

Krinkels Field service app

Handleiding



Table des matières

1. 1. Voorbereidingen voor het gebruik van de Applicatie	2
1.1. De mobiele app installeren	2
1.2. Inloggen in de Applicatie	2
2. Navigeren in de Applicatie	5
2.1. Hoofdscherm	5
2.2. De app handmatig synchroniseren	5
2.3. Navigeren door de secties	6
2.3.1. KGC Field Service	6
3. Een dag uit het leven van de operator	10
3.1. Mijn dag beginnen	10
3.1.1. Mijn eerste afspraak selecteren	10
3.1.2. Klaarmaken om naar uw afspraak te rijden	11
3.1.3. Mijn kilometers invoeren	12
3.1.4. Navigeren naar mijn afspraak	13
3.2. Mijn werkorders uitvoeren	14
3.2.1. Zorg ervoor dat je het werk dat gedaan moet worden begrijpt	14
3.2.2. De actieknoppen begrijpen	15
3.2.3. De werkorder uitvoeren	20
3.2.4. Naar een depot gaan (Depotbezoek)	26
3.2.5. Aangeven welke materialen zijn gebruikt voor een taak	32
3.2.6. Naar de winkel	36
3.2.7. De extra mijl gaan en extra werk herkennen	36
3.2.8. Afvalbeheer (Bezoek aan de stortplaats)	41
3.3. Een pauze nemen	45
3.4. Mijn dag afsluiten	45
3.4.1. De werkdag beëindigen	45
3.4.2. Mijn dag nakijken	47
3.5. Problemen oplossen met uw app	58
3.5.1. De app geforceerd sluiten	58
3.5.2. De cache wissen	58

Dit document is een stap-voor-stap trainingshandleiding van de Krinkels Field Service Applicatie, bedoeld om de operators te trainen.

1. 1. Voorbereidingen voor het gebruik van de Applicatie

1.1. De mobiele app installeren

Voor iOS (Apple-apparaten)

- Open de App Store op uw apparaat.
- Zoek naar "Salesforce Field Service".
- Klik op Download en wacht tot de installatie is voltooid.

Voor Android-apparaten

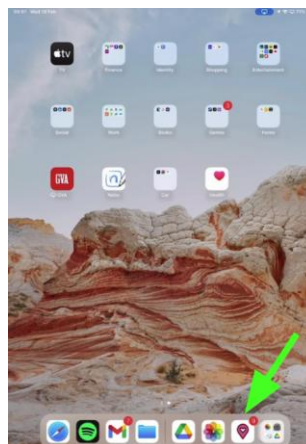
- Open de Google Play Store.
- Zoek naar "Salesforce Field Service".
- Klik op Installeren en wacht tot de app is gedownload..

1.2. Inloggen in de Applicatie

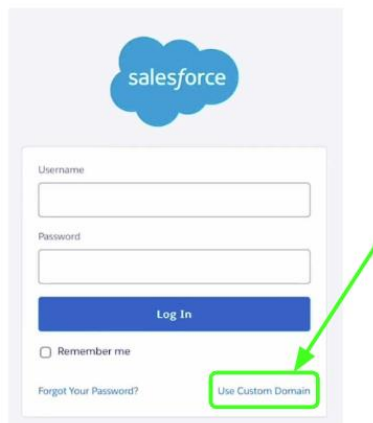
Krinkels Greencare (hierna KGC genoemd) maakt gebruik van Single-Sign-On (of SSO), waardoor gebruikers automatisch kunnen inloggen bij Salesforce als ze al zijn aangemeld bij hun Microsoft-account. Hierdoor is het niet meer nodig om meerdere wachtwoorden te onthouden, wordt de beveiliging verbeterd en wordt er tijd bespaard. Wanneer een gebruiker de applicatie opent, wordt de Microsoft-log in herkend en wordt toegang verleend zonder dat er nog een wachtwoord nodig is.

Volg deze stappen om in te loggen:

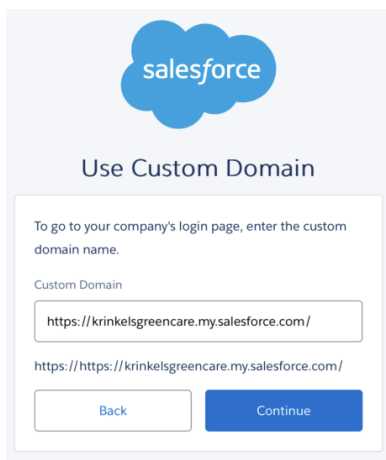
1. Zoek op je mobiele apparaat naar het pictogram van de Field Service Mobile App.



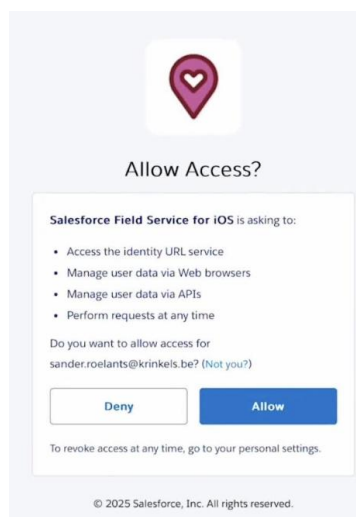
2. Klik op het pictogram om de app te openen.
3. Om de juiste omgeving te selecteren, klikt u op het inlogscherm op "Aangepast domein gebruiken".



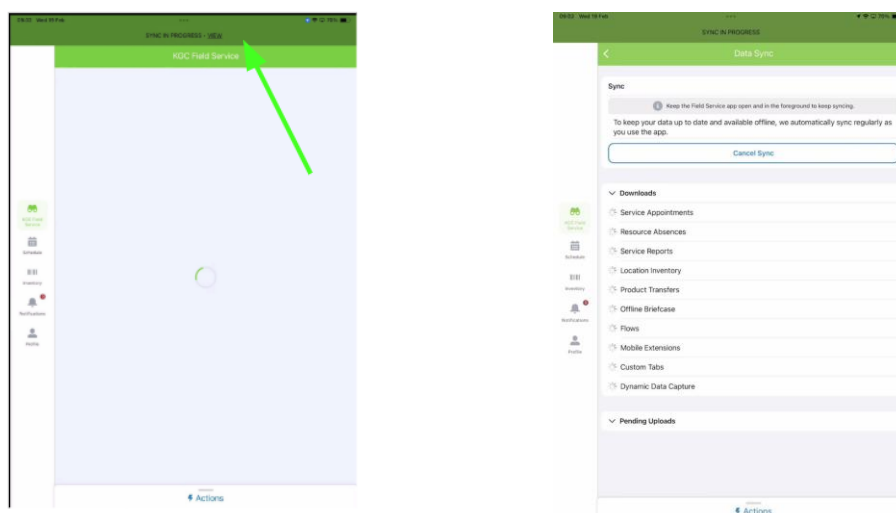
4. Voer de Salesforce-domein-URL van uw bedrijf in (vul alleen "krinkelsgreencare" in, de rest gebeurt automatisch):



5. Klik op "Doorgaan". Je wordt doorgestuurd naar de SSO-aanmeldingspagina van je bedrijf.
6. Klik op "Aanmelden met KGC Single Sign-On".
7. Toegang tot toepassing autoriseren (dit gebeurt bij het eerste gebruik van de app op het apparaat): wanneer daarom wordt gevraagd, moet u de toepassing toegang geven tot de nodige services door "Toestaan" te selecteren.



8. Wacht op applicatie synchronisatie: let op het voortgangsbericht van de synchronisatie boven in het scherm en wacht tot de eerste synchronisatie is voltooid. Dit kan enkele ogenblikken duren.



Als de SSO niet werkt, moet je inloggen met je gebruikersnaam en wachtwoord. Zorg ervoor dat je deze ergens veilig hebt opgeborgen.

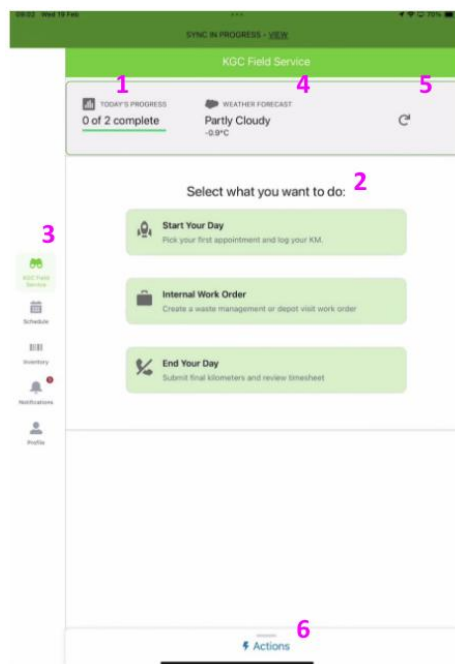
2. Navigeren in de Applicatie

2.1. Hoofdscherm

Laten we eens kijken hoe je door de applicatie navigeert. Het hoofdscherm wordt automatisch weergegeven nadat de app succesvol is gestart en gesynchroniseerd.

Het hoofdscherm bevat:

1. Vooruitgang: De werkvoortgang van vandaag,
2. Een aantal vooraf ingestelde activiteiten die je mogelijk moet uitvoeren,
3. Een aantal tabbladen om naar verschillende delen van de applicatie (of secties) te navigeren,
4. Weer: Een weersvoorspelling indicatie,
5. Het pictogram “Vernieuwen”,
6. En een link naar acties die je kunt uitvoeren.

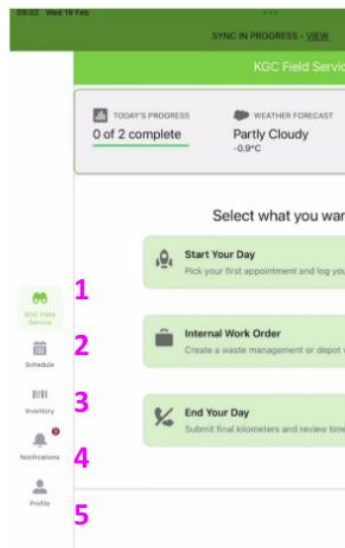


2.2. De app handmatig synchroniseren

De app wordt automatisch gesynchroniseerd wanneer deze wordt gestart. Soms kan echter een handmatige synchronisatie nodig zijn. Over het algemeen wordt de handmatige synchronisatie gevraagd wanneer het systeem dit vereist. Als je problemen ondervindt met de handmatige synchronisatie, controleer dan of de optie om een handmatige synchronisatie te starten correct is geselecteerd in de instellingen van het gebruikersprofiel (zie hieronder, 2.3.5).

Houd er rekening mee dat een synchronisatie niet hetzelfde is als het verversen van het scherm, wat je kunt doen door het scherm naar beneden te trekken. Het verversen van het scherm werkt recente informatie bij, maar betekent geen volledige synchronisatie.

2.3. Navigeren door de secties

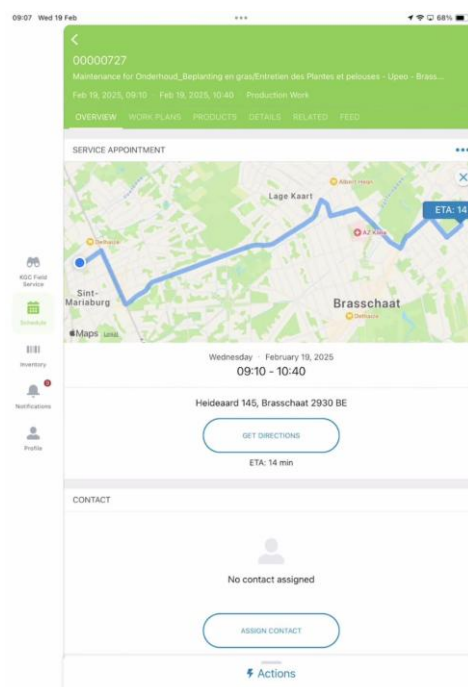
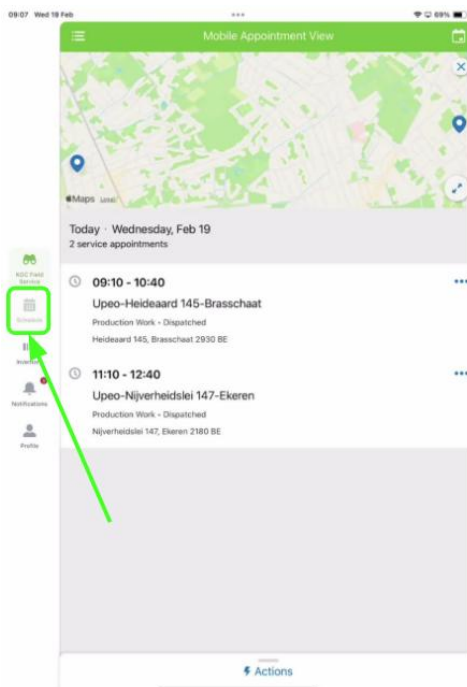


2.3.1. KGC Field Service

Gebruik dit pictogram om op elk moment terug te navigeren naar het hoofdscherm.

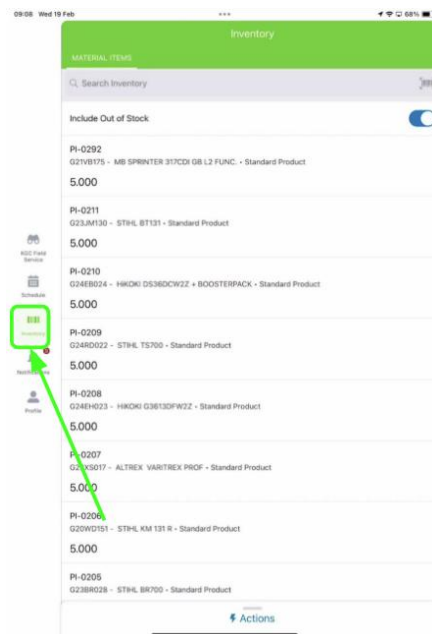
2.3.2. Kalender

- Klik op het pictogram "Schedule" in het navigatiemenu aan de zijkant om je dagelijkse taken weer te geven. Door een beperking van de applicatie kan dit label niet worden vertaald vanuit het Engels en blijft het dus Schedule in plaats van Kalender.
- Swipe naar links of rechts om taken voor verschillende dagen te bekijken.
- Klik op individuele service appointments voor meer informatie.



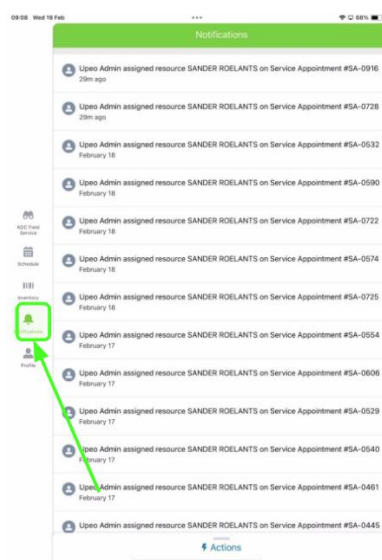
2.3.3. Inventaris

- Klik op het pictogram "Inventory" in het navigatiemenu aan de zijkant om de inventaris in de bestelwagen weer te geven. Door een beperking van de applicatie kan dit label niet worden vertaald vanuit het Engels en blijft het dus Inventory in plaats van Inventaris.
- Bekijk de lijst met beschikbare materialen en hun hoeveelheden.
- Gebruik de toggle rechtsboven (Include out of stock) niet: dit is een standaardveld van de app die we niet kunnen verwijderen, maar dat je niet moet gebruiken.



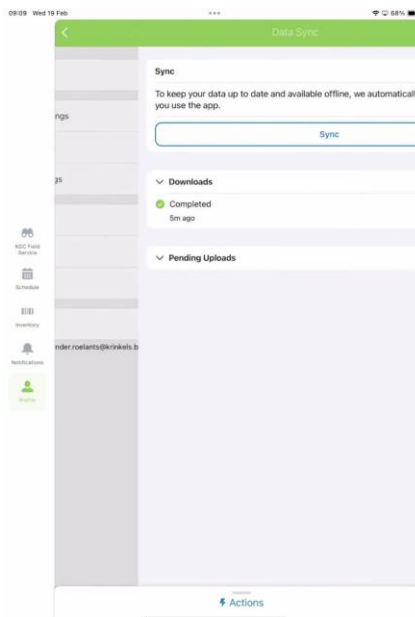
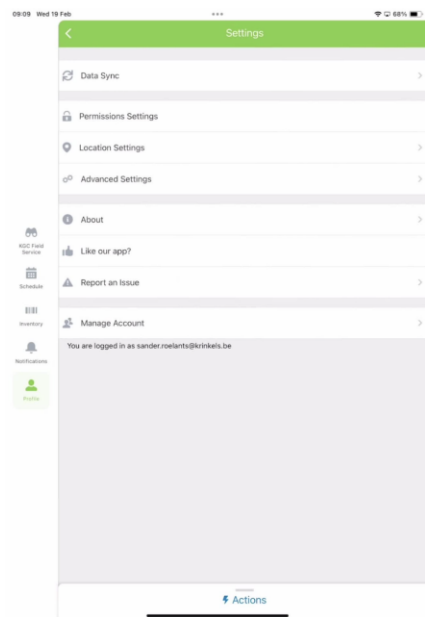
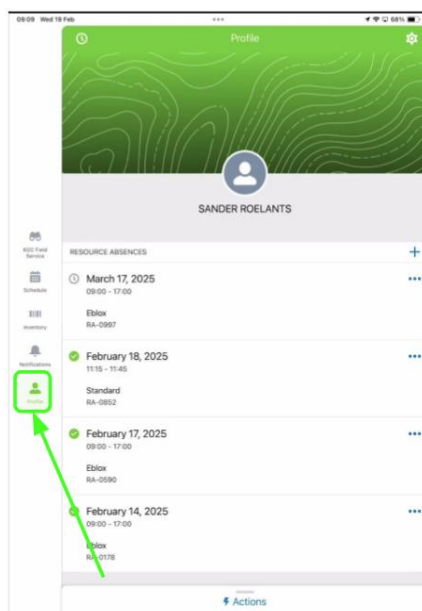
2.3.4. Meldingen

- Klik op het pictogram “Notifications” in het navigatiemenu aan de zijkant om meldingen met betrekking tot opdrachten en timesheet wijzigingen te controleren. Door een beperking van de applicatie kan dit label niet worden vertaald vanuit het Engels en blijft het dus Notifications in plaats van Meldingen.
- Meldingen worden automatisch gegenereerd door acties van contractmanagers en andere systeemgebeurtenissen.
- Bekijk recente updates en waarschuwingen die relevant zijn voor je taken of planning.



2.3.5. Profiel

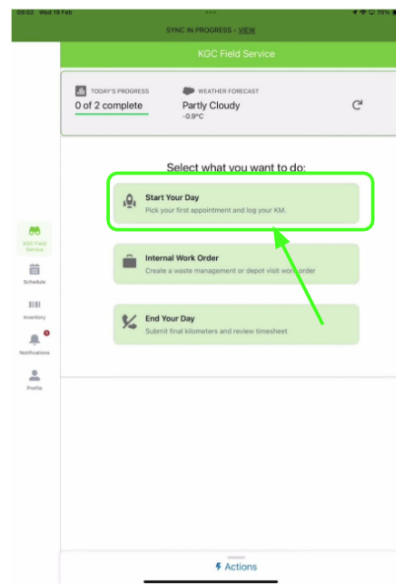
- Klik op het pictogram “Profile” in het navigatiemenu aan de zijkant om de details van je profiel te bekijken. Door een beperking van de applicatie kan dit label niet worden vertaald vanuit het Engels en blijft het dus Profile in plaats van Profiel.
- Verken de instellingen voor opties zoals synchronisatie door te klikken op het instellingenpictogram rechtsboven (tandwiel).
- Dit is ook de plek waar je de afwezigheidsmeldingen van Eblox ziet.



3. Een dag uit het leven van de operator

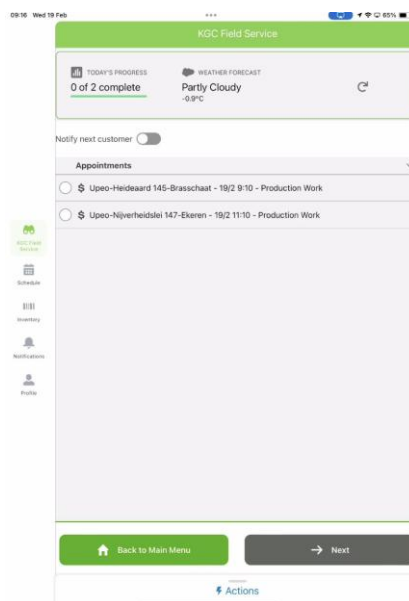
3.1. Mijn dag beginnen

Op het hoofdscherm vind je de groene knop 'Begin uw dag'. Deze knop leidt je door het proces van het starten van je werkdag en het registreren van je kilometers. Deze knop is alleen beschikbaar aan het begin van je dag, zodra het proces van het starten van de werkdag is voltooid, verdwijnt hij van je hoofdscherm en is hij pas de volgende dag weer beschikbaar.

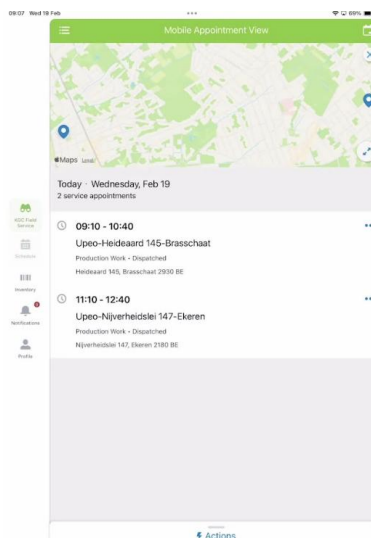


3.1.1. Mijn eerste afspraak selecteren

Het eerste scherm bij het starten van uw dag toont uw afspraken van vandaag, in volgorde van uitvoering, zoals gepland door de contractmanager. Probeer u aan de volgorde van de afspraken te houden, zodat u ze beter kunt plannen.



Als je de details van een afspraak in de lijst wilt controleren, moet je naar de kalender gaan waar je toegang hebt tot elke werkorder en details kunt zien zoals de beschrijving, het adres en het werk dat moet worden gedaan. Eventuele speciale instructies verschijnen ook op de werkorder.

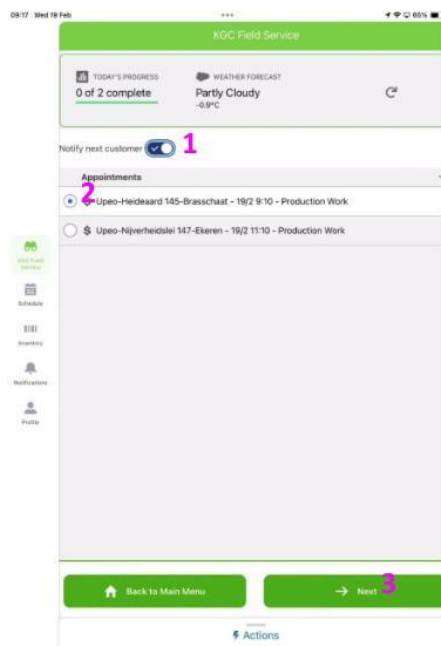


3.1.2. Klaarmaken om naar uw afspraak te rijden

Maak je nu klaar om naar je klant te rijden.

Om de transparantie en efficiëntie van de communicatie te verbeteren, kun je je volgende klant laten weten dat je onderweg bent. Activeer deze functie alleen als je hebt gecontroleerd of er een operationele contactpersoon is gekoppeld aan de werkorder. Deze persoon ontvangt automatisch een e-mail om hem of haar op de hoogte te brengen van je bezoek.

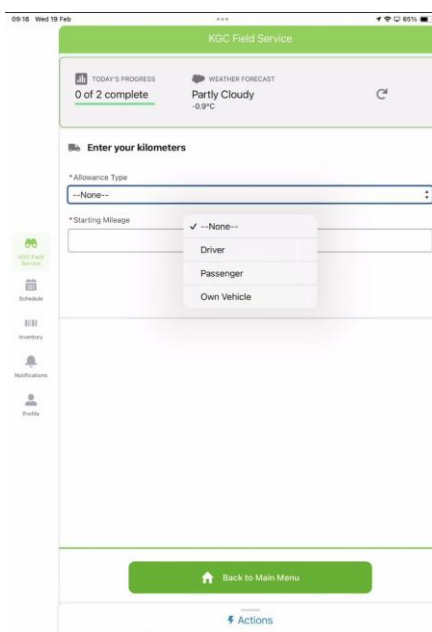
1. Als u de klant wilt laten weten dat u de vorige afspraak (of uw vertrekpunt) hebt verlaten en dat u onderweg bent, kunt u de optie: “Volgende klant verwittigen” activeren.
2. Selecteer de afspraak.
3. Klik vervolgens op “Volgende”. Deze knop kan alleen worden geselecteerd wanneer u eerst de afspraak selecteert, dan wordt hij groen (in plaats van grijs).



3.1.3. Mijn kilometers invoeren

Voordat je naar je eerste afspraak van de dag gaat, wordt je gevraagd om je kilometers in te voeren:

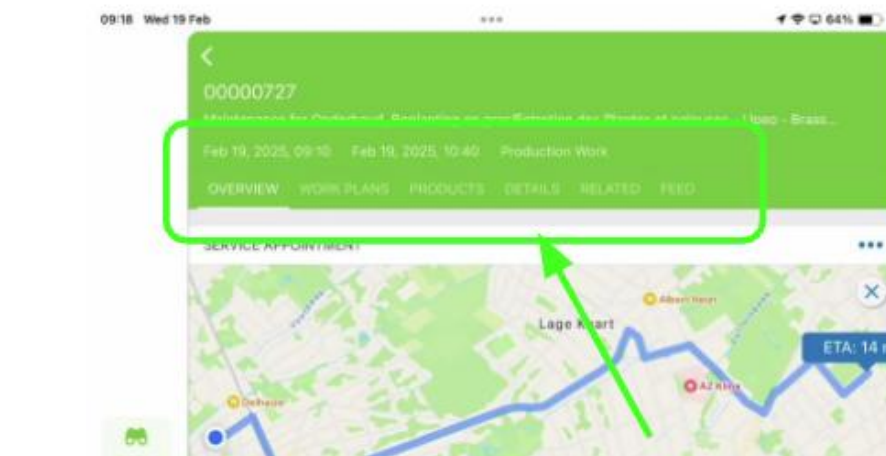
- Voer de start kilometers in de app in om het begin van je reis te registreren. Nauwkeurige invoer van deze informatie is belangrijk voor het volgen van reizen en de nauwkeurigheid van records.
 - Kies het toelage type door te kiezen of je de bestuurder of de passagier bent.
 - Voer de kilometers in zoals weergegeven op het dashboard van je bestelwagen.
- Klik op de knop "Opslaan".



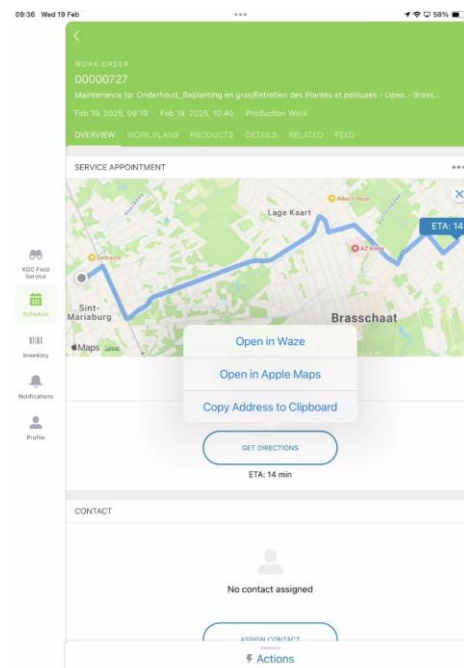
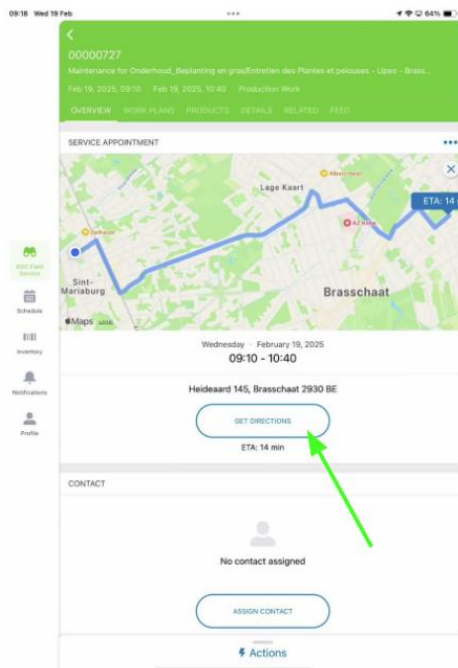
3.1.4. Navigeren naar mijn afspraak

Je wordt automatisch doorgestuurd naar het overzicht met de afspraken (service appointments). Deze pagina bevat veel informatie. Het bestaat uit verschillende tabbladen:

- **Overview of overzicht:** Geeft de belangrijkste informatie van de afspraak weer, zoals de locatie, de contactgegevens van de operationele contactpersoon en de geplande tijd van de afspraak.
- **Werkplannen:** Waar je kunt zien wat er moet gebeuren en waar je de status aangeeft van de benodigde acties met betrekking tot de afspraak.
- **Details:** Biedt een snelle weergave van de details van de afspraak en relevante informatie, zoals verstrekt door de contractbeheerder.
- **Feed:** Toont Chatter-items en Chatter-feeds met betrekking tot deze afspraak. Chatter is een manier om via berichten te communiceren met collega's, contractmanagers en business support.



Om naar mijn afspraak te navigeren, heb ik toegang tot de kaart en route-informatie vanuit het overzicht. De optie "Get Directions" biedt integratie met navigatie-apps, zodat je bijvoorbeeld Waze of Google Maps kunt gebruiken om naar je bestemming te navigeren.



3.2. Mijn werkorders uitvoeren

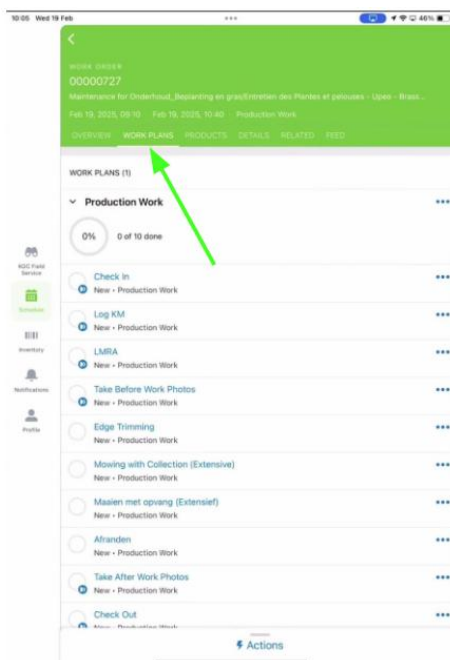
3.2.1. Zorg ervoor dat je het werk dat gedaan moet worden begrijpt

Navigeer naar het tabblad "Werkplannen" om de werkstappen te visualiseren die zijn voorbereid om uit te voeren tijdens deze afspraak.

Dit is een uitsplitsing van de uit te voeren taken, zodat je een duidelijk overzicht van je taken krijgt. **Om een taak te selecteren, klik je op het cirkeltje LINKS van de taaktitel.** Als de taak is voltooid, wordt het cirkeltje groen.

Merk op dat de lijn voor elke stap ook "3 stippen" helemaal rechts heeft. Deze puntjes zijn standaard in de toepassing en zijn niet gemakkelijk om op te klikken, maar ze zijn nodig om de status van de werkstap snel bij te werken. Misschien ben je in het begin in de war!

De werkstappen zijn verschillend voor elk type werkorder (technische container voor het werk, gekoppeld aan een afspraak). We hebben productiewerk en ook interne werkorders. We zullen je door het document heen door de verschillen leiden.

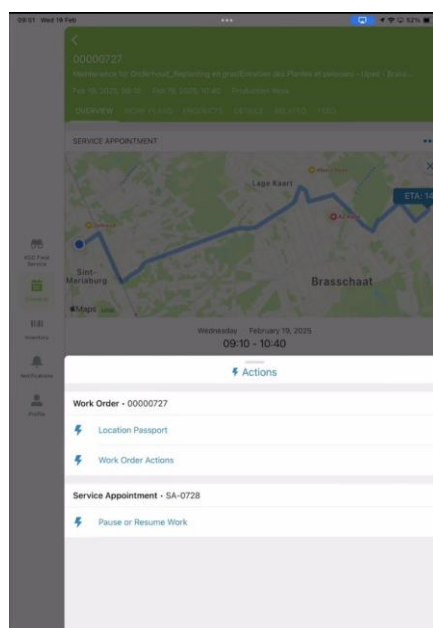


Voordat we inchecken "Check In" op de locatie, kijken we eerst naar de acties of "Actions" die beschikbaar zijn in de app.

3.2.2. De actieknoppen begrijpen

Als je op de knop Actions onderaan je pagina klikt, verschijnt er een menu met een aantal acties die gerelateerd zijn aan de werkorder waar je aan werkt, of aan de gerelateerde service appointment (voor jou betekenen ze in principe hetzelfde).

1. Ik kan het zogenaamde "Locatie paspoort" controleren en een update aanvragen.
2. Ik heb toegang tot meer werkorder acties.
3. Ik kan het werk onderbreken of hervatten.



3.2.2.1. Het locatie paspoort raadplegen en bijwerken

Het locatie paspoort in het systeem is extra informatie over de klant die je nodig kunt hebben om de werkorder op een efficiënte manier uit te voeren. Het bevat informatie zoals bedrijfsuren van de klant, toegangsinformatie van de locatie of eventuele aandachtspunten.

De bedrijfsuren zijn standaard 24/7. Dit zijn niet de openingstijden van de locatie, maar de uren dat KGC op de locatie mag werken.

Als de informatie niet correct is of moet worden aangevuld, kun je een opmerking schrijven in het gedeelte Feedback en deze ter controle voorleggen aan de contractmanager door op "Feedback indienen" te klikken. Zij zullen het record bijwerken in de back-end applicatie zodat de volgende keer de gegevens correct zijn.

Het is ook mogelijk om afbeeldingen bij te voegen die relevant zijn voor het team over deze klant, zoals een foto van de ingang (als deze bijvoorbeeld een beetje verborgen is):

- Zoek in het Location Passport naar het gedeelte "Location Afbeeldingen" met de miniatures van de afbeeldingen.
- Klik op een miniatuur om deze te openen en in detail te bekijken.

09:51 Wed 19 Feb *** 51%

X Location Passport

General Information

Name
Upeo-Heideard 145-Brasschaat

Access Information
Materials present on site

Attention Points
Always check in first

Operating Hours

WEEK DAY	START TIME	END TIME
Sunday	00:00	00:00
Monday	00:00	00:00
Tuesday	00:00	00:00
Wednesday	00:00	00:00
Thursday	00:00	00:00
Friday	00:00	00:00
Saturday	00:00	00:00

Feedback

Provide Feedback or extra information:

Submit Feedback

Location Images



09:52 Wed 19 Feb *** 51%

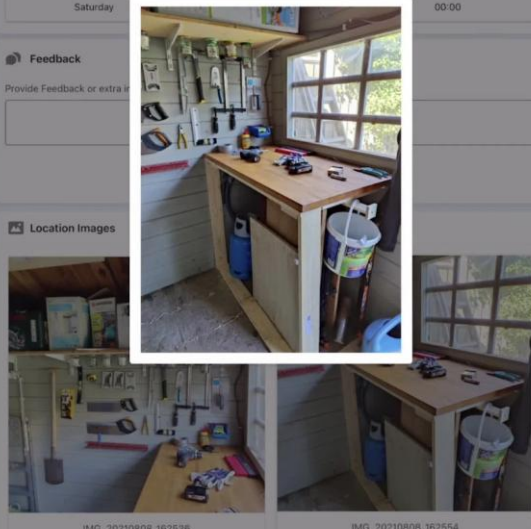
X Location Passport

Sunday	00:00	00:00
Monday	00:00	00:00
Tuesday	00:00	00:00
Wednesday	00:00	00:00
Thursday	00:00	00:00
Friday	00:00	00:00
Saturday	00:00	00:00

Feedback

Provide Feedback or extra information:

Location Images



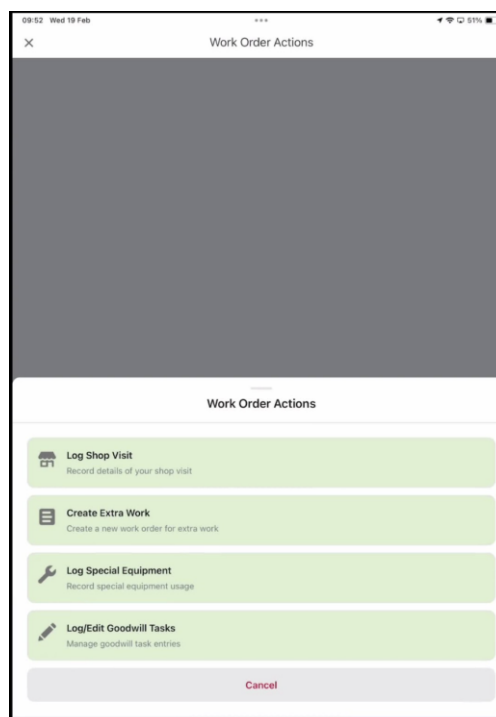
IMO_20210808_162536

IMO_20210808_162554

3.2.2.2. Meer werkorder acties

Bij het werken aan een werkorder bij een klant kan het zijn dat er verschillende acties moeten worden vastgelegd. We hebben geautomatiseerde acties voorzien om dit proces te vergemakkelijken. Deze zijn ALLEEN toegankelijk tijdens het werken aan een werkorder en worden door het systeem automatisch gekoppeld aan de juiste werkorder:

- Shop bezoek registreren: Een winkelbezoek voor die klant.
- Extra werk werkorder aanmaken: Mogelijk moet je registreren dat je extra werk, of "meerwerk", hebt gezien dat bij de klant moet worden gedaan.
- Noteer speciale uitrusting: Het kan nodig zijn om aan te geven dat je speciale machines hebt gebruikt tijdens het werk. Uitrusting die je niet in je bestelwagen hebt meegenomen, maar die eerder bij de klant werd afgeleverd.
- Goodwill aanmaken: Je hebt misschien wat extra werk gedaan dat wordt gekwalificeerd als Goodwill.

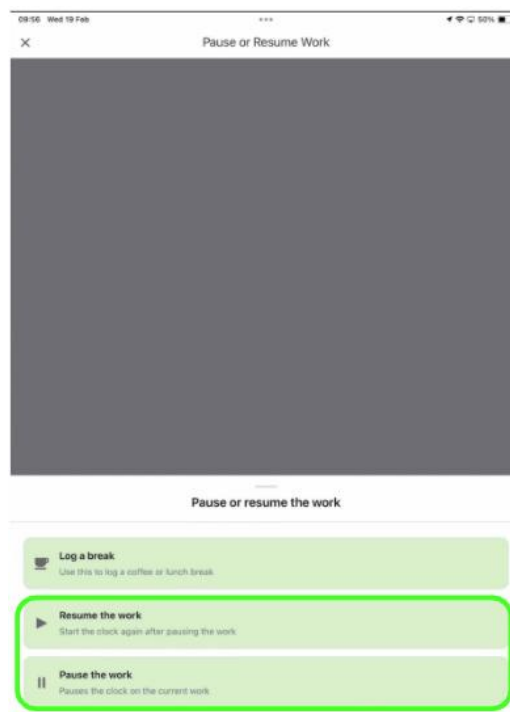


We zullen later in detail uitleggen wanneer en hoe je deze verschillende acties kunt gebruiken.

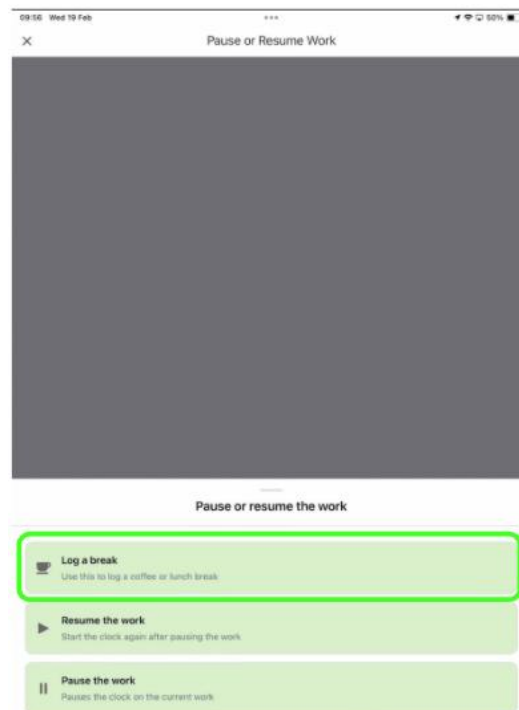
3.2.2.3. Het werk pauzeren of hervatten

Beheer de timing van werkorders door taken te pauzeren of te hervatten tijdens niet-factureerbare gebeurtenissen, zodat de service nauwkeurig wordt geregistreerd. De "gepauzeerde" tijd wordt niet geregistreerd als "productieve" tijd en wordt ook niet gefactureerd aan de klant.

- Klik in de werkorder weergave onder het menu "Actions" op "Werk onderbreken of hervatten".
- Je kunt kiezen uit 3 opties:
 - Een pauze registreren
 - Het werk hervatten
 - Pauzeer het werk
- Klik op "Pauzeer het werk" bij het bijwonen van niet-factureerbare korte vergaderingen of evenementen (zoals "Toolbox"-vergaderingen).
- Gebruik "Het werk hervatten" om verder te werken na afloop van de vergadering.



3.2.2.4. Een pauze registreren

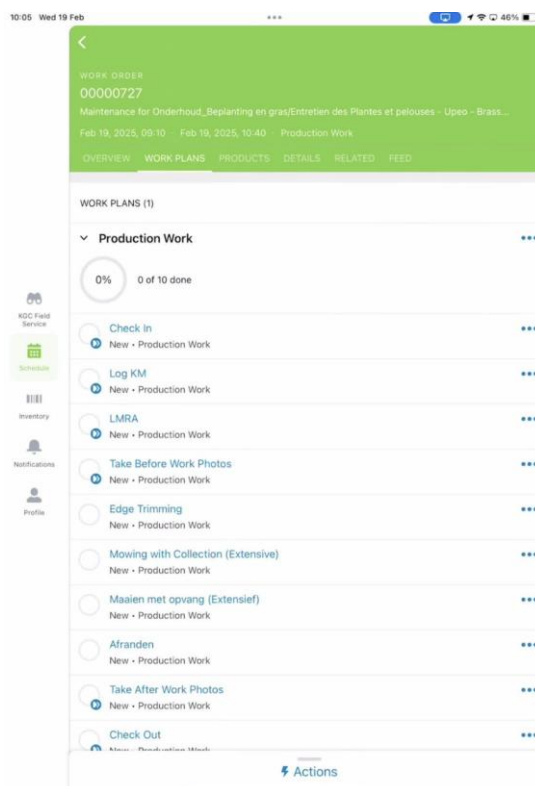


3.2.3. De werkorder uitvoeren

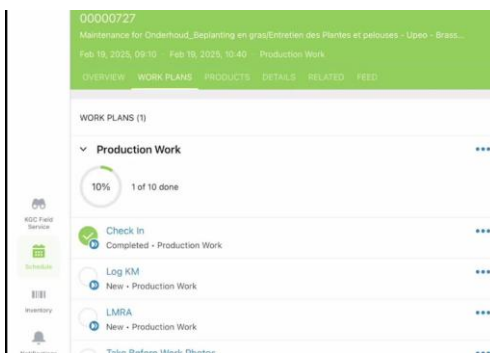
3.2.3.1. In Checken

Laten we beginnen met de afspraak.

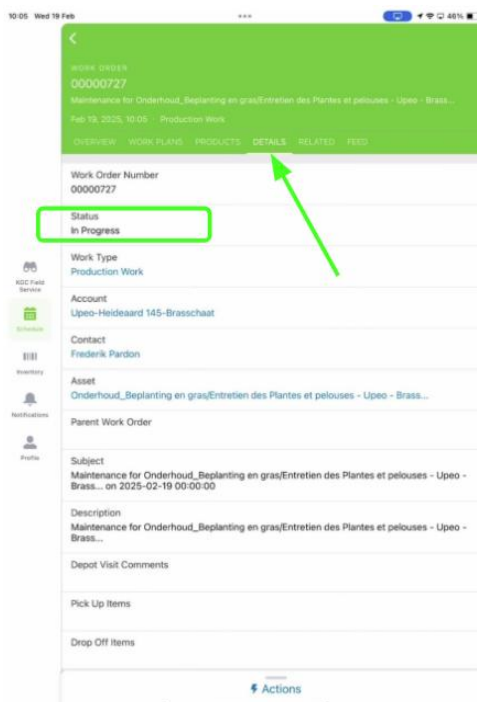
- Navigeer naar de taken van de werkorder onder "Werkplannen".
- Bestudeer de lijst met taken voor de huidige werkorder. Je zult zien dat de taken een Engelse titel hebben, maar dat de Nederlandse vertaling net onder de titel staat. Dit komt door de manier waarop de taken automatisch worden aangemaakt.



- Gebruik de knop "Check In" om te beginnen.



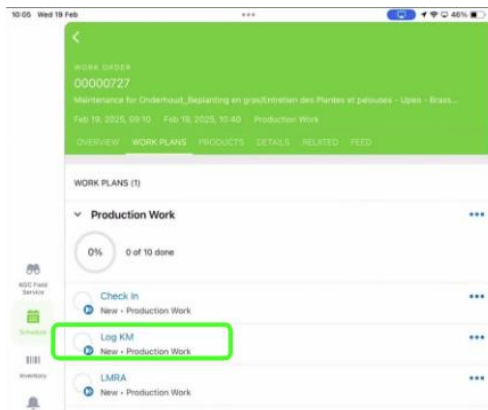
- Hierdoor verandert de status van "Onderweg" in "In uitvoering". Je doet dit zodra je de werklocatie hebt bereikt. Zorg ervoor dat je bij het verlaten van je vertrekpunt hebt aangegeven dat je naar de locatie onderweg bent. Dit kan altijd worden gecontroleerd in de status van de werkorder op het tabblad "Details").



3.2.3.2. Kilometers registreren en mobiliteit beëindigen

Als dit de eerste afspraak van de dag is, wordt automatisch een extra stap toegevoegd om je kilometers opnieuw vast te leggen

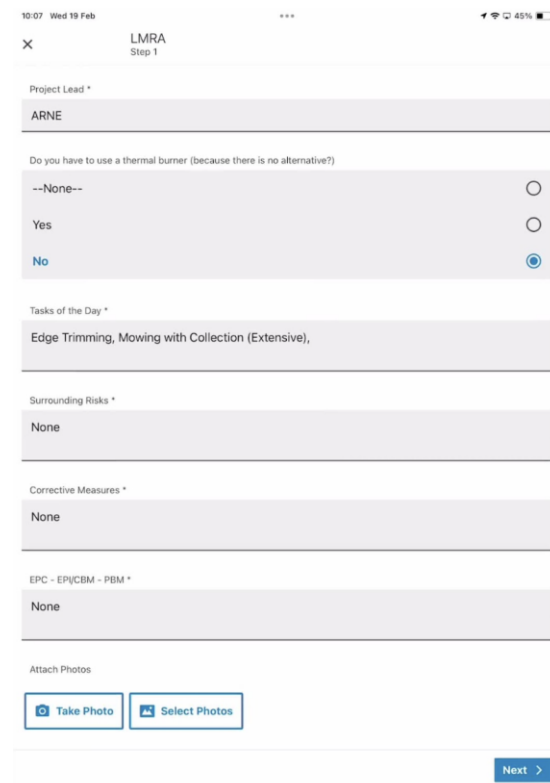
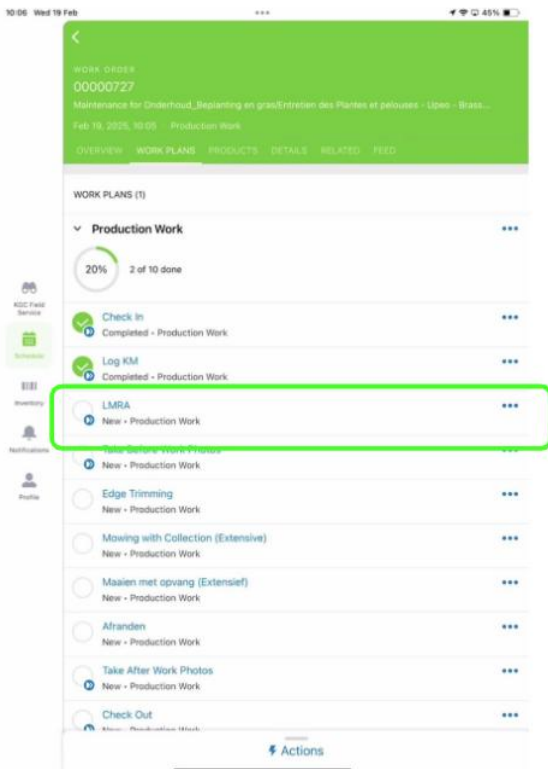
- Voer net als bij vertrek de kilometers in zoals weergegeven op je dashboard.
- De start kilometers zijn vooraf ingevuld zoals eerder ingevoerd.
- Vanaf nu worden de werkuren op je tijdsoverzicht vastgelegd en worden je mobiliteitsgegevens correct bijgewerkt.
- Zowel voor de bestuurder als voor de passagier of andere bemanningsleden die in de bestelwagen aanwezig zijn.



3.2.3.3. Een Last Minute Risk Analysis (LMRA) uitvoeren

Het uitvoeren van deze risicobeoordeling voorafgaand aan de uitvoering van het werk is van cruciaal belang voor de veiligheid en de beoordeling van potentiële risico's voor iedereen op de locatie. Bovendien is het een belangrijk onderdeel van de compliance van KGC.

De contractmanager zal beslissen op welke werkorder je alle stappen expliciet moet rapporteren. Voor alle werkorders is het belangrijk om de juiste reflexen te hebben, maar om tijd te besparen zal een deel van de werkorders je vragen om de details in te vullen.

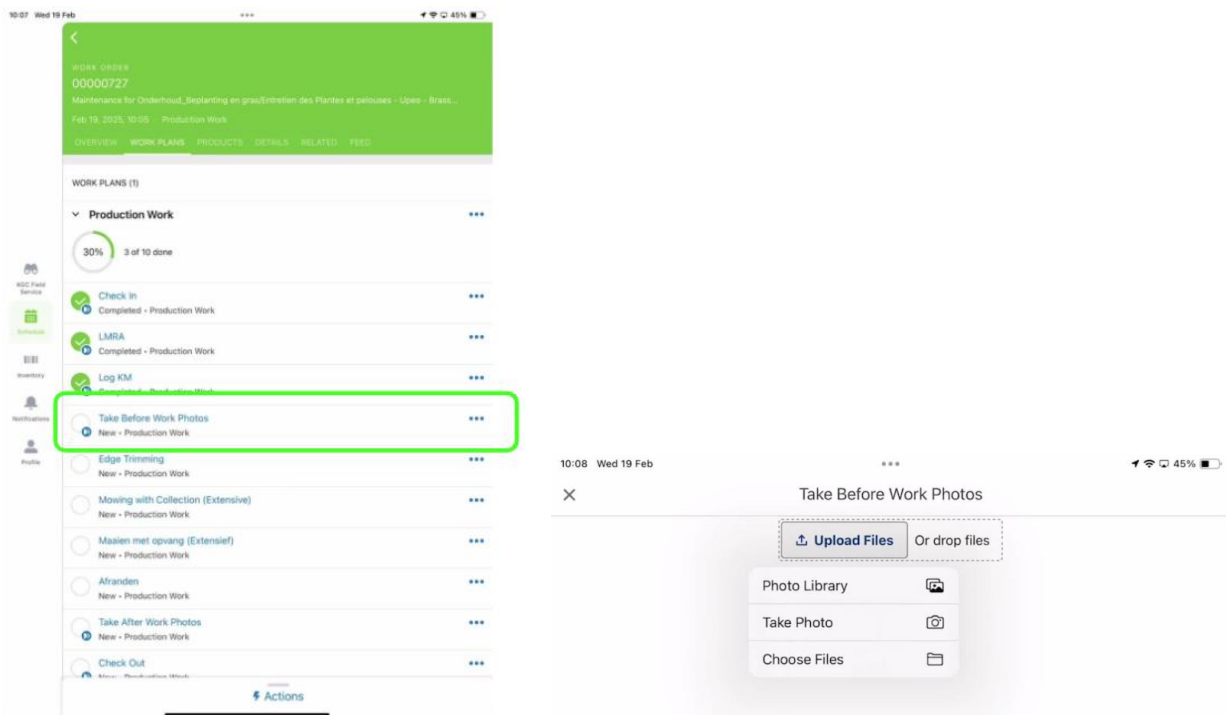


- Start de LMRA vanuit de werkstappen, en

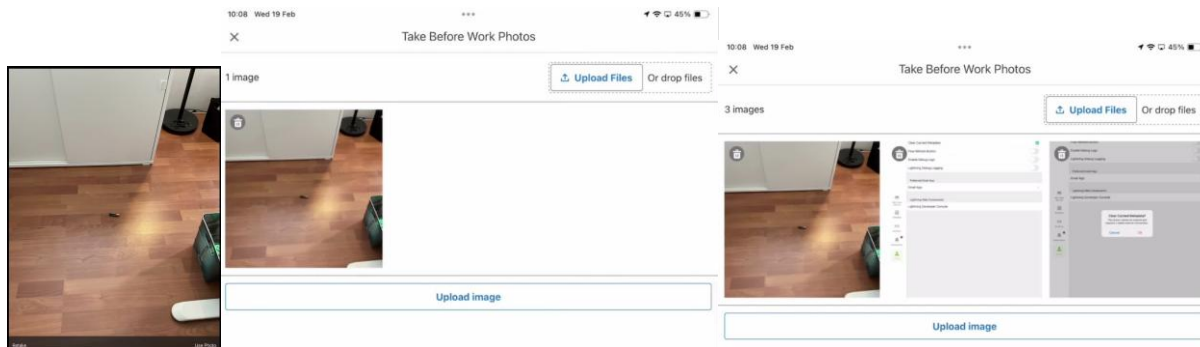
- Vul de gevraagde informatie in.
- Je kunt foto's toevoegen als bewijs voor de waarnemingen.
- Klik op "Volgende" om naar de volgende stap te gaan.

3.2.3.4. Foto's "voor" uploaden

Net als de meeste informatie die wordt vastgelegd tijdens de uitvoering van de werkorder, worden de foto's vóór de werkorder toegevoegd aan het geautomatiseerde serviceraapport dat later wordt gegenereerd en naar de klant wordt gestuurd. Het is belangrijk om goede foto's te maken, omdat ze helpen bij het documenteren van de oorspronkelijke staat van het werkgebied.



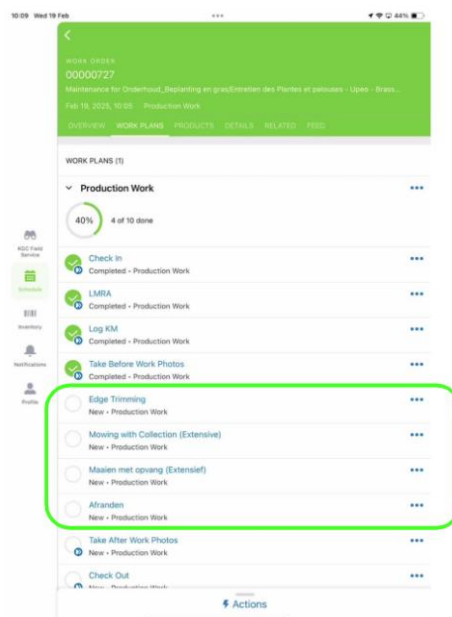
- Klik op het camera- of fotopictogram.
- Kies "Bestanden uploaden" om uw fotobibliotheek te openen.
- Selecteer de relevante voorfoto's en upload ze.
- Je kunt ook rechtstreeks vanuit de app foto's maken.



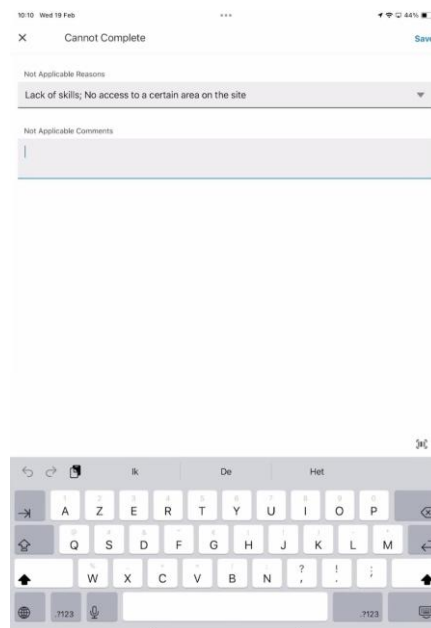
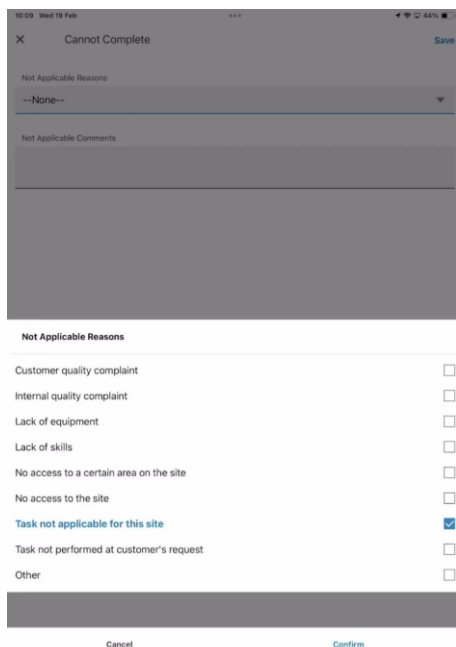
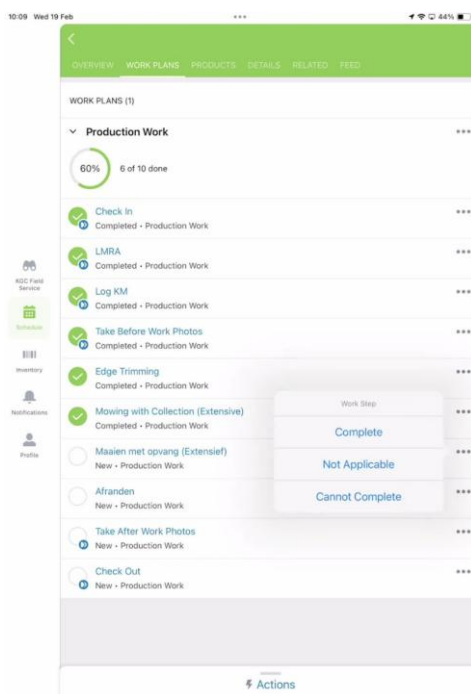
3.2.3.5. Maaien, trimmen,...

Ik heb ingechecked, heb mijn risicoanalyse gedaan en de before foto's gemaakt... Ik kan eindelijk echt het werk.

De lijst met taken is standaard en wordt door het systeem gegenereerd op basis van het servicepakket dat de klant heeft gekocht en de seizoensgebonden en specifieke wijzigingen die de contractmanager heeft aangebracht bij het maken van de planning.

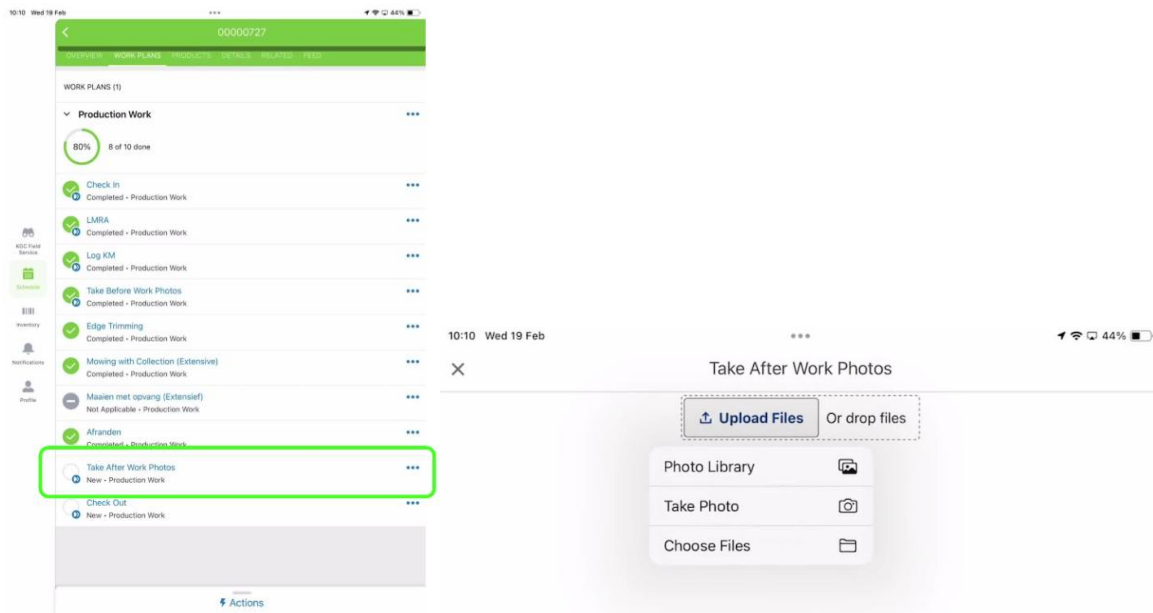


- Dit gezegd hebbende, is het nog steeds mogelijk om af te wijken van de standaardlijst door de "3 puntjes" te gebruiken en aan te geven dat een bepaalde taak op dat moment niet van toepassing (Not Applicable) of niet mogelijk is (Cannot Complete).
- Als u Cannot Complete kiest, wordt u gevraagd ten minste één reden op te geven uit een standaardlijst (die in het Nederlands is).
- Er zijn meerdere redenen mogelijk.
- U kunt extra opmerkingen toevoegen.



3.2.3.6. Foto's "na afloop" uploaden

Ons werk is klaar, we nemen wat foto's om het te bewijzen. Deze worden ook toegevoegd aan het geautomatiseerde serviceraapport dat later wordt gegenereerd en naar de klant wordt gestuurd. Zorg voor consistentie in de voor-en-na-fotodocumentatie. Het proces is precies hetzelfde als voor de voor-foto's.



3.2.3.7. Uitchecken

Uitchecken (Check Out) betekent dat alle informatie met betrekking tot deze werkorder is vastgelegd en dat het werk is voltooid. Dit stopt het registreren van productieve tijd voor de afspraak en verandert mijn status terug in "Onderweg".

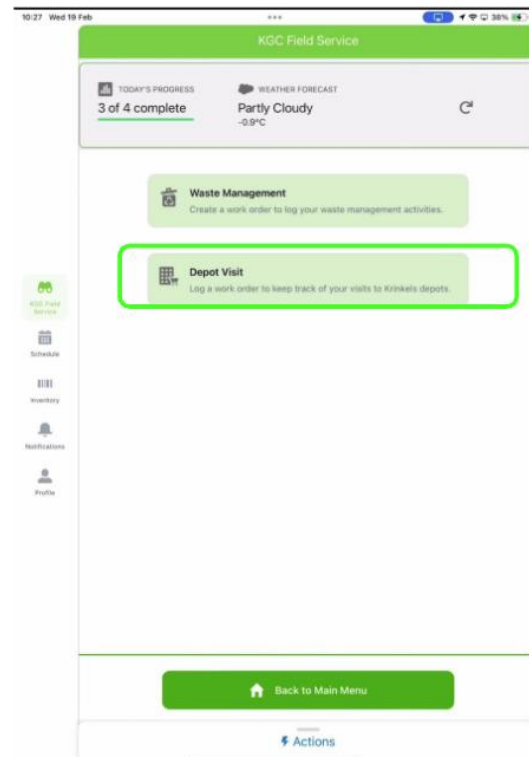
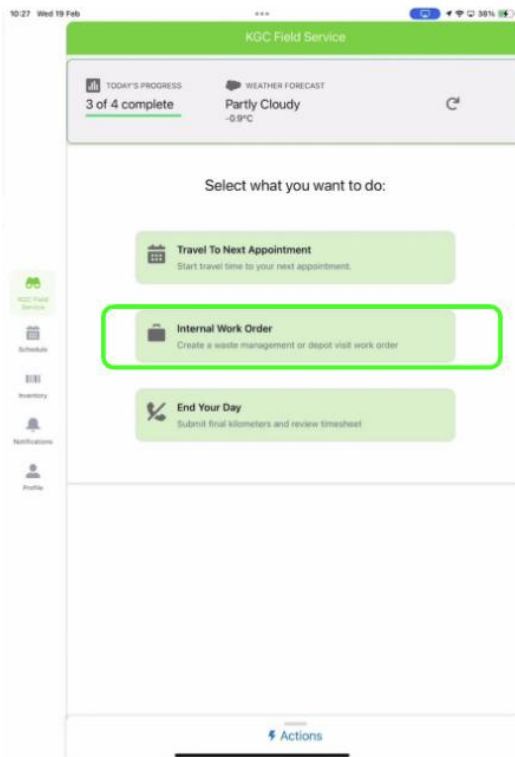
- Klik op "Check Out" om de huidige werkorder af te ronden.
- Zorg ervoor dat alle taken met betrekking tot de werkorder zijn voltooid voordat je uitcheckt.
- Ik kan nu de volgende afspraak selecteren of een taak die ik eerst moet uitvoeren.
- Ik kan ook besluiten om een pauze in te lassen.

3.2.4. Naar een depot gaan (Depotbezoek)

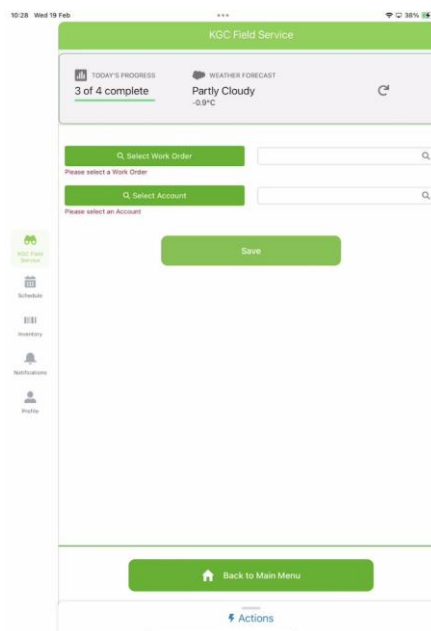
3.2.4.1. Een depotbezoek aanmaken

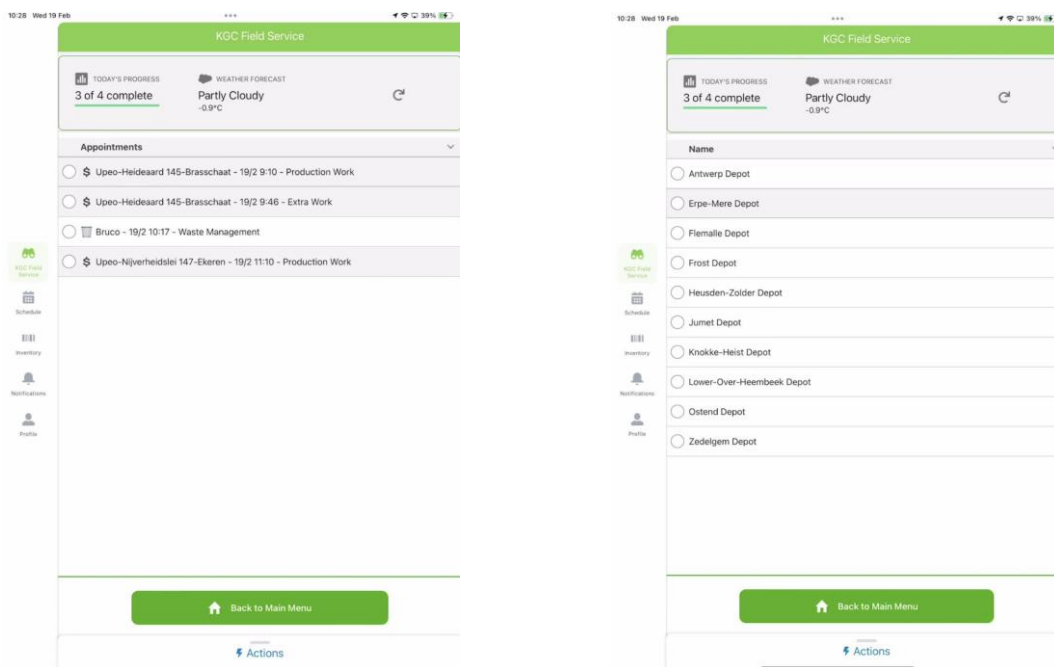
In dit hoofdstuk leert u hoe u een depotbezoek aanmaakt vanaf uw iPad met de Krinkels Field Service Mobile app. Depotbezoeken kunnen ook worden ingepland door de contractmanager, in dat geval hoeft u niet alle onderstaande stappen in te voeren. De werkorder staat dan in uw agenda, vooraf ingevuld met enkele gegevens.

- Om een nieuw depotbezoek aan je planning toe te voegen, moet je een "Interne werkorder" maken vanuit het hoofdscherm van je app.
- Je wordt gevraagd om te kiezen tussen een Afvalbeheer en een Depotbezoek. Selecteer "depotbezoek".

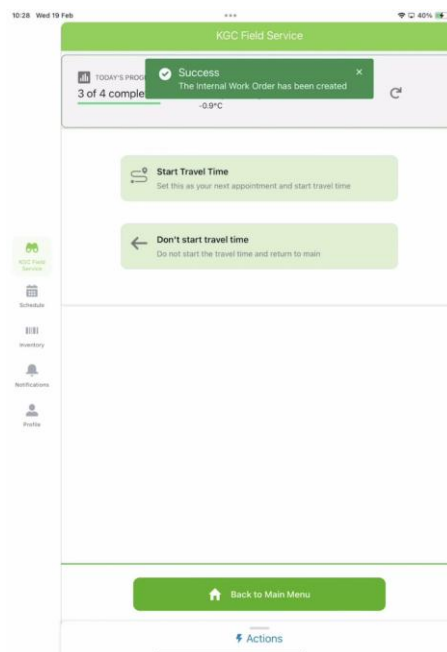


- Voor rapportagedoeleinden is het verplicht om het depotbezoek te koppelen aan een werkorder en aan een depot, of het record voor het depot waar je naartoe gaat.
- Je kunt kiezen uit alle recente afspraken.





- Sla het bezoek aan het depot op en kies of je aan je reis naar het depot begint. Zo niet, dan kun je terugkeren naar het menu en eerst een andere actie uitvoeren, zoals een pauze nemen.
- Je kunt ook de knop Vernieuwen op het hoofdscherm gebruiken om ervoor te zorgen dat alle voltooide en nieuw aangemaakte werkorders correct zichtbaar zijn in de app.



3.2.4.2. Een depotbezoek uitvoeren

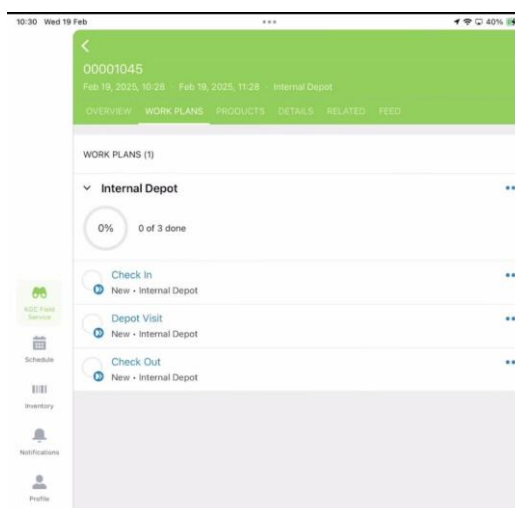
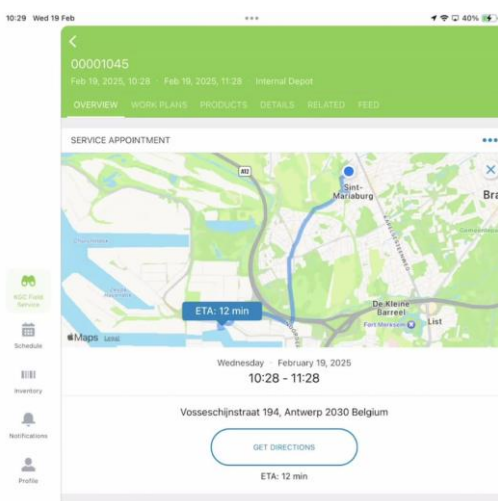
Een depotbezoek wordt meestal proactief gepland om materialen af te leveren of op te halen. Machines bijvoorbeeld. Alles wat "gemotoriseerd" is, maakt deel uit van de inventaris van artikelen in je bestelwagen. Dit is een standaardset uitrusting die je altijd bij je moet hebben.

Als je een extra artikel ophaalt bij een depot, wordt het tijdelijk toegevoegd aan je bestelwagen. Bij het afleveren worden ze uit die inventaris verwijderd. Dit betekent dat we te allen tijde een duidelijk overzicht hebben van de beschikbare uitrusting in je bestelwagen.

Het depotbezoek dat in de vorige stap is aangemaakt (of voor je is voorbereid door de contractmanager), is nu beschikbaar in de lijst met afspraken op je app. Als je de afspraak niet ziet in de lijst, vernieuw dan de app.



- Het is een afspraak met een werkorder van het type intern.
- Je kunt erop klikken en naar het depot navigeren, net zoals je zou doen met een productieorder.
- Je zult merken dat de werkstappen anders zijn!

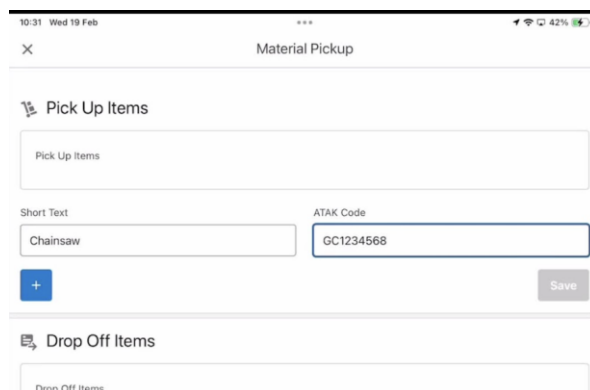
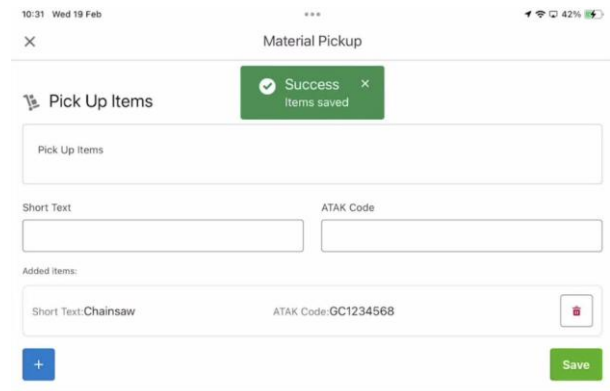


Net als bij de andere werkorders check je in zodra je bij het depot aankomt. Hierdoor stopt de registratie van de reistijd en begint de registratie van de tijd die je in het depot hebt doorgebracht.

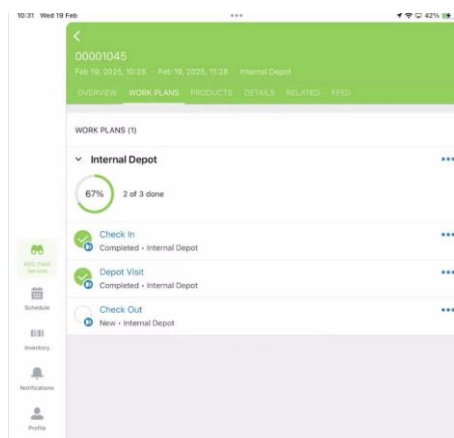
Eenmaal ingechecked kun je beginnen met het bezoek aan het depot. Er wordt gevraagd welk materiaal (artikelen) je komt ophalen of afgeven.

Artikelen ophalen:

- Klik op “Korte tekst” en voer het artikel in dat je op komt hale,.
- Het is belangrijk om altijd de ATAК-code in te voeren van het artikel dat je ophaalt. Deze krijg je in het depot.
- Klik op de blauwe “+” en het item wordt aangemaakt in de lijst “Toegevoegde artikelen”.
- Je kunt meerdere items toevoegen aan het gedeelte “Toegevoegde artikelen” (en indien nodig verwijderen).
- Selecteer “Opslaan” om de lijst te bevestigen.
- Op de achtergrond worden de items toegevoegd aan de inventaris van je bestelwagen.
- Dit betekent ook dat je ze kunt selecteren als gebruikt op een productie werkorder, waardoor een correcte rapportage en kostentoewijzing mogelijk wordt.
- Klik op “Sluiten” om terug te keren naar je werkplannen.

Vergeet niet om uit te checken (Check Out) voordat je het depot verlaat, want dan wordt de tijd die je aan deze activiteit hebt besteed niet meer geregistreerd en kun je weer verder reizen.



Artikelen afgeven:

Als je materiaal aflevert, kun je alleen de artikelen afgeven die eerder aan de inventaris van je bestelwagen zijn toegevoegd: je standaarduitrusting (bijvoorbeeld als je een defecte machine moet vervangen) of een artikel dat je eerder hebt opgehaald.

- Selecteer in de lijst "Selecteer te retourneren materiaal" het artikel of artikelen die je wilt inleveren.
- Klik op "Retouren opslaan". Het artikel wordt automatisch verwijderd uit de inventaris die aan je bestelwagen is gekoppeld.

Nogmaals, vergeet niet uit te checken (Check Out) voordat je het depot verlaat, want dan wordt de tijd die je aan deze activiteit hebt besteed niet meer geregistreerd en kun je weer verder reizen.

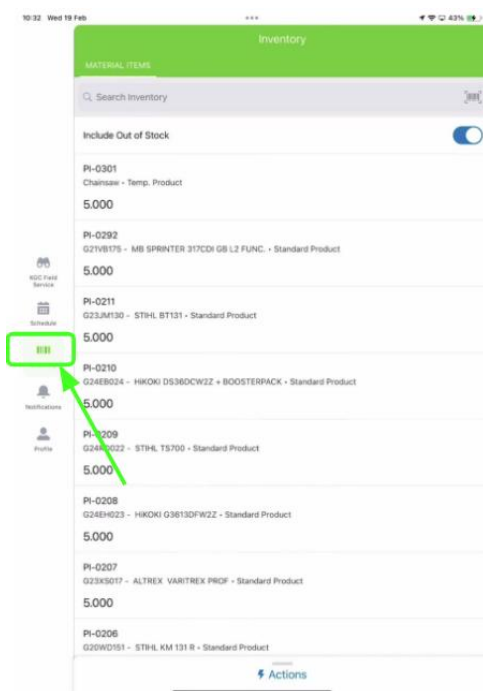
3.2.5. Aangeven welke materialen zijn gebruikt voor een taak

Het is belangrijk om te registreren welk materiaal werd gebruikt om een werkorder uit te voeren. KGC gebruikt dit om de kosten toe te wijzen die verbonden zijn aan deze verschillende uitrustingen en indien nodig om met de klanten te communiceren over het gebruik ervan (vooral in het geval van niet-standaard uitrusting en extra kosten voor de klant).

3.2.5.1. Het toevoegen van "standaard" uitrusting en materiaal aanwezig in mijn bestelwagen

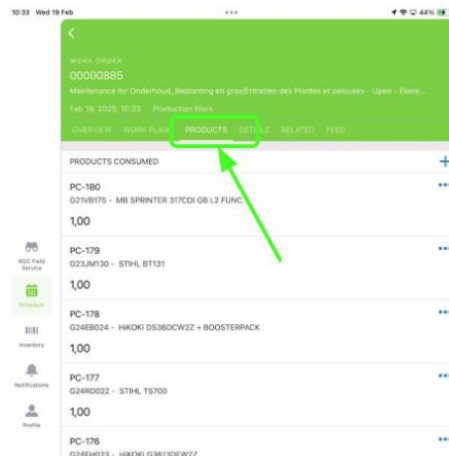
Dit is het materiaal dat aanwezig is in mijn bestelwagen en dus deel uitmaakt van de inventaris van mijn bestelwagen.

Je kunt de inventaris bekijken door naar het gedeelte "Inventory" aan de linkerkant van je scherm te gaan:

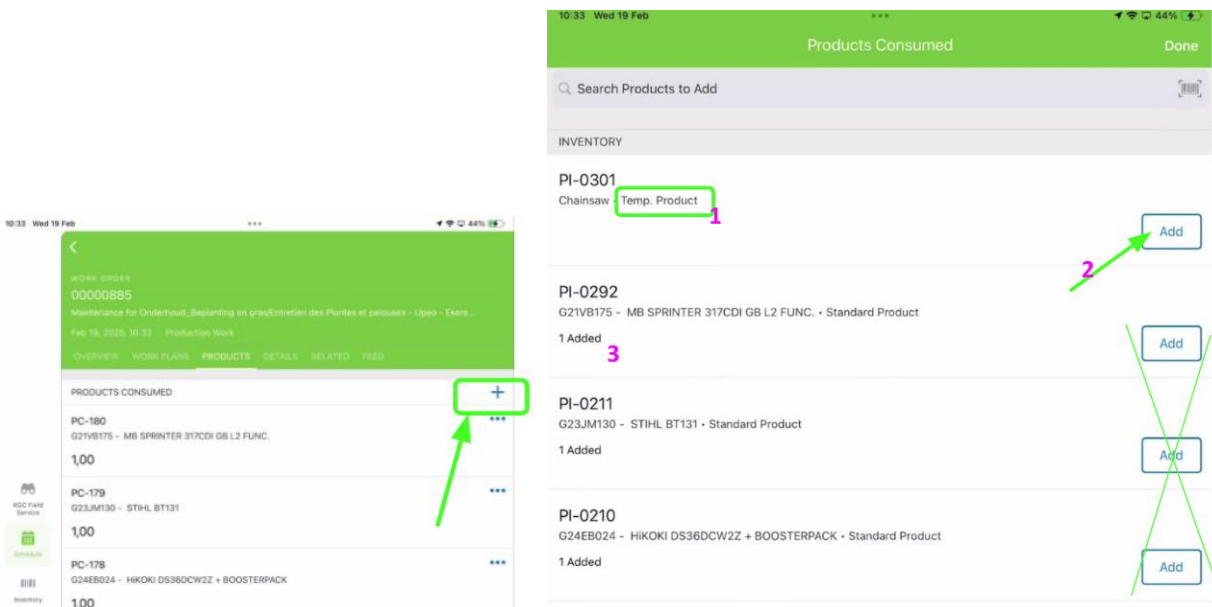


Op een werkorder heb je naast het tabblad waar je het werkplan en de uit te voeren activiteiten vindt, ook een tabblad met de naam "Producten". Dit tabblad wordt gebruikt om aan te geven welke materialen zijn gebruikt bij het uitvoeren van de taak.

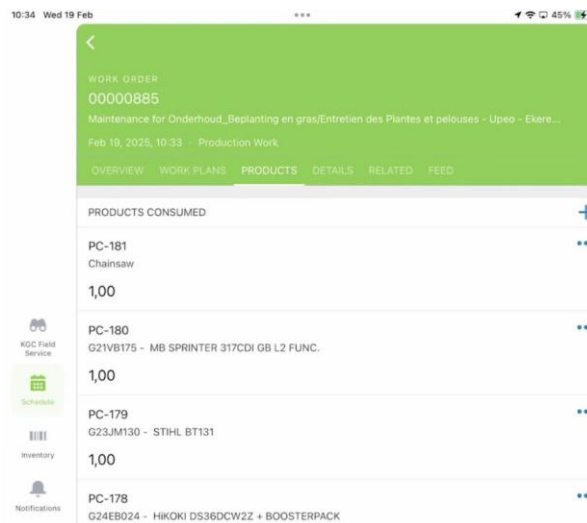
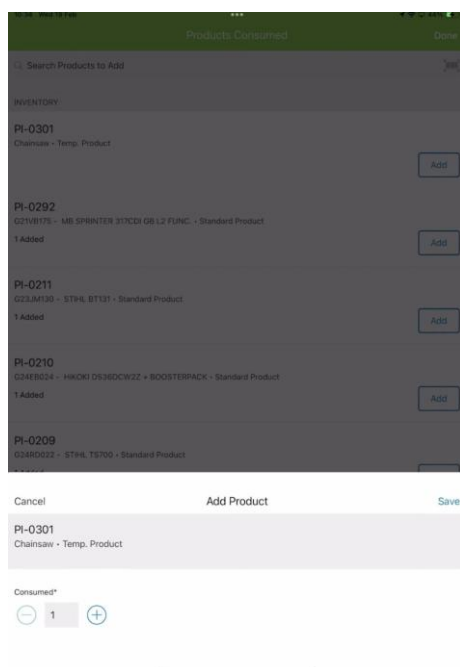
Alle standaarduitrusting wordt automatisch toegevoegd aan de werkorder, dus je hoeft ALLEEN tijdelijk materiaal, dat je hebt opgehaald en gebruikt bij deze specifieke klant, toe te voegen aan de lijst.



- Klik hiervoor op het "+"-teken naast "VERBRUIKTE PRODUCTEN".
- Zoek naar de producten die "tijdelijk" zijn (1). Je hebt ook een zoekbalk om producten te zoeken.
- Voeg het product toe aan de werkorder door op de knop "Add" (toevoegen) (2) te klikken.
- Je kunt ook zien dat, ook al is het standaard materiaal al toegevoegd aan de werkorder, je het nog steeds kunt toevoegen. Dit is een beperking van de interface, deze kan niet worden verwijderd. Kom niet in de verleiding om ze opnieuw toe te voegen en let erop dat ze al zijn toegevoegd (3).

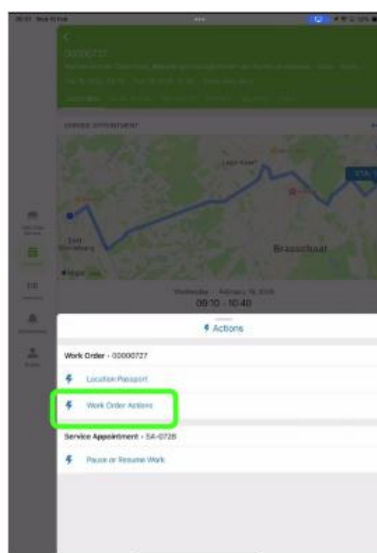


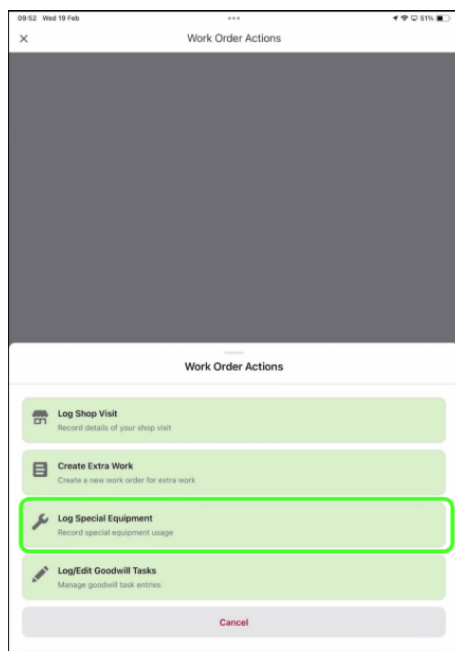
- Als je je product hebt gevonden, kun je het opslaan en wordt het weergegeven als "verbruikt".



3.2.5.2. Het gebruik van uitzonderlijk materiaal loggen

Let op, het bovenstaande proces geldt alleen voor de materialen die je in de bestelwagen hebt meegenomen. Eventuele speciale uitrusting die is gebruikt en bijvoorbeeld aan de klant is geleverd, kan ook worden aangegeven, maar dan via het menu Actions onderaan het scherm.

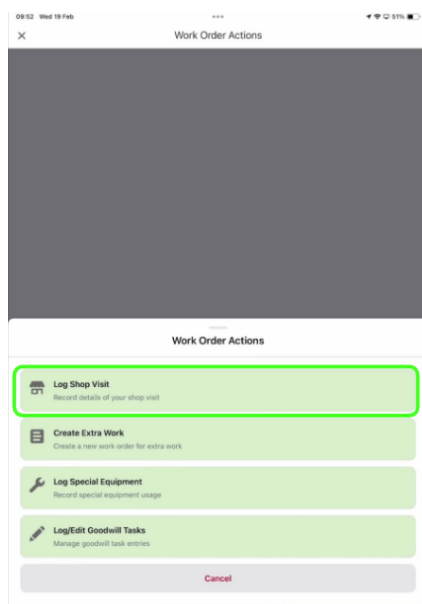
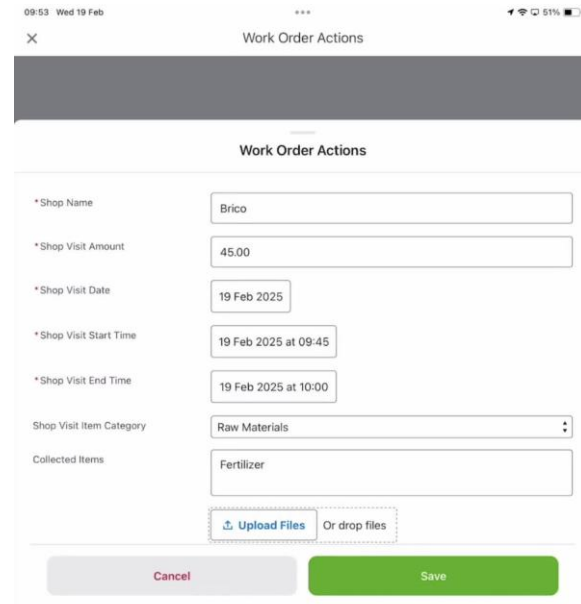




- Open het registratieformulier voor speciale uitrustingen via het Actions en Werkorder Acties menu: “Noteer speciale uitrusting”
- Voer details in over de gebruikte speciale uitrusting, inclusief wat en waarom deze werd gebruikt.
- Dit kan nu ook worden opgenomen in het serviceraapport aan de klant.

3.2.6. Naar de winkel

Je kan gevraagd worden om naar een winkel te gaan om specifieke materialen op te halen voor een klant. Ook dit is een werkorder actie, die toegankelijk is via de lijst “Actions”, en “Werkorder acties” onderaan mijn scherm:

- Selecteer "Shop bezoek registreren".
- Vul de verplichte velden in, zoals naam van de winkel, bedrag, datum en tijd.
- Kies de juiste categorie uit het keuzemenu "Item Categorie".
- Gebruik de knop "Bestanden uploaden" om gescande ontvangstbewijzen of foto's ter verificatie bij te voegen.
- Controleer of alle bonnetjes duidelijk en leesbaar zijn voordat je ze uploadt.

3.2.7. De extra mijl gaan en extra werk herkennen

We hebben een duidelijk onderscheid tussen verschillende soorten werk dat aanvankelijk niet was voorzien.

Wanneer je gevraagd wordt om extra werk te doen, moet je contact opnemen met de contractmanager om de volgende stappen te bepalen. Het proces varieert afhankelijk van het feit of het werk geclassificeerd is als extra werk en of er een ATA-code vereist is.

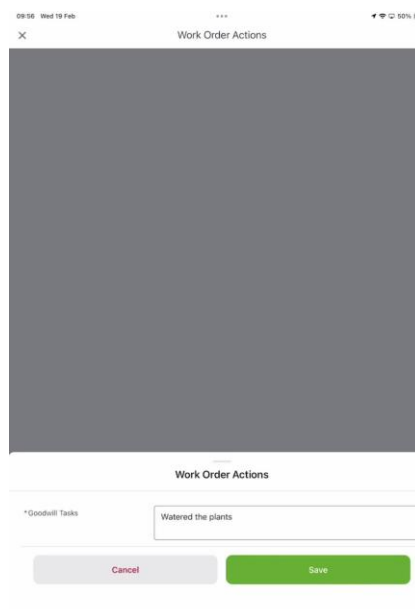
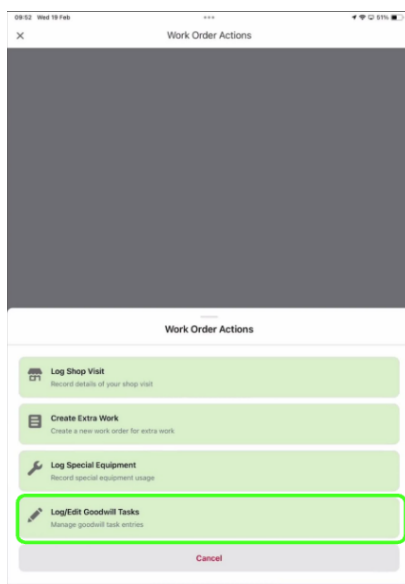
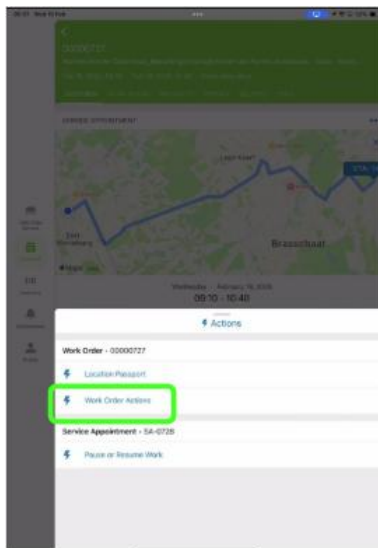
Als de contractmanager bepaalt dat het werk niet bijkomend is, heb je 2 opties:

- Maak een nieuwe werkorder aan - Indien nodig kan je een nieuwe werkorder maken vanuit de Salesforce Mobile Service App die wordt gekoppeld aan de oorspronkelijke werkorder.
- Log het werk als Goodwill - Als het werk klein is of onder goodwill valt, kan je het in het systeem registreren zonder een nieuwe werkorder aan te maken.

3.2.7.1. Het werk registreren als Goodwill

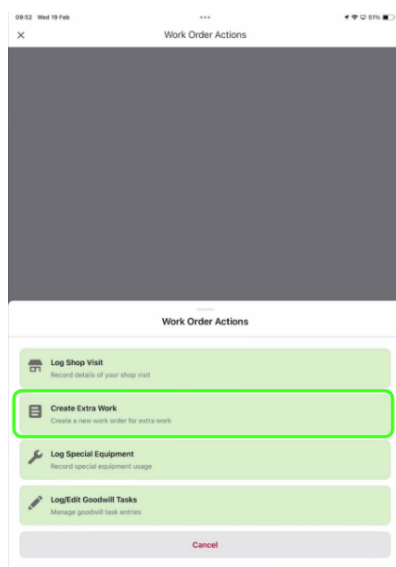
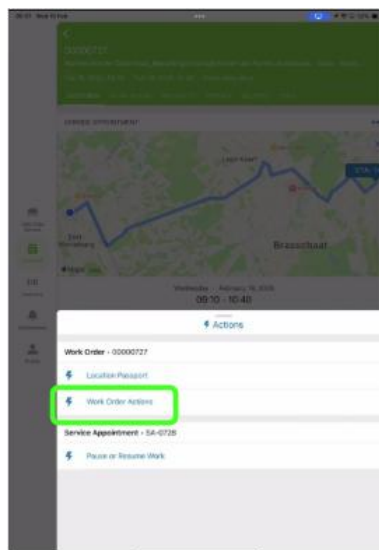
Het kan zijn dat je iets extra's doet, op verzoek van de klant, dat niet gefactureerd hoeft te worden bovenop de reguliere service. We noemen dit "goodwill".

Om KGC inzicht te geven in hoeveel goodwill de teams hebben geleverd en aan welke klanten, wordt u gevraagd om deze activiteiten apart te registreren. Dit helpt KGC bij de commerciële onderhandelingen en wordt vermeld in de serviceraporten.

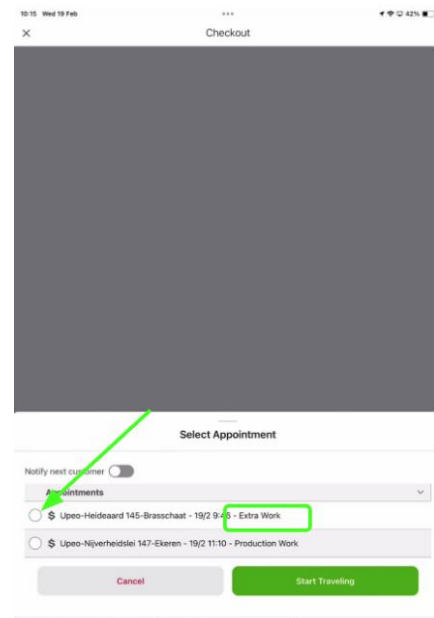
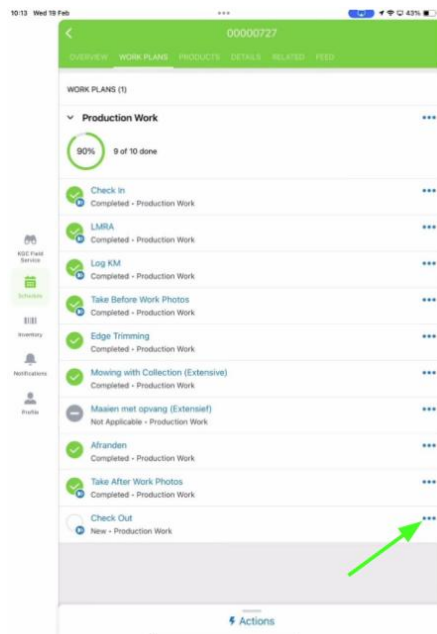


- Ga naar het formulier “Goodwill aanmaken” via het menu “Actions”, “Werkorder acties”.
- Voer details over de Goodwill taken in en “Sla op”.
- Dit kan nu ook worden opgenomen in het serviceraport aan de klant.

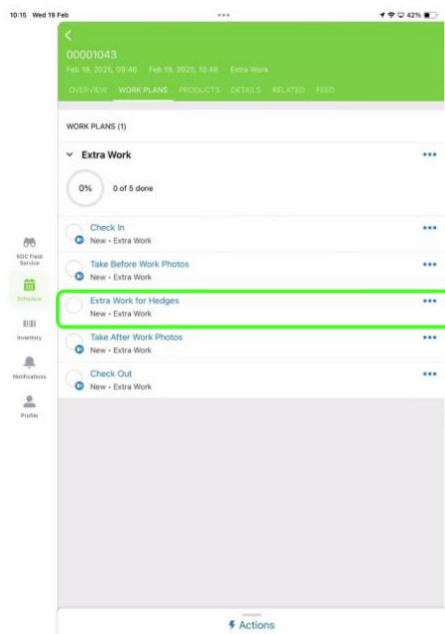
3.2.7.2. Een nieuwe werkorder maken voor extra werk



- Ga naar het formulier “Een extra werk werkorder aanmaken” via het menu “Actions” en vervolgens “Werkorder acties”.
- Voer details in over het Extra Werk, inclusief een Werkomschrijving: deze omschrijving is erg belangrijk omdat het ook de "titel" is van de werkstap die dynamisch wordt gegenereerd op de volgende werkorder en kan voorkomen op het serviceraapport en de factuur van de klant.
- Opslaan genereert een nieuwe werkorder waaraan je nu kunt werken.



- Zorg ervoor dat de hoofdwerkorder correct afgesloten is.
- Zoek naar de nieuwe werkorder voor extra werk in je agenda of hoofdscherm. Nogmaals, aarzel niet om de pagina te vernieuwen als je hem niet meteen kunt vinden.
- Je kunt de werkorder starten:
 - Ga naar je hoofdscherm (KGC Field Service),
 - Klik op “Reis naar volgende afspraak”,
 - Selecteer je afspraak en klik op “Volgende”.
- De reistijd is begonnen en je kan nu ook inchecken.



- De werkstap die je hebt gemaakt is beschikbaar. Voltooi alle relevante stappen en voltooi de werkorder net als de standaard werkorders.

3.2.7.3. Het werk is extra en vereist een nieuwe ATAК-code

Als de contractmanager bepaalt dat het werk extra is en een ATAК-code vereist is, volgt het proces deze stappen:

- De Operator moet een nieuwe werkorder aanmaken (zoals hierboven beschreven), zonder een ATAК Project aan te leveren.
- Business Support werkt de werkorder bij:
 - Het Business Support-team is verantwoordelijk voor het genereren van de vereiste ATAК-projectcode in het ATAК-systeem.
 - Zodra de ATAК-projectcode is ontvangen, werkt Business Support de werkorder in Salesforce bij met de juiste ATAК-code.

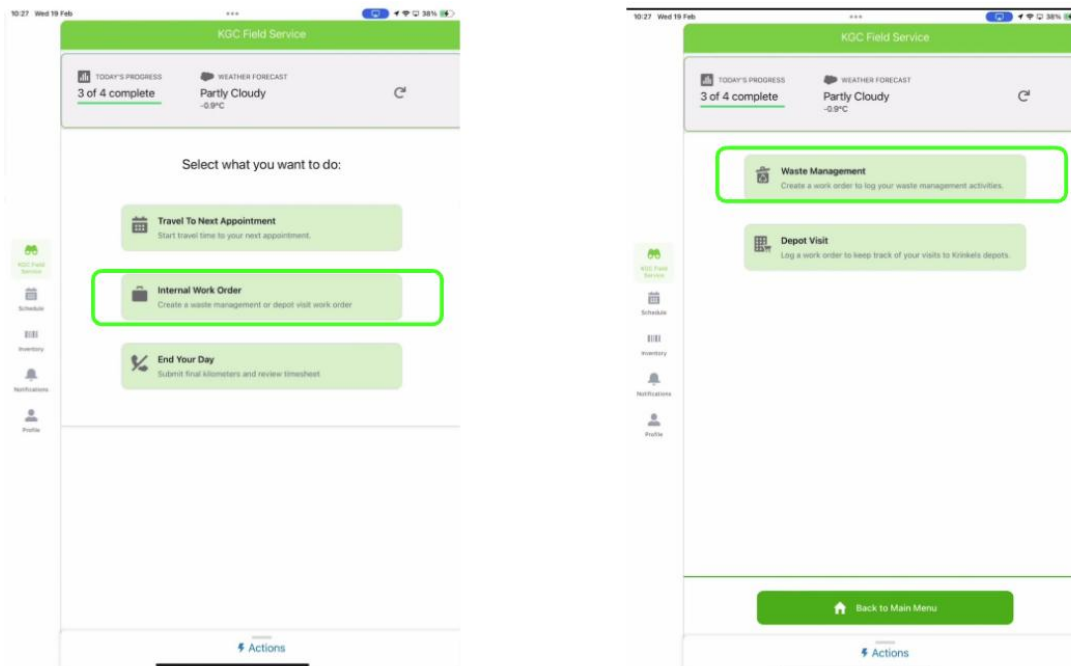
3.2.8. Afvalbeheer (Bezoek aan de stortplaats)

3.2.8.1. Een bezoek aan de stortplaats aanmaken

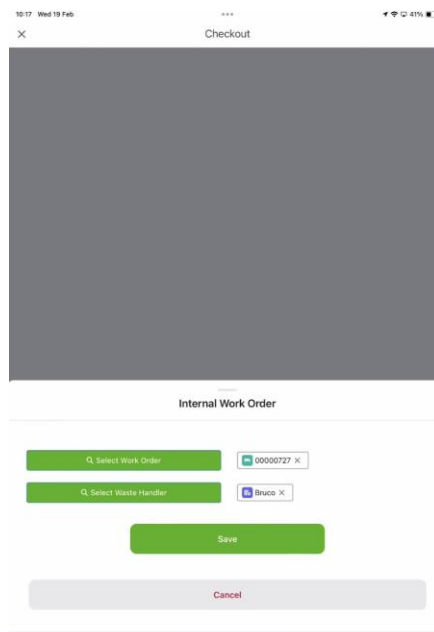
Als je klaar bent met een werkorder, wordt je gevraagd wat je hierna wil doen. Je kan jouw volgende afspraak selecteren, een pauze nemen, jouw dag afronden of een "Interne werkorder" aanmaken. Het storten van afval is vaak al ingepland door de contractmanager, maar je kunt er ook voor kiezen om er ter plekke een aan te maken.

Het proces is vergelijkbaar met het maken van een interne werkorder om naar een depot te gaan.

- Om een nieuw bezoek aan de stortplaats toe te voegen aan je planning, moet je een interne werkorder maken vanuit deze stap of vanuit het hoofdscherm van je app.
- Je wordt gevraagd om te kiezen tussen een Afvalbeheer en een Depotbezoek. Selecteer "Afvalbeheer".



- Voor rapportagedoeleinden is het verplicht om het afvalbeheer te koppelen aan een werkorder en aan een stortplaats (Account).
- Je kunt kiezen uit alle recente afspraken, en een lijst van stortplaatsen.



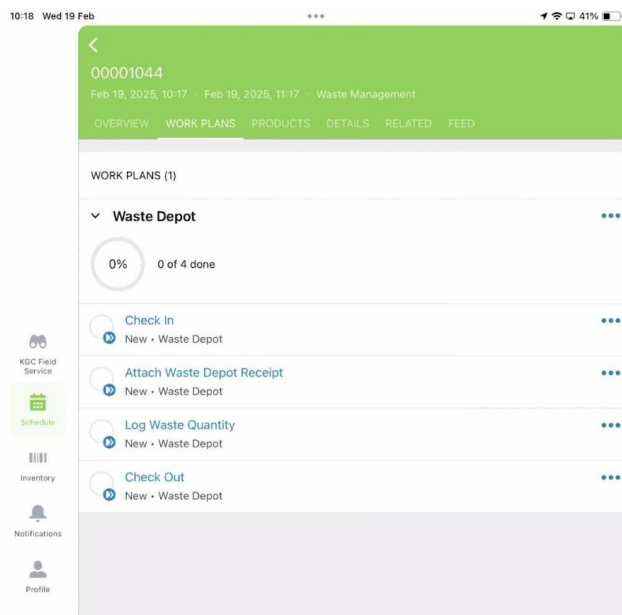
- Sla het afvalbeheer op en kies of je aan je reis naar de stortplaats begint. Zo niet, dan kun je terugkeren naar het menu en eerst een andere actie uitvoeren, zoals een pauze nemen.

- Je kunt ook de knop Vernieuwen op het hoofdscherm gebruiken om ervoor te zorgen dat alle voltooid en nieuw aangemaakte werkorders correct zichtbaar zijn in de app.

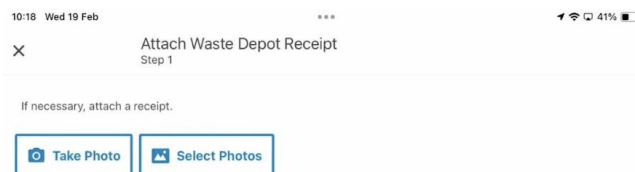
3.2.8.2. Een bezoek aan de stortplaats uitvoeren

Het afvalbeheer dat in de vorige stap is aangemaakt (of voor je is voorbereid door de contractmanager), is nu beschikbaar in de lijst met afspraken op je app. Je dit niet ziet, ververs dan de app vanuit het hoofdscherm.

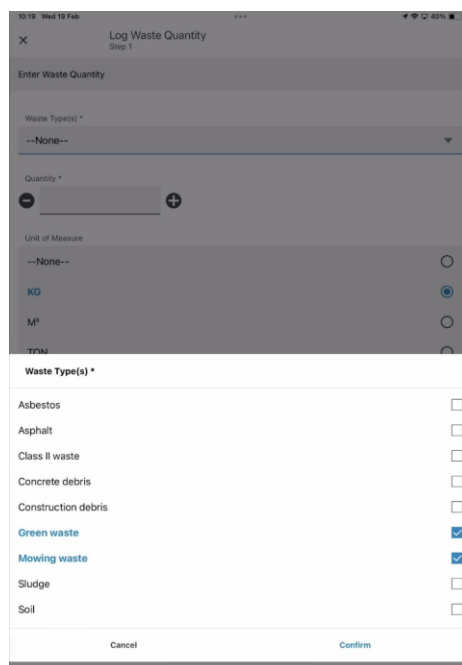
- Het is een afspraak met een werkorder van het type intern.
- Je kunt erop klikken en naar de stortplaats navigeren, net als bij een productie werkorder.
- Je zult merken dat de werkstappen anders zijn!



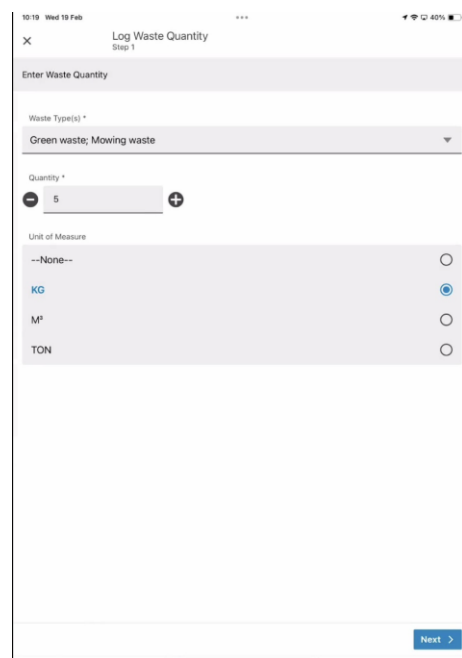
- Na het inchecken wordt u gevraagd om het ontvangstbewijs van het afvaldepot bij te voegen.
- Je kunt dit op precies dezelfde manier doen als wanneer je een bestand of afbeelding zou bijvoegen vanaf je apparaat.



- Klik op "Volgende" nadat u het ontvangstbewijs hebt bijgevoegd.
- Je moet nu de afvalsoort(en) die je deponeert invoeren uit een vooraf ingestelde lijst:



- Klik op "Bevestigen" om verder te gaan.
- Voer de hoeveelheid in. Maak jezelf vertrouwd met de verschillende velden die nodig zijn: de meeteenheid en de hoeveelheid. We voeren dit in voor al het afval, niet per type. De details staan eventueel op het ontvangstbewijs.



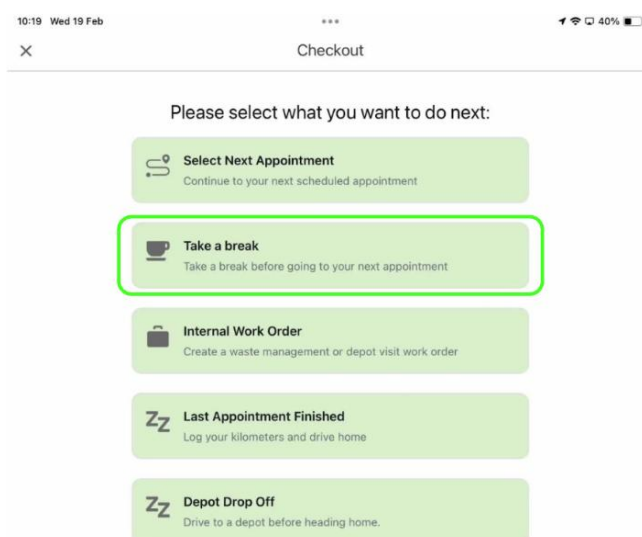
- Klik op "Volgende" om verder te gaan.

- Je kunt de werkorder afronden en Uitschakelen!

3.3. Een pauze nemen

Je hebt een pauze verdiend! In tegenstelling tot het "pauzeren" van een werkorder, is een pauze een echt moment tussen twee opdrachten door, waarbij je 15 minuten of 30 minuten pauze of lunchpauze neemt.

- Lunchpauzes zijn verplicht. Deze pauzes worden automatisch geregistreerd op je tijdsoverzicht.
- Selecteer de optie "Een pauze registreren" in "Actions" en vervolgens "Werk onderbreken of hervatten".
- Volg de aanwijzingen om de duur van je pauze in te stellen.
- Bevestig je pauzetijd (Opslaan) om deze in het systeem te registreren



3.4. Mijn dag afsluiten

Zorg er in de eerste plaats voor dat alle taken voltooid zijn voor het einde van de dag en dat alle productieve werkorders in het bijzonder de juiste informatie bevatten met betrekking tot gebruikte materialen, goodwill,...

3.4.1. De werkdag beëindigen

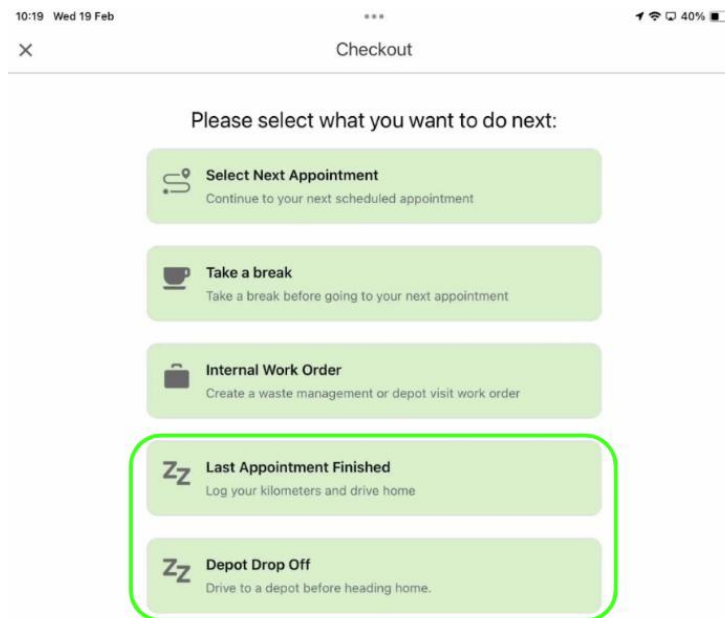
Nadat je alle werkorders op jouw lijst van vandaag hebt uitgevoerd, ben je klaar om aan je laatste activiteit van de dag te beginnen. Het is belangrijk om te weten dat je 2 opties hebt:

- Ofwel ga je direct naar huis na je laatste productie werkorder of afvalverwerking,
- Of je rijdt langs een depot voordat je naar huis gaat.

Als je laatste stop van de dag een depot is, stopt je tijdregistratie voordat je naar het depot gaat en wordt alle tijd die je op het depot hebt gebruikt niet in rekening gebracht. De gereden kilometers worden wel vergoed.

Dit onderscheid is belangrijk om rekening te houden met het verschil in het vastleggen van werktijd versus mobiliteit.

- Je begint het proces om je dag te beëindigen dus bij het uitchecken van je laatste productie- of afvalverwerkings werkorder.
- Je wordt gevraagd om te kiezen tussen "Laatste afspraak beëindigd" en "Depot afgifte".



Als je naar het depot gaat:

- Selecteer "Depot afgifte" in het menu.
- Voer de juiste kilometers in zoals weergegeven op het dashboard bij het verlaten van de laatste klant.
- Rij naar het depot en voltooi de laatste (interne) werkorder voor het depot.
- Rij naar huis.

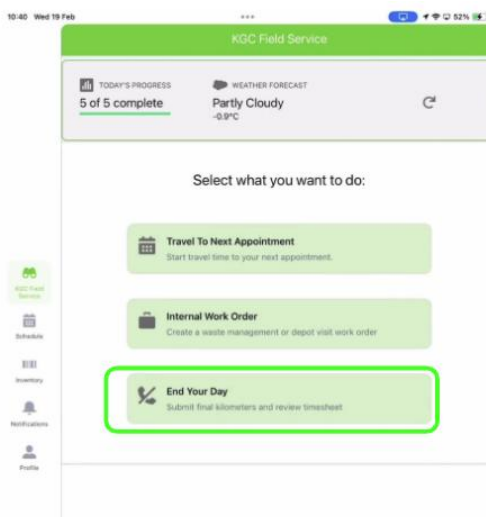
Als je niet naar een depot op weg naar huis gaat, kun je gewoon:

- Selecteer "Laatste afspraak beëindigd" en
- Voer de juiste kilometers in zoals weergegeven op het dashboard bij het verlaten van de laatste klant.
- Rij naar huis.

3.4.2. Mijn dag nakijken

3.4.2.1. De kilometerstanden nakijken

Begin je dagelijkse evaluatie door "Je dag afsluiten" te selecteren op het hoofdscherm. Dit leidt je door de essentiële taken aan het einde van de dag, zoals het registreren van kilometers en het nakijken van je tijdsoverzicht. Dit is het startpunt voor het afsluiten van je werkdag.

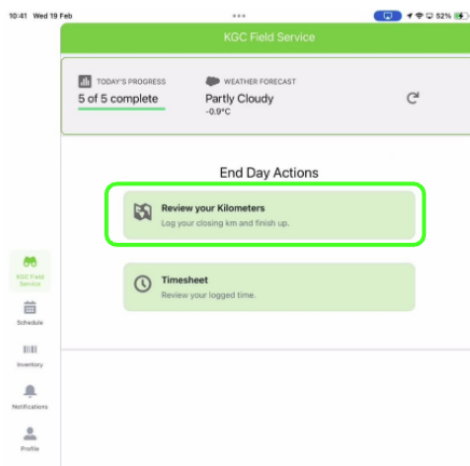


Er zijn 2 opties beschikbaar:

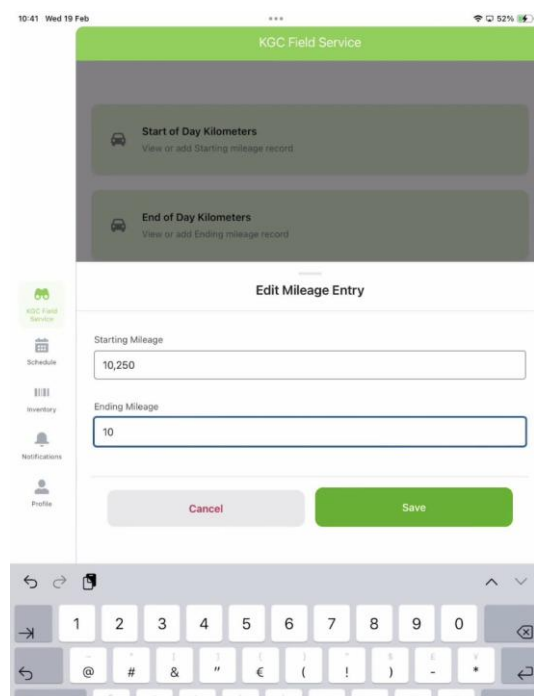
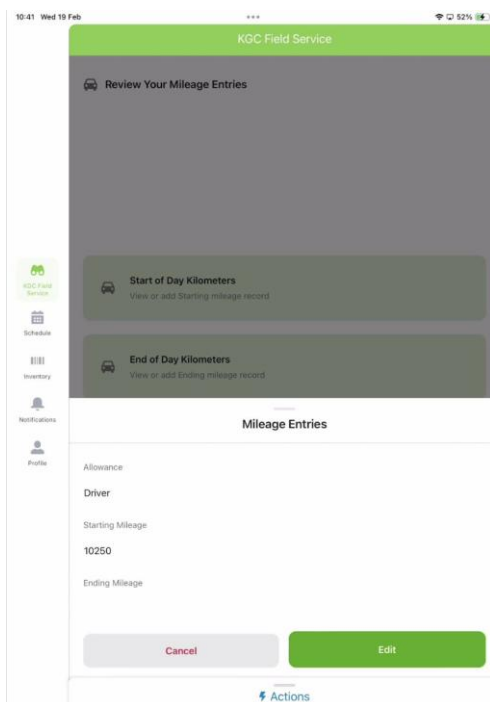
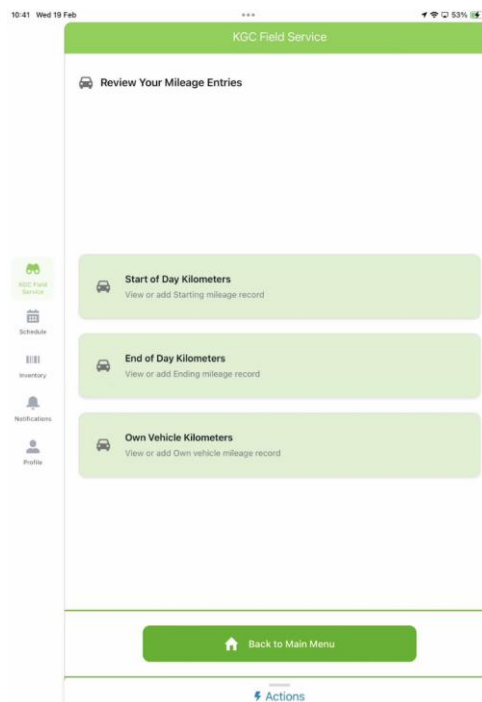
- Je kilometers nakijken, en
- Het nodige doen voor de tijdsoverzichten.

Begin met het nakijken van je kilometers door:

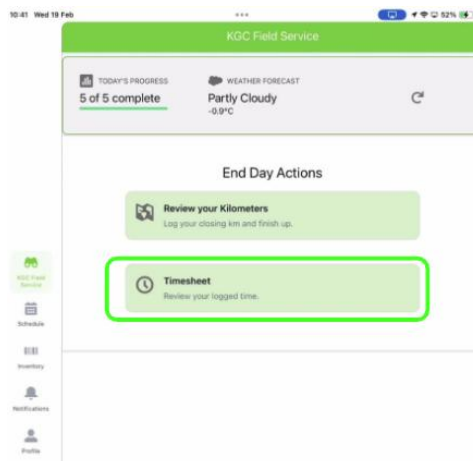
- Klik op de knop "Kilometerstanden valideren".



- De app heeft alle eerdere invoer opgeslagen, die je nu kunt bekijken.
- Klik gewoon op de knop "Kilometers begin van de dag" of "Kilometers einde van de dag" en bekijk de invoer.
- Zodra je tevreden bent, ga je naar "Terug naar hoofdmenu".



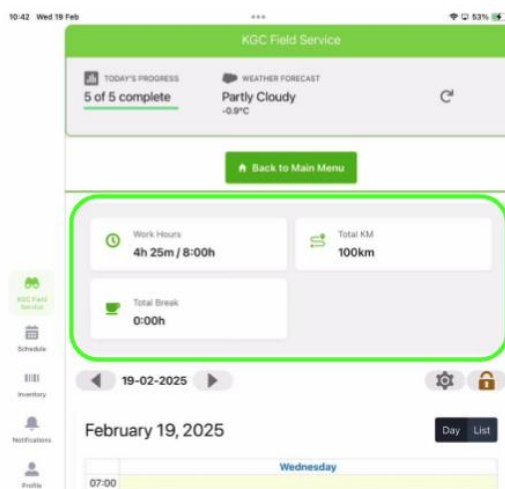
3.4.2.2. De tijdsoverzichten nakijken



De app toont je een overzicht van wat er die dag is gelogd. Ga naar je tijdsoverzicht om te controleren of alle werkuren en pauzes automatisch correct zijn geregistreerd. Het is belangrijk om te controleren op afwijkingen om een accurate urenregistratie te garanderen.

In ons geval hieronder werd er,

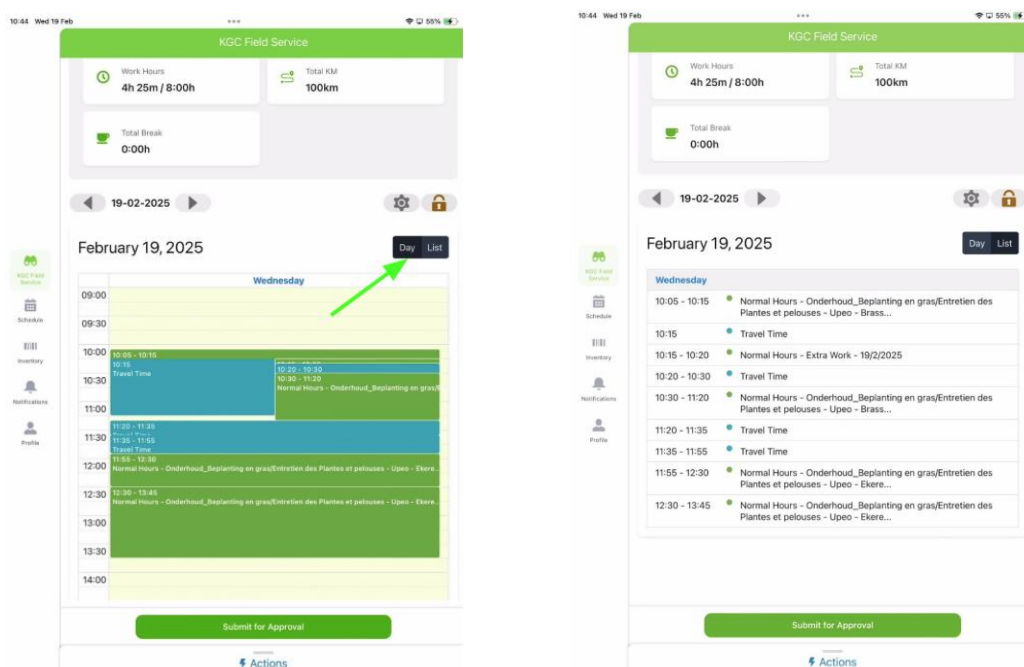
- Een totaal van 100 km gelogd aan het begin en het einde van de dag,
- In totaal 4u25 min werktijd, en
- Geen pauze (dit geeft problemen bij het indienen van het tijdsoverzicht).



Dit is het overzicht en de urenstaat voor 19 februari 2025 en je kan de pijlen links en rechts van de datum gebruiken om naar andere dagen in jouw agenda te navigeren.

Als je naar beneden scrollt naar de onderkant van jouw pagina, zie je het kalenderoverzicht met het resultaat van al jouw gelogde activiteiten op de verschillende werkorders en pauzes voor die dag.

Je kan er ook voor kiezen om hetzelfde in een lijst weer te geven, simpelweg door de knop rechts van de datum te gebruiken en te wisselen tussen "Dag" en "Lijst" (zwarte toggle).

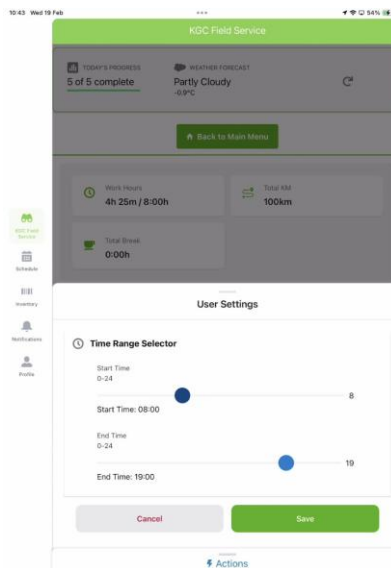
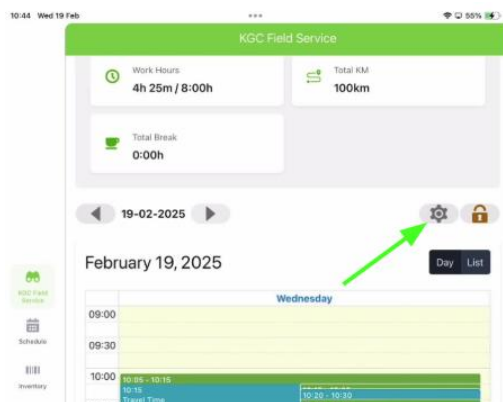


In ons voorbeeld lijkt het erop dat er nogal wat aanpassingen moeten worden gedaan aan het tijdsoverzicht om de werkelijkheid weer te geven. Je kan op een van de regels klikken en ze bewerken, of je kan nieuwe regels maken.

3.4.2.3. Kalenderweergave instellen

Om dit overzicht zo efficiënt mogelijk te maken, kun je de instellingen van je agenda aanpassen zodat deze zich richt op relevante werktijden. Dit kan helpen om de rommel op het scherm te verminderen en de focus te verbeteren:

- Open de instellingen door op het tandwielpictogram te klikken.
- Pas de begin- en eindtijd aan voor je kalenderweergave.
- Vergeet niet je wijzigingen op te slaan om de nieuwe instelling toe te passen.

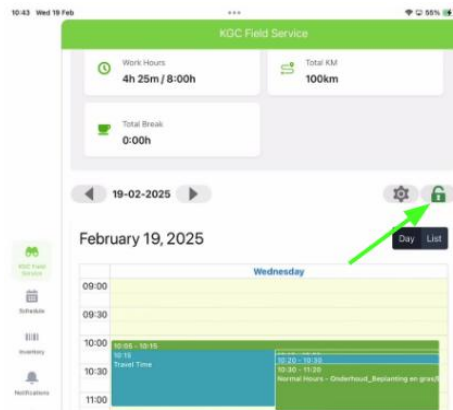
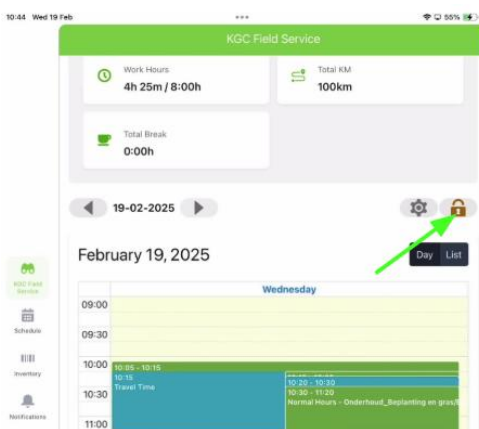


3.4.2.4. Kalender ontgrendelen voor bewerkingen

Om tijd in de kalender toe te voegen of te bewerken, moet je de kalender eerst bewust "ontgrendelen". Dit is om te voorkomen dat je per ongeluk wijzigingen aanbrengt in de kalender, die moeilijk terug te draaien zijn.

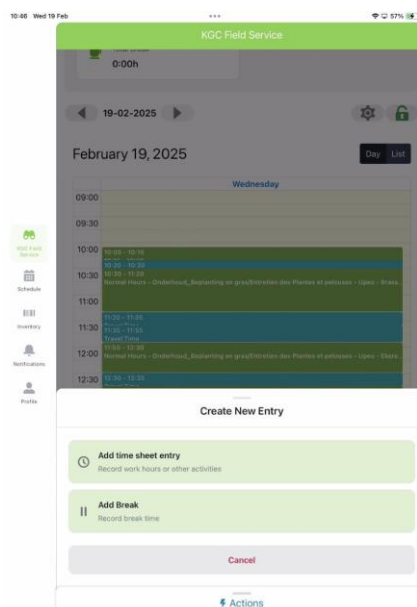
De agenda ontgrendelen voor bewerkingen:

- Klik op het slotpictogram om je agenda te bewerken.
- Zorg ervoor dat bewerkingstoestemming is verleend voordat u wijzigingen aanbrengt.
- Vergeet niet om de kalender opnieuw te vergrendelen nadat je wijzigingen hebt aangebracht.



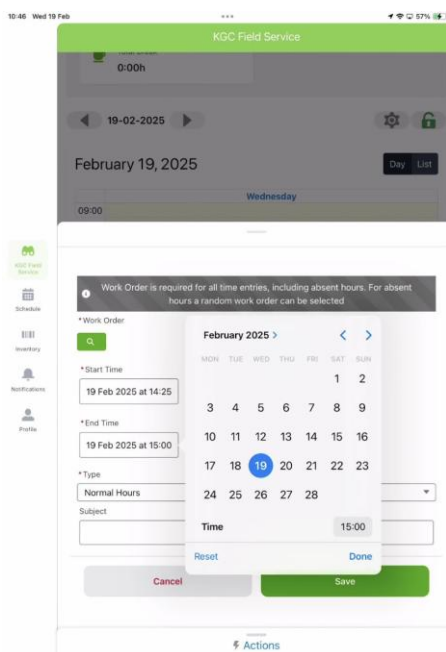
3.4.2.5. Tijd bewerken en toevoegen in het tijdsoverzicht

Je kunt tijd besteed aan werkorders (klant, depot, afval), reistijd en pauzes bewerken en toevoegen.



Tijd toevoegen aan het tijdsoverzicht:

- Om een nieuw item toe te voegen, moet je in de “dag” weergave zijn (niet de “lijst” weergave).
- Zorg ervoor dat je de agenda hebt ontgrendeld en druk een paar seconden op de agenda.
- Selecteer “Tijdsregistratie toevoegen” om tijd toe te voegen die is besteed aan een werkorder, of “Pauze toevoegen” om een pauze toe te voegen.
- Je wordt gevraagd om de gegevens in te voeren. Selecteer de juiste werkorder in het vervolgkeuzemenu.
- Bevestig de begin- en eindtijd van de invoer.
- Kies het juiste Type tijd uit de vervolgkeuzelijst.
- Voer tot slot het onderwerp van de invoer in en klik op “Sla Op”.
- Synchroniseer je applicatie om het dashboard bij te werken.



KGC Field Service

0:00h

19-02-2025

February 19, 2025

09:00

Wednesday

Work Order is required for all time entries, including absent hours. For absent hours a random work order can be selected.

* Work Order

* Start Time

19 Feb 2025 at 14:25

* End Time

19 Feb 2025 at 15:00

* Type

Normal Hours

Subject

Time

15:00

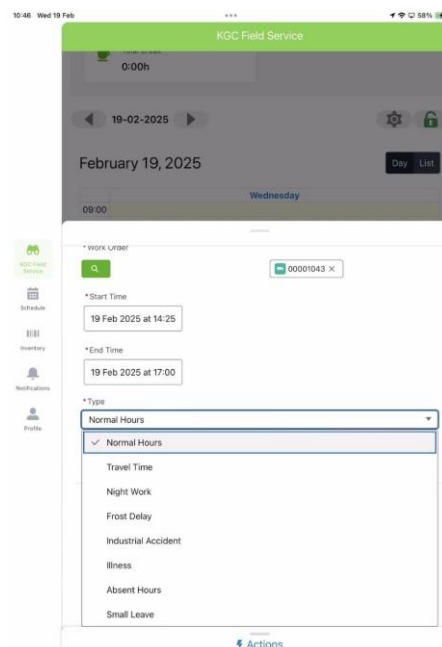
Reset

Done

Cancel

Save

Actions



KGC Field Service

0:00h

19-02-2025

February 19, 2025

09:00

Wednesday

* Work Order

00001043 X

* Start Time

19 Feb 2025 at 14:25

* End Time

19 Feb 2025 at 17:00

* Type

Normal Hours

Travel Time

Night Work

Frost Delay

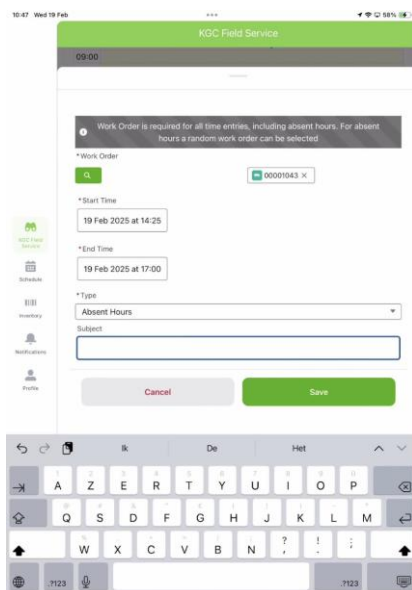
Industrial Accident

Illness

Absent Hours

Small Leave

Actions



KGC Field Service

09:00

Work Order is required for all time entries, including absent hours. For absent hours a random work order can be selected.

* Work Order

00001043 X

* Start Time

19 Feb 2025 at 14:25

* End Time

19 Feb 2025 at 17:00

* Type

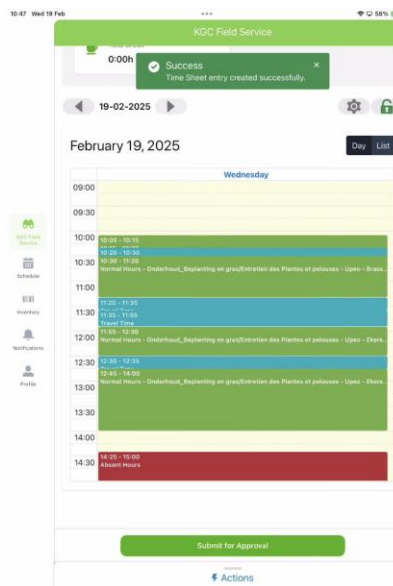
Absent Hours

Subject

Cancel

Save

Actions



KGC Field Service

0:00h

Success

Time Sheet entry created successfully.

19-02-2025

February 19, 2025

09:00

09:30

10:00

10:30

11:00

11:30

12:00

12:30

13:00

13:30

14:00

14:30

14:30 - 19:00

Absent Hours

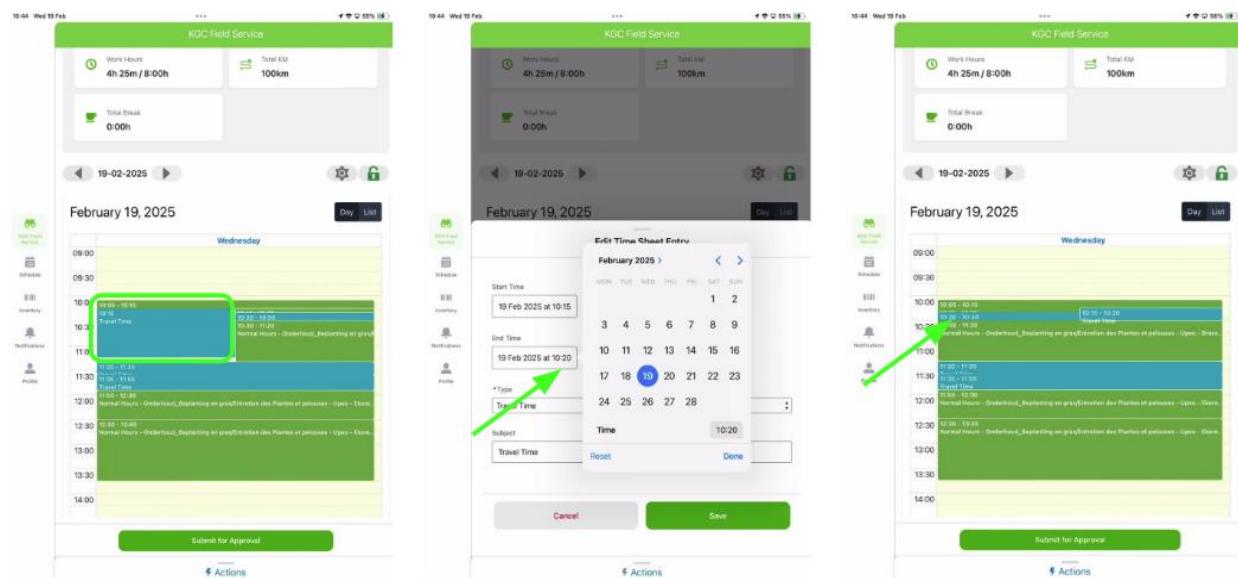
Submit for Approval

Actions

Een tijdsoverzicht bewerken:

- Zorg ervoor dat de kalender ontgrendeld is.
- Klik op het slot in het tijdsoverzicht dat je wilt bewerken.
- Het record wordt geopend.
- Je kunt de wijzigingen aanbrengen die je nodig hebt en ze opslaan.
- Vernieuw de app.

In het onderstaande voorbeeld bewerken we de reistijd van het record:

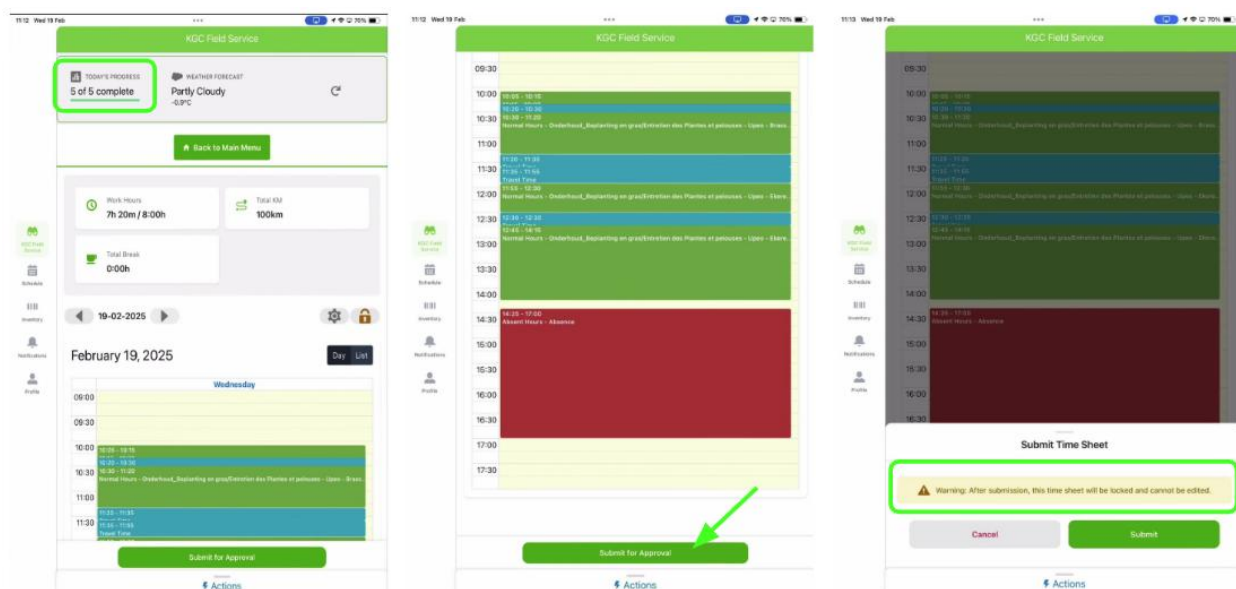


Je gaat door met het wijzigen en toevoegen van de benodigde informatie, totdat je een tijdsoverzicht hebt die de realiteit van je dag weergeeft, met 8 uur werktijd (als dat je schema is) en minstens 30 minuten pauze.

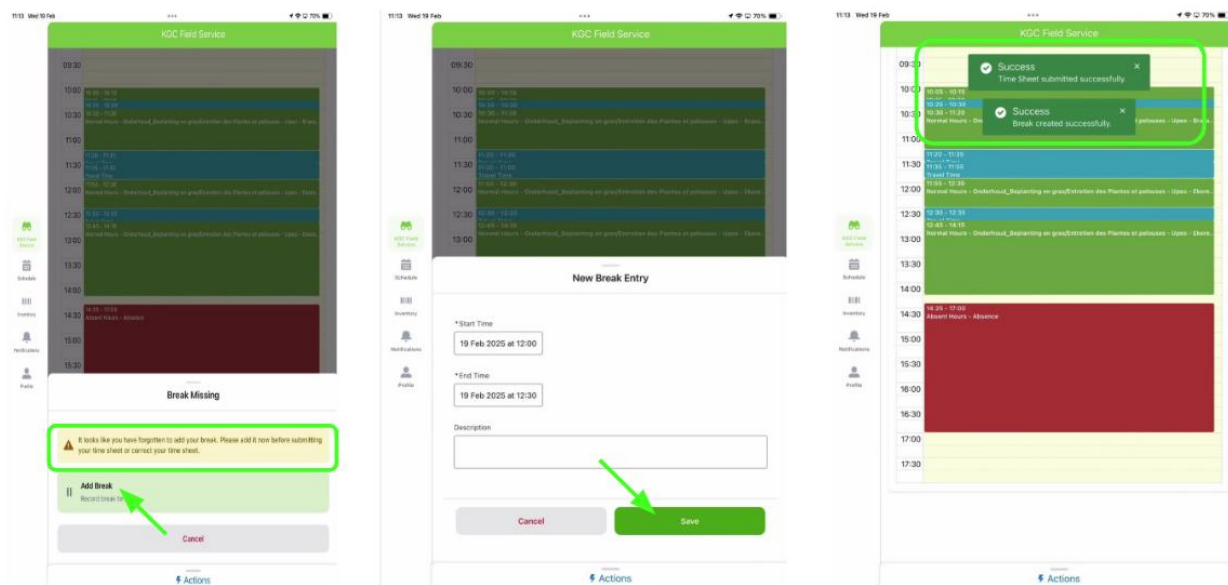
Je bent nu klaar om dit tijdsoverzicht ter goedkeuring in te dienen bij je contractmanager.

3.4.2.6. Je tijdsoverzicht indienen

- Nadat je je tijdsoverzicht hebt ingevuld, kun je deze indienen door op "Indienen voor goedkeuring" te klikken.
- Je krijgt een waarschuwing "Na indiening wordt dit tijdsoverzicht vergrendeld en kan het niet meer bewerkt worden". Dit betekent dat u contact moet opnemen met uw contractmanager als er iets gecorrigeerd moet worden na het indienen. De juistheid is belangrijk, omdat alle informatie automatisch wordt vertaald naar ATA K voor verwerking.



- Er zijn een aantal controles ingebouwd in het indieningsproces.
- In het getoonde voorbeeld is de operator vergeten zijn lunchpauze toe te voegen. Het is verplicht om elke dag minstens 30 minuten pauze te nemen. Daarom verschijnt er een foutmelding.
- Je kunt de invoer rechtstreeks vanuit het scherm maken.
- Bij het opslaan wordt niet alleen de onderbreking gemaakt, maar wordt ook het tijdsoverzicht ingediend zoals oorspronkelijk de bedoeling was.
- Wacht op de melding dat je inzending is geaccepteerd.
- Vergeet niet dat eenmaal opgeslagen, er geen extra bewerkingen meer kunnen worden uitgevoerd.



3.5. Problemen oplossen met uw app

3.5.1. De app geforceerd sluiten

Gebruik deze probleemoplossingsmethode om prestatieproblemen met apps op te lossen door de app indien nodig geforceerd te sluiten. Dit proces lost de meest voorkomende problemen met apps effectief op.

- Ga op je mobiele apparaat naar de app switcher-weergave.
- Veeg de app omhoog om hem te sluiten.
- Open de app opnieuw om te controleren of het probleem is opgelost.

3.5.2. De cache wissen

Als het openen en sluiten van de app het probleem niet heeft opgelost, moet je misschien de cache van de app wissen en de metadata-cache vernieuwen. Dit kan ook nodig zijn na grote updates, maar alleen volgens de instructies van je systeembeheerders.

- Ga naar "Geavanceerde instellingen" (Advanced Settings) onder je Profiel.
- Zoek de optie om metagegevens in de cache (Clear Cached Metadata) te wissen en voer deze indien nodig uit.

