

FITFIX HELP CENTER

Handleiding voor Planners

Voor: Planners die afspraken en monteurs aansturen

Planning, drag-and-drop slots, monteurs toewijzen, escalaties en marketplace-dispatch.

fitfix.nl · 085 - 001 32 90

Handleiding voor Planners

Planners regelen de dagelijkse logistiek: bezoeken inplannen, monteurs toewijzen en escalaties oplossen.

1. Toegang

- Log in op **fitfix.nl/planner** met je admin/planner-account.
- Alleen accounts met rol **planner** of **admin** krijgen toegang (server-side gecontroleerd).

2. Dashboard

- **Wachtrij:** alle betaalde, nog niet ingeplande aanvragen.
- **Kalender:** week- en dagweergave met monteurs in kolommen.
- **Marketplace:** jobs die in de pool staan voor monteurs om te claimen.
- **SLA-waarschuwingen:** rode badges voor orders die buiten SLA dreigen te vallen.

3. Een order inplannen

1. Open een order vanuit de wachtrij.
2. Bekijk gegevens: adres, apparaat, klantmelding, foto's.
3. Klik **Plannen**.
4. Sleep in de kalender naar het gewenste slot (slots zijn **1 uur**).
5. Wijs een **monteur** toe (filtret automatisch op regio + skill).
6. Klik **Bevestigen** — klant krijgt automatisch een bevestigingsmail.

4. Drag-and-drop in de kalender

- Sleep afspraken tussen monteurs of tijdsloten.
- Bij conflicten verschijnt een waarschuwing.
- Reistijd wordt automatisch geschat op basis van vorige adres.

5. Marketplace vs Direct Assign

- **Direct Assign:** wijs zelf een monteur toe. Gebruik voor vaste klanten of complexe jobs.
- **To Marketplace:** plaats in de pool, monteurs claimen zelf. Sneller voor standaardklusjes.
- Stel **claim-timer** in (default 5 min) en **gewogen matching** parameters.

6. Toewijzing met weegfactoren

De matching-engine gebruikt:

- Afstand tot klant.
- Skill-match met apparaat.
- Reviewscore monteur.
- Huidige werkdruk. Hogere score = hoger in de pool.

7. Escalaties

- Order >24u in wachtrij zonder planning? Rode badge.
- Monteur niet verschenen? Klik **Escaleren** → stuurt push naar back-up monteur.
- 3-strike-overtreding wordt automatisch gemeld.

8. Routes optimaliseren

- Klik **Optimaliseer dag** voor een monteur.
- De engine herordent de stops zodat de totale rijtijd minimaal is.
- Wijzigingen worden gepushed naar de Monteur App.

9. Communicatie met klant

- Klik **Bericht** in een order om een SMS/e-mail te sturen vanuit FitFix.
- Standaardtemplates beschikbaar (uitstel, bevestiging, reminder).

10. Zakelijke klanten

- Filter op tab **Zakelijk** om alleen B2B-orders te zien.
- Voor *Fixed Assignment*-contracten: monteur is voorgeselecteerd.
- Voor *Pool*-contracten: gebruik gewogen matching.

11. Rapportages

- **Bezetting per monteur** (uren gepland vs gewerkt).
- **Doorlooptijd** van melding tot afronding.
- **Cancel-ratio** per regio.

12. Best practices

- Plan **maximaal 6 jobs per dag** per monteur (inclusief reistijd).
- Houd 30 min buffer tussen afspraken.
- Reageer binnen 2 uur op nieuwe meldingen.

13. AI-functies voor planners

- **AI-routeoptimalisatie:** knop **Optimaliseer dag** herordent stops zodat de totale rijtijd minimaal is, op basis van GPS en verwachte werktijd per job.
- **Gewogen matching-engine:** berekent automatisch de beste monteur per job (afstand, skill-match, review-score, werkdruk). Pas weights aan in *Marketplace* → *Instellingen*.
- **AI-triage van inkomende meldingen:** bij iedere nieuwe order wordt automatisch een diagnose-suggestie + onderdelen-shortlist getoond, gegenereerd door de AI Diagnose Assistent. Gebruik dit om snel de juiste monteur en tijdslot te kiezen.
- **Voorspelde no-shows:** orders met verhoogd no-show-risico (op basis van klanthistorie) krijgen een waarschuwingsbadge — stuur extra bevestigings-SMS.
- **AI-samenvatting in werkbon-historie:** per terugkerend apparaat zie je een AI-samenvatting van eerdere reparaties.

14. Contact

- **Operations manager:** intern via Slack/Teams.
- **IT-support:** 085 - 001 32 90 keuze 9.