

Scenario	9.1 Machine-uren registratie S4.6.01
Toelichting scenario	Het vastleggen van machine-uren op werkorder
Relatie met scenario	Gegevens voor verder gebruik: S8.5.01 – S8.1.01
Gebruikergroep	LA
Triggers	Het registreren van de machine- uren t.b.v. registratie machineparkbenutting en de nacalculatie

Scenario stap	Invoervereisten	Variabele	Link
1	Selecteer de machine		
2	Selecteer de werkorder		
3	Voer de uren in		
4	Selecteer “ok”		

Frequentie handeling	dagelijks
Zichtbaar voor	LA, RBBA, CAA
Beheerbaar door	LA

Scenario	9.3 Palletsoorten ontvangst registratie S5.1.01
Toelichting scenario	Registratie van de pallets waarop het te produceren product van de klant geleverd wordt.
Relatie met scenario	Gegevens voor verder gebruik: (overzicht ontvangen en uitgeleverd)
Gebruikergroep	LL
Triggers	Het registreren van soorten/type pallets die ontvangen worden van de opdrachtgever Door deze registratie krijgt de opdrachtgever de juiste pallet en de aantallen retour.

Scenario stap	Invoervereisten	Variabele	Link
1	Selecteert het magazijn		
2	Selecteert de relatie		
3	Kiest het soort/type pallet		
4	Voert het aantal in		

Frequentie handeling	dagelijks
Zichtbaar voor	LL, RBBA
Beheerbaar door	LL

Scenario	9.4 Gereed product boeken in het magazijn S5.2.01
Toelichting scenario	
Relatie met scenario	Gegevens voor verder gebruik: S5.3.01
Gebruikergroep	LL
Triggers	Het in ontvangst nemen van gereed product door het magazijn, t.b.v. de uitlevering naar de opdrachtgever

Scenario stap	Invoervereisten	Variabele	Link
1	Selecteert het magazijn		
2	Voert een uniek palletnummer in.		

Frequentie handeling	Dagelijks
Zichtbaar voor	LL, RBBA, LA, CAA
Beheerbaar door	LL

Scenario	9.5 Uitlevering gereed product aan relatie S5.3.01
Toelichting scenario	
Relatie met scenario	Gegevens voor verder gebruik: (facturatie CAA)
Gebruikergroep	LL, CAA
Triggers	Het afleveren van gereed product aan de relatie

Scenario stap	Invoervereisten	Variabele	Link
1	Selecteert het magazijn		
2	Selecteert de relatie		
3	Voert het palletbon nummer in		
4	Selecteert het soort pallet		
5	Print het bewijs van uitlevering		

Frequentie handeling	dagelijks
Zichtbaar voor	LL, RBBA, CAA
Beheerbaar door	LL

Scenario	9.6 Retour gereed product van de relatie, ontvangst magazijn S5.1.02
Toelichting scenario	
Relatie met scenario	Gegevens voor verder gebruik: S5.4.01
Gebruikergroep	LL, LA
Triggers	Het ontvangen van gereed product in het magazijn, afkomstig van de relatie. Deze retourlevering is een herstelopdracht.

Scenario stap	Invoervereisten	Variabele	Link
1	Selecteert het magazijn		
2	Selecteert de relatie		
3	Voert het palletnummer in		
4	Voert het soort pallet in		

Frequentie handeling	maandelijks
Zichtbaar voor	LL, RBBA, LA, CAA
Beheerbaar door	LL

Scenario	9.7 Retour gereed product naar de werkzaal S5.4.01
Toelichting scenario	
Relatie met scenario	gegevens voor verder gebruik: S4.8.02
Gebruikergroep	LL
Triggers	Het ontvangen van gereed product op de werkzaal, afkomstig uit het magazijn

Scenario stap	Invoervereisten	Variabele	Link
1	Selecteert magazijn		
2	Voert palletnummer in.	Herstelopdracht	

Frequentie handeling	Dagelijks
Zichtbaar voor	LL, RBBA, LA, CAA
Beheerbaar door	LL

Scenario	9.8 Overzicht ontvangen soorten pallets van de opdrachtgever S5.1.03 – S5.4.02
Toelichting scenario	
Relatie met scenario	Gegevens voor verder gebruik: (inzage)
Gebruikergroep	LL
Triggers	Het overzicht hebben over de type pallets en aantallen die de opdrachtgever heeft verstrekt

Scenario stap	Invoervereisten	Variabele	Link
1	Selecteert de opdrachtgever		
2	Leest af welk type pallet ontvangen is of retour is gegaan		

Frequentie handeling	dagelijks
Zichtbaar voor	LL, LA, RBBA, CAA
Beheerbaar door	LL

Scenario	9.9 Uitwisselen pallets gereed product aan de magazijnen S5.1.04 – S5.4.03
Toelichting scenario	
Relatie met scenario	Gegevens voor verder gebruik: S5.3.01
Gebruikergroep	LL
Triggers	Producten van dezelfde opdrachtgever van verschillende locaties verzamelen in een magazijn ter verzending

Scenario stap	Invoervereisten	Variabele	Link
1	Selecteert het huidige magazijn		
2	Selecteert het palletnummer		
3	Selecteert het nieuwe magazijn		

Frequentie handeling	Maandelijks
Zichtbaar voor	LL, LA, RBBA, CAA
Beheerbaar door	LL

Scenario	10.0 Overzicht Gereed product in het magazijn. S5.0.01
Toelichting scenario	
Relatie met scenario	Gegevens voor verder gebruik: S5.3.01
Gebruikergroep	LL
Triggers	Overzicht van alle in het magazijn geplaatst gereed product.

Scenario stap	Invoervereisten	Variabele	Link
1	Selecteert "actielijst"		
2	Selecteert "magazijn"		
3	Selecteert "klant"	Overzicht van pallets	

Frequentie handeling	Dagelijks
Zichtbaar voor	LL, LA, RBBA, CAA
Beheerbaar door	LL

Scenario	10.1 Management informatie S8.1.01
Toelichting scenario	
Relatie met scenario	Gegevens voor verder gebruik: alle gemeten componenten.
Gebruikergroep	CAA
Triggers	Totale inzage van de resultaten

Scenario stap	Invoervereisten	Variabele	Link
1	Alle componenten product/uren/mat.		

Frequentie handeling	Dagelijks
Zichtbaar voor	LA, RBBA, CAA
Beheerbaar door	CAA

Scenario	10.2 Uren op werk- dummyorder S8.4.01
Toelichting scenario	Zie MI info.
Relatie met scenario	Gegevens voor verder gebruik: alle gemeten uren
Gebruikergroep	CAA
Triggers	Totale inzage van de resultaten

Scenario stap	Invoervereisten	Variabele	Link
1	Alle componenten uren.		

Frequentie handeling	Dagelijks
Zichtbaar voor	LA, RBBA, CAA
Beheerbaar door	CAA

Scenario	10.3 Nacalculatie op Werkorder S8.5.01
Toelichting scenario	De nacalculatie wordt gestart na het afsluiten van de werkorder.
Relatie met scenario	Gegevens voor verder gebruik: S8.1.01
Gebruikergroep	CAA
Triggers	De nacalculatie wordt aangevuld met kosten die in de voorcalculatie niet voorzien waren.

Scenario stap	Invoervereisten	Variabele	Link
1	Extra grondstoffen en hulpmiddelen.		

Frequentie handeling	Dagelijks
Zichtbaar voor	CAA, LA, RBBA
Beheerbaar door	CAA

Werkinstructie Project Werkt! Versie 0.9

Datum: 14-01-2008
Naam: Werkinstructie Project Werkt!
Status: Concept
Versie: 0.9

Inhoudsopgave

1. 11	Werkinstructie Project Werkt!	4
1.1. 1	Werkinstructie Project Werkt!	4
1.1.1. 1	Aanvragen Offerte.....	10
1.1.2. 2	Voorcalculatie.....	10
1.1.2.1. 1	S1.1.01 Voorcalculatie-Acquisitie.....	10
1.1.3. 3	Voorcalculatie.....	12
1.1.3.1. 1	S4.1.01 Voorcalculatie (locatieverantwoordelijke)	12
1.1.4. 4	Voorcalculatie.....	14
1.1.4.1. 2	S3.1.01 Voorcalculatie (regiobureau)	14
1.1.5. 7	Offerte	16
1.1.5.1. 1	S1.1.02 Offerte	16
1.1.6. 8	Contract.....	17
1.1.7. 9	Contract.....	17
1.1.8. 10	Inkoop	18
1.1.9. 12	Order Admin.	18
1.1.9.1. 1	S2.2.01 Orderadministratie	19
1.1.9.1.1. 1	S2.2.04 Relatiegegevens	20
1.1.9.1.2. 2	S2.2.05 Artikel aanmaken	21
1.1.9.2. 2	S2.1.01 Bedrijfsnummer & prestatiesoort.....	22
1.1.9.3. 3	S2.1.02 Locatie/capaciteit/divisie.....	23
1.1.9.4. 4	S2.1.03 Werkzaal&capaciteit personeel & gedetineerden	24
1.1.9.5. 5	S2.1.04 Magazijn aanmaken	25
1.1.9.6. 6	S2.1.05 Machine aanmaken	26
1.1.9.7. 7	S2.1.06 Functie aanmaken	27
1.1.9.8. 8	S2.1.07 Werkrooster aanmaken	28
1.1.9.9. 9	S2.1.08 Perioden aanmaken.....	29
1.1.9.10. 10	S2.1.09 Bijzondere perioden aanmaken	30
1.1.9.11. 11	S2.1.10 Capaciteitsblokken aanmaken	31
1.1.9.12. 12	S2.1.11 Personeelslid aanmaken	32
1.1.9.13. 13	S2.1.12 Rechten toekennen.....	33
1.1.9.14. 14	S2.1.17 Uursoorten aanmaken	34
1.1.9.15. 15	S2.1.18 Prestatiesoorten aanmaken	35
1.1.9.16. 16	S2.1.19 Eenheden aanmaken.....	36
1.1.9.17. 17	S2.1.20 Klachtensoorten aanmaken	37
1.1.9.18. 18	S2.1.21 Oplossingssoorten aanmaken	38
1.1.9.19. 19	S2.1.22 Prognose managmenttool	39
1.1.9.20. 20	S2.1.23 Bedrijfssluiting aanmaken	39
1.1.9.21. 21	S3.3.01 Beginsaldi personeel invoeren.....	40
1.1.9.22. 22	S4.3.03 Werkorders splitsen over de werkzalen	41
1.1.10. 13	Werkvoorbereiding	42
1.1.10.1. 1	S3.2.03 Werkorder inplannen op de werkzaal.....	43
1.1.10.2. 2	S3.2.02 Blokkeren-, deblokkeren werkorder	44
1.1.10.3. 3	S3.5.01 Klachten registreren.....	45
1.1.11. 14	Ontvangst grondstof/materiaal/Gereedproduct/pallets	45
1.1.11.1. 1	S5.1.01 Ontvangst-registratie Palletsoorten	46
1.1.11.2. 3	S5.1.03 Overzicht ontvangen soorten Pallets	47
1.1.11.3. 4	S5.2.01 Gereedproduct boeken in het magazijn	49
1.1.11.4. 5	S5.1.02 Retourontvangen gereedproduct	50

1.1.12. 15	Productie	51
1.1.12.1. 1	S4.2.01 Machineplanning	52
1.1.12.2. 2	S4.3.01 Werkorders inplannen op werkplekken	53
1.1.12.3. 3	S4.4.03 Gedetineerden plaatsen op de werkzaal	54
1.1.12.4. 4	S4.3.02 Ingeplande werkorders op werkzaal	55
1.1.12.5. 9	S4.8.04 Werkproces aanmaken	56
1.1.12.6. 10	S4.8.01 Starten van de Werkorder	57
1.1.12.7. 11	S4.5.01 Verlonen op werkzaal	58
1.1.12.8. 12	S4.6.01 Registreren van machine-uren	59
1.1.12.9. 13	S4.8.02 Gereedmelden van producten	61
1.1.12.10. 14	S4.8.03 Verwijderen van producten	62
1.1.12.11. 15	S4.8.04 Werkorder gereedmelden	63
1.1.12.12. 16	S5.4.01 Retourboeken gereedproduct naar werkzaal	65
1.1.12.13. 17	S4.4.04 Tulpbestand inlezen/verversen	66
1.1.12.14. 18	S4.4.01 Werkpatroon & prestatiesoort toekennen	67
1.1.12.15. 19	S4.4.02 Wachtlijst gedetineerden	69
1.1.12.16. 21	S6.4.01 Oplossingen van klachten registreren	70
1.1.12.17. 22	S4.5.02 Verlonen op afdeling	71
1.1.13. 16	BIM-verloning	72
1.1.13.1. 3	S6.2.01 Creeren van een Bim-file	73
1.1.13.2. 4	S6.3.01 Controleren van een Bim-file	74
1.1.13.3. 5	S6.3.02 Overzichten van Bim-files	75
1.1.14. 17	Uitlevering	76
1.1.14.1. 1	S5.3.01 Uitlevering gereedproduct	77
1.1.14.2. 2	S5.0.01 Overzicht gereedproduct in magazijn	78
1.1.14.3. 3	S5.1.04 - S5.4.03 Uitwisseling gereedproduct tussen magazijnen	79
1.1.14.4. 5	S5.4.02 Overzicht soorten uitgeleverde Pallets	80
1.1.15. 18	Facturatie	81
1.1.16. 19	Nacalculatie	82
1.1.16.1. 1	S8.5.01 Nacalculatie	82
1.1.17. 20	Managementrapportage	84
1.1.17.1. 1	S8.1.01 Managementinformatie	84
1.1.17.2. 2	S8.4.01 Uren op order	85
2. Colofon		87

1. 11 Werkinstructie Project Werkt!

1.1. 1 *Werkinstructie Project Werkt!*

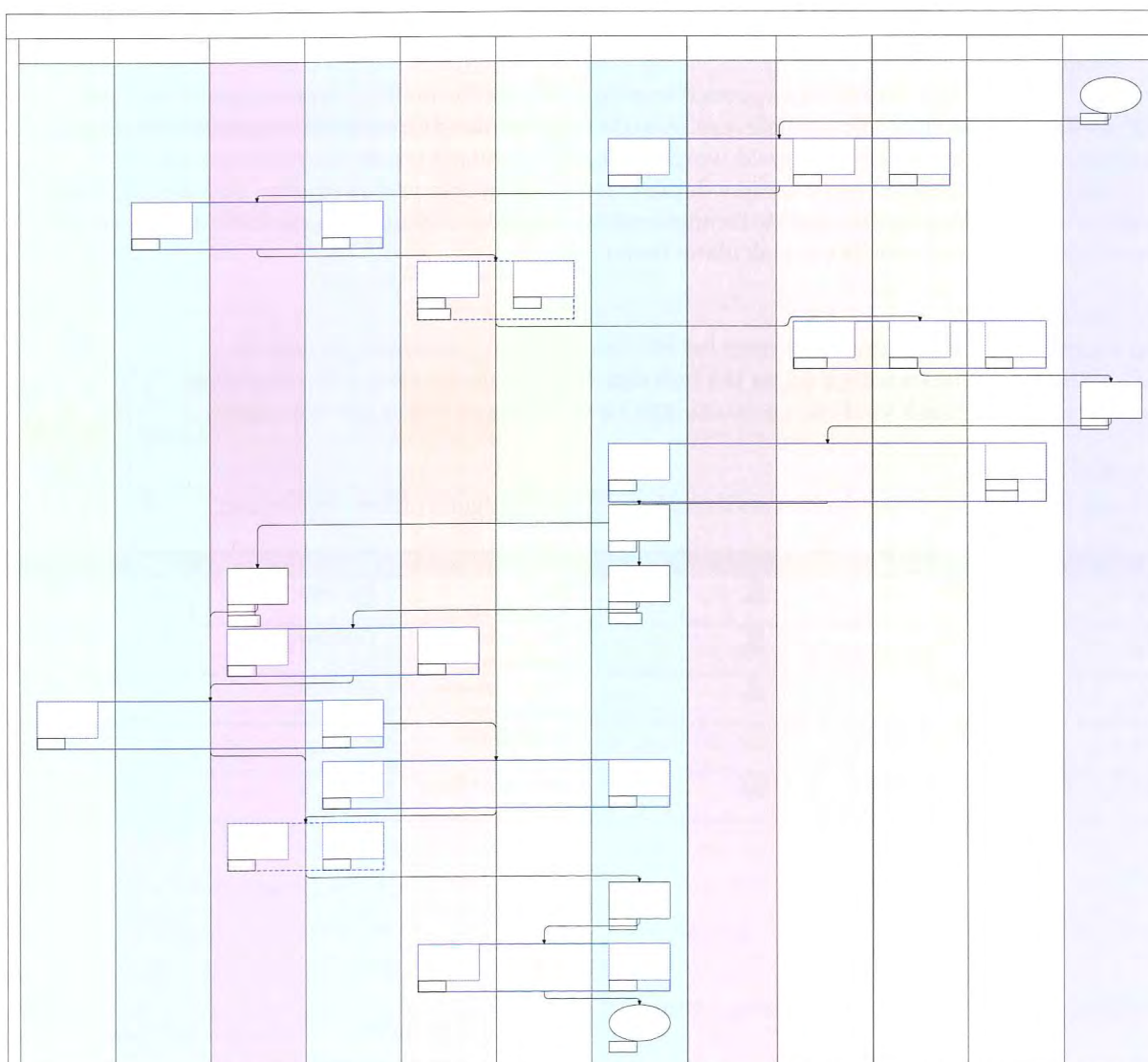
	Relaties	Kenmerken
		
 Aanvragen Offerte	Klant/opdrachtgever	Uitvoeren
 Voorcalculatie	SSC-centraal medewerker	Controleren
 S1.1.01 Voorcalculatie-Acquisitie	SSC-centraal medewerker	Controleren
 Voorcalculatie	Locatie verantwoordelijke arbeid	Beslissen
	Locatie Productiecoördinator arbeid	Uitvoeren
 S4.1.01 Voorcalculatie (locatieverantwoordelijke)	Locatie verantwoordelijke arbeid	Beslissen
	Locatie Productiecoördinator arbeid	Uitvoeren
 Voorcalculatie	Regionaal bedrijfsbureau medewerker	Uitvoeren
	Verantwoordelijke Regio bedrijfsbureau	Beslissen
	Regionaal bedrijfsbureau medewerker	Controleren
 S3.1.01 Voorcalculatie (regiobureau)	Regionaal bedrijfsbureau medewerker	Uitvoeren
	Verantwoordelijke Regio bedrijfsbureau	Beslissen
 Contract	Klant/opdrachtgever	Beslissen
 Contract	SSC-centraal medewerker	Uitvoeren
 Inkoop	SSC-centraal medewerker	Uitvoeren
 Order Admin.	SSC-centraal medewerker	Uitvoeren
	SSC-centraal medewerker	Controleren
 S2.2.01 Orderadministratie	SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen
	SSC-centraal medewerker	Uitvoeren
 S2.2.04 Relatiegegevens	SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen
	SSC-centraal medewerker	Uitvoeren
 S2.2.05 Artikel aanmaken	SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen
 S2.1.01 Bedrijfsnummer & prestatiesoort	SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen
 S2.1.02 Locatie/capaciteit/divisie	SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen
 S2.1.03 Werkzaal&capaciteit personeel & gedetineerden	SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen
 S2.1.04 Magazijn aanmaken	SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen
 S2.1.05 Machine aanmaken	SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen
	SSC-centraal medewerker	Uitvoeren
 S2.1.06 Functie aanmaken	SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen

	Relaties	Kenmerken
		
 S2.1.07 Werkrooster aanmaken	SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen
 S2.1.08 Perioden aanmaken	SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen
 S2.1.09 Bijzondere perioden aanmaken	SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen
 S2.1.10 Capaciteitsblokken aanmaken	SSC-centraal verantwoordelijke SSC-centraal medewerker	Beslissen Uitvoeren
 S2.1.11 Personeelslid aanmaken	SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen
 S2.1.12 Rechten toekennen	SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen
 S2.1.17 Uursoorten aanmaken	SSC-centraal verantwoordelijke SSC-centraal medewerker	Beslissen Uitvoeren
 S2.1.18 Prestatiesoorten aanmaken	SSC-centraal verantwoordelijke SSC-centraal medewerker	Beslissen Uitvoeren
 S2.1.19 Eenheden aanmaken	SSC-centraal verantwoordelijke SSC-centraal medewerker	Beslissen Uitvoeren
 S2.1.20 Klachtensoorten aanmaken	SSC-centraal verantwoordelijke SSC-centraal medewerker	Beslissen Uitvoeren
 S2.1.21 Oplossingssoorten aanmaken	SSC-centraal verantwoordelijke SSC-centraal medewerker	Beslissen Uitvoeren
 S2.1.22 Prognose managementtool	SSC-centraal verantwoordelijke SSC-centraal medewerker	Beslissen Uitvoeren
 S2.1.23 Bedrijfssluiting aanmaken	Verantwoordelijke Regio bedrijfsbureau	Beslissen
 S3.3.01 Beginsaldi personeel invoeren	Verantwoordelijke Regio bedrijfsbureau	Beslissen
 S4.3.03 Werkorders splitsen over de werkzalen	Locatie verantwoordelijke arbeid Locatie medewerker arbeid	Beslissen Uitvoeren
 Werkvoorbereiding	Regionaal bedrijfsbureau medewerker Locatie logistiek medewerker	Uitvoeren Adviseren
 S3.2.03 Werkorder inplannen op de werkzaal	Regionaal bedrijfsbureau medewerker Verantwoordelijke Regio bedrijfsbureau	Uitvoeren Beslissen
 S3.2.02 Blokkeren-, deblokkeren werkorder	Regionaal bedrijfsbureau medewerker Verantwoordelijke Regio bedrijfsbureau	Uitvoeren Fiatteren

	Relaties	Kenmerken
		
 S3.5.01 Klachten registreren	Regionaal bedrijfsbureau medewerker Verantwoordelijke Regio bedrijfsbureau	Uitvoeren Controleren
 Ontvangst grondstof/materiaal/Gereedproduct/pallets	Locatie logistiek medewerker Locatie logistiek medewerker	Uitvoeren Controleren
 S5.1.01 Ontvangst-registratie Palletsoorten	Locatie logistiek medewerker Locatie verantwoordelijke arbeid	Uitvoeren Beslissen
 S5.1.03 Overzicht ontvangen soorten Pallets	Locatie logistiek medewerker	Uitvoeren
 S5.2.01 Gereedproduct boeken in het magazijn	Locatie logistiek medewerker Locatie verantwoordelijke arbeid	Uitvoeren Beslissen
 S5.1.02 Retourontvangen gereedproduct	Locatie logistiek medewerker Locatie verantwoordelijke arbeid	Uitvoeren Fiatteren
 Productie	Locatie medewerker arbeid Locatie Productiecoördinator arbeid	Uitvoeren Uitvoeren
 S4.3.01 Werkorders inplannen op werkplekken	Locatie verantwoordelijke arbeid Locatie medewerker arbeid	Beslissen Uitvoeren
 S4.4.03 Gedetineerden plaatsen op de werkzaal	Locatie verantwoordelijke arbeid Locatie medewerker arbeid	Beslissen Uitvoeren
 S4.3.02 Ingeplande werkorders op werkzaal	Locatie verantwoordelijke arbeid Locatie medewerker arbeid	Beslissen Uitvoeren
 S4.8.04 Werkproces aanmaken	Locatie verantwoordelijke arbeid Locatie medewerker arbeid	Beslissen Uitvoeren
 S4.8.01 Starten van de Werkorder	Locatie verantwoordelijke arbeid Locatie medewerker arbeid	Beslissen Uitvoeren
 S4.5.01 Verlonen op werkzaal	Locatie verantwoordelijke arbeid Locatie medewerker arbeid	Beslissen Uitvoeren
 S4.6.01 Registreren van machine-uren	Locatie verantwoordelijke arbeid Locatie medewerker arbeid	Beslissen Uitvoeren
 S4.8.02 Gereedmelden van producten	Locatie verantwoordelijke arbeid Locatie medewerker arbeid	Beslissen Uitvoeren

	Relaties	Kenmerken
		
 S4.8.03 Verwijderen van producten	Locatie logistiek medewerker Locatie verantwoordelijke arbeid	Uitvoeren Beslissen
 S4.8.04 Werkorder gereedmelden	Locatie verantwoordelijke arbeid Locatie medewerker arbeid	Beslissen Uitvoeren
 S5.4.01 Retourboeken gereedproduct naar werkzaal	Locatie verantwoordelijke arbeid Locatie medewerker arbeid	Beslissen Uitvoeren
 S4.4.04 Tulpbestand inlezen/verversen	Locatie verantwoordelijke arbeid Locatie medewerker arbeid	Beslissen Uitvoeren
 S4.4.01 Werkpatroon & prestatiesoort toekennen	Locatie verantwoordelijke arbeid Locatie medewerker arbeid	Beslissen Uitvoeren
 S4.4.02 Wachlijst gedetineerden	Locatie verantwoordelijke arbeid Locatie medewerker arbeid	Beslissen Uitvoeren
 S6.4.01 Oplossingen van klachten registreren	Locatie verantwoordelijke arbeid Locatie medewerker arbeid	Beslissen Uitvoeren
 BIM-verloning	Locatie Productiecoördinator arbeid SSC-centraal medewerker	Uitvoeren Uitvoeren
 S6.2.01 Creëren van een Bim-file	Locatie verantwoordelijke arbeid Locatie medewerker arbeid	Beslissen Uitvoeren
 S6.3.01 Controleren van een Bim-file	Locatie verantwoordelijke arbeid	Beslissen
 S6.3.02 Overzichten van Bim-files	Locatie verantwoordelijke arbeid	Uitvoeren
 Uitlevering	Locatie logistiek medewerker Locatie Productiecoördinator arbeid	Uitvoeren Beslissen
 S5.3.01 Uitlevering gereedproduct	Locatie logistiek medewerker Locatie verantwoordelijke arbeid	Uitvoeren Beslissen
 S5.0.01 Overzicht gereedproduct in magazijn	Locatie logistiek medewerker	Uitvoeren
 S5.1.04 - S5.4.03 Uitwisseling gereedproduct tussen magazijnen	Locatie logistiek medewerker Locatie verantwoordelijke arbeid	Uitvoeren Beslissen
 S5.4.02 Overzicht soorten uitgeleverde Pallets	Locatie logistiek medewerker	Uitvoeren
 Facturatie	SSC-centraal medewerker	Uitvoeren

	Relaties	Kenmerken
		
 Nacalculatie	SSC-centraal medewerker Regionaal bedrijfsbureau medewerker	Uitvoeren Uitvoeren
 Managementrapportage	SSC-centraal medewerker	Uitvoeren
 S8.1.01 Managementinformatie	SSC-centraal verantwoordelijke SSC-centraal medewerker	Beslissen Uitvoeren
 S8.4.01 Uren op order	Locatie verantwoordelijke arbeid	Uitvoeren



1.1.1.1 Aanvragen Offerte

1 Offerte Aanvraag (klant)

Voordat de Sales een klantcontact aangaat, weet deze voor welke locatie en divisie en welke werkzaamheden nodig zijn. De klant vraagt aan Sales om een offerte te sturen. Sales zal doormiddel een voorcalculatie de prijs bepalen, om een offerte op te kunnen stellen.
(offerteaanvraag moet nog nader uitgewerkt worden)

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		Klant	Uitvoeren	Waar
	Wie		Klant/opdrachtgever	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT
	Waarheen		S1.1.01 Voorcalculatie - Acquisitie		Voorcalculatie
	Waarheen		Voorcalculatie		Arbeidsproces 2007 Project WERKT

1.1.2.2 Voorcalculatie

1. Uitvoeren

De voorcalculatie wordt door Sales gevoed met de productinformatie en productspecificatie die schriftelijk door de klant zijn aangeleverd. Aan de voorcalculatie kunnen documenten, tekeningen, fotomateriaal en dergelijke gekoppeld worden. De voorcalculatie wordt voorzien van een aanvraagdatum offerte en een uiterlijke datum van het opleveren van de offerte. De voorcalculatie wordt, na mondeling contact met de locatieverantwoordelijke, elektronisch via ISPA doorgestuurd naar de Locatie waarvoor de voorcalculatie bestemd is.

2. Controleren

Op verzoek van de afdeling Sales voert het SSC-centraal een onderzoek uit naar de **solvabiliteit/kredietwaardigheid en het betaalgedrag** van de aanvrager van de offerte. Lopende dit onderzoek vindt de voorcalculatie bij de offerteaanvraag gewoon plaats.

3. Beslissen

Afhankelijk van de uitslag van het onderzoek wordt er wel/geen offerte opgemaakt.

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		Sales verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal medewerker	Controleren	Basis-AO-WERKT
	Wie		Salesquisiteur (buitendienst)	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT
	Waarheen		Voorcalculatie		Arbeidsproces 2007 Project WERKT
	Waarvandaan		Aanvragen Offerte		Arbeidsproces 2007 Project WERKT

1.1.2.1.1 S1.1.01 Voorcalculatie - Acquisitie

Scenario	S1.1.01 Voorcalculatie Acquisitie
Toelichting	Ter voorbereiding van de offerte, zal er eerst een prijsberekening worden gedaan doormiddel van een voorcalculatie. 1. In de voorcalculatie worden, de productspecificatie, wensen en gegevens van de aanvrager vastgelegd. NB: Voor het doorsturen, altijd eerst persoonlijk contact leggen met de ontvanger/verantwoordelijke voor de volgende stap 2. Vervolgens wordt de calculatie doorgestuurd naar de locatieverantwoordelijke, die de kwantitatieve gegevens bij de ontvangen opdrachtgegevens invoert. 3. Het regiobureau draagt zorg voor het aanvullen van aanschafprijzen bij de kwantitatieve gegevens van de locatieverantwoordelijke 4. Daarna stuurt het regiobureau de calculatie door naar de acquisiteur. Dit proces zal de input zijn voor het proces van de <u>Offerte</u>
Proceseigenaar	Verantwoordelijke Sales
Procesbeheerder	Acquisiteur
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
De productinformatie van de aanvrager van de offerte is in ISPA vastgelegd	Afwijkingen in de productspecificaties	geen afwijking	Productspecificaties uit de documentatie die de aanvrager heeft aangeleverd
Alle informatie waar kosten aan verbonden kunnen worden, is in de calculatie in ISPA vastgelegd	Idem als boven	geen afwijking	Idem als boven
De schriftelijke productinformatie van de aanvrager van de offerte is gearriveerd in het archief Sales			
NB: output gaat naar S4.1.01 Voorcalculatie locatieverantwoordelijke en S3.1.01 Voorcalculatie Regiobureau			
Inputeisen:			
• Naam van de aanvrager van de offerte. • Datum van aanvraag Offerte (calculatie)			

- Specificatietekst van het product.
- Toekennen uniek offertenummer (afkomstig uit CRM software)
- Uiterlijke datum retour calculatie (naar acquisiteur/Sales)

* Input afkomstig van: de door de aanvrager aangeleverde schriftelijke product- en productie-informatie

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		Sales verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal medewerker	Controleren	Basis-AO-WERKT
	Wie		Sales acquisiteur (buitendienst)	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT
	Waarheen		S4.1.01 Voorcalculatie (locatieverantwoordelijke)		Voorcalculatie
	Waarvandaan		Aanvragen Offerte		Arbeidsproces 2007 Project WERKT

1.1.3. 3 Voorcalculatie

1. Voorcalculatie

De voorcalculatie wordt verder ingevuld door de productiecoördinator met kwantitatieve gegevens, zoals manuren, machine-uren, benodigde materialen en overige benodigdheden. De productiecoördinator neemt mondeling contact op met het Regio Bedrijfsbureau Arbeid. Daarna wordt de voorcalculatie elektronisch via ISPA doorgestuurd naar het R.B.A.

2. Controle voorcalculatie

De locatieverantwoordelijke controleert de voorcalculatie en geeft deze wel/niet akkoord voor verzending naar het R.B.A.

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		Locatie verantwoordelijke arbeid	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		Locatie Productiecoördinator arbeid	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT
	Waarheen		Voorcalculatie		Arbeidsproces 2007 Project WERKT
	Waarvandaan		Voorcalculatie		Arbeidsproces 2007 Project WERKT

1.1.3.1. 1 S4.1.01 Voorcalculatie (locatieverantwoordelijke)

Scenario	S4.1.01 Voorcalculatie locatieverantwoordelijke
Toelichting	Ter voorbereiding van de offerte, zal er eerst een prijsberekening worden gedaan doormiddel van een voorcalculatie. 1. In de voorcalculatie worden, de productspecificatie, wensen en gegevens van de aanvrager vastgelegd.

	2. Vervolgens wordt de calculatie doorgestuurd naar de locatieverantwoordelijke, die de kwantitatieve gegevens bij de ontvangen opdrachtgegevens invoert. NB: Voor het doorsturen, altijd eerst persoonlijk leggen met de ontvanger/verantwoordelijke voor de volgende stap 3. Het regiobureau draagt zorg voor het aanvullen van aanschafprijzen bij de kwantitatieve gegevens van de locatieverantwoordelijke 4. Daarna stuurt het regiobureau de calculatie door naar de acquisiteur.
Proceseigenaar	Locatieverantwoordelijke arbeid
Procesbeheerder	Productiecoördinator
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
Een raming (calculatie) van de benodigde middelen: o.a. • Manuren. • Machine-uren • Materiaal specificatie • Overige bewerkingen. De raming (calculatie) binnen de in ISPA gestelde termijn naar de volgende behandelaar doorsturen. NB: output gaat naar S3.1.01 Voorcalculatie Regiobureau	Onbenutte kostencomponenten. Overschrijding van de in ISPA gestelde termijn.	De ontvangen productinformatie is vertaald in kosten, en is opgenomen in de kostencomponenten. Binnen de gestelde termijn.	Benchmark en/of gelijkwaardige calculatie ISPA
Inputeisen:			
Alle productinformatie van de aanvrager waar kosten aan verbonden kunnen worden, is in de calculatie vastgelegd. • Datum van aanvraag Offerte (calculatie) • Specificatietekst van het product. • Uiterlijke datum retour calculatie (naar acquisiteur/Sales) * Input afkomstig van S1.1.01 Voorcalculatie Acquisitie			

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		Locatie verantwoordelijke arbeid	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		Locatie Productiecoördinator arbeid	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT
	Waarheen		S3.1.01 Voorcalculatie		Voorcalculatie

	Waarvandaan		(regiobureau) S1.1.01 Voorcalculatie - Acquisitie		Voorcalculatie
---	-------------	---	--	--	----------------

1.1.4. 4 Voorcalculatie

1. Uitvoeren

Een medewerker regio bedrijfsbureau vult de voorcalculatie verder aan met de prijzen van de materialen, grondstoffen en de overige kosten.

De prijzen worden ingevuld aan de hand van inkoopinformatie van de inkoopafdeling van het SSC-FEZ en - of van leveranciers.

Het SSC-FEZ en/of de leveranciers leveren schriftelijk en/of per mail naast een prijsopgave gelijktijdig eventuele bestelnummers.

2. Controleren

Een medewerker regio bedrijfsbureau controleert de ingevulde prijzen en bestelnummers aan de hand van de schriftelijk/per mail aangeleverde documentatie.

Nadat alle kosten zijn opgenomen in de voorcalculatie wordt door de medewerker van het Regio Bureau Arbeid mondeling contact gezocht met de afdeling Sales. Hierna wordt de voorcalculatie via ISPA elektronisch doorgestuurd naar de afdeling van Sales, waar zij een offerte opstellen.

3. Beslissen

De verantwoordelijke Regio bedrijfsbureau geeft de calculatie wel/niet akkoord voor doorzenden.

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		Verantwoordelijke Regio bedrijfsbureau	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		Regionaal bedrijfsbureau medewerker	Controleren	Basis-AO-WERKT
	Wie		Regionaal bedrijfsbureau medewerker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT
	Waarheen		Offerte		Arbeidsproces 2007 Project WERKT
	Waarvandaan		Voorcalculatie		Arbeidsproces 2007 Project WERKT

1.1.4.1. 2 S3.1.01 Voorcalculatie (regiobureau)

Scenario	S3.1.01 Voorcalculatie Regiobureau
Toelichting	Ter voorbereiding van de offerte, zal er eerst een prijsberekening worden gedaan doormiddel van een voorcalculatie. - In de voorcalculatie worden, de productspecificatie, wensen en gegevens van de aanvrager vastgelegd. - Vervolgens wordt de calculatie doorgestuurd naar de locatieverantwoordelijke, die de kwantitatieve gegevens bij de ontvangen opdrachtgegevens invoert. Het regiobureau draagt zorg voor het aanvullen van aanschafprijzen bij de kwantitatieve gegevens van de locatieverantwoordelijke

	4. Daarna stuurt het regiobureau de calculatie door naar de acquireur. NB: Voor het doorsturen, altijd eerst persoonlijk leggen met de ontvanger/verantwoordelijke voor de volgende stap.
Proceseigenaar	Verantwoordelijke regiobureau
Procesbeheerder	Medewerker regiobureau
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
De <u>actuele prijzen</u> van de kostencomponenten materiaal, en overige zijn ingevoerd. NB: output gaat naar de input van: S1.1.01 Voorcalculatie Acquisitie	Afwijking met de catalogus of de informatie van de leverancier	Geen prijsverschil in de calculatie	Inkoopdocument /catalogus ISIS, of leverancier
Inputeisen:			
De door de aanvrager aangeleverde product- en productie-informatie			
Een raming (calculatie) van de benodigde middelen: o.a.			
• Manuren. • Machine-uren • Materiaal specificatie • Overige bewerkingen. • Inkoopinformatie (actuele prijzen SSC-FEZ inkoopafdeling) • Uiterlijke datum retour calculatie (naar acquireur/Sales)			
* Input afkomstig van S4.1.01 Voorcalculatie (locatieverantwoordelijke)			

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		Verantwoordelijke Regio bedrijfsbureau	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		Regionaal bedrijfsbureau medewerker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT
	Waarheen		S1.1.02 Offerte		Offerte
	Waarvandaan		S4.1.01 Voorcalculatie (locatieverantwoordelijke)		Voorcalculatie

1.1.5. 7 Offerte

Offerte (afdeling Sales)

Met behulp van de documentatie van de klant en de voorcalculatie wordt een offerte opgesteld, en verzonden naar de klant.

1. Uitvoerend: Adm.medewerker Sales binnendienst

Maak aan de hand van de voorcalculatie en de schriftelijke productinformatie van de aanvrager van de offerte afkomstig uit het archief van de afdeling Sales een offerte op.

Archiveer een kopie van de getekende offerte. Verstuur het origineel van de offerte naar de aanvrager van de offerte verzonden

2. Controleren: Acquisiteur

Controleer de offerte op:

- de omschrijving zoals van de aanvrager van de offerte ontvangen
- de verkoopwaarde van de offerte

3. Beslissen: Verantwoordelijke Sales

Geef de offerte wel/ niet akkoord en teken hiervoor.

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		Sales verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		Sales acquireur (buitendienst)	Controleren	Basis-AO-WERKT
	Wie		Sales medw.admin.binnen dienst	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT
	Waarheen		Contract		Arbeidsproces 2007 Project WERKT
	Waarvandaan		Voorcalculatie		Arbeidsproces 2007 Project WERKT

1.1.5.1. 1 S1.1.02 Offerte

Scenario	S1.1.02 Offerte
Toelichting	Dit proces wordt door de afdeling Sales aangeleverd
Proceseigenaar	Verantwoordelijke Sales
Procesbeheerder	Acquisiteur
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
Nog aan te leveren door Sales			
Inputeisen:			
• Een schriftelijke offerteaanvraag van de relatie * Input afkomstig van: S1.1.01 Voorcalculatie Acquisitie * Input afkomstig van: S4.1.01 Voorcalculatie locatieverantwoordelijke * Input afkomstig van: S3.1.01 Voorcalculatie Regiobureau			

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Waarvandaan		S3.1.01 Voorcalculatie (regiobureau)		Voorcalculatie

1.1.6. 8 Contract

Contract (Klant)

De klant tekent de offerte wel/niet akkoord. Een door beide partijen voor akkoord getekende offerte verandert in een bindend contract voor de partijen. De afdeling Sales, stuurt het contract naar het SSC-centraal dat zorg draagt voor een klantonderzoek, de administratieve afhandelingen en het contractbeheer.

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		Klant/opdrachtgever	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Waarheen		Contract		Arbeidsproces 2007 Project WERKT
	Waarvandaan		Offerte		Arbeidsproces 2007 Project WERKT

1.1.7. 9 Contract

Contract (SSC-centraal)

Registreren: adm.medw.binnendienst Sales

Registreer het contract in de CRM-tool Sales onder klantnr. en contractnr. Noteer het nummer van de bij het contract behorende voorcalculatie (ISPA) op het contractdocument.

Controleren: adm.medw.binnendienst Sales

Controleer of de koppeling contract en het nummer van voorcalculatie juist is en teken voor controle. Maak een kopie van het contract (incl. opdracht- en productiegegevens van de opdrachtgever) en verstuur het origineel document naar de afdeling SSC-centraal. Registreer de verzending van het origineel van het contract in de CRM-tool Sales, archiveer het kopiecontract.

Uitvoeren: medewerker SSC-centraal

Ontvang het contract (binnen ... tijd na ondertekening aanvrager offerte) van de afdeling Sales. Zoek de voorcalculatie (in ISPA) bij het contract en controleer nogmaals de koppeling contract met voorcalculatie.

Zet met behulp van ISIS-Inkoop de bestellingen van de opgegeven materialen en grondstoffen uit de voorcalculatie, onmiddellijk in gang bij de inkoopafdeling SSC-centraal. Verzorg de orderadministratie in SAP en ISPA. Archiveer het contract, de werkopdrachtbevestiging en de voorcalculatie.

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		Sales medw.admin.binnen dienst	Controleren	Basis-AO-WERKT
	Wie		Sales medw.admin.binnen dienst	Registreren	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal medewerker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT
	Waarheen		Inkoop		Arbeidsproces 2007 Project WERKT
	Waarvandaan		Contract		Arbeidsproces 2007 Project WERKT

1.1.8. 10 Inkoop

Inkoop (Medewerker SSC-centraal)

Uitvoeren: medewerker inkoop SSC-centraal

De Inkoopafdeling van het SSC-centraal vraagt de voorcalculatie op nummer in ISPA op. (voor het bestellen checkt het SSC-centraal eerst het resultaat van het klantonderzoek). Plaats bij de leveranciers de opdracht tot het leveren van goederen, grondstoffen en overige materialen volgens de opgave uit de voorcalculatie.

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal medewerker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT
	Waarheen		Order Admin.		Arbeidsproces 2007 Project WERKT
	Waarheen		Ontvangst grondstof/materiaal/ Gereed product/pallets		Arbeidsproces 2007 Project WERKT
	Waarvandaan		Contract		Arbeidsproces 2007 Project WERKT

1.1.9. 12 Order Admin.

Orderadministratie (SSC-centraal)

Uitvoeren: medewerker SSC-centraal

Maak een debiteur, artikel, werk- en verkooporder aan in SAP. Neem de debiteur, het artikel en de werkorder vanuit SAP over in ISPA. Koppel in ISPA de voorcalculatie aan de werkorder. Geef de werkorder de status 10 en 20 in SAP

Controleren: medewerker SSC-centraal

Controleer met behulp van het contract de registratie van de debiteur, artikel, werk- en verkooporder in SAP en in ISPA. Teken (waar?) voor controle!
Geef de in ISPA ingevoerde ordergegevens in ISPA (elektronisch) vrij voor het Regionaal bedrijfsbureau voor verdere afhandeling.

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal medewerker	Controleren	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal medewerker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT
	Waarheen		Werkvoorbereiding		Arbeidsproces 2007 Project WERKT
	Waarvandaan		Inkoop		Arbeidsproces 2007 Project WERKT

1.1.9.1. 1 S2.2.01 Orderadministratie

Scenario	S2.2.01 Orderadministratie (Betreft de invoer van een Werkorder)
Toelichting	Het invoeren van de werkorder t.b.v. de lokale productieomgeving, producten op werkorder kunnen uitleveren door logistiek, en het kunnen verlonen van gedetineerden op werkorder, Machine-uren kunnen boeken op werkorder. Het regionaal bedrijfsbureau levert de opdrachtgegevens/documentatie van de opdrachtgever, t.b.v. het invoeren van de Werkorder.
Proceseigenaar	Verantwoordelijke SSC-centraal
Procesbeheerder	Medewerker SSC-centraal
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
Alle aangeleverde inputgegevens zijn vastgelegd ISPA en gekoppeld aan de werkorder. NB: output gaat naar S3.2.03 Werkorder inplannen op de werkzaal	Afwijkingen met SAP & en documentatie aanvrager.	Geen afwijking. Volgens de gegevens van de aanvrager.	SAP. Documentatie aanvrager
Inputeisen:			
- Relatiegegevens - Opdrachtnummer van de relatie			

- Werkproces(indien aanwezig)
- Aantallen te produceren.
- Voorcalculatie (uren)
- Locatie
- Nummer van de werkorder (uit SAP)
- Artikelnummer (uit SAP)
- Getekende offerte (ter controle voor de schriftelijke opdrachtbevestiging)

* **Input afkomstig van:**

- **S1.1.01 Voorcalculatie Acquisitie**
- **S4.8.04 Werkproces aanmaken**
- **Schriftelijke opdrachtbevestiging van de opdrachtgever.**
- **SAP (Debiteurennummer)**

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal medewerker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT

1.1.9.1.1 S2.2.04 Relatiegegevens

Scenario	S2.2.04 Relatiegegevens
Toelichting	Het invoeren van debiteurgegevens om ordergegevens te kunnen koppelen aan de debiteur en te gebruiken als database. De afdeling Sales levert de gegevens/documentatie aan t.b.v. het aanmaken van de Relatie/Opdrachtgever in ISPA. Zie verder S1.1.01 Voorcalculatie - Acquisitie
Proceseigenaar	Verantwoordelijke SSC-centraal
Procesbeheerder	Medewerker SSC-centraal
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
Alle aangeleverde inputgegevens zijn vastgelegd in ISPA NB: output gaat naar: S2.2.01 Orderadministratie (Betreft de invoer van een Werkorder)	Afwijkingen met SAP & en documentatie aanvrager.	Geen afwijking	Documenten aanvrager opdrachtgever & SAP

Inputeisen:

- Debiteuren nummer uit SAP
- Telefoon/faxnummers
- Contactpersonen
- Bedrijfsnaam debiteur
- Locatie toekennen

*** Input afkomstig van: S1.1.01 Voorcalculatie Acquisitie**

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal medewerker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT

1.1.9.1.2. 2 S2.2.05 Artikel aanmaken

Scenario	S2.2.05 Artikel aanmaken
Toelichting	Het invoeren van artikelgegevens en de waarde t.b.v. de werk- en verkooporder Nb. De gegevens worden vooraf in SAP aangelegd en overgenomen in ISPA
Proceseigenaar	Verantwoordelijke SSC-centraal
Procesbeheerder	Medewerker SSC-centraal
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
Alle uit SAP aangeleverde inputgegevens zijn vastgelegd in ISPA NB: output gaat naar: S2.2.01 Orderadministratie (Betreft de invoer van een Werkorder)	Afwijkingen met SAP & en documentatie aanvrager.	Geen afwijking	Check de registratie met de documenten van de opdrachtgever, de offerte en de registratie in SAP

Inputeisen:	
- artikelnummer (SAP) - omschrijving (SAP en omschrijving van de opdrachtgever) - artikelnummer/kenmerk (aangeleverd door de opdrachtgever) - waarde (vanuit de offerte)	
* Input afkomstig van: S1.1.02 Offerte Schiftelijke opdrachtbevestiging van de opdrachtgever. Registratiegegevens uit SAP	

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal kernegebruiker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT

1.1.9.2. 2 S2.1.01 Bedrijfsnummer & prestatiesoort

Scenario	S2.1.01 Bedrijf, bedrijfsnummer, prestatiesoort
Toelichting	De software inrichten met vaste bedrijfsgegevens om de onderliggende componenten te kunnen koppelen. Deze vaste gegevens worden gebruikt om het systeem te kunnen voeden met stuurgegevens, om de bedrijfsresultaten te kunnen meten. De financiële structuren, van de (arbeids-) organisatie in de ISPA-software vastleggen onder andere: bedrijfsnummer, kostenplaats, prestatiesoort, uurtarief,
Proceseigenaar	Verantwoordelijke SSC-centraal
Procesbeheerder	Kernegebruiker SSC-centraal
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
Het bedrijfsnummer, de naam van de inrichting, en de prestatiesoort zijn in ISPA vastgelegd. NB: output gaat naar de input: S2.1.02 Locatie/capaciteit	Bedrijfsgegevens in ISPA die afwijken van de bedrijfsgegevens in SAP.	Geen afwijking met SAP	Checken met SAP

personeel/divisie			
Inputeisen:			
- Het bedrijfsnummer (SAP) - De naam van het bedrijf (SAP) - De prestatiesoort (ISPA) Input komt uit: S2.1.18 Prestatiesoort aanmaken en uit SAP			

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal kernegebruiker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT

1.1.9.3. 3 S2.1.02 Locatie/capaciteit/divisie

Scenario	S2.1.02 Locatie/capaciteit personeel/divisie
Toelichting	De software inrichten met vaste bedrijfsgegevens om de onderliggende componenten te kunnen koppelen. Deze vaste gegevens worden gebruikt om het systeem te kunnen voeden met stuurgegevens. De financiële structuren, van de (arbeids-) organisatie in de ISPA-software vastleggen
Proceseigenaar	Verantwoordelijke SSC-centraal
Procesbeheerder	Kernegebruiker SSC-centraal
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
Alles wat als input-specificatie is aangegeven/genoemd is in ISPA vastgelegd. NB: output gaat naar de input: S2.1.03 Werkzaam/capaciteits personeel & gedetineerden	Ingevoerde gegevens in ISPA wijken af met de gegevens in SAP / PeRCC en de locatiegegevens. (constatering na extra controle)	Geen afwijking	Controle met behulp van de informatie uit SAP en PeRCC en aangeleverde locatie- informatie.
Inputeisen:			

Alle onderstaande gegevens zijn schriftelijk aangeleverd.	
- De officiële naam van de locatie (SSC-FEZ) - Het nummer van de kostenplaats (SSC-FEZ) - Het inrichtingsnummer (SSC-FEZ) - Bedrijfsnummer (SSC-FEZ) (aangemaakt in S2.1.01) - De naam van het bedrijfsbureau (Locatieverantwoordelijke) - Het telnr, faxnr en emailadres (Locatieverantwoordelijke) - De directory Bim bestand (ICTS) - De maximale personeelscapaciteit van de locatie (SSC-P&O -FBO) - De officiële namen van de divisies (bv. hout, metaal, diverse enz. enz.) (Locatieverantwoordelijke) - Het standaarduurtarief (divisie/werkplektarief) (SSC-FEZ) (Locatieverantwoordelijke) - De overheadkosten (FEZ) (Locatieverantwoordelijke)	
Input afkomstig van: S2.1.01 Bedrijf, bedrijfsnummer, prestatiesoort	

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal kernegebruiker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT

1.1.9.4. 4 S2.1.03 Werkzaal&capaciteit personeel & gedetineerden

Scenario	S2.1.03 Werkzaal/capaciteits personeel & gedetineerden
Toelichting	De software inrichten met vaste bedrijfsgegevens om de onderliggende componenten te kunnen koppelen. Deze vaste gegevens worden gebruikt om het systeem te kunnen voeden met stuurgegevens. De financiële structuren, van de (arbeids-) organisatie in de ISPA-software vastleggen
Proceseigenaar	Verantwoordelijke SSC-centraal
Procesbeheerder	Kernegebruiker SSC-centraal
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
--------------------	--------------------------------	-------------	--------------------

Alles wat als input-specificatie is aangegeven/genoemd is in ISPA vastgelegd. NB: output gaat oa. naar de input: S4.4.03 Gedetineerden plaatsen op de werkzaal (presentielijst)	Ingevoerde gegevens in ISPA wijken af met de aangeleverde schriftelijke gegevens van de locatie (constatering na extra controle)	Geen afwijking	Controle m.b.v. aangeleverde schriftelijke locatie-informatie
Inputeisen:			
Schriftelijk door de locatieverantwoordelijke aangeleverde locatie-informatie - De officiële naam van de werkzaal (Locatieverantwoordelijke) - De locatie in ISPA (aangemaakt in S2.1.02) - Het aantal productieve uren per dagdeel (Locatieverantwoordelijke) - Controle op de maximale verloning p/d-deel (Locatieverantwoordelijke) - Het maximale aantal dagen waarbinnen bij het verlonen teruggemuteerd mag worden (Locatieverantwoordelijke) - De naam van het (regionale) bedrijfsbureau (Locatieverantwoordelijke) - Het nummer van de kostenplaats (uit SAP) - De maximale capaciteit aan werkplekken (Locatieverantwoordelijke/bedrijfplan arbeid) - Het maximale aantal oproepbare gedetineerden (Locatieverantwoordelijke/bedrijfplan arbeid) - De minimale personeelscapaciteit voor de werkzaal (Locatieverantwoordelijke/bedrijfplan arbeid) • Input afkomstig van: S2.1.02 Locatie/capaciteit personeel/divisie			

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal kerngebruiker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT

1.1.9.5. 5 S2.1.04 Magazijn aanmaken

Scenario	S2.1.04 Magazijn aanmaken
Toelichting	De software inrichten met vaste bedrijfsgegevens om de onderliggende componenten te kunnen koppelen. Deze vaste gegevens worden gebruikt om het systeem te kunnen voeden met stuurgegevens De financiële structuren, van de (arbeids-) organisatie in de ISPA-software vastleggen
Proceseigenaar	Verantwoordelijke SSC-centraal
Procesbeheerder	Kerngebruiker SSC-centraal
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
Het magazijn is in ISPA vastgelegd en gekoppeld aan de locatie en werkzaal NB: output gaat naar de input: S5.2.01 Gereedproduct boeken in het magazijn	Ingevoerde gegevens in ISPA wijken af met de aangeleverde schriftelijke gegevens van de locatie (constatering na extra controle)	Geen afwijking	Controle m.b.v. aangeleverde schriftelijke locatie-informatie
Inputeisen:			
Schriftelijk door de locatieverantwoordelijke aangeleverde locatie-informatie: - De officiële naam van het magazijn (uit SAP) - De naam van locatie (aangemaakt in S2.1.02) - De naam van de werkzaal die aan het magazijn moeten worden gekoppeld (aangemaakt in S2.1.03) Input afkomstig van: S2.1.03 Werkzaal/capaciteits personeel & gedefinieerden			

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal kerngebruiker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT

1.1.9.6. 6 S2.1.05 Machine aanmaken

Scenario	S2.1.05 Machine aanmaken
Toelichting	De software inrichten met vaste bedrijfsgegevens om de onderliggende componenten te kunnen koppelen. Deze vaste gegevens worden gebruikt om het systeem te kunnen voeden met stuurgegevens. De financiële structuren, van de (arbeids-) organisatie in de ISPA-software vastleggen
Proceseigenaar	Verantwoordelijke SSC-centraal
Procesbeheerder	Kerngebruiker SSC-centraal
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
De machine is in ISPA op bedrijf, locatie, werkzaal en divisie geplaatst met het tarief dat is vastgesteld vanuit de activa in SAP Nb. Zie de inputspecificatie NB: output gaat naar de input: S4.2.01 Machineplanning	Ingevoerde gegevens in ISPA wijken af met de aangeleverde schriftelijke gegevens van de locatie (constatering na extra controle) Bij het opmaken van een voorcalculatie kan een machine geselecteerd worden. De machine is niet in te plannen.	Alle machines zijn op bedrijf, locatie, werkzaal en divisie en het tarief zijn in ISPA geregistreerd	Controle m.b.v. aangeleverde schriftelijke locatie-informatie. Machineplanning
Inputeisen:			
- De officiële naam van de machine (SAP) - Het serienummer van de machine (SAP) - De naam van, bedrijf, locatie, werkzaal en divisie (aangemaakt in S2.1.03) - De datum van ingebruikstelling (locatieverantwoordelijke) - De datum van buitengebruik (locatieverantwoordelijke) - Het machine-uurtarief (Tarief wordt berekend en geleverd door SSC-FEZ) - De datum vanaf geldigheid uurtarief (Locatieverantwoordelijke) - De datum tot de geldigheid uurtarief (Locatieverantwoordelijke) * Input afkomstig van: SAP en de locatieverantwoordelijke			

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal medewerker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT

1.1.9.7.7 S2.1.06 Functie aanmaken

Scenario	S2.1.06 Functie aanmaken
Toelichting	Het aanmaken van de functies, dient ervoor om functionaliteiten beschikbaar te stellen en om de verdeling van taken bevoegdheden en verantwoordelijkheden (verplichte functiescheiding /autorisatie) in ISPA te realiseren.
Proceseigenaar	Verantwoordelijke SSC-centraal
Procesbeheerder	Kerngebruiker SSC-centraal

Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
De functie is toegevoegd aan de functietabel in ISPA. NB: output gaat naar de input: S2.1.12 Rechten toekennen	Dezelfde functies verschillend benoemt. Verschillen in de autorisatie (overzicht ISPA)	Uniforme gestandaardiseerde functiebenaming (landelijke uniformiteit nog te realiseren FIF)	Standaard FIF pm. in afwachting landelijke standaard.
Inputeisen:			
- De officiële naam van de functie (ivm aanmaak functielijst ISPA) - FBO-overzicht afkomstig van SSC- Personeel & Organisatie - De formele verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden in de arbeidsorganisatie (FIF/competentieprofiel) * Input afkomstig van: arbeidsorganisatie, FIF.			

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal kerngebruiker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT

1.1.9.8. 8 S2.1.07 Werkrooster aanmaken

Scenario	S2.1.07 Werkrooster aanmaken (per personeelslid)
Toelichting	De software inrichten met vaste bedrijfsgegevens om de onderliggende componenten te kunnen koppelen. Deze vaste gegevens worden gebruikt om het systeem te kunnen voeden met stuurgegevens. Nb. Het werkrooster is een vooraf vastgesteld werkpatroon van het personeelslid.
Proceseigenaar	Verantwoordelijke SSC-centraal
Procesbeheerder	Kerngebruiker SSC-centraal
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
De uren uit de arbeidsovereenkomst van het personeelslid zijn vastgelegd in het werkrooster binnen de capaciteitsblokken. NB: output gaat naar de input: S6.5.02 Personele capaciteit	Niet passend binnen de capaciteitsblokken.	Binnen de capaciteitsblokken en volgens de uren van de arbeidsovereenkomst.	Check door de locatieverantwoordelijke .
Inputeisen:			
Schriftelijk aangeleverd door de locatieverantwoordelijke			
De werkmomenten van de gebruiker (aangeleverd door de locatieverantwoordelijke) De werkdag(-en) en dagdelen (aangeleverd door de locatieverantwoordelijke) De tijd vanaf (aangeleverd door de locatieverantwoordelijke) De tijd tot (aangeleverd door de locatieverantwoordelijke)			
* Input afkomstig van: S2.1.11 Personeelslid aanmaken S2.1.10 Capaciteitsblokken aanmaken			

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal kerngebruiker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT

1.1.9.9. 9 S2.1.08 Perioden aanmaken

Scenario	S2.1.08 Perioden aanmaken (het inrichten van boekjaar met 12 perioden of 13 perioden)
Toelichting	De software inrichten met vaste bedrijfsgegevens om de onderliggende componenten te kunnen koppelen. Deze vaste gegevens worden gebruikt om het systeem te kunnen voeden met stuurgegevens.
Proceseigenaar	Verantwoordelijke SSC-centraal
Procesbeheerder	Kerngebruiker SSC-centraal

Basis-AO DJI	
---------------------	--

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
Alle perioden zijn ingevoerd volgens conform de gegevens van het bedrijfsplan NB: output gaat naar de input: gaat naar alle functionaliteiten binnen ISPA die tijdgebonden zijn.	afwijkende looptijd.	Bedrijfplan en SAP	Bedrijfplan en SAP
Inputeisen:			
- Het aantal perioden - De datum vanaf - De datum tot * Input afkomstig van: Bedrijfsplan van de arbeidsorganisatie en de gehanteerde perioden uit SAP			

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal kerngebruiker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT

1.1.9.10. 10 S2.1.09 Bijzondere perioden aanmaken

Scenario	S2.1.09 Bijzondere perioden aanmaken
Toelichting	De software inrichten met vaste bedrijfsgegevens om de onderliggende componenten te kunnen koppelen. Deze vaste gegevens worden gebruikt om het systeem te kunnen voeden met stuurgegevens.
Proceseigenaar	Verantwoordelijke SSC-centraal
Procesbeheerder	Kerngebruiker SSC-centraal
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
Inputeisen:			
De naam van de periode De datum vanaf De datum tot			

Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal kerngebruiker	Basis-AO-WERKT

1.1.9.11. 11 S2.1.10 Capaciteitsblokken aanmaken

Scenario	S2.1.10 Capaciteitsblokken aanmaken
Toelichting	De software inrichten met vaste bedrijfsgegevens om de onderliggende componenten te kunnen koppelen. Deze vaste gegevens worden gebruikt om het systeem te kunnen voeden met stuurgegevens.
Proceseigenaar	Verantwoordelijke SSC-centraal
Procesbeheerder	Kerngebruiker SSC-centraal
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
De beschikbare werkweek voor de arbeidsorganisatie is in capaciteitsblokken vastgelegd NB: output gaat naar de input: S2.1.07	Delen van de werkweek zijn niet in capaciteitsblokken omgezet.	Capaciteitsblokken zijn in overeenstemming met met het bedrijfsplan van de arbeidsorganisatie	Afgeleide bedrijfsplan

Werkrooster aanmaken (per personeelslid)			
Inputeisen:			
De naam van het blok (bv. maandagochtend) De tijd vanaf De tijd tot			
* Input afkomstig van: Bedrijfsplan van de arbeidsorganisatie			

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal medewerker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal kerngebruiker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT

1.1.9.12. 12 S2.1.11 Personeelslid aanmaken

Scenario	S2.1.11 Personeelslid aanmaken
Toelichting	Het aanmaken van personeel dat gebruik kan maken van de functionaliteiten
Proceseigenaar	Verantwoordelijke SSC-centraal
Procesbeheerder	Kerngebruiker SSC-centraal
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
Alles wat als input-specificatie is aangegeven/genoemd is in ISPA vastgelegd. NB: output gaat naar de input: S2.1.07 Werkrooster aanmaken & S3.3.01 Beginsaldi	Gebbruiker kan voor het uitoefen van zijn/haar taakgebied geen gebruik maken van de betreffende functionaliteit binnen ISPA.	Geen afwijking van de geleverde inputeis	Checken met de aangeleverde schriftelijke informatie.

personeel invoeren Gebruiker heeft toegang tot ISPA met de voor zijn/haar functie toebedeelde autorisatie.			
Inputeisen:			
Schriftelijke informatie aangeleverd door de locatieverantwoordelijke en P&O) • De naam van het personeelslid (aangeleverd door de locatieverantwoordelijke en P&O) • De datum van in dienst (P&O) • Functie (aangeleverd door de locatieverantwoordelijke en P&O) • Locatie (aangeleverd door de locatieverantwoordelijke) • De inlognaam (ICT) • Arbeidsovereenkomst (P&O) • Verloftegoed en beginsaldi (P&O) • Ouderschapsverlof (P&O) • Werkzaamheden - betreft de toegang tot meerdere werkzalen (locatieverantwoordelijke) • Magazijnrechten - betreft de toegang tot meerdere magazijnen (locatieverantwoordelijke) • Locatierechten - betreft de toegang tot meerdere locaties (locatieverantwoordelijke) * Input afkomstig van: S2.1.12 Rechten toekennen (autorisatie koppelen aan de functie) S3.3.01 Beginsaldi personeel invoeren			

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal kerngebruiker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT

1.1.9.13. 13 S2.1.12 Rechten toekennen

Scenario	S2.1.12 Rechten toekennen (autorisatie koppelen aan de functie)
Toelichting	Rechten toekennen aan een functie om gebruik te kunnen maken van de functionaliteit binnen ISPA.
Proceseigenaar	Verantwoordelijke SSC-centraal
Procesbeheerder	Kerngebruiker SSC-centraal
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
De functie is in ISPA geautoriseerd conform de autorisatiematrix van de arbeidsorganisatie NB: output gaat naar de input: S2.1.11 Personeelslid aanmaken	Autorisatie komt niet overeen met de door de arbeidsorganisatie bedoelde functionaliteit.	Autorisatie bepaald volgens de arbeidsorganisatie	Lijst met functies en functionaliteiten (ISPA)
Inputeisen:			
De functie De autorisatie afspraken (eindverantwoordelijke arbeidsorganisatie) * Input afkomstig van: S2.1.06 Functie aanmaken			

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal kernegebruiker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT

1.1.9.14. 14 S2.1.17 Uursoorten aanmaken

Scenario	S2.1.17 Uursoorten aanmaken
Toelichting	Het aanmaken van uursoorten dient t.b.v. de urenregistratie op werk- en dummy-order. Hiermee kan inzichtelijk worden gemaakt wat de gedetineerdekosten waren op werk- en/of dummy-order. NB. Dit inzicht komt tot stand door de verloningssysteematiek Een uursoort wordt gekoppeld aan een prestatiesoort. Een prestatiesoort kan aan meerdere uursoorten worden gekoppeld.
Proceseigenaar	Verantwoordelijke SSC-centraal
Procesbeheerder	Medewerker SSC-centraal
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
-------------	-------------------------	------	-------------

Alle arbeidsactiviteiten die verloond moeten worden zijn als uursoort in ISPA aangemaakt. Het betreffende tarief voor de arbeidsactiviteit is aan de uursoort gekoppeld. NB: output gaat naar de input: S2.1.18 Prestatiesoort aanmaken	Verstoring bij de verloning (registratie) arbeidsactiviteiten van gedetineerden in ISPA, wegens niet kunnen selecteren van bedoelde arbeidsactiviteit	Alle in gebruikzijnde activiteiten zijn als uursoort met het daarbij behorende tarief aangemaakt.	Uursoortentabel in ISPA t.o.v. de schriftelijke aanlevering door de locatieverantwoordelijke .
---	---	---	--

Inputeisen:

De gegevens dienen schriftelijk te worden aangeleverd

- De naam, omschrijving van de uursoort(arbidsactiviteit)
- Het bedrijfsnummer
- De datum vanaf (geldig)
- De datum t/m (geldig)
- Het tarief (de waarde)

*** Input afkomstig van: de locatieverantwoordelijke**

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal medewerker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT

1.1.9.15. 15 S2.1.18 Prestatiesoorten aanmaken

Scenario	S2.1.18 Prestatiesoort aanmaken
Toelichting	Prestatiesoort aanmaken t.b.v. de gedetineerden verloning in SAP NB. De Looncode bepaalt welke koppeling bij een prestatiesoort gehanteerd dient te worden.
Proceseigenaar	Verantwoordelijke SSC-centraal
Procesbeheerder	Medewerker SSC-centraal
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
Aan elke looncode (prestatiesoort) is de betreffende uursoort gekoppeld NB: output gaat naar de input: S2.1.01 Bedrijf, bedrijfsnummer, prestatiesoort & S4.4.01 Werkpatroon & prestatiesoort toekennen aan gedefinieerde	Te veel of te weinig verloond door de koppeling van een uursoort aan een verkeerde looncode.	Het tarief van de uursoort komt overeen met het tarief van de looncode (prestatiesoort)	Klachten gedetineerden Controle op het BIM-file t.b.v. de verloning in SAP
Inputeisen: Alle arbeidsactiviteiten die verloond moeten worden zijn als uursoort in ISPA aangemaakt. Het betreffende tarief voor de arbeidsactiviteit is aan de uursoort gekoppeld. - De Looncode (prestatiesoort) en omschrijving (uit SAP) - Het bedrijfsnummer (ISPA) - De uursoort (arbeidsactiviteit met het tarief uit ISPA) * Input afkomstig van: S2.1.17 uursoorten aanmaken S2.1.01 Bedrijf, bedrijfsnummer, prestatiesoort			

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal medewerker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT

1.1.9.16. 16 S2.1.19 Eenheden aanmaken

Scenario	S2.1.19 Eenheden aanmaken
Toelichting	Eenheden dienen voor een gestandaardiseerde rekeneenheid voor de voor- en nacalculatie in ISPA. NB: Indien een gebruiker tijdens het voorcalculeren ontdekt dat een bepaalde rekeneenheid nog niet in ISPA bekend is, kan hij/zij de rekeneenheid/maat zelf aan ISPA toevoegen.
Proceseigenaar	SSC-centraal verantwoordelijke
Procesbeheerder	SSC-centraal medewerker
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
Alle eenheden zijn onder uniforme benaming als gestandaardiseerde rekeneenheid opgenomen in de eenhedentabel in ISPA. NB: output gaat naar de input: S4.1.01 Voorcalculatie (locatieverantwoordelijke) & S3.1.01 Voorcalculatie (regiobureau)	De in de voorcalculatie gebruikte eenheden worden niet (h-)erkend bij het plaatsen van de bestelling	De rekeneenheid voldoet aan de nationale en internationale standaard voor de eenheid	Inkoopmodule (ISIS) SAP.
Inputeisen:			
Omschrijvingen/maten/aantallen/eenheden * Input afkomstig van: - Conform standaard ISIS - NEN-bundel internationale maat-/eenheden			

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal medewerker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT

1.1.9.17. 17 S2.1.20 Klachtensoorten aanmaken

Scenario	S2.1.20 Klachtensoorten aanmaken (rubricering)
Toelichting	Standaardiseren van hoofd- en subgroepenklachten dient ten behoeve van een gestandaardiseerde registratie van zowel interne- als externe klachten. NB: De standaardisatie van klachtensoorten dient voor de sturing en kwaliteitsbewaking van productie en ondersteunende processen.
Proceseigenaar	SSC-centraal verantwoordelijke
Procesbeheerder	SSC-centraal medewerker
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
Hoofd- en subgroepen klachtensoorten zijn in ISPA	Wijkt af met schriftelijke aanlevering	Alle schriftelijk aangeleverde hoofd- en subcategorieën	Check met schriftelijke aanlevering.

vastgelegd. NB: output gaat naar de input: S2.1.21 Oplossingssoorten aanmaken & S3.5.01 Klachten registreren	Klachten die niet gecategoriseerd kunnen worden	klachtensoorten zijn in ISPA vastgelegd.	In een later stadium bij het invoeren van een klacht
Inputeisen:			
Schriftelijke aanlevering van alle voorkomende klachten verdeeld in:			
- de hoofdcategorie & de omschrijving - de subcategorie & de omschrijving			
* Input afkomstig van: de (regio-, locatie- en regiobureau-) verantwoordelijken			

	Relatiecategorie		Naam	Kenmerk	Van
	Wie		SSC-centraal verantwoordelijke	Beslissen	Basis-AO-WERKT
	Wie		SSC-centraal medewerker	Uitvoeren	Basis-AO-WERKT

1.1.9.18. 18 S2.1.21 Oplossingssoorten aanmaken

Scenario	S2.1.21 Oplossingssoorten aanmaken
Toelichting	Standaardiseren van hoofd- en subgroepen oplossingen dient ten behoeve van een gestandaardiseerde registratie van oplossingen voor zowel interne- als externe klachten. NB: De standaardisatie van oplossingssoorten dient voor de sturing en kwaliteitsbewaking van productie en ondersteunende processen.
Proceseigenaar	SSC-centraal verantwoordelijke
Procesbeheerder	SSC-centraal medewerker
Basis-AO DJI	

Outputeisen	Indicator incl. formule	Norm	Meetmethode
Hoofd- en subgroepen oplossingssoorten zijn in ISPA vastgelegd NB: output gaat naar de input: S6.4.01 Oplossingen van klachten registreren	Wijkt af met schriftelijke aanlevering Oplossingen die niet gecategoriseerd kunnen worden	Alle schriftelijk aangeleverde hoofd- en subcategorieën klachtensoorten zijn in ISPA vastgelegd.	Check met schriftelijke aanlevering. In een later stadium bij het invoeren van een oplossing
Inputeisen:			
Schriftelijke aanlevering van alle voorkomende klachten verdeeld in:			
- de hoofdcategorie & de omschrijving - de subcategorie & de omschrijving			