Werkorders](#) om erachter te komen welke gegevens eerder gespecificeerde gegevens in uw eigen situatie zullen overschrijven. Met dit voorbeeld kunt u vaststellen in welke andere veelvoorkomende situaties er veldwijzigingen optreden.

Attentie Het is onmogelijk om alle potentiële onderlinge afhankelijkheden tussen velden en de resulterende veldwijzigingen te vermelden, omdat er talloze variabelen bij zijn betrokken. Deze voorbeelden zijn alleen bedoeld om u meer inzicht te bieden in de potentiële onderlinge afhankelijkheden tussen velden.

In **Velddefinitiebeheer** is er een bedrijfselement-instelling voor meldingen. Deze instelling zorgt ervoor dat het object, de ruimte, de afdeling en kostenplaats die gekoppeld zijn aan een **Melder** (tabelpositie 80) automatisch gekopieerd worden naar de bijbehorende melding.



Raadpleeg het gedeelte *Velddefinitiebeheer* voor meer informatie over instellingen voor bedrijfselementen.

Velddefinitiebeheer: dialoogvenster **Orderinstellingen** > tabblad **Informatie over melder**, waar instellingen kunnen worden opgegeven voor het kopiëren van gegevens van melders naar diverse ordertypen...

In het dialoogvenster **Instellingen Orders** kunt u per order aangeven welke meldergegevens automatisch in de nieuwe order moeten worden opgenomen.

Zodra een melder is opgegeven voor een nieuwe melding in de Werkorders TSI, worden het object en de ruimte die aan deze melder is gekoppeld, automatisch naar de melding gekopieerd. Als u vervolgens een andere melder invult in een bestaande melding, worden de eerder ingevulde gegevens in de **Object**, **Ruimte**, **Afdeling** en **Kostenplaats** velden overschreven.

Volgens de tabel over veldwijzigingen overschrijven standaardgegevens gekoppeld aan **Werkplekken** (tabelpositie 90) het object en de ruimte die eerder overgenomen werden van de **Melder** (tabelpositie 80). Dus zodra een werkruimte is opgegeven, kunnen het object en de ruimte van de melder worden overschreven.

Bijvoorbeeld:

De melder is nog niet aan een werkplek gekoppeld. Er wordt een werkplek opgegeven voor de melder. Deze werkplek is gekoppeld aan kantoor 310. Dientengevolge wordt

ruimte 310 automatisch ingevuld in het **Ruimte** veld. In dit geval wordt werkplek *wp1* ingevuld voor de melder. Deze werkplek is gekoppeld aan kantoor 310.

Werkorders - Veldbeschrijvingen

Werkopdracht - Ordervelden

De volgende tabel toont de belangrijkste velden die gebruikt worden in orderbeheer.

Veld	Omschrijving
Algemeen	
Gebruikerstype	Geeft de gebruikersgedefinieerde versie weer van het Orders bedrijfselement.
Status	Toont de status van de order, zoals geselecteerd in het actievenster. Alle ordertypen beschikken over voorgedefinieerde statussen en statusovergangen die kunnen aangeven in welke fase een bepaalde taak zich bevindt. Statusovergangen zijn door de gebruiker te definiëren en kunnen worden aangepast aan uw specifieke situatie. Als dit zo is geconfigureerd, vraagt Planon ProCenter u of er een orderformulier (of een andere orderbon) moet worden gegenereerd bij een statusovergang, bijvoorbeeld van status Gemeld naar status Opdracht. Als het antwoord Ja is, kunt u de verantwoordelijke uitvoerder een werkbbon sturen via de e-mail. Speciale symbolen die de huidige orderstatus aangeven, zijn mogelijk toegewezen aan de orderbeschrijvingen in de elementenlijst. Bijvoorbeeld: ► Request in progress
Nummer	In dit verplichte veld genereert Planon ProCenter automatisch een ordernummer.
Standaardorder	Selecteer een standaardorder die u wilt toepassen op uw order. De standaardorders die in de lijst getoond worden, worden bepaald door de ordergroep die geselecteerd is op het Onderdelen selectieniveau. Sla dit veld over als u geen standaardorder wilt toepassen.

Veld	Omschrijving
Ordergroep	Als u een suborder toevoegt aan een order die is gebaseerd op een standaardorder, worden alle standaardorders van de ordergroep die zijn voltooid voor de hoofdorder weergegeven. Selecteer de ordergroep waartoe een order behoort. Voor dit veld kan de Planon ProCenter - beheerder ook een standaardwaarde opgeven. Raadpleeg de documentatie <i>TSIs</i> en <i>Velddefinities</i> voor meer informatie over standaardwaarden.
	 U kunt een urgentie selecteren in een keuzelijst om de periode op te geven waarin een order moet worden uitgevoerd. Raadpleeg <i>Ondersteunende gegevens > Prioriteiten onderhouden</i> voor meer informatie over prioriteit.
Budget	Het budget waarop de orderkosten worden geboekt. Het veld kan alleen worden ingevuld als de Budgetten TSI beschikbaar is in uw configuratie.
Inzet	Dit veld is alleen van toepassing en bewerkbaar als de Werkopdrachten licentie en feature switch <u>niet</u> zijn geactiveerd. Het toont het aantal uren dat nodig is om de order te voltooien. Elke wijziging aan de uitvoerder of de Startdatum-tijd zal leiden tot een herberekening van de Einddatum-tijd .
Opdrachtgevers	De persoon voor wie een order wordt voltooid (en aan wie de kosten in rekening worden gebracht). Een optie kan worden gekozen uit een keuzelijst met alle adressen van dit type in de Adressen TSI.
Vakgroep	In dit veld kunt u de order koppelen aan een specifieke vakgroep die u in de keuzelijst kunt selecteren.
Opnieuw toewijzen aan	Selecteer een vakgroep uit de lijst om de melding/order die door de geselecteerde vakgroep is afgewezen opnieuw toe te wijzen.
Kostensoort	U kunt de kostencategorie, bijvoorbeeld catering of automatisering, selecteren in een keuzelijst.

Veld	Omschrijving
Project	In dit veld kunt u een van de beschikbare projecten selecteren in een keuzelijst. Voor meer informatie over het maken van projecten, zie Projecten maken .
Goedkeuring door	De persoon die de order moet autoriseren. Voor dit veld is een keuzelijst beschikbaar met mensen uit de Personen TSI.
Gekoppelde order	Met dit veld kunt u een andere order of aanvraag aan de actieve order koppelen. Als de gerelateerde order/aanvraag wordt verwijderd, wordt dit veld gewist.
Alle onderliggende orders gereed	Dit alleen-lezenveld geeft aan of alle suborders van een order zijn voltooid/geannuleerd. Het veld is standaard ingesteld op Nee . Als alle suborders echter zijn ingesteld op de status administratief voltooid of geannuleerd, wordt dit veld automatisch ingesteld op Ja in de hoofdorder.
	 Als een orderflow op de order wordt toegepast, zal het annuleren van de (laatste) suborder dit veld niet instellen op Ja , omdat de orderflow nog niet is voltooid. Om dit veld in te stellen op Ja , moet de orderflow handmatig worden voltooid door de eindgebeurtenissen te annuleren. Zie Een orderflow toepassen op orders voor meer informatie over de orderflow.
Communicatielogs	Toont een overzicht van alle communicatielogs voor een bepaalde order. De communicatie die door de ingelogde gebruiker is toegevoegd, wordt rechts weergegeven en alle andere communicatie wordt links van het veld Communicatielog weergegeven.
Coördinator intern	Selecteer een persoon uit de lijst. In dit veld kunt u de persoon in de organisatie selecteren die verantwoordelijk voor het uitvoeren van de order is.
Coördinator extern	In dit veld kunt u een externe persoon selecteren die verantwoordelijk voor het coördineren van de taak is.
Uitvoerder extern	Selecteer een persoon uit de lijst. Als een order door een extern bedrijf wordt uitgevoerd, kunt u

Veld	Omschrijving
	in dit veld het verantwoordelijke bedrijf opgeven. Gebruik de beschikbare filteropties en selecteer de juiste Uitvoerder extern .
Uitvoerder intern	In dit veld kunt u de medewerker opgeven die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de order.
Contract	Dit veld bevat het contract dat aan de order is gekoppeld. U kunt het contract selecteren in een keuzelijst.
Kostenplaats	Hier kunt u de kostenplaats voor de order invoeren.
Aangemaakt door	Toont de naam van de persoon die de order invoert. Deze persoon moet onder een geldige gebruikersnaam aangemeld zijn bij het systeem.
Melder	Selecteer een melder uit de lijst. De melder is de persoon die de order indient. Bij het selecteren van de melder wordt alle aanvullende informatie met betrekking tot de melder zoals gedefinieerd in het veld Informatietekst op de lay-out Personen weergegeven als een pop-up. Raadpleeg voor meer informatie Informatie geven over een melder of inventarisatie van een order.
Externe melder	Selecteer een externe melder. In dit dialoogvenster kunt u een externe melder selecteren of personen toevoegen aan de lijst met externe melders.
Object	Selecteer het object waar de order betrekking op heeft uit de lijst. Gebruik de filteropties voor een gerichte zoekopdracht.
	 Als u een verhuurbare eenheid hebt geselecteerd, wordt dit veld automatisch bijgewerkt met het bijbehorende object.
Objectzone	Selecteer een gebied/zone waartoe het object behoort in de lijst. Met behulp van de objectzone kan één melding (in plaats van meerdere meldingen) voor hetzelfde probleem op verschillende locaties in een gebied worden gemaakt.

Veld	Omschrijving
	Het selecteren van een zone verbetert de bruikbaarheid, het reactietijd en de productiviteit.
Inventaris ID	Selecteer het inventariselement dat bij de order hoort. Gebruik de filteropties voor een gerichte zoekopdracht. Bij het selecteren van de inventaris-ID, wordt alle aanvullende informatie met betrekking tot het inventariselement, zoals gedefinieerd in het veld Informatietekst op de lay-out van inventaris- en gebouwelementen, weergegeven als een pop-up. Raadpleeg voor meer informatie Informatie geven over een melder of inventariselement van een order.
Verhuurbare eenheid	Selecteer een verhuurbare eenheid uit de lijst. Gebruik de filteropties voor een gerichte zoekopdracht.  Op basis van de selectie in dit veld, wordt het objectveld automatisch bijgewerkt.
Reserveringseenheid	Koppel een ruimte-eenheid of inventariselement aan de order.  Als de geselecteerde reserveringseenheid aan een standaardkalender wordt gekoppeld, zijn de werkdagen en-uren van de standaardkalender van toepassing op de order.
Aantal personen	Het aantal personen waarvoor een ruimte - eenheid wordt geboekt. Dit veld verwijst alleen naar reserveringen.
Inventarisgroep	Informatie over de inventarisgroep waartoe het inventariselement dat is opgegeven in het veld Inventaris ID behoort. De waarde in dit veld kan niet worden gewijzigd.
Datum offerte	Dit veld verwijst naar de datum waarop de order de Order offerte status heeft gekregen.
Datum opdracht	Toont de datum waarop de order de status Order opdracht heeft gekregen.
Technisch gereed op	Toont de datum waarop de order de status Order technisch gereed heeft gekregen.

Veld	Omschrijving
Datum adm. gereed	Toont de datum waarop de order de status Order administratief gereed heeft gekregen.
Datum-tijd kleuring	Bevat de datum-tijd (in de tijdzone van het object) die wordt gebruikt om de order te kleuren wanneer de weergave prioriteitskleuring is ingeschakeld. Standaard zal dit veld de waarde uit het veld Gewenst gereed op bevatten (bij opslaan). U kunt deze waarde echter handmatig wijzigen.
 Voor meer informatie over het inkleuren van de orders, zie <i>Ondersteunende gegevens > Prioriteitskleuring orders</i>.	
Gerelateerde inventariselementen	Toont alle inventaris gekoppeld aan de geselecteerde order. Gearchiveerde gerelateerde items worden ook weergegeven wanneer Gearchiveerde records opnemen is geselecteerd op Ja in Instellingen Orders-bedrijfselement. Voor meer informatie over de instelling, zie <i>Velddefinities > Algemene orderinstellingen</i>.
Gerelateerde records	Toont alle records gekoppeld aan de geselecteerde order. Gearchiveerde gerelateerde records worden ook weergegeven wanneer Gearchiveerde records opnemen is geselecteerd op Ja in Instellingen Orders-bedrijfselement. Voor meer informatie over de instelling, zie <i>Velddefinities > Algemene orderinstellingen</i>.
SLA-velden	
SLA-service	Als een aanvraag of order wordt ingevoerd en het veld SLA-service ook wordt ingevuld, controleert Planon ProCenter of de service is gekoppeld aan een service level agreement (SLA) en of de SLA is gekoppeld aan een SLA-contractregel. Indien dit het geval is, wordt alle SLA-informatie, zoals kosten en reactietijd, gekopieerd naar de melding/order.
	

Veld	Omschrijving
	• U kunt een SLA-service koppelen aan een standaardmelding/-order in Ondersteunende gegevens . Wanneer een helpdeskmedewerker een nieuwe melding toevoegt die gebaseerd is op een standaardmelding/-order dan wordt het veld SLA service automatisch ingevuld. Raadpleeg <i>Ondersteunende gegevens</i> voor meer informatie over het maken van standaardaanvragen/-orders. Raadpleeg <i>SLA Management</i> voor meer informatie over het maken van SLA-services. • U kunt een beperkt aantal services met een geldige SLA weergeven op basis van de gegevens die zijn ingevoerd in de order. Selecteer hiervoor Alleen services tonen met geldige SLA in het dialoogvenster SLA-service.
SLA	In dit veld wordt de SLA die aan de SLA-service is gekoppeld, automatisch ingevuld wanneer de SLA wordt toegepast op een order of aanvraag.
Datum gemeld	Dit veld bevat de datum en tijd waarop de order is toegevoegd.
Reactie gewenst op (gebruiker)	Geef de datum en het tijdstip op waarop de serviceprovider op de order moet reageren. Deze tijd wordt in eerste instantie berekend met behulp van de Reageren voor van de SLA, op basis van Oorspronkelijke melddatum/tijd . Als dit niet is opgegeven, wordt de Datum gemeld gebruikt.
Reactie gewenst op (object)	Geef de datum en het tijdstip op waarop de serviceprovider op de order moet reageren. Dit tijdstip is gebaseerd op de tijdzone van het geselecteerde object.
Gewenst gereed op (gebruiker)	Toont de datum en tijd waarop de order moet worden voltooid. Het tijdstip is gebaseerd op de tijdzone van de gebruiker.
Gewenst gereed (object)	De datum en tijd waarop de order gereed moet zijn. Het tijdstip is gebaseerd op de tijdzone van het object. Het veld wordt alleen bijgewerkt als <i>Meerdere Tijdzones</i> geactiveerd is.
Voor meer informatie, raadpleeg <i>Meerdere tijdzones</i>. Deze datum-tijd wordt in eerste instantie berekend met behulp van de	

Veld	Omschrijving
	Prioriteit van de order op basis van de Oorspronkelijke melddatum/tijd. Als dit niet is opgegeven, wordt de Datum gemeld gebruikt.
Werkelijk gereageerd op (gebruiker)	Voer de werkelijke datum en tijd in waarop de service provider op de order heeft gereageerd. Het veld wordt alleen bijgewerkt als <i>Meerdere Tijdzones</i> geactiveerd is. De Werkelijk gereageerd op datum-tijd wordt automatisch berekend en ingevuld als de orderstatus gewijzigd wordt naar Opdracht verleend (geldt voor werkorders) of Melding in uitvoering (geldt voor meldingen). Indien gewenst kunt u deze datum-tijd wijzigen.
Werkelijk gereageerd op (object)	Toont de werkelijke datum en tijd waarop de service provider op de order reageerde. Dit tijdstip is gebaseerd op de tijdzone van het geselecteerde object.
Werkelijk gereed op (gebruiker)	Gebruik dit veld om de werkelijke datum-tijd waarop de order gereed was in te voeren. Het veld wordt alleen bijgewerkt als <i>Meerdere Tijdzones</i> geactiveerd is. De Werkelijk gereed op datum-tijd wordt automatisch berekend en ingevuld als de orderstatus gewijzigd wordt naar Technisch gereed op (geldt voor werkorders) of Melding voltooid (geldt voor meldingen). Indien gewenst kunt u deze datum-tijd wijzigen.
Werkelijk gereed op (object)	Toont de werkelijke datum en tijd waarop de order gereed was. Dit tijdstip is gebaseerd op de tijdzone van het geselecteerde object.
Oorspronkelijke melddatum/tijd	Hiermee kunt u de datum/tijd invoeren die moet worden beschouwd als de datum/tijd waarop de order is ingevoerd. Wanneer ingevoerd, wordt deze datum-tijd gebruikt om: de velden Reactie gewenst op, Op locatie verwacht, Tijdelijke oplossing gewenst op, Gewenst gereed op van de order te berekenen

Veld	Omschrijving
	• SLA's vinden
	 Als de bovenstaande berekeningen zijn gebaseerd op de (geplande) Startdatum-tijd, dan worden ze niet beïnvloed door de Oorspronkelijke melddatum/tijd en wordt dit veld daarom alleen-lezen gemaakt. Als er geen Oorspronkelijke melddatum/tijd is opgegeven, wordt de Gemeld op datum-tijd gebruikt in de bovenstaande berekeningen.
	Indien een SLA wordt toegepast, kan dit veld alleen veranderd worden in bestaande orders zolang de order nog niet in behandeling is (nog in de Gemeld status).
SLA-prioriteit	Voer een nummer in om naar een SLA te zoeken. Door een SLA-prioriteit voor de order in te vullen, kan een specifieke SLA gevonden worden via de SLA-scope.
Weging	Geef een getal op om het belang van de order aan te geven. Op basis van de weging worden de scores voor tijdig reageren en tijdig voltooien berekend. De waarde in het Weging veld kan ook van de SLA overgenomen worden.
Score voor tijdig voltooien	In dit veld wordt de score voor de voltooiing weergegeven die is berekend op basis van de weging. Met deze score wordt aangegeven of de order op tijd of te laat is voltooid. Als de Werkelijk gereed op datum-tijd eerder is dan (of gelijk aan) Gewenst gereed datum: Voltooiingstijdsscore = weging Als de Werkelijk gereed op datum later is dan Gewenst gereed: Voltooiingstijdsscore = (-1 * Weging)
Score voor tijdig reageren	In dit veld wordt de score voor de responstijd weergegeven die is berekend op basis van de weging. Met deze score wordt aangegeven of de reactie op de order op tijd of te laat was. Als de Werkelijk gereageerd op datum-tijd eerder is dan (of gelijk aan) Reactie gewenst op: Reactietijdsscore = Weging

Veld	Omschrijving
	Als de Werkelijk gereageerd op datum later is dan Reactie gewenst op: Reactietijdscore = (-1 * Weging)
Velden Gezondheid- en veiligheid	
VGM vereist	Selecteer Ja als de monteur informatie over gezondheid en veiligheid moet bevestigen bij het werken aan de order.
	 Alleen van toepassing als de Veiligheid, Gezondheid en Milieu (VGM) controle verplicht instelling in de Planon AppSuite is ingesteld op VGM vereist. Zie <i>Planon AppSuite - Configuration Guide</i> voor meer informatie.
PMFS-velden	
PMFS-status	Toont de verwerkingsstatus van de PMFS-order: • Geaccepteerd: de monteur heeft de toegewezen taak op het mobiele apparaat geaccepteerd. • Voltooid: de monteur heeft de taak op het mobiele apparaat voltooid.
	 Als er meerdere werkopdrachten aan deze order zijn gekoppeld, hebben deze hun eigen PMFS-status. In dat geval wordt dit orderveld niet meer gebruikt.
Afspraak met klant?	Klik Ja als de PMFS-order getoond moet worden als een geboekte afspraak op het mobiele apparaat van de monteur (Uitvoerder intern). Zodra van de order een 'afspraak met klant' is gemaakt, is de startdatum vastgesteld.
	 Als u werkt met <i>meerdere werkopdrachten</i> (gelicentieerde feature), is dit veld ingesteld op Ja als een van de werkopdrachten van de order een 'afspraak met klant' is (het veld Afspraak met klant? is ingesteld op Ja). Bekijk

Veld	Omschrijving
	de <i>Werkopdrachten</i> documentatie voor informatie over de relatie tussen orders en werkopdrachten.
	 Als de Startdatum-tijd van de order niet is ingevuld, wordt de order niet als 'afpraak met klant' op het mobiele apparaat weergegeven. In de PMFS-app kunnen monteurs afspraken met de klant herkennen aan het pictogram. Ze moeten niet eerder beginnen of langer aan de order werken zonder eerst de klant te raadplegen.
Hoge prioriteit?	De standaardwaarde in dit veld is Nee (geen vaste begindatum). Klik Ja als de PMFS-order getoond moet worden als 'order met hoge prioriteit' op het mobiele apparaat van de monteur (Uitvoerder intern). Monteurs kunnen dit type order met hoge prioriteit herkennen aan een speciaal icoon in de PMFS-app. De standaardwaarde in dit veld is Nee (geen hoge prioriteit).
	 Het is mogelijk een order zowel een hoge prioriteit te geven <i>en</i> te tonen als geboekte afspraak door beide velden op Ja te zetten. In dat geval wordt de PMFS-order op het mobiele apparaat van de monteur getoond met een gecombineerd icoon.

Werkopdrachtgerelateerde velden (feature switch voor meerdere werkopdrachten ingeschakeld)

Oorspronkelijk gebudgetteerde uren	Voer het aantal beschikbare uren in als het 'tijdsbudget' voor de hele order. Telkens wanneer een werkopdracht wordt gemaakt, met een eigen aantal toegewezen uren, worden deze uren afgetrokken van de oorspronkelijke gebudgetteerde uren op de order.
Resterende gebudgetteerde uren	Geeft het huidige aantal gebudgetteerde uren weer dat nog beschikbaar is voor de order.
Planningsvelden	

Veld	Omschrijving
Geplande startdatum-tijd (werkopdracht)	Toont de datum en tijd waarop de werkopdracht moet beginnen. Dit tijdstip is gebaseerd op de tijdzone van het geselecteerde object. Nadat de feature switch is ingeschakeld, kan dit veld worden bewerkt en worden ingevuld onder de volgende voorwaarden: • de Uitvoerder intern van de order en de gevraagde Startdatum-tijd zijn ingevuld, terwijl de Geplande startdatum-tijd nog steeds leeg is en er geen actieve werkopdrachten zijn. • de Geplande startdatum-tijd van de werkopdracht is ingevuld.
Geplande startdatum-tijd gebruiker (werkopdracht)	Alleen-lezen veld dat de datum en tijd weergeeft waarop de werkopdracht moet beginnen. Deze datum-tijd vertegenwoordigt de tijdzone van de gebruiker.
Geplande einddatum-tijd (werkopdracht)	Toont de datum en tijd waarop de werkopdracht zou moeten eindigen. Nadat de feature switch is ingeschakeld, kan dit veld worden bewerkt en worden ingevuld onder de volgende voorwaarden: • de Uitvoerder intern van de order en de gevraagde Einddatum-tijd zijn ingevuld, terwijl de Geplande einddatum-tijd nog steeds leeg is en er geen actieve werkopdrachten zijn. • de Geplande einddatum-tijd van de werkopdracht is ingevuld.
Geplande einddatum-tijd gebruiker (werkopdracht)	Alleen-lezen veld dat de datum en tijd weergeeft waarop de werkopdracht moet eindigen. Deze datum-tijd vertegenwoordigt de tijdzone van de gebruiker.
Totaal aantal toegewezen uren	Toont het totale aantal toegewezen uren van alle werkopdrachten.

Orderregelvelden

Veld	Beschrijving
Algemeen	
Order	Het nummer en de beschrijving van de bijbehorende order worden weergegeven.
Artikelgroep	In dit veld geeft u de artikelgroep op waaruit een item kan worden besteld. De vereiste artikelgroep kan worden geselecteerd in een keuzelijst.
Inkoopartikel	Selecteer het artikel dat moet worden besteld. Als het veld Artikelgroep eerst wordt ingevuld, zijn de enige items die worden getoond de artikelen uit de geselecteerde artikelgroep.
Nummer	In dit veld wijst u een nummer toe aan de orderregel.
Bestelhoeveelheid	Voer de bestelhoeveelheid voor een artikel in, bijvoorbeeld 1 dozijn of 5 verpakkingen. Het aantal kan afwijken van het werkelijke aantal items dat u wilt bestellen.
Producteenheid	In dit veld geeft u de eenheid op voor het aantal items dat u wilt bestellen, bijvoorbeeld stuks, meter, verpakking of pallet.
Normkostensoort	Selecteer de kostensoort die van toepassing is op het artikel.
Normkostencategorie	Selecteer een standaardkostencategorie voor het artikel.
Verreken %	Voer een waarde in om aan te geven of een korting of toeslag van toepassing is. Een korting wordt aangegeven met een negatieve waarde en een toeslag met een positieve waarde. Een korting van 20% wordt bijvoorbeeld opgegeven door -20 in te voeren, een toeslag van 10% wordt opgegeven door 10 in te voeren. De minimumwaarde is -100,00. Er is geen beperking op de maximumwaarde.
Belastingtarief / btw-tarief	Selecteer een belasting- / btw-tarief in de lijst.
Totale kosten excl. belasting / btw	Dit berekeningsveld toont het totale bedrag exclusief belasting / btw. De formule voor de berekening is: artikelen * 100 + (korting/toeslag %) * standaardbedrag

Veld	Beschrijving
	100
Totale kosten incl. belasting / btw	Een berekeningsveld met het totale bedrag inclusief belasting / btw. De formule voor de berekening is: bedrag exclusief btw + btw.
Teruggemeld?	Hier geeft u aan of de orderlevering is bevestigd.
Verwachte kosten activiteitsdefinitie	Als de orderregel onderdeel uitmaakt van een onderhoudsplanorder, wordt in dit alleen-lezen veld het type verwachte kosten weergegeven waarop de orderregel is gebaseerd: extra kosten, materiaalkosten of kosten van manuren. Raadpleeg Werken met onderhoudsorders in Werkorders voor meer informatie over onderhoudsorders.
Arbeidskosten inclusief belasting / btw	Een alleen-lezen berekeningsveld met het totale bedrag van de arbeidskosten inclusief belasting / btw: arbeidskosten exclusief btw + btw.

Velden Serviceprovider

Materiaaltype	Het materiaaltype wordt opgehaald uit het product in de orderregel. U kunt ook een materiaaltype in de lijst selecteren. Het materiaaltype beschrijft het type materiaal waarop een voorwaarde voor materialen van toepassing is.
Catalogusprijs leverancier	Voer de oorspronkelijke prijs in van het artikel dat is opgegeven in de productcatalogus van de leverancier. Dit veld wordt automatisch ingevuld als u een inkoopartikel op de orderregel selecteert.

Offertevelden

Veld	Beschrijving
Order	Toont de order die aan de geselecteerde offerte is gekoppeld.
Leverancier	Selecteer de naam van het externe contact (de organisatie van wie de offerte afkomstig is) uit de lijst.
Contactpersoon	Als u een contactpersoon hebt in het bedrijf dat u de offerte verzendt, kunt u deze persoon hier opgeven.

Veld	Beschrijving
Datum aanvraag	Vul in dit veld de datum in waarop de offerte is aangevraagd.
Datum ontvangen	Vul de datum in waarop de offerte is ontvangen.
Kosten	In dit veld kunt u het offertebedrag opgeven.
Btw-tarief	Voer het van toepassing zijnde BTW-tarief in.
Btw-bedrag	Het bedrag wordt berekend op basis van de waarde die u hebt ingevoerd in het veld BTW-tarief . De waarde kan worden gewijzigd. Als u dat doet, wordt de waarde in het veld BTW-tarief automatisch gewist.

Velden raming

Veld	Omschrijving
Code	Toont een unieke code voor iedere kostenraming bij een order.
Order	Geeft de order weer waarvoor een raming is gemaakt.
Omschrijving	Voer een naam in voor de raming.
Calculatiebestand	Met het veld Calculatiebestand kunt u een koppeling toevoegen naar een bestand dat de kostenberekening bevat, bijvoorbeeld een Microsoft Excel- of Lotus-bestand.
Ramingsdatum	Toont de datum waarop de raming is toegevoegd. Deze datum kan niet worden gewijzigd.
Aantal uren	In dit veld kunt u een geraamd aantal uren opgeven.
Kosten	In dit veld kunt u de kostenramingen opgeven.
Btw-tarief	Selecteer uit de lijst een btw-tarief dat van toepassing is op de algemene kosten.
Kosten excl. btw	Dit berekeningsveld bevat het totale geraamde bedrag exclusief BTW: (aantal uren * uurtarief) + kosten. Het bedrag kan niet worden gewijzigd.
Kosten inclusief btw	Dit berekeningsveld toont het totale geschatte bedrag inclusief btw: ((aantal uren * tarief per uur) + btw) + (kosten + btw). Het bedrag kan niet worden gewijzigd.
Tariefgroep	Voor elke tariefgroep worden er een btw-tarief en een uurtarief opgegeven. Als u een tariefgroep uit de keuzelijst selecteert

Veld	Omschrijving
	worden de velden Uurtarief en BTW-tarief (uren) automatisch ingevuld. De waarden in deze velden kunnen worden gewijzigd.
Actieve raming	Geef in dit veld aan of de betrokken kostenraming de actieve kostenraming is, die wordt gebruikt voor de berekeningen. De laatst toegevoegde raming is automatisch de actieve raming. Er kan maar één raming actief zijn.
Uurloon	Wanneer het Tariefgroep veld is ingevuld, wordt het uurtarief automatisch ingevuld. De waarde in dit veld kan worden gewijzigd.
BTW-tarief (uren)	Wanneer het veld Tariefgroep is ingevuld, wordt het bijbehorende BTW-tarief automatisch opgegeven. De waarde in dit veld kan worden gewijzigd.
Bedrag btw-uren	Planon ProCenter berekent automatisch het te betalen btw-bedrag. Dit wordt gedaan op basis van het geselecteerde tarief in het veld BTW-tarief (uren) . De waarde in het veld kan worden gewijzigd. Het veld BTW-tarief (uren) wordt automatisch bijgewerkt.
Btw-bedrag	Het btw-bedrag dat betaald moet worden wordt automatisch berekend. Dit wordt gedaan op basis van het geselecteerde tarief in het BTW-tarief veld. De waarde in het veld kan worden gewijzigd. In dat geval wordt het veld BTW-tarief automatisch gewist.

Werkelijke kostenvelden

Veld	Omschrijving
Factuurnummer	Toont het factuurnummer.
Beschrijving	Geef een beschrijving van de werkelijke kosten.
Orders	In dit veld worden het nummer en de beschrijving van de geselecteerde order automatisch weergegeven.
Kosten	In dit veld kunt u het bedrag opgeven dat is besteed aan materialen.
Kosten uren	Het bedrag dat is besteed aan arbeidsuren.
Btw-tarief	Selecteer uit de lijst een btw-tarief dat van toepassing is op de werkelijke kosten.
Btw-bedrag	Het btw-bedrag dat betaald moet worden wordt automatisch berekend. Dit wordt gedaan op basis van het geselecteerde

Veld	Omschrijving
	tarief in het BTW-tarief veld. De waarde in het veld kan worden gewijzigd. Het BTW-tarief veld wordt automatisch leeggemaakt.
Uitvoerder extern	Geef in dit veld de zakelijke relatie op die de factuur heeft verzonden. U kunt een adres selecteren van het adrestype Extern bedrijf uit de keuzelijst. (Afhankelijk van hoe Planon ProCenter is geconfigureerd en wordt gebruikt binnen uw organisatie, kan dit ook een andere afdeling of bedrijfsunit zijn).
Kosten excl. btw	Een berekeningsveld voor de kosten exclusief BTW: materiaalkosten + arbeidskosten per uur.
Kosten inclusief BTW	Een berekeningsveld voor de kosten inclusief BTW: kosten exclusief BTW + BTW.
Invoerdatum	De datum waarop een factuur wordt geboekt.
Type	De waarde in dit veld wordt automatisch bijgewerkt op basis van het type orderkosten.

Manurenvelden

Veld	Beschrijving
Algemeen	
Code	Er wordt automatisch een volgnummer toegevoegd aan elke nieuwe regel voor manuren. De code voor het volgnummer kan worden gewijzigd.
Beschrijving	Voer een beschrijving in voor de manuren.
Uitvoerder intern	Er kan een interne uitvoerder bij de order worden opgegeven die automatisch wordt getoond in dit veld. U kunt hier ook een andere Uitvoerder intern selecteren.
Aantal uren	Geef het aantal uren op dat is besteed aan de order / melding.
Tariefgroep	Als bij de order een tariefgroep is opgegeven, wordt deze automatisch in dit veld weergegeven. Deze waarde kan echter worden gewijzigd.

Veld	Beschrijving
	 Als manuren in de order zelf worden ingevoerd met de actie Manuren toevoegen in het actievenster, wordt het veld Tariefgroep vooraf ingevuld met de tariefgroep die is geselecteerd voor de persoon die is gekoppeld aan de aangemelde gebruikersaccount. Als de persoon geen tariefgroep heeft, wordt de laatste selectie onthouden en ingevuld.
Uurloon	Zodra het Tariefgroep veld is ingevuld, wordt het uurtarief automatisch bijgewerkt. De waarde in dit veld kan worden gewijzigd.
Type uren %	In dit veld kunt u een toeslag opgeven, bijvoorbeeld 150% voor nachtelijke uren.
Regel speciaal tarief	Indien er speciale tarieven gelden voor overwerken: selecteer een passende tariefregel uit de lijst. Voorwaarde: de interne uitvoerder die bij deze manuren is ingevoerd, moet worden gekoppeld aan een speciale tariefgroep voor werkuren in Personen . Speciale tarieven voor arbeidsuren kunnen gebruikt worden <i>in plaats van of in combinatie met</i> toeslagpercentages, om de manurenkosten tijdens afwijkende arbeidsuren zoals weekends en feestdagen te berekenen. Deze functionaliteit wordt voornamelijk gebruikt in configuraties met Planon Mobile Field Services (PMFS).
	 Zie Ondersteunende gegevens voor meer informatie over het configureren van speciale tariefgroepen voor werkuren.
Btw-bedrag (uren)	Toont het BTW-bedrag dat van toepassing is op manuren. Dit wordt gedaan op basis van het geselecteerde tarief in het veld btw-tarief . De waarde kan worden gewijzigd. In dat geval wordt het BTW-tarief veld automatisch leeggemaakt.

Veld	Beschrijving
Btw-tarief	Zodra het Tariefgroep veld is ingevuld, wordt het bijbehorende btw-tarief automatisch bijgewerkt. De waarde in dit veld kan worden gewijzigd.
Kosten excl. btw	De totale kosten voor manuren exclusief btw: aantal uren * uurtarief.
Kosten inclusief btw	Een berekeningsveld voor de totale manurenkosten inclusief BTW: kosten exclusief BTW + BTW.
Order	In dit veld worden het nummer en de beschrijving van de geselecteerde order automatisch opgegeven.

Velden Serviceprovider

Teruggedraaide manuren	Dit veld toont de <i>code</i> en <i>omschrijving</i> van het manuurrecord dat werd teruggedraaid nadat de actie Terugdraaien manuren werd uitgevoerd. Zie de documentatie <i>Serviceproviders - Klantgegevens instellen</i> voor meer informatie over het omkeren van manuren.
Toeleverancier	Selecteer de toeleverancier waarvoor u manuren wilt registreren. Zie de gebruikersdocumentatie <i>Service Providers - Back-office Operations</i> voor meer informatie over toeleveranciers.

Velden voor aanvraagregel

Veld	Omschrijving
Order	Planon ProCenter kopieert automatisch het nummer en de beschrijving van de gerelateerde order. De waarde in dit veld kan niet worden gewijzigd.
Regelnummer	Planon ProCenter geeft automatisch een volgnummer op voor de aanvraagregel.
Standaard aanvraagregel	Verwijzing naar de standaardaanvraagregel waarop deze aanvraagregel is gebaseerd.

Veld	Omschrijving
Product	Het aangevraagde product. Dit veld bevat een keuzelijst met alle producten die geregistreerd en onderhouden worden in de Producten TSI .
Hoeveelheid	Het aantal artikelen dat u wilt bestellen.
Gevraagde leveringsdatum	Voer een leveringsdatum in voor het aangevraagde product.
Uitgiftepunt	Het standaard uitgiftepunt dat is vastgelegd voor het geselecteerde product. Meerdere distributiepunten kunnen beschikbaar zijn voor een product. U kunt een keuze maken uit de uitgiftepunten die voor het geselecteerde product beschikbaar zijn. Als het product of de hoeveelheid wordt gewijzigd in de aanvraagregel, wordt het distributiepunt ook bijgewerkt. Als er meerdere distributiepunten beschikbaar zijn voor het product, wordt het distributiepunt met de hoogste reeks-ID gekozen. Als er dan nog steeds geen distributiepunt wordt gevonden, wordt het bovenstaande gedaan voor het hogerliggende object. Als er voor geen enkel bovenliggend object een distributiepunt wordt gevonden, wordt het veld gewist.
	 Het distributiepunt wordt automatisch bepaald in de status Gemeld op basis van het geselecteerde object of interne uitvoerder. Wanneer een aanvraagregel is ingesteld op de status Geaccepteerd, dan kan het veld voor het distributiepunt niet worden gewijzigd. Om het distributiepunt te wijzigen, moet de aanvraagregel worden teruggezet naar de status Gemeld.
Code	Hier kunt u een code voor de aanvraagregel invoeren.
Producteenheid	De eenheid voor het bestellen van een aangevraagd product, bijvoorbeeld per stuk, meter, doos of set. Selecteer een eenheid uit de lijst.
Deeluitgiften toegestaan?	De waarde Ja geeft aan dat het gevraagde product kan worden uitgegeven in meerdere deeluitgiften.
	 Als Ja is geselecteerd in de velden Voorraadbeheer > Automatische reservering en Deeluitgiften toegestaan?, dan wordt onmiddellijk voorraad gereserveerd op basis van de beschikbaarheid. Als Nee is geselecteerd voor het veld Deeluitgiften toegestaan?, dan wordt de status van deze voorraadaanvraag gewijzigd in Gereserveerd alleen als de volledige voorraad

Veld	Omschrijving
	beschikbaar is. Als er andere voorraadaanvragen in de wachtrij staan (met een kleinere hoeveelheid en/of deelluiften toegestaan), worden deze eerst verwerkt.
	 Zie <i>Voorraadbeheer</i> voor meer informatie over automatisch reserveren.
Status	Dit read-only veld toont de status van de aanvraagregel. Planon ProCenter wijzigt deze automatisch als de status van de aanvraag wordt gewijzigd. Als de status wordt gewijzigd van Gemeld naar Bevestigd , wijzigt de status van de aanvraagregel ook automatisch van Gemeld naar Bevestigd .
Prijs (excl. btw)	De prijs van het product zoals geregistreerd in de TSI Productcatalogus. U kunt de prijs echter naar wens wijzigen.
Datum prijsopgave	De datum waarop de prijs is toegevoegd.
Belasting / btw- tarief	Het BTW-tarief dat op deze datum voor het product geldt.
Verreken %	Een korting of toeslag boven op het standaardbedrag. Voer 20 in om een toeslag van 20% op te geven of voer -20 in om een korting van 20% op te geven.
Totale kosten excl. belasting / btw	Dit berekeningsveld bevat het totaalbedrag exclusief BTW. De formule voor de berekening is: $\text{artikelen} * 100 + (\text{kortings/toeslag}\%) * \text{standaardbedrag}$
Totale kosten incl. belasting / btw	Dit berekeningsveld bevat het totaalbedrag inclusief BTW. De formule voor de berekening is: Bedrag exclusief BTW + BTW-tarief.
Normkostencategorie	Selecteer een normkostencategorie uit de lijst. Dit veld is standaard niet zichtbaar. Neem contact op met uw Planon ProCenter -beheerder om deze beschikbaar te stellen.
Normkostensoort	Selecteer een normkostensoort uit de lijst. Dit veld is standaard niet zichtbaar. Neem contact op met uw Planon ProCenter -beheerder om deze beschikbaar te stellen.
Itemtype	Het itemtype van het gevraagde product, bijvoorbeeld een video. U kunt ook het itemtype naar wens wijzigen.

Veld	Omschrijving
Merk	Het merk van het gevraagde product zoals geregistreerd in de TSI Productcatalogus. U kunt het merk wijzigen indien gewenst.

Velden voor inkooporderregels

Veld	Omschrijving
Code	Hier kunt u een code voor de inkooporderregel invoeren.
Inkoopartikel	Het aangevraagde inkoopartikel. Dit veld bevat een keuzelijst met alle inkoopartikelen. Inkoopartikelen worden geregistreerd en onderhouden in Ondersteunende gegevens > Artikelgroepen > Artikelen .
Hoeveelheid	Het aantal inkoopartikelen dat u wilt bestellen.
Producteenheid	De gebruikte eenheid voor het bestellen van een aangevraagd inkoopartikel, zoals stuks, meters, doos of set. Dit kan met behulp van de keuzelijst. Planon ProCenter geeft automatisch een waarde op als dit veld is ingevuld voor een inkoopartikel in Ondersteunende gegevens . De waarde in het veld kan worden gewijzigd.
Prijs excl. Btw	De prijs die is opgegeven voor het inkoopartikel in Ondersteunende gegevens wordt automatisch naar dit veld gekopieerd. U kunt deze waarde wijzigen.
Verreken %	Een korting of toeslag boven op het standaardbedrag. Voer 20 in om een toeslag van 20% op te geven of voer -20 in om een korting van 20% op te geven.
Totale prijs excl. Btw	Een berekeningsveld dat het totaalbedrag exclusief BTW toont. De formule voor de berekening is: $\text{Hoeveelheid} * 100 + (\text{aanpassingspercentage}) * \text{prijs excl. Btw} / 100$
Btw-tarief	Het btw-tarief dat is opgegeven voor het inkoopartikel in Ondersteunende gegevens wordt automatisch naar dit veld gekopieerd. U kunt deze waarde wijzigen.
Totale prijs incl. btw	Een berekeningsveld dat het totaalbedrag inclusief BTW toont. De formule voor de berekening is: $\text{Totale prijs excl. Btw} * 100 + \text{btw-tarief} / 100$
Status	In dit alleen-lezen veld wordt de status van de inkooporderregel weergegeven. Planon ProCenter wijzigt automatisch de status als de status van de order wordt gewijzigd. Als de status wordt gewijzigd van Inkooporder

Veld	Omschrijving
	gemeld naar Inkooporder bevestigd , wijzigt de status van de inkooporderregel ook automatisch van Gemeld naar Goedgekeurd .
Uitgiftepunt	Het standaarddistributiepunt dat is geregistreerd voor het betreffende inkoopartikel. Planon ProCenter vult automatisch de waarde in als dit veld is ingevuld voor een inkoopartikel in de TSI Productcatalogus. De waarde in het veld kan worden gewijzigd. U kunt een uitgiftepunt voor dit catalogusartikel kiezen uit de keuzelijst.
Inkooporder	Planon ProCenter kopieert automatisch het nummer en de beschrijving van de betreffende order. De waarde in dit veld kan niet worden gewijzigd.
Naam	De naam van het geselecteerde inkoopartikel wordt automatisch opgegeven in dit veld.
Datum prijsopgave	De datum die is opgegeven voor het inkoopartikel in Ondersteunende gegevens wordt automatisch naar dit veld gekopieerd. U kunt deze waarde wijzigen.
Producteenheid	De besteleenheid die gebruikt wordt door de leverancier. Een besteleenheid van 100 geeft aan dat het item alleen in batches van 100 of een veelvoud van 100 kan worden besteld.
Regelnummer	Planon ProCenter geeft automatisch een volgnummer op voor de inkooporderregel. Het veld is alleen-lezen.

Bonnenvelden

Veld	Omschrijving
Code	Voer een code in voor de bon.
Naam	Voer een naam in voor de bon.
Kopie van bestand bewaren	Selecteer Ja om een kopie van de bon op te slaan op uw lokale schijf, op de locatie die is opgegeven in Systeeminstellingen >Bestandslocaties .
Bon	Selecteer een samenvoegrapport dat u wilt gebruiken bij het genereren van een bon.
Opslaan als PDF	Selecteer Ja om de order op te slaan en het samenvoegdocument als

Veld	Omschrijving
	PDF te versturen in plaats van in het oorspronkelijke bestandsformaat. Dit is alleen van toepassing op bonnen in de <i>.rtf</i> , <i>.doc</i> of <i>.docx</i> bestandsformaten.
	 Als dit veld niet beschikbaar is op uw layout vanwege autorisatie-instellingen, wordt de bon opgeslagen in het originele formaat.
Gebruikersstatus	Selecteer een gebruikersstatus voor het ordersjabloonbon. De bon zal getoond worden wanneer u de Bonnen pop-up opent voor een order in deze status.
De volgende velden zijn alleen van toepassing op het e-mailen van bonnen.	
Geadresseerde	Selecteer een geadresseerde voor de sjabloonbon. De geadresseerde kan een persoon of adres zijn, of een externe melder.
Kopie aan	Hiermee kunt u de bon kopiëren naar andere ontvangers.
	 De Geadresseerde en Kopie aan velden mogen verwijzen naar elk veld op de order dat refereert aan een persoon, adres of externe melder, inclusief Vrije velden of Vrije verwijzende velden.
E-mailadres afzender	Selecteer het e-mailadres dat moet worden gebruikt om een e-mail te verzenden.
E-mailadres voor antwoord	Selecteer het e-mailadres dat moet worden gebruikt wanneer de gebruiker een verzonden e-mail beantwoordt.
	 De velden E-mailadres afzender en E-mailadres voor antwoord worden opgehaald van de volgende locaties, in de onderstaande volgorde van prioriteit: • Lay-out • Formulieren • Accountinstellingen

Veld	Omschrijving
	• Objectinstellingen • Instellingen voor uitgaande e-mail
Ticketnaam toevoegen aan e-mailonderwerp	Als u op Ja klikt, wordt de naam van het geselecteerde samenvoegrapport toegevoegd aan het begin van het e-mailonderwerp.
	Attentie De (print) formulieren over statusverandering werken alleen als u de juiste autorisatie voor dit veld hebt.
Rapport e-mailonderwerp	Dit rapport bevat informatie over de velden die moeten worden weergegeven in het e-mailonderwerp. Standaard bevat het Onderwerp veld van de email de Code & Beschrijving .
	 Het wordt aanbevolen om een rapport met alleen gegevens te koppelen met de vereiste inhoud. Zie Rapporten > Rapporten met alleen gegevens maken voor meer informatie over rapporten die alleen gegevens bevatten.
Communicatie opslaan als	Selecteer Communicatielogs om orderformulieren/documenten op te slaan als communicatielogs. Orderdocument is standaard geselecteerd.
Communicatielogtype	Wanneer u Communicatielog selecteert in het veld Communicatie opslaan als , is dit veld ingeschakeld en kunt u het type communicatielog kiezen waarin uw formulier/ticket wordt opgeslagen.
Standaardbijlage - document 1/2/3	Geef de locatie op van de documenten die standaard aan de e-mail moeten worden toegevoegd. U kunt maximaal drie documenten bijvoegen.

Documentvelden

Veld	Omschrijving
Naam	De documentnaam.

Veld	Omschrijving
Datum/tijd document	De datum en tijd waarop het document is toegevoegd.
Versie	Voer een versienummer in.
Type	Het documenttype: een bestand of notitie/memo.
Bestand document	Browse en upload het bestand dat u als document wilt toevoegen. De bestandsnaam en het pad worden in het veld getoond.
Toelichting	In dit veld kunt u een opmerking of commentaar typen bij het bestand.

Instellingen systeemrapporten

Parameters	Beschrijving
Titel	Geef een titel op voor het rapport.
Ondertitel	Geef een ondertitel op voor het rapport.
Veld Rapport groeperen op	Selecteer een veld waarop de rapportgegevens gegroepeerd moeten worden.
3D-staafdiagram gebruiken	Selecteer Ja om een 3D-staafdiagram op te nemen in het rapport. Standaard wordt een taartdiagram getoond.
Toon kosten incl. BTW	Selecteer Ja om de kosten inclusief BTW te laten tonen. Dit veld is specifiek voor het rapport Kostenoverzicht .

Checlistitemgegevens bij orders

Veld	Omschrijving
Code	Voer een code voor het checklistitem.
Standaardactiviteitsdefinitie	Selecteer een relevante standaardactiviteitsdefinitie via het dialoogvenster in dit veld.

Veld	Omschrijving
Omschrijving	Voer een relevante beschrijving voor het checklistitem in.
Volgorde	Voer een getal in dat de volgorde aangeeft waarin het checklistitem moet worden uitgevoerd
Toelichting	Indien gewenst, geef een toelichting op bij de checklistitems. Informatie die in dit veld is ingevoerd, in de onderhoudsbibliotheek (standaardactiviteitsdefinitie) of door backoffice personeel in Werkorders (over een onderhoudsactiviteit) wordt niet weergegeven op de mobiele apparaten van monteurs, maar blijft alleen zichtbaar voor de backoffice. Echter, als een onderhoudsmonteur een toelichting invult in het veld Toelichting in de PMFS app, wordt die informatie periodiek ge-upload naar de backoffice en toegevoegd aan de bestaande toelichtingen.
Verplicht?	Selecteer Ja om het checklistitem een verplicht onderdeel te maken van de orderafhandeling.
Resultaat	Toont het resultaat voor een checklistitem, zoals geselecteerd in de PMFS-app. De standaardwaarde is Niet beoordeeld. De andere resultaten die kunnen worden geselecteerd zijn: Beoordeeld met bevindingen of Voltooid. Als u Beoordeeld met bevindingen selecteert, is het verplicht om een reden in het veld Reden in te voeren. Dit PMFS-gerelateerde veld wordt alleen weergegeven in checklists voor onderhoudsactiviteiten bij de order.
Reden	Toont de reden voor het resultaat van het checklistitem, zoals geselecteerd in de PMFS-app. Dit PMFS-gerelateerde veld wordt alleen weergegeven in checklists voor onderhoudsactiviteiten bij de order.

Werkopdrachtvelden

Veld	Omschrijving
Afspraak met klant?	Klik op Ja als de werkopdracht moet verschijnen als een afspraak met klant op het mobiele apparaat van de onderhoudsmonteurs (uitvoerder intern). Eenmaal gemaakt in een afspraak met klant, heeft het een vaste startdatum. Monteurs kunnen dit

Veld	Omschrijving
	type order herkennen aan een speciaal icoon in de PMFS-app. De standaardinstelling in dit veld is Nee .
	 Het volgende geldt voor zowel 1: 1 planning als in 1:n planning geldt: als een bijbehorende werkopdracht is gedefinieerd als een afspraak met klant, dan wordt de bijbehorende order ook gedefinieerd als een afspraak met klant.
Standaardwerkopdracht?	Geeft aan of deze werkopdracht was gebaseerd op een werkorder die bestond voordat u een upgrade naar werkopdrachten uitvoerde. Het wordt gebruikt voor het synchroniseren van bestaande taken die nog geen werkopdrachtinformatie hebben.
Gesynchroniseerd houden?	Technisch veld, gebruikt om de order bij te werken met gegevens van de werkopdracht of vice versa.
Hoofdwerkopdracht	Geef aan of de werkopdracht een hoofdwerkopdracht is.
Order	Toont de order waaraan de werkopdracht is gekoppeld.
Status	Toont de systeemstatus van de werkopdracht.
Uitvoerder intern	Selecteer de uitvoerder / monteur die de werkopdracht moet uitvoeren.
Vakgroep	Verwijzing naar de vakgroep die van toepassing is op de werkopdracht.
Toegewezen uren	Dit veld is alleen van toepassing en bewerkbaar wanneer de Werkopdrachten licentie en feature switch zijn geactiveerd (om <i>meerdere werkopdrachten</i> op een order mogelijk te maken). Voorwaarde: Het veld Oorspronkelijk gebudgetteerde uren van de order moet een waarde bevatten. Het veld Toegewezen uren toont het berekende aantal uren dat de uitvoerder nodig heeft om de werkopdracht uit te voeren. Zie voor meer informatie.
Inzet	Dit veld is alleen van toepassing en bewerkbaar als de Werkopdrachten licentie en feature switch <u>niet</u> zijn geactiveerd. Het toont het aantal uren dat nodig is om de werkopdracht te voltooien. Elke wijziging aan de uitvoerder of de Geplande startdatum-tijd

Veld	Omschrijving
Beëindigd op	zal leiden tot een herberekening van de Geplande einddatum-tijd . Datum-tijdstempel voor het beëindigen van de werkopdracht. Een werkopdracht wordt als 'beëindigd' beschouwd als de backoffice een definitieve status instelt (Geweigerd, Tijdelijke oplossing, Gestopt of Gereed). Dit veld houdt geen rekening met de Actiedatum-tijd .
Actiedatum-tijd	Datum-tijdstempel, met de datum-tijd van de laatste actie door de toegewezen uitvoerder / monteur. Voorbeeld: een monteur voltooit een taak op het apparaat, maar werkt offline. De Actiedatum-tijd wordt ingevuld met het moment dat de taak op het apparaat is voltooid. Het veld Beëindigd op wordt echter ingevuld met het moment dat de backoffice een status instelt om de taak te voltooien.
Verwachte aankomstdatum-tijd	Toont de verwachte aankomstdatum-tijd die door de uitvoerder / monteur is ingevoerd bij het accepteren van de werkopdracht.
Alle werkzaamheden voltooid? <i>[alleen bewerkbaar bij een hoofdwerkopdracht]</i>	Als de dit veld instelt op Ja op een en de status van de werkopdracht is Gereed , is de order voltooid. Als dit veld is ingesteld op Nee en de status van de werkopdracht is ingesteld op Gereed (en er zijn geen andere actieve hoofderkopdrachten), wordt de order op Opgeschort gezet. Als dit veld leeg is (= standaardwaarde) en de hoofdwerkopdracht is ingesteld op Gereed , dan wordt de order ingesteld op Voltooid .
Geplande startdatum-tijd (object)	Geef de datum en tijd op waarop het werk moet worden gestart. Dit tijdstip is gebaseerd op de tijdzone van het geselecteerde object.
Geplande einddatum-tijd (object)	Geef de datum en tijd op waarop het werk moet worden beëindigd. De einddatum-tijd wordt automatisch berekend als de velden Inzet of Toegewezen uren zijn ingevuld. Dit tijdstip is gebaseerd op de tijdzone van het geselecteerde object.
Geplande startdatum-tijd (gebruiker)	Geef de datum en tijd op waarop het werk moet worden gestart. Het tijdstip is gebaseerd op de tijdzone van de gebruiker.

Veld	Omschrijving
Geplande einddatum-tijd (gebruiker)	Geef de datum en tijd op waarop het werk moet worden beëindigd. Het tijdstip is gebaseerd op de tijdzone van de gebruiker.
PMFS-status	Toont de verwerkingsstatus van de PMFS-werkopdracht: • leeg: de werkopdracht staat niet op het apparaat, of op het apparaat, maar is nog niet geaccepteerd of afgewezen. • Geaccepteerd: de onderhoudsmonteur heeft de toegewezen werkopdracht (taak) op het mobiele apparaat geaccepteerd. Zelfs als de monteur offline werkt, blijft de taak op het apparaat. • Voltooid: de monteur heeft de werkopdracht <i>Beëindigd</i> op het mobiele apparaat (Einde werk, Stop, Tijdelijke oplossing, Opnieuw toewijzen of VGM geweigerd). Nadat deze status is gewijzigd, worden zowel de werkopdracht als de order bijgewerkt met de gegevens die door de technicus zijn toegevoegd. De taak wordt van het apparaat verwijderd.
Reden	Als een actie + reden is geconfigureerd voor de status van deze werkopdracht, verwijst het veld Reden naar de reden die door de uitvoerder is ingevoerd voor een specifieke actie (statusovergang).
Reden voor weigering van aftekenen	Toont de reden die de klant heeft ingevoerd bij het weigeren om de taak af te tekenen op het mobiele apparaat van de monteur.

Index

A

- Aanvraag
 - status 13
 - toevoegen 13
- Aanvraagregels
 - toevoegen 50
- Actieve raming 92
- Antwoordregels 11

B

- Bestaande orders koppelen aan een project 42
- Bon: genereren 58
- Bon: opvragen 59
- Bonnen
 - e-mail als bijlage 60
 - e-mail bewerken voor versturen 60
 - standaardbijlage 60
 - vereisten voor e-mail 60
- Bonnen: afdrukvoorbeeld bekijken in browser 60
- Bonnen: afdrukvoorbeeld bekijken in MS Word 60
- Budget
 - Onderdelenniveau 11
 - Orders 11
 - tonen bij orders 57

C

- Calculatiebestand 92
- Checklistitemvelden bij orders
 - Toelichting van backoffice 103
 - Toelichting via PMFS-app 103
- Communicatielogs 64
 - AppSuite-orders 65
 - interne communicatie 65
 - PMFS-orders 65
- Communicatielogs toevoegen 64
- Communicatielogs: bijlagen 65
- Communicatielogs: formulieren 65

D

- Datum gemeld
 - datum/tijd 33

E

- Extern bedrijf 93

F

- Filteropties: dialoogvenster
- Standaardorders 44

G

- Gearchiveerde orders
 - weergeven 23
- Gegevens ramingen 55
- Gekoppelde melding: toevoegen 30
- Gerelateerde order
 - tonen bij update 22
- Gerelateerde orders
 - weergeven 21
- Gewenst gereed
 - bereken 33

H

- Herhalen suborder binnen groep 27
- Herhalende orders 25
- Herhalende orders: wijzigen 27

I

- Informatie over asset bij order 24
- Informatie over melder bij order 24
- Inkooporderregels: toevoegen 52
- Inkooporders
 - toevoegen 14
 - toevoegen als sub 14
- Instellingen Orders
 - algemeen 33
- Instellingen systeemrapporten 103
- Interactie met andere TSI's 10

K

- Knowledge Base 67
- Knowledge Base item: eerder toegepast 69
- Knowledge Base item: toepassen 68
- Knowledge Base item: zoek 68
- Knowledge Base: Knowledge Base documenten 69
- Knowledge Base-item: ophalen 67
- Kopie van bestand bewaren 100
- Kostenbeheer 53

Kostenbeheer: orderkosten verwijderen 56
 Kostenbeheer: raming opnemen voor een aanvraag 52
 Kostenoverzicht 53, 71, 71

L

Laatste minuut risicoanalyse
 AppSuite 12
 back-office 12
 LMRA 12
 Orderdetails stap 12
 Veiligheid, Gezondheid en Milieu (VGM) controle verplicht 12
 vragenlijst 12
 Legenda prioriteitskleuring 17

M

Maintenance Manager 14
 Manuren
 speciaal tarief 94
 tariefgroep 94
 teruggedraaide manuurrecord) 94
 toeleveranciers 94
 toeslagpercentage 94
 uitvoerder intern 94
 Manuren: toevoegen aan order 57
 Melding: toevoegen 13

N

Normkostencategorie 54
 Normkostensoort 54

O

Offerte 54
 Offerte: gegevens 54
 Offertegegevens: raming aanmaken 54
 Onderhoudsactiviteit
 gerelateerde gevaren tonen 39
 gerelateerde risicobeoordelingen tonen 39
 toon gerelateerde
 methodeverklaringen 39
 werkgerelateerde activiteitstypen weergeven 39
 Onderhoudsplanorders 38
 Oorspronkelijke rapportage

 datum/tijd 33
 Ophalen van orders
 met behulp van Onderdelen 19
 Opnieuw toewijzen
 afgewezen order/aanvraag 33
 Opslaan als PDF 100
 Order: herhalend maken 25
 Order: toevoegen 20
 Orderarchivering
 groepen orders 29
 individuele orders 29
 Orderdocument: bestand 62
 Orderdocument: bijlagen 63
 Orderdocument: bonnen 63
 Orderdocument: memo 62
 Orderdocument: toon suborder 62
 Orderdocumenten
 Bestanden 62
 Bonnen 62
 Orderegels: inkooporder 16
 Orderflow: toepassen op orders 39
 Ordergroep 16
 Orderhiërarchie
 suborder toevoegen aan hoofdorder 14
 Orderhistorie 28
 Orderkosten 15
 Orderlijst
 schakelknoppen 21
 weergave aanpassen 21
 Orderonderdelen
 filter voor afdalen 19
 Orderregels 50, 50
 Orderregels: aanvraag 16
 Orderregels: opnemen in raming 55
 Orderregels: opnemen in werkelijke kosten 55
 Orderregels: werkorder 16
 Orders 12
 bereken de gewenst gereed datum 33
 ophalen uit archief 29
 werken met 19
 Orders: impact van veldwijzigingen 74
 Orders: standaardwaarden 46

Orders: tonen waar documenten zijn
bijgevoegd 23

Orders: voorkeuren 46

Orders: weergave op basis van
prioriteitskleur 22

Orders: Workflow- en statusovergang
17

Ordertype: wijzigen 25

Ordertypen

- Aanvraag 14, 14
- aanvragen 12
- Inkooporder 14
- inkooporders 12
- meldingen 12
- Onderhoudsplanorder 14
- onderhoudsplanorders 12
- Reservering 14
- reserveringen 12
- verhuisaanvragen 12
- Verhuismelding 14
- Verhuisorder 14
- verhuisorders 12
- Werkorder 14
- werkorders 12

Ordervelden

- PMFS-gerelateerde ordervelden 78
- SLA-gerelateerde ordervelden 78
- Werkopdrachtgerelateerde velden 78

Ordervoorkeuren 16

P

Peildatum: orderproject 42

Primaire en gerelateerde meldingen 31

Primaire melding

- kopiëren van 32
- maken 31
- soortgelijke meldingen koppelen 32

Projecten 41

R

Raming 55

Raming versus werkelijke kosten 56

S

Sjabloonbon 58

Sjabloonbon: maken 58

Standaard prijs 90

Standaardbijlage 100

Standaardkosten: rapport 54

Standaardorders: filteropties 44

Standaardorders: gebruik 43

Standaardorders: order toevoegen op
basis van standaardorder 43

Standaardwaarden in dialoogvensters
en filters 16

Suborder: toevoegen 21

Systeemrapport 71, 73

Systeemrapporten 71

T

Ticketnaam toevoegen aan e-
mailonderwerp 100

Tonen werkgerelateerde ...

- activiteitstypes 24
- gevaren 24
- methodeverklaringen 24
- risicoanalyses 24

V

Veldwijzigingen: volgorde 74

Verreken-% 90

Vind orders/werkopdrachten
door interne uitvoerder 19

Voltooing 71, 73

Voorkeuren: werken met 47

W

Werkelijke kosten: toevoegen 55

Werken met standaardwaarden 47

Werken met vragenlijsten 35

Werkopdrachten

- AppSuite - Field Services 17
- Resource Planner 17
- TSI Personeel 17
- Werkorders 17

Werkopdrachtvelden 104

Werkorders 14

Werkorders TSI 10

Symbols

: concepten 11

: voorbeeld van veldwijzigingen 76