

FACILITY SERVICES - 'ticketing systeem'

De afdeling facility services van de PXL hogeschool heeft besloten om een laagdrempelige mobiele app (ticketing systeem) te laten ontwikkelen en die het voor iedereen (actief betrokken bij het dagelijkse campusleven) mogelijk moet maken om op een gebruiksvriendelijke manier defecten/storingen aan de infrastructuur, van welke aard ook, te melden.

Het is duidelijk dat er een mobiele app zal ontwikkeld worden die installeerbaar is op het Android en het IOS platform. Het mobiele apparaat is trouwens bij iedereen ingeburgerd en gebruiksvriendelijkheid bij mobiele apps tonen aan dat een gebruiker, na een app 1 keer te gebruiken, 95% van de functionaliteiten in de vingers heeft. Aan het hoofd van de dienst staat een facility manager en geeft leiding aan 10 medewerkers (werkman/vrouw) die dagelijks de veiligheid waarborgen, herstellingen en onderhoud allerlei uitvoeren.

Iedereen die de app installeert moet, ter registratie, een pincode (4 cijfers) ingeven tijdens de installatie en kan die nadien nog wijzigen. Deze pincode is dus het wachtwoord van de app voor dat specifieke toestel. In verband met de gebruiker van de app wordt de pincode en MAC address van het toestel bijgehouden door het systeem.

Bij het aanmelden in de app moet enkel de pincode worden ingegeven. Op het aanmeldscherm staat een verwijzing dat het paswoord ten allen tijde kan worden gewijzigd. (Dit wijzigen is uiteraard optioneel). De gebruiker ziet na het succesvol aanmelden het dashboard van de app.

Iedere gebruiker van de app (in de rol van student, docent, administratie) kan een ticket aanmaken om een melding te maken van een defect/storing. Medewerkers (facility manager, werkman/vrouw) van de dienst facility services kunnen eveneens tickets aanmaken.

Om een melding te maken kiest de gebruiker de menuoptie "ticket indienen" in het dashboard van de app. Om een volledige en correcte melding te registreren dient de gebruiker het soort storing/defect, vastgestelde waarneming(en), tijdstip van vaststelling, locatie campus en lokaal in te geven. De gebruiker drukt op de knop opslaan die op het desbetreffende scherm staat. Indien niet alle velden van de storing/defect (correct) zijn ingevuld krijgt de gebruiker de melding dat niet alle noodzakelijke velden werden ingevuld. De gebruiker (melder) drukt op de knop OK. Het scherm wordt terug getoond en de onvolledige velden worden voorzien van een lichte achtergrondkleur. De gebruiker kan dan alsnog de nodige correcties doorvoeren. Bij een succesvolle registratie krijgt de gebruiker de melding dat het systeem de gegevens succesvol heeft opgeslagen en wordt de gebruiker nadien terug omgeleid naar het dashboard van de app.

Eén keer per dag bekijkt de facility manager de binnengekomen tickets. Een ticket leidt tot het opstellen van één of meerder (interne of externe) werkopdrachten (.pdf-document). Het is dus mogelijk dat meerdere medewerkers met een verschillende expertise aan éénzelfde defect/Storing (= ticket) kunnen werken.

Bij een interne werkopdracht zal de facility manager beslissen wanneer (datum) en welke medewerkers (werkman/vrouw) de storing/defect zullen oplossen. De facility manager zal hiervoor zijn planning aanpassen/bijwerken. Medewerkers (werkman/vrouw) kunnen dagelijks hun planning raadplegen.

Het is immers altijd mogelijk dat het defect/storing niet intern kan opgelost worden en wordt er beroep gedaan op een externe partner (leverancier). In het geval van een

externe werkopdracht bezorgt de facility manager de juiste .pdf, via e-mail, aan de betrokken leverancier.

Na de uitvoering van een interne werkopdracht zal de betrokken medewerker registreren of het ticket, verbonden aan die opdracht, al dan niet kon worden hersteld. Ook de werktijd hieraan verbonden moet ingevuld worden (van ... tot). Na de uitvoering van een externe werkopdracht zal de facility manager op basis van de afleveringsbon van de externe partner (leverancier) registreren of het ticket , verbonden aan de opdracht, al dan niet kon worden hersteld.

Tot slot is de facility manager geïnteresseerd in het maken van rapporten teneinde te kunnen nagaan hoeveel tickets er ingediend werden en (niet) uitgevoerd konden worden in een door hem gekozen tijdsperiode.

Opdracht : Maak het domeinmodel