



Case RealEstateCare

RealEstateCare is een dienstverlenende organisatie die voor verschillende opdrachtgever zoals woningcoöperaties en vastgoedontwikkelaars woningen onderhoudt, verbetert en inspecteert. Hier spelen veel en ingewikkelde bedrijfsprocessen en wordt veel data verwerkt. Eén aspect van deze bedrijfsprocessen is het op locatie inspecteren van een pand en het opnemen van schade (door huurders, ongedierte of calamiteiten), achterstallig onderhoud, verouderde installaties, brandgevaarlijke situaties en al dan niet ongewenste modificaties van huurders.

Van oudsher werd dit met specifieke formulieren gedaan, maar enkele jaren geleden is de overstap gemaakt naar een specifieke webapplicatie voor deze workflow. Inspecteurs konden zelf vanaf de eigen werkplek via de webapplicatie rapportages maken en digitale foto's uploaden.

Echter, de tijden veranderen en er wordt nu gekeken hoe deze workflow nóg beter geïntegreerd kan worden met de andere workflows, zoals het uitbrengen van offertes voor onderhoud en er een koppeling met het crm-systeem ontstaat waardoor de inspecties direct gekoppeld zijn aan de huurderaccounts. Om dit te kunnen stroomlijnen en flexibel in te richten (ook met het oog op toekomstige aanpassingen) moet de nieuw te ontwikkelen mobiele webapplicatie via een (reeds ontwikkelde) web API (restful API) met de backend communiceren. Via deze API moeten inspectierapporten direct verwerkt worden in de backend zodat offertes voor onderhoud of aanpassingen vrijwel direct aangemaakt en gespecificeerd kunnen worden, huurders aangeschreven kunnen worden en eventueel derden ingeschakeld kunnen worden voor metingen, ontruimingen etc.

Beknopt technisch ontwerp

De mobiele webapplicatie moet webbased zijn (een single page application) die in principe op zowel iOS als Android draait. Een touch interface is dus een vereiste. DE UI/UX moet geheel aansluiten op de workflow van de inspecteur. Foto's die met het device gemaakt worden, moeten direct toegevoegd kunnen worden aan de rapportage. Als er geen netwerk is, moet de applicatie gegevens cachen tot er weer een netwerk beschikbaar is. Het 'Home'-scherm van de applicatie bestaat uit een dashboard met de mogelijkheden:

- Toegewezen rapportages (pictogram met 'badge').
- Uitgevoerde rapportages openen (inzien, aanpassen).
- Kennisbase/documentatie.
- Instellingen (of beheer).

Vanuit de lijst met toegewezen rapportages kan de inspecteur op locatie de rapportage van het betreffende pand openen en stap voor stap invullen.

Toegewezen rapportages

Eerst moet een algemeen overzicht worden geopend met diverse opties die al aangevinkt zijn, afhankelijk van het doel van de inspectie zoals:

- Schade opnemen.
- Achterstallig onderhoud opnemen.

- Technische installaties inspecteren.
- Modificaties inventariseren.

NB. De inspecteur moet de overige opties zelf kunnen aanvinken als er specifieke aandachtspunten tijdens de inspectie aan het licht komen.

Bij elke optie zijn er diverse keuzemogelijkheden en tekstvelden die de inspecteur moet invullen en die al dan niet verplicht zijn:

- Schade opnemen:
 - Locatie (tekstveld).
 - Nieuwe schade (radio button).
 - Soort schade (keuzelijst: moedwillig, slijtage, geweld, normaal gebruik, calamiteit, anders).
 - Datum (input met datum keuze).
 - Acute actie vereist (radio button).
 - Omschrijving (tekstveld).
- Achterstallig onderhoud opnemen:
 - Locatie (tekstveld).
 - Soort onderhoud (schilderwerk, houtrot, elektra, leidingwerk, beglazing).
 - Acute actie vereist (radio button).
 - Kostenindicatie (0-500, 500-1.500, 1.500+).
- Technische installaties inspecteren:
 - Locatie (tekstveld).
 - Soort installatie (koeling, verwarming, luchtverversing, elektra, beveiliging).
 - Gemelde storingen (tekstveld).
 - Testprocedure (link naar pdf-bestand).
 - Goedgekeurd (radio button).
 - Opmerkingen (tekstveld).
- Modificaties inventariseren:
 - Bestaande situatie en reeds gedocumenteerde modificaties (link naar pdf-bestand).
 - Locatie aangetroffen modificatie.
 - Uitgevoerd door (huurder, aannemer, onbekend).
 - Beschrijving modificatie (tekstveld).
 - Te ondernemen actie (accepteren, laten keuren, laten verwijderen, laten aanpassen en keuren).
 - Opmerkingen (tekstveld).

Ook kan de inspecteur bij elk punt foto's toevoegen als bewijsmateriaal.

Uitgevoerde rapportages openen

Dit scherm bestaat uit een lijst met uitgevoerde rapportages. Inhoudelijk zijn deze hetzelfde als de toegewezen rapportages, echter met data. Deze kunnen wél aangepast worden.

Kennisbase/documentatie

Achter dit scherm komen alle relevante bestanden te staan met betrekking tot de inspecties, van normbladen tot testprocedures.

Instellingen (beheer)

In dit scherm komen instellingen zoals de accountgegevens van de inspecteur, de avatar, het wachtwoord, voorkeuren voor de interface (licht/donker, etc.), meldingen tonen en geluiden, etc.

Login

De applicatie wordt voorzien van een loginscherm dat username en wachtwoord vraagt. In de definitieve versie zal dit een two-factor identificatie zijn (met melding op mobiele telefoon) of universal login. In de demo-applicatie moet dit gesimuleerd worden met de local storage.

Ten slotte

De definitieve UI moet in samenwerking met de focusgroep bestaande uit een aantal inspecteurs tot stand komen.