

Werkinstructie

IM-viewer Vlaanderen

Inhoudsopgave

Wat is de IM-viewer Vlaanderen?	2
OVK en Contactpersonen	2
De taken van VCMAP	3
Helpdesk taken	3
Monitoring	3
Bereikbaarheid Helpdesk	3
Mail	3
Telefoon	3
Monitoring van het Systeem	4
Real-Time monitoring	4

Wat is de IM-viewer Vlaanderen?

De IM-viewer Vlaanderen is een webtool welke, op basis van online bronnen, inzicht geeft in incidenten die plaatsvinden binnen een geselecteerd gebied. De data is primair afkomstig van Waze. De tool toont per categorie incident, een lijst met incidenten.

OVK en Contactpersonen

Tussen onze diensten door neemt de normale OVK de telefonische bereikbaarheid weer. Als wij (VCMAP-operators) vragen hebben over de STS of functionele/technische meldingen hebben, kunnen wij hiervoor bij Ruud van den Dries terecht. (Op werkdagen tussen 8 en 18 uur, met uitzondering van dinsdag). Als backup kan Steven Boerma benaderd worden indien Ruud niet beschikbaar is.

De taken van VCMAP

De VCMAP houdt er oog op dat het systeem goed werkt en dat als er vragen zijn dat deze beantwoord kunnen worden. **Hiervoor krijgen wij 1,5 minuut per dienst, te boeken op VSO001, aan tijd toegedeeld per dienst.** Tijdens deze tijd worden de volgende categorieën van taken door ons uitgevoerd:

Helpdesk taken

We zijn bereikbaar via mail en telefoon voor technische en functionele meldingen over de werking van het systeem “IM-viewer Vlaanderen” voor de Vlaamse Overheid:

- Het Vlaamse Verkeerscentrum: Beheer van het Vlaamse hoofdwegennet

Monitoring

We houden ook zicht op de functionele werking van het systeem. Hierbij hebben we:

- Een dagelijkse proactieve controle van het vlot laden van de pagina en automatisch verversen van de pagina. Streefwaarden zijn, data zichtbaar binnen 3 seconden. Pagina verversst iedere 30 seconden.
- Controleren of de kaart geladen wordt en geen afwijkingen vertoond.
- Anomaly monitoring, d.w.z. kijken of er bijzondere omstandigheden zijn die misschien wat nader bekeken kunnen worden en of het systeem geen rare vertoningen heeft.

Bereikbaarheid Helpdesk

Mail

Hiervoor wordt vcmap@maptm.nl gebruikt. Controleer deze inbox dus ook tijdens je dienst.

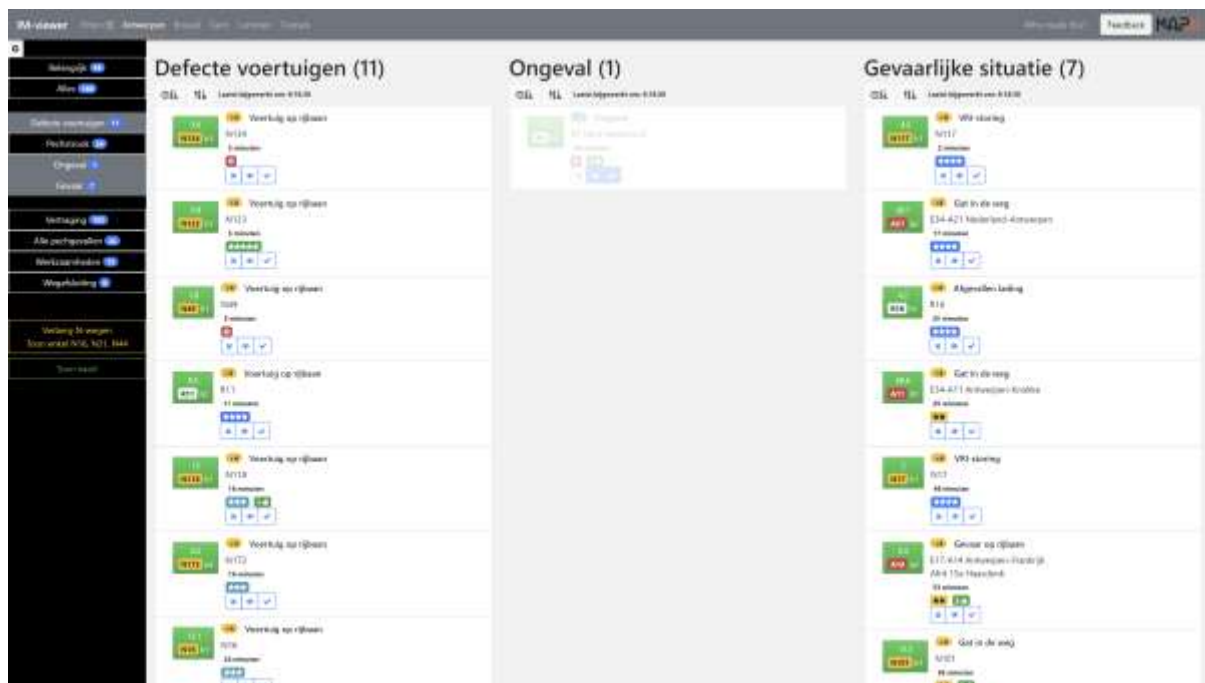
Telefoon

Hiervoor wordt het VCMAP nummer gebruikt (06-38773613), antwoord dus altijd met Servicecentrum VCMAP en niet met BMS/Socrates/etc.

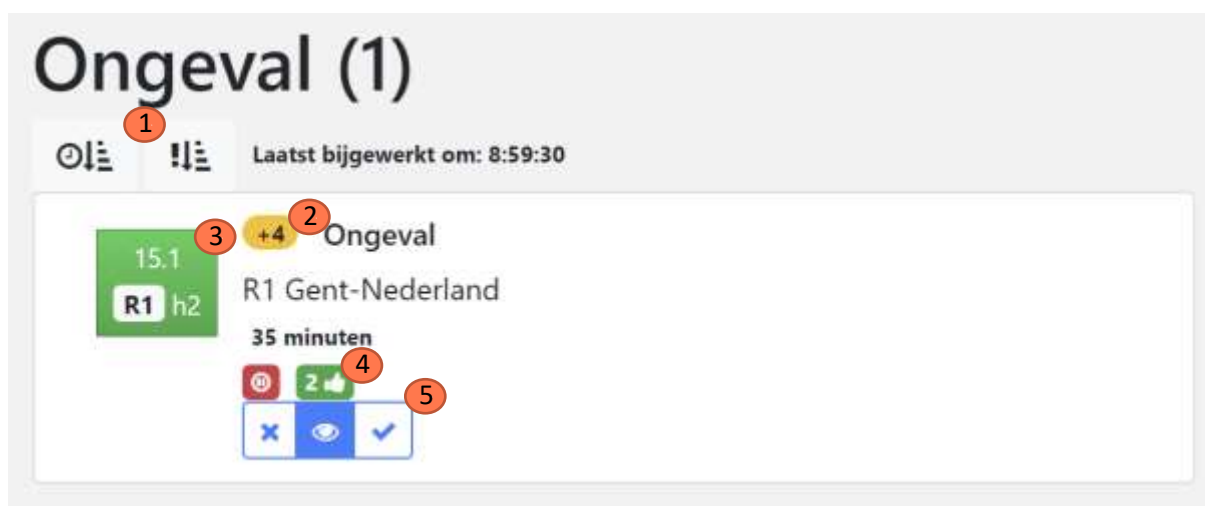
Monitoring van het Systeem

Real-Time monitoring

Het systeem is bereikbaar via de link: <https://imviewer.maptm.be>. Je komt dan op de IM-viewer pagina die er uitziet zoals in de pagina hieronder. De incidenten worden per categorie (zie ook linker menu) in lijsten getoond.



Deze lijst is sorteerbaar¹ op tijd of op prioriteit. De prioriteit wordt aangegeven met een getal op een gekleurde achtergrond². Per incident wordt meer detail gegeven over het type en de locatie.



De locatie wordt weergegeven als hectometerpunt³ met daarin de kilometrage, het wegnummer en de rijrichting (h1 is heen, h2 is terug). Verder wordt de duur van het incident in minuten weergegeven.

De betrouwbaarheid⁴ van de oorspronkelijke melden. Rood met pauze teken is geen betrouwbaarheid en vervolgens loopt het op tot maximaal 5 sterren. Hiernaast staan het aantal bevestigingen van andere weggebruikers in de vorm van 'duimpjes-omhoog'.

Als laatste zijn er 3 (blauwe) knoppen⁵ beschikbaar voor de gebruiker van de tool. Hiermee kan per incident aangegeven worden of deze foutief is (kruisje), gezien is (oogje) of afgehandeld (vinkje). De gebruiker kan dit in veel gevallen middels bedienbare CCTV camera's vanuit de VC controleren. Indien het kruisje geklikt is dan verdwijnt de melding uit het overzicht. Als het vinkje wordt geklikt wordt de melding vervaagt en met een lagere prioriteit getoond.

De gebruiker kan op het hectometerbordje³ klikken. Hiermee wordt een klein kaartje met de locatie geopend en aanvullende verkeerskundige informatie in de omgeving van het incident getoond.

Aan de linker zijde bevindt zich een menu waarmee de gebruiker kolommen met informatie kan verbergen of tonen. De gebruiker kan hier ook een overzichtspagina openen. In de navigatiebalk heeft de gebruiker de mogelijkheid een ander gebied te kiezen. Rechts in de navigatiebalk bevindt zich een feedback formulier welke de eindgebruiker ook kan gebruiken voor op- of aanmerkingen. Deze worden automatisch doorgestuurd naar Ruud van den Dries.

De informatie op de pagina wordt automatisch iedere 30 seconden ververs. De tool geeft hier ook feedback over met een 'Updating' indicatie onder in beeld.

FAQ

Hieronder een lijst met vaker gestelde vragen. Graag aanvullen indien er nieuwe vragen zich voordoen.

Vraag	1 ^{ste} lijns	Resultaat 1 ^{ste} lijns > Nee.	Resultaat 1 ^{ste} lijns > Ja.	2 ^{de} lijns
De webtool laadt niet, is er iets aan de hand?	Controleer of dit voor jou ook geldt.	Probleem ligt bij klant. Geef dit netjes aan en dat wij in de backend ook nog enkele checks zullen doen. Doorzetten naar 2 ^{de} lijns.	Geef netjes aan dat we het probleem herkennen en dat wij in de backend enkele checks zullen doen. Doorzetten naar 2 ^{de} lijns.	1. Ruud 2. Robert
webtool laadt de data langzaam	Controleer of dit voor jou ook geldt.	Probleem ligt bij klant. Geef dit netjes aan en dat wij in de backend ook nog enkele checks zullen doen. Doorzetten naar 2 ^{de} lijns.	Geef netjes aan dat we het probleem herkennen. Probleem ligt zeer waarschijnlijk bij de werking van de Databases. Doorzetten naar 2 ^{de} lijns.	1. Ruud 2. Robert
Data verdwijnt en komt weer terug	Bekend probleem.	Bekend probleem. Antwoord is altijd Ja.	We werken aan een lange termijn oplossing voor dit probleem.	1. Ruud
Waze kaart laadt niet.	Bekend probleem. Dit komt incidenteel voor.	Bekend probleem. Antwoord is altijd Ja.	We werken aan een lange termijn oplossing voor dit probleem.	2. Ruud
Hectometerpunt klopt niet.	Dit kan voorkomen.	-	Vraag om zoveel mogelijk informatie over welk punt, en eventueel of het meerdere punten betreft. Wat er fout is en wat de juiste informatie zou moeten zijn.	1. Ruud 2. Steven

Vraag met betrekking tot aanpassing van functionaliteit				<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruud 2. Steven
Vraag met betrekking tot uitbreiding van functionaliteit				<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruud 2. Steven