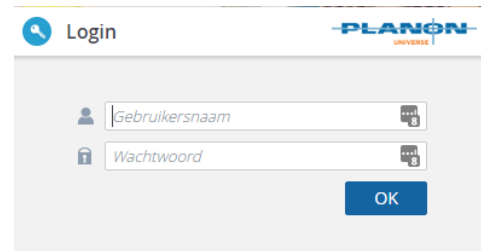


Handleiding Planon – Self service portal

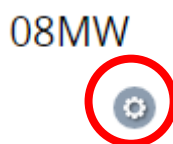
Stap 1: Log in op de website
<https://planon.movare.nl/home/PSS/MOVARE?>



Stap 2: Log in met de gebruikersgegevens zoals in een aparte mail verstrekt.

Bij de eerste keer inloggen moeten de stappen 3 t/m 5 uitgevoerd worden. Dit is éénmalig!

Stap 3: Klik op het tandwielletje rechtsboven (onder het Brinnummer).



Stap 4: Selecteer de opties "Meldingsformulier" & "status". Klik op het plusteken om deze toe te voegen.



Stap 5: Sleep het veld "Status" naar de rechterkant van het scherm, zodat de overzichten naast elkaar weergegeven worden. Gebruik hiervoor het groene kruisje in het midden van het veld.



Stap 6: Selecteer in het meldingsformulier het type melding welk van toepassing is.

Stap 7: Vul in het meldingsformulier de benodigde velden in. Mocht er sprake zijn van een urgentie, gebruik dan de matrix (bijlage A) om de juiste urgentie te bepalen.

Stap 8: Klik op "Verzenden". De melding wordt nu rechtstreeks naar de leverancier / installateur verstuurd. Zij nemen contact op voor het eventueel inplannen van een afspraak.

Bijlage A:

Bepaling urgentie:

- **Prioriteit 1, calamiteit:**
 Dit betreft een storing of gebrek waarbij de veiligheid van de gebruiker in gevaar is of het werkproces ernstig verstoort wordt.
 Binnen 2 uur na melding wordt aangevangen met de herstelwerkzaamheden op locatie.
 Indien de storing of het gebrek niet direct kan worden herstelt wordt een noodvoorziening getroffen. Afhandeling van de storing dient binnen 2 werkdagen te geschieden.
- **Prioriteit 2, urgent:**
 Dit betreft een storing of gebrek die hinderlijk is voor het werkproces.
 Binnen 4 uur na melding uitgaande van reguliere werktijden wordt aangevangen met de storingsbehandeling op locatie, tenzij zoveel later als overeengekomen met de gebruiker.
 Indien de storing of het gebrek niet direct kan worden herstelt wordt een noodvoorziening getroffen. Afhandeling van de storing dient binnen 5 werkdagen te geschieden.
- **Prioriteit 3, niet urgent:**
 Dit betreft een storing of gebrek die weinig invloed heeft op het werkproces.
 Binnen vijf werkdagen wordt aangevangen met de storingsbehandeling op locatie, tenzij zoveel later als overeengekomen met de gebruiker. Afhandeling van de storing dient binnen 10 werkdagen te geschieden.