ARMAEGIS

Draaiboek

Vul het in voor ons eerste gesprek, dan is uw draaiboek in één gesprek klaar.

Bedrijf

Naam van uw bedrijf.

Contactpersoon (functie)

Wie bij u dit draaiboek beheert.

Versie

Bijvoorbeeld 1.0

Datum

dd-mm-jjjj

Goedgekeurd door (functie)

Functie van wie dit namens u goedkeurt.

1. Servicevenster

Dag	Dekken	Van	Tot	Begin dagploeg
Maandag	☐			
Dinsdag	☐			
Woensdag	☐			
Donderdag	☐			
Vrijdag	☐			
Zaterdag	☐			
Zondag	☐			

Vink de dagen aan die Armaegis dekt. Kies per dag de tijden: van en tot is het venster waarin bij u niemand dienst heeft, daarna begint uw eigen team. Tijden mogen per dag verschillen. Te kiezen tussen 02:00 en 09:00.

Werkt uw sector anders dan dit sjabloon?

Dan passen we het draaiboek na het eerste gesprek aan. Eerst de test, dan het maatwerk.

2. Soorten meldingen

Soort	Prioriteit	Iemand wekken als	Niet wekken als

Bijvoorbeeld: server onbereikbaar, back-up mislukt, ziekmelding chauffeur, voertuig staat stil. Beschrijf per soort wat telt als dringend.

3. Stappen per soort melding

Kopieer dit blok per soort melding.

Soort melding

Zoals genoemd bij punt 2.

Herkennen

Hoe herkent Armaegis deze melding?

Controleren

Wat wordt gecontroleerd voordat er iets gebeurt?

Vastleggen

Wat komt in het ochtendrapport?

Handelen

Welke stappen, in volgorde? Alleen wat hier staat wordt uitgevoerd.

Wat Armaegis niet doet

Wat blijft uitdrukkelijk buiten deze melding?

4. Escalatieladder

Stap	Wie (functie)	Nummer	Bellen na
1			
2			
3			
4			

Gebruik een functioneel nummer, geen privénummer. Bellen na: hoe lang Armaegis wacht op de vorige stap.

Als niemand opneemt

Wat doet Armaegis dan? Bijvoorbeeld opnieuw bellen na een aantal minuten, een bericht achterlaten, of de melding vastleggen voor uw dagploeg.

Meldingen tegelijk

Standaard neem ik elke melding op en bevestig ik haar binnen 5 minuten. Daarna handel ik ze af in volgorde van binnenkomst. Wilt u een andere volgorde, bijvoorbeeld de vroegste rit eerst, noteer het dan hier.

5. Contacten, invallers en eindklanten

Functie	Voor route of klant	Nummer of kanaal	Wanneer bereikbaar

Vervoer: zet hier per route of rit de vaste vervanger en vervanger 2, en wie ik informeer, zoals school, regiecentrale of reiziger. MSP: zet per eindklant het contact en de eigen afspraken. Alleen wat nodig is.

6. Toegang en systemen

Systeem	Rechten	Wie geeft toegang	Tweede factor

Alleen de rechten die dit draaiboek nodig heeft. Bij voorkeur een eigen account voor Armaegis, zodat u het los kunt intrekken.

Inloggegevens

Zet nooit een wachtwoord in dit document. Het draaiboek wordt gedeeld en bewaard. Noteer hier alleen het account en hoe het wachtwoord veilig wordt overgedragen.

Systeem	Gebruikersnaam of account	Wachtwoord gedeeld via

Wijzigt u een wachtwoord of trekt u toegang in, laat het dan dezelfde dag weten.

7. Rapportage

Tijdstip

Wanneer ontvangt u het ochtendrapport?

Aan wie

Functie en zakelijk e-mailadres.

Inhoud

- [ ] Meldingen
- [ ] Afgehandeld
- [ ] Doorgezet
- [ ] Wacht op uw besluit
- [ ] Reactietijden

8. Wijzigen en uitval

Wijzigingen

Wie mag het draaiboek wijzigen, en vanaf wanneer geldt een wijziging?

Uitval van Armaegis

Standaard schakelt de melding door naar het escalatienummer van de klant. Wijkt u daarvan af, noteer het dan hier.

Voor [bedrijf]

Naam | Functie | Datum

Handtekening

Voor Armaegis, Demy Rink

Naam | Functie | Datum

Handtekening