

**FITFIX HELP CENTER**

# **Handleiding voor Zakelijke Klanten (Business Portal)**

Voor: Sportscholen, hotels, bedrijfsfitness en healthcare-instellingen

Beheer je hele apparatuurpark via het Business Portal: meldingen, contracten, predictief onderhoud en facturatie.

fitfix.nl · 085 - 001 32 90

# Handleiding voor Zakelijke Klanten

---

Het FitFix Business Portal is een centrale omgeving voor sportscholen, hotels, fysio's en bedrijfsfitness om alle apparatuur en service te beheren.

## 1. Toegang en inloggen

- Je krijgt na contractondertekening een uitnodigingsmail van **noreply@fitfix.nl**.
- Stel een wachtwoord in en log in op **fitfix.nl/portal**.
- Heb je een gebrande portal-URL? Bijvoorbeeld **fitfix.nl/jouwbedrijf** — gebruik deze om in te loggen.

## 2. Dashboard

Het dashboard toont in één oogopslag:

- **Open meldingen** met status en SLA.
- **Apparaten** met laatste service-datum.
- **Predictieve waarschuwingen** (zie sectie 7).
- **Lopend contract** met resterende service-uren.

## 3. Apparatuur beheren

1. Ga naar tab **Apparatuur**.
2. Klik **+ Apparaat toevoegen** en vul in:
  - Merk, type, model, serienummer.
  - Locatie (zaal/ruimte).
  - Aanschafdatum en garantie-einddatum.
3. Upload optioneel een foto.
4. Apparaten kunnen worden **gegroepeerd per locatie** als je meerdere vestigingen hebt.

## 4. Storingsmelding indienen

1. Klik **Nieuwe melding**.
2. Selecteer het apparaat uit je park.
3. Beschrijf het probleem en upload foto's/video.
4. Kies prioriteit:

- **Standaard** — binnen SLA-termijn van je contract.
- **Urgent** — buiten contract, tegen meerprijs.

5. Bevestig — je ontvangt direct een ticketnummer.

## 5. Status van meldingen volgen

- Per melding zie je:
  - Toegewezen monteur (bij Fixed Assignment-contract).
  - Geplande datum/tijd.
  - Live updates van de monteur.
  - Werkbon en factuur na afloop.

## 6. Contracten en SLA

Drie contractniveaus:

- **Basic** — alleen reactief, voorrang op particulieren.
- **Plus** — 2 preventieve onderhoudsbeurten per jaar + reactief.
- **Premium** — onbeperkt preventief, vaste monteur, 24u-respons.

Pool vs Fixed Assignment:

- **Pool** — de eerstvolgende beschikbare monteur.
- **Fixed** — een vaste monteur die je park kent.

## 7. Predictief onderhoud

Op tab **Apparatuur** → **Predictief onderhoud**:

- AI analyseert reparatiehistorie per apparaat.
- Voorspelt het volgende servicemoment.
- Toont overdue items met hoge prioriteit (rood badge).
- Klik **Plan in** om direct een afspraak aan te vragen.
- Klik **Genereer voorspellingen** om de analyse te verversen.

## 8. Facturatie en exports

- Tab **Facturen**: alle facturen downloadbaar als PDF.
- **Maandelijkse verzamelfactuur** (op aanvraag) i.p.v. per bezoek.
- Export naar **Exact Online** voor de boekhouding (administrator-instelling).

## 9. Gebruikersbeheer

- Tab **Team**: nodig collega's uit als *Manager* (volledige rechten) of *Viewer* (alleen lezen).
- Per gebruiker activiteitslog beschikbaar.

## 10. Rapportages

- **Uptime-rapport** per kwartaal: hoeveel apparaten waren beschikbaar.
- **Kostenrapport** per locatie of apparaat.
- **MTBF** (Mean Time Between Failures) per merk/type.

## 11. AI-functies in het Business Portal

- **Predictief Onderhoud** (tab *Apparatuur* → *Predictief onderhoud*): AI analyseert reparatiehistorie, leeftijd en gebruiksintensiteit per apparaat en voorspelt het volgende servicemoment. Overdue items krijgen een rode badge. Klik **Genereer voorspellingen** om handmatig te ververset, of laat het wekelijks automatisch draaien.
- **AI-impactrapport**: krijg per kwartaal een AI-gegenereerd rapport met uitvalpatronen, kostenoptimalisaties en aanbevolen vervangingen.
- **AI-ticket triage**: nieuwe storingsmeldingen worden automatisch geclassificeerd op urgentie, type defect en geschatte reparatieduur — zichtbaar in het ticket.
- **AI-chat support** (rechtsonder in portal): stel beheervragen ("hoeveel apparaten zijn out-of-service in vestiging Amsterdam?") in natuurlijke taal.
- **Datagebruik**: alleen geaggregeerde, geanonimiseerde data uit jouw account wordt gebruikt voor voorspellingen. Geen data wordt gedeeld met andere klanten.

## 12. Contact en escalatie

- **Account manager** (zie tab Contact in portal).
- **Spoednummer**: 085 - 001 32 90 keuze 1.
- **E-mail**: zakelijk@fitfix.nl