

# Functioneel Ontwerp

## Uitbreiding/aanpassing KCS mobiel

Datum: dinsdag 15 april 2014  
Auteur: N. Bruins  
Versie: 1.3

Welbergweg 80-84  
Postbus 768  
7550 AT Hengelo  
Tel 074 259 40 08  
Email [info@exxellence.nl](mailto:info@exxellence.nl)

### Versiebeheer

Versie	Status	Datum	Auteur	Reden nieuwe versie
1.0	Definitief	21-03-2014	N. Bruins	Eerste versie.
1.1	Definitief	02-04-2014	N. Bruins	Review opmerkingen verwerkt.
1.2	Definitief	10-04-2014	N. Bruins	Fout in verwijzing naar figuren

1.3	Definitief	15-04-2014	N. Bruins	Opmerkingen uit gezamenlijk document
-----	------------	------------	-----------	--------------------------------------

Tabel 1 – Versiebeheer

## Wijzigingenoverzicht

Versie	Wijzigingen
1.1	Enkele tekstuele wijzigingen
1.2	Verwijzingsfout naar figuren opgelost Bij behandelen zaak de optie toegevoegd om urgentie bij zaak in en uit te kunnen schakelen via KCS mobiel
1.3	Controle vragen niet tonen en zaaktype wordt niet via KCS mobiel gewijzigd.

Tabel 2 – Wijzigingenoverzicht

## Review log

Versie	Datum	Reviewer(s)
1.0	26-03-2014	W. Kleisman

Tabel 3 - Review log

## Inhoudsopgave

<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>4</b>
1.1    UITGANGSPUNTEN .....	4
<b>2. FUNCTIONELE UITWERKING .....</b>	<b>5</b>
2.1    WERKVOORRAAD.....	5
2.2    ZAAKDETAIL SCHERM .....	6
2.2.1 <i>Zaak behandelen</i> .....	7
2.2.2 <i>Wijzigen verantwoordelijke</i> .....	8
2.3    ZOEKEN OP ZAAK .....	10
<b>3. REFERENTIES .....</b>	<b>11</b>

## Figuren

Figuur 1 KCS mobiel: Werkvoorraad .....	6
Figuur 2 KCS mobiel: werkvoorraad afdeling.....	6
Figuur 3 KCS mobiel: Zaakdetail scherm.....	7
Figuur 4 KCS mobiel: zaakdetail scherm melding doorsturen .....	9
Figuur 5 KCS mobiel: Zoeken zaak .....	10

# 1. Inleiding

Dit functioneel ontwerp is tot stand gekomen n.a.v. een gebruikerssessie in Vlaardingen over het gebruik van KCS mobiel. In Document [D1] is het verslag van dit overleg weergegeven.

## 1.1 Uitgangspunten

1. Als basis voor dit FO is het huidige KCS mobiel genomen zoals dit momenteel in versie 5.0 van de Excellence Suite is geïmplementeerd. Dit FO beschrijft de wijzigingen ten opzichte van die versie.
2. Voor het behandelen van zaken via KCS mobiel worden de mogelijk vervolg statussen uit het ingerichte ZTC proces weergegeven. Door Vlaardingen is hierbij expliciet aangegeven dat de oplossing eenvoudig in gebruik moet zijn, net zoals dat nu ook het geval is. Hier geldt het credo "Less is more!". Derhalve zal niet het gehele ZTC proces ondersteund gaan worden binnen KCS mobile. Dit betekent dat de instructie, controle vragen, eigenschappen e.d. niet ondersteund worden in het KCS mobiel. Bij de configuratie zal hier rekening mee moeten worden gehouden.
3. KCS mobiel moet werken op een iPhone 5
4. De Windows terminals worden niet meer gebruikt. Hier hoeft geen rekening meer mee te worden gehouden.
5. De meldingscategorie, het zaaktype, moet gewijzigd kunnen worden indien blijkt dat het verkeerde zaaktype is gekozen. Net als in het KCS wordt dit alleen ondersteund voor afgeleide zaaktypes die aan het zelfde referentie proces zijn gekoppeld. Gezien de hoeveelheid zaaktypen en de beperkte ruimte is op 11-04-2014 afgestemd om vooralsnog geen ondersteuning voor het wijzigen van zaaktypen in het KCS mobiel in te bouwen. Dit zal procesmatig worden opgelost.
6. De Zaaktype autorisatie, zoals deze in 5.1 is toegevoegd, is ook van toepassing op het KCS mobiel
7. Na inloggen komt de behandelaar in de werkvoorraad. De huidige opzet is goed maar wordt uitgebreid met de volgende info:
  - a. Als een melding overtijd is, dan krijgt deze het KCS icoontje (!) (voor het zaaknummer)
  - b. Aantal dagen in resterend of over tijd wordt bij de melding getoond (naast zaaknummer)
  - c. Verder spoed/gevaar meldingen bovenaan (kleur rood of geel), wachtstand kleur blauw
  - d. Sortering van de werkvoorraad wordt: oude meldingen bovenaan, nieuwe meldingen onderaan.
  - e. Klein bugje in 5.0: Nu staat er na de ":" op het scherm geen spatie, voor leesbaarheid deze svp wel toevoegen.
8. In de Werkvoorraad in het KCS mobiel worden alleen zaken van het zaaktype meldingen en zaken met een bepaalde status getoond. De zaken worden dus gefilterd op zaaktype en status.
9. Bij het openen van een melding zien we naast de huidige informatie de volgende elementen:
  - a. (Geheel onderaan het scherm:) Alle statussen zijn zichtbaar + de toelichting
  - b. Via hyperlink op de locatietekst wordt de kaarten app van de iPhone geopend en de locatie getoond op de kaart.
10. Bij het in behandeling nemen/status overgangen (NB: EENVOUDIG HOUDEN):
  - a. Instructieteksten weg
  - b. Controle vragen tonen als ze er zijn

- c. Bij DOORSTUREN: snel teksten selecteren + vrije tekst voor evt extra toelichting + 3 categoriën selecteren
  - d. Bij WACHTEN: snel teksten selecteren + vrije tekst voor evt extra toelichting.
    - i. De huidige geplande eind datum wordt getoond
    - ii. De nieuw geplande datum wordt geselecteerd
    - iii. Na opslaan gaat er automatisch een mail uit naar de melder met de geselecteerde Snel tekst en nieuwe datum (kop en voettekst van de mail is daarbij standaard).
11. Algemeen (open deur): Als er niets te tonen valt, dan ook niets tonen (b.v. kopjes zoals "Controle vragen").
  12. Het Afhandelen blijft werken zoals nu het geval is.
  13. Het overzicht van de totale voorraad blijft zoals het nu ook werkt (Dit is de voorraad van waaruit men een melding overneemt in de eigen werkvoorraad).
  14. Naast het bij doorsturen op de 3 categorieën moet het ook mogelijk zijn om de verantwoordelijke van de melding te wijzigen.
  15. Als men niet weet op welke categorieën iets moet kan deze door de keuze overig/overig/overig alsnog naar een centraal punt gestuurd (wijkbeheer in de huidige klachtenboom) worden voor verdere indeling/aanvulling.
  16. De zoekfunctie blijft zoals het nu werkt (alleen op zaaknummer)

## 2. Functionele uitwerking

In dit hoofdstuk zijn alle wijzigingen voor het KCS mobiel beschreven.

### 2.1 Werkvoorraad

Wanneer een medewerker in versie 5.0 van KCS mobiel inlogt, dan wordt de werkvoorraad van de medewerker getoond, dit scherm is in Figuur 1 weergegeven. Daarnaast is er de werkvoorraad van de afdeling dit scherm is in Figuur 2 weergegeven. Op deze twee schermen moeten de volgende wijzigingen worden doorgevoerd:

1. Als een melding overtijd is, dan krijgt deze het KCS icoontje (!) (voor het zaaknummer)
2. Aantal dagen in resterend of over tijd wordt bij de melding getoond (naast zaaknummer)
3. Verder spoed/gevaar meldingen bovenaan (kleur rood of geel), wachtstand kleur blauw
4. Sortering van de werkvoorraad wordt: oude meldingen bovenaan, nieuwe meldingen onderaan.
5. Klein bugje in 5.0: Nu staat er na de ":" op het scherm geen spatie, voor leesbaarheid deze svp wel toevoegen.



Figuur 1 KCS mobiel: Werkvoorraad

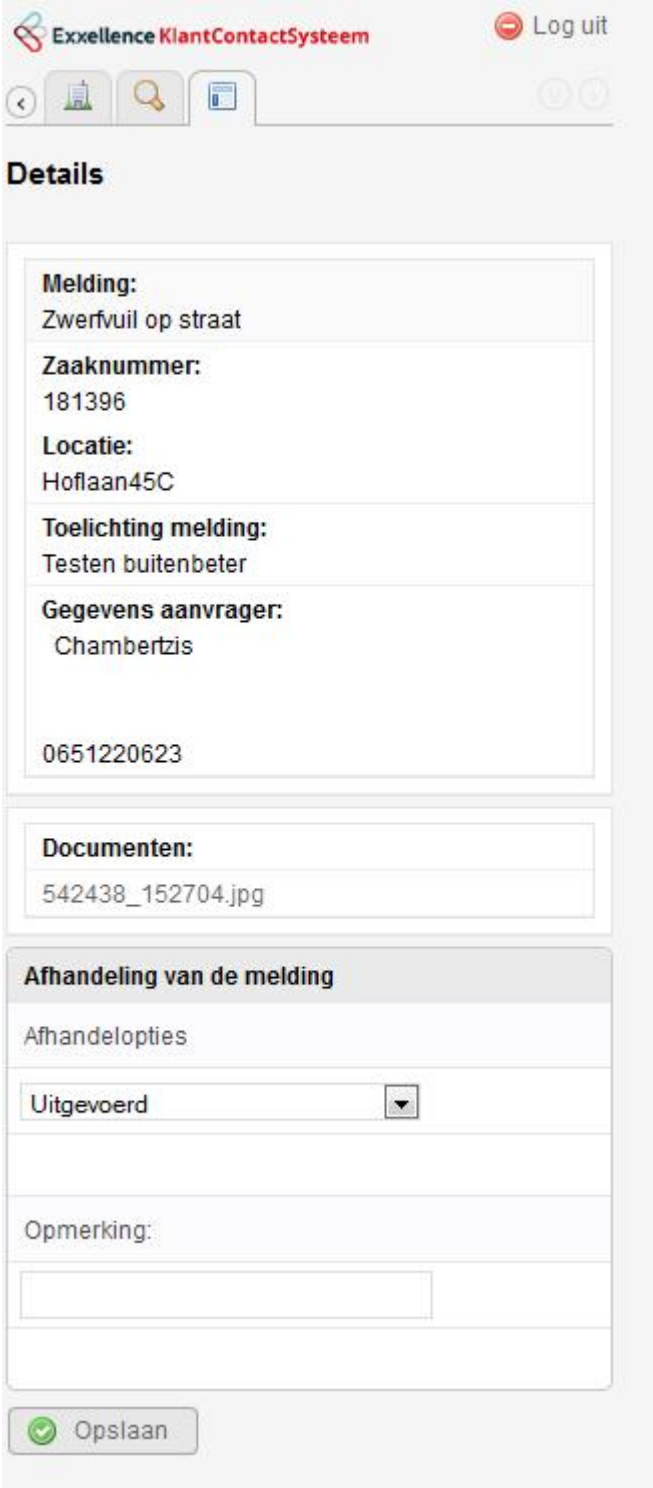


Figuur 2 KCS mobiel: werkvoorraad afdeling

## 2.2 Zaakdetail scherm

Wanneer een zaak wordt geopend dan wordt het zaakdetail scherm getoond. In Figuur 3 is dit scherm weergegeven zoals deze nu in 5.0 is opgenomen. Op dit scherm moeten de volgende wijzigingen worden doorgevoerd:

1. (Geheel onderaan het scherm) worden alle, aan de zaak gekoppelde, statuses + de toelichting weergegeven.
2. Via hyperlink op de locatietekst wordt de kaarten app van de iPhone geopend en de locatie getoond op de kaart.



Excellence KlantContactSysteem Log uit

**Details**

**Melding:**  
Zwerfvuil op straat

**Zaaknummer:**  
181396

**Locatie:**  
Hoflaan45C

**Toelichting melding:**  
Testen buitenbeter

**Gegevens aanvrager:**  
Chambertzis

0651220623

**Documenten:**  
542438\_152704.jpg

**Afhandeling van de melding**

Afhandeloptyes

Uitgevoerd

Opmerking:

Opslaan

Figuur 3 KCS mobiel: Zaakdetail scherm

### 2.2.1 Zaak behandelen

In Figuur 3 en Figuur 4 is het zaakdetail scherm te zien. Op dit scherm is ook het blok "Afhandeling van melding" terug te vinden. In dit blok kan de medewerker de volgende status selecteren. Voor de afhandeling van zaken, via KCS mobiel, worden de volgende wijzigingen worden doorgevoerd:

1. De vervolgstatus moet geselecteerd kunnen worden. Dit mag net zoals dat nu ook al gebeurt in het KCS mobiel. Maar de lijst met vervolg statussen komt dan terug uit de ZTC inrichting.

2. De instructie teksten worden niet weergegeven in KCS mobiel
3. De controlevragen worden niet weergegeven, als ze er zijn.
4. De eigenschappen die in een stap zijn vastgelegd in het ZTC proces worden niet weergegeven in KCS mobiel
5. Te koppelen documenten worden niet weergegeven in KCS mobiel
6. De urgentie van zaken (zie ES-90) moet in en uitgeschakeld kunnen worden.
7. Opschorting van zaken wordt niet ondersteund in KCS mobiel

Uitgangspunt: Bij het in behandeling nemen/status overgangen (NB: EENVOUDIG HOUDEN):

### 2.2.2 Wijzigen verantwoordelijke

Op het zaakdetail scherm moet een optie komen waarmee de verantwoordelijke gewijzigd kan worden. Hiervoor wordt een link opgenomen met de tekst "wijzig verantwoordelijke" Wanneer op deze link wordt geklikt wordt het wijzigen verantwoordelijke scherm getoond zoals deze nu ook in het KCS is opgenomen. Na het wijzigen van de verantwoordelijke wordt het zaakdetail scherm weer weergegeven.



Excellence KlantContactSysteem Log uit

< 🏠 🔍 📄 ⌵ ⌶

### Details

<b>Melding:</b> Zwerfvuil op straat
<b>Zaaknummer:</b> 181396
<b>Locatie:</b> Hoflaan45C
<b>Toelichting melding:</b> Testen buitenbeter
<b>Gegevens aanvrager:</b> Chambertzis
0651220623

<b>Documenten:</b>
542438_152704.jpg

#### Afhandeling van de melding

Afhandeloptyes

Doorsturen

Opmerking doorsturen:

Riolering

Opmerking:

Opslaan

Figuur 4 KCS mobiel: zaakdetail scherm melding doorsturen

## 2.3 Zoeken op zaak

De zoek functie, zoals die in Figuur 5 is weergegeven, wordt niet aangepast.



The screenshot shows the mobile interface of the 'Excellence KlantContactSysteem'. At the top, there is a navigation bar with the system name and a 'Log uit' button. Below this is a toolbar with icons for home, list, search, and another list view. The main content area is titled 'Zoek melding' and contains a search form. The form has a label 'Zaaknummer: \*' and a text input field containing the number '181396'. Below the input field is a message: 'Velden met een \* zijn verplicht!'. At the bottom of the form is a 'Zoek' button with a magnifying glass icon.

Figuur 5 KCS mobiel: Zoeken zaak

### 3. Referenties

In dit hoofdstuk zijn alle in dit ontwerp gebruikte referenties aangegeven.

Documenten

[D1] Verslag

Verslag PDA/KCS Mobiel workshop VLD 21-5-2013, Datum: 21-05-2013, gemeente Vlaardingen