



INFOSHEET VOOR DE BUITENDIENST



Makkelijk meldingen maken en oplossen met Fixi

DECOS

Fixi houdt de buurt schoon en veilig

Bij Fixi geloven we in de kracht van de eenvoud. Het maken van een melding moet super eenvoudig zijn! Daarnaast moet ook het toewijzen en het afhandelen van een melding direct op locatie in een paar stappen gebeurd zijn.

Hoe je dat doet? Je leest het in deze infosheet speciaal over behandelen met de Fixi-app.

I N H O U D

Zelf een melding maken	3
Automatisch of eenvoudig toewijzen	3
Direct bij de juiste behandelaar	4
Aan de slag met mijn meldingen	5
Maak het makkelijk voor de behandelaar	6
Continue feedback van onze eindgebruikers	7
Contactgegevens	8



Zelf een melding maken

De buitendienst heeft als geen ander oog voor de leefomgeving. Maar je kan niet alles wat je tijdens je werk constateert direct zelf oppakken. Met de Fixi-app kan een behandelaar snel een melding aanmaken. Deze wordt automatisch gerouteerd naar het juiste team en meegenomen in de managementrapportages. Zo heb je als gemeente direct inzage in de hoeveelheid meldingen die door de eigen organisatie worden gedaan.

Automatisch of eenvoudig toewijzen

Op basis van de locatie van de melding en de categorie wordt elke nieuwe melding automatisch naar de juiste werkverdelers gestuurd. De werkverdelers kan vervolgens aan de slag. Vanuit de werkvoorraad van het team kan hij aanvullende foto's toevoegen; een werkinstructie meegeven; de melding op naam van een behandelaar zetten en, indien de melding voor een ander team is, deze doorzetten.

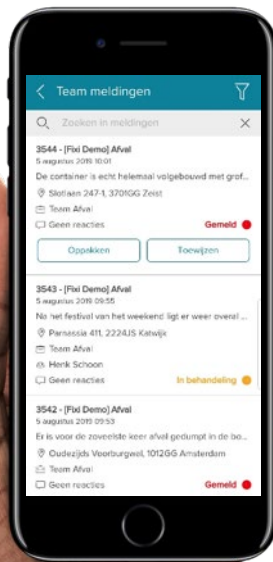
Wil je als werkverdelers weten welke meldingen er nog open staan in een team? Met eenvoudige filters creëer je snel een lijst met alle meldingen die nog in behandeling staan. Zo heb je altijd direct inzage in de nog openstaande werkvoorraad zonder langs te moeten op kantoor.

Direct bij de juiste behandelaar

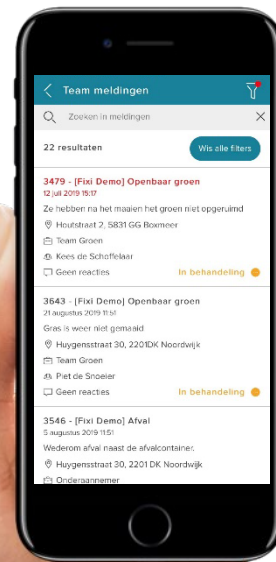
Zijn er teams die geen werkverdeler nodig hebben om de meldingen toe te wijzen? Geen probleem! Met Fixi kan elk type melding automatisch toegewezen worden aan het juiste team, zodat je volledig zelfsturend kunt werken.

Als behandelaar pak je zelf de meldingen op uit de werkvoorraad van het team. Moet deze melding toch door een collega opgepakt worden? Zet deze dan terug naar het team of wijs hem direct toe aan je collega. Fixi registreert automatisch welke gemeentemedewerker wat met de melding heeft gedaan.

Je kunt eenvoudig meldingen binnen je team zelf oppakken of toewijzen aan een ander.



Met eenvoudige filters kun je in een oogopslag zien welke meldingen er nog open staan.



Aan de slag met mijn meldingen

In de lijst 'mijn meldingen' heb je als behandelaar direct inzage in alle meldingen die op jouw naam staan. Het is ook mogelijk om filters te gebruiken om de lijst aan te passen naar jouw wensen. De door jou gekozen filters worden automatisch onthouden.

Dankzij de notificaties in Fixi word je als behandelaar direct op de hoogte gebracht zodra er een melding op jouw naam wordt gezet. Selecteer de melding die jij gaat oppakken en gebruik de navigeerknop om hier direct naartoe te navigeren. Zodra de melding is opgelost, maak je gebruik van de knop 'afhandelen' om de melding af te ronden. Voeg eenvoudig een foto van het resultaat toe of maak gebruik van de makkelijke standaardteksten om de melder op de hoogte te stellen van de oplossing. Bevestigen en klaar!



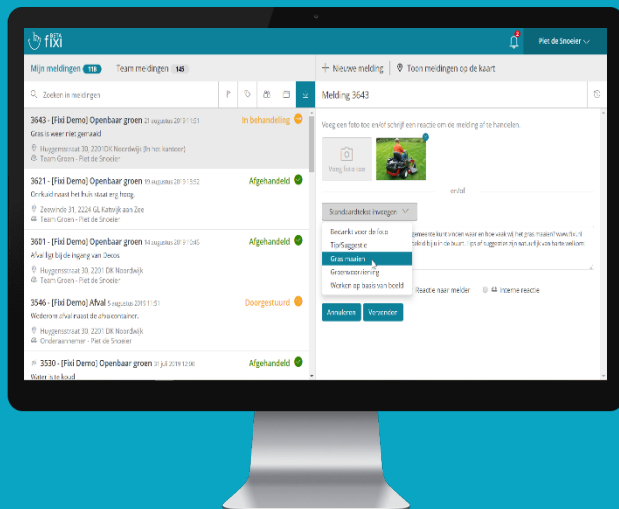
Waar je ook bent, op mobile of tablet, je kunt overal aan de slag met de slimme Fixi-app voor behandelaars.

Maak het makkelijk voor de buitendienst

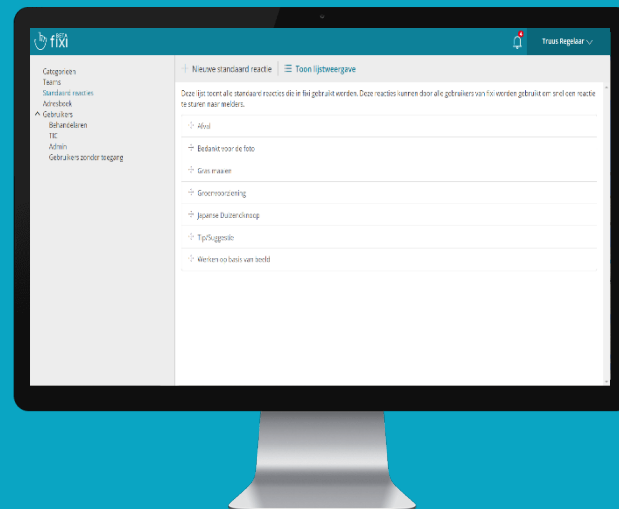
Bij Fixi houden we niet van overbodige administratie. Wij geloven immers in de kracht van eenvoud. Met de Fixi-app helpen we de buitendienst door automatisch de melder op de hoogte te brengen bij

wijzigingen in de status van de melding. Vervolgens sturen we een extra bericht als de buitendienst aanvullende informatie voor de melder heeft. Vinden je buitendienstmedewerkers het lastig om zelf een

antwoord te formuleren naar een melder? Maak dan gebruik van de standaard antwoorden per type melding. Nooit meer zelf een mail opstellen en registreren. Fixi doet dit allemaal automatisch!



Als behandelaar kan je met 1 klik op de knop de status wijzigen.



Het scherm toont een overzicht met daarin een overzicht van de standaard antwoorden per type melding.



Elke gebruiker kan zijn feedback achterlaten. Zo blijven we Fixi continue verbeteren.

Continue feedback van onze gebruikers

Voor de doorontwikkeling van de app maken wij actief gebruik van de feedback in de Play Store en App Store. Zowel inwoners als de buitendienst geven de app een cijfer en kunnen door middel van een review feedback geven op het gebruik van de app.



*App Store-gebruikers beoordelen
de Fixi-app met 4,1 sterren*

Naast de feedback uit de stores zoeken we elk kwartaal actief contact op met een gebruikersgroep van Fixi. Dit kan een gebruikersbijeenkomst zijn, een telefonisch interview of een meeloopdag op locatie. Door zelf te ervaren hoe een eindgebruiker onze app gebruikt, kunnen we de Fixi-app blijven verbeteren!



Samen aan de slag voor een schone en veilige buurt?

Fixi is dé Melding Openbare Ruimte app die de buurt een beetje mooier, schoner en veiliger maakt. Zowel te gebruiken via een desktop, als een speciale app voor Android en iOS. Fixi helpt met het bereiken van de inwoners en hen de mogelijkheid te geven samen te werken aan een buurt waarin zij willen leven.

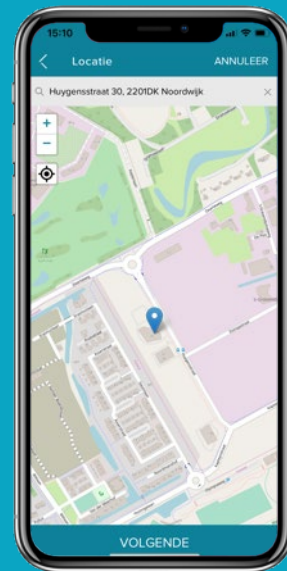
Meer weten? Neem dan contact met me op:



Wendy van Duijvenvoorde

Business Developer Fixi

w.vanduijvenvoorde@decos.com



Meer weten over Fixi?



GEMEENTE
MEDEMBLIK

Perfect overzicht van
werkzaamheden met Fixi

DECOS



+31 (0)88 33 26 703

www.decos.nl

DECOS