

ORTEC for Field Service

Operational Planner Gebruikershandleiding

september 2026 - Publiek

ORTEC

Copyright

© Copyright 2026 ORTEC.
Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd of overgedragen in welke vorm of voor welk doel dan ook zonder de uitdrukkelijke toestemming van ORTEC of een aan ORTEC gelieerd bedrijf.

ORTEC Workforce Scheduling en andere handelsmerken, handelsnamen, dienstmerken, logo's en andere onderscheidende tekens van ORTEC B.V. die in deze publicatie worden weergegeven, zijn beschermd door de Nederlandse wet en andere toepasselijke wetgeving. Ongeoorloofd gebruik of ongeoorloofde reproductie is ten strengste verboden.

Alle andere vermelde product- en servicenamen zijn handelsmerken van hun respectieve bedrijven.

Inhoudsopgave

1 Operational Planner: Overzicht 1
- 1.1 Operational Planner 1
- 1.2 Planbord 1
- 1.3 Kaart 2
- 1.4 Taken 2
- 1.5 Dashboard 2

2 Aanmelden 4
- 2.1 Aanmelden 4
- 2.2 Afdelingen 5

3 Afmelden 6
- 3.1 Afmelden 6

4 Planbord 7
- 4.1 Planbordweergave 7
- 4.2 Planbordelementen 11
- 4.3 Planbordweergave aanpassen 11
- 4.4 Taken plannen 17
- 4.5 Taken herplannen 23
- 4.6 Taken uit planning halen 25

5 Kaart 27
- 5.1 Kaartweergave 27
- 5.2 Kaart-elementen 27
- 5.3 Kaartinstellingen 28
- 5.4 Taken plannen 35
- 5.5 Taken herplannen 37
- 5.6 Taken van planning verwijderen 39

6 Taken 41
- 6.1 Klantgerichte taken filteren 42
- 6.2 Taken beheren vanuit de Takenweergave 44
- 6.3 Ongeplande taken 44
- 6.4 Taken plannen 45
- 6.5 Taken herplannen 46
- 6.6 Taken van planning verwijderen 47

7 Dashboard 49
- 7.1 Hoe gebruik je het dashboard 49

8 Dienstdetails 50
8.1 Tabblad Activiteiten 50
8.2 Tabblad Samenvatting 51
8.3 Tabblad Eigenschappen 51
8.4 Tabblad Regels 52
8.5 Actieknoppen 52

9 Taakdetails 53
9.1 Klantinformatie 53
9.2 Taakplanningsinformatie 54
9.3 Informatie over taakeigenschappen 55
9.4 Actieknoppen 56
9.5 Taakdetailsvenster van een meerdaagse taak 57
9.6 Taakdetailsvenster van een meerpersoonstaak 57

10 Taakovertredingen 60
10.1 Redenen voor taakovertredingen 60

11 Onbeschikbaarheid 62
11.1 Onbeschikbaarheid met locatie 62

12 Realisaties 64
12.1 Realisaties bekijken in het Planbord 64
12.2 Omgaan met gerealiseerde taken 64
12.3 Tijdsverschillen volgen 64

1 Operational Planner: Overzicht

ORTEC FS scheidt de applicatie voor planning van de applicaties die worden gebruikt voor het beheren van resource- en supportgegevens. Een gebruiker met de juiste rechten kan eenvoudig schakelen tussen de verschillende ORTEC FS-applicaties.

1.1 Operational Planner

De applicatie biedt drie functionele ruimtes of weergaven als tabbladen voor eenvoudige navigatie: het **Planbord** (Gantt-diagram), de **Kaart** en de **Taken**. Elk tabblad biedt functies die specifiek zijn voor die weergave, evenals enkele functies die door alle weergaven worden gedeeld. Alle weergaven ondersteunen de planning van eendaagse taken en meerdaagse taken.

De applicatie biedt ook een tabblad **Dashboard** dat een visuele samenvatting toont van de activiteiten die zijn gepland en nog moeten worden gepland. Het Dashboard biedt specifieke rapporten met betrekking tot meerdaagse taken en meerpersoonstaken.

1.2 Planbord

De Planbord-weergave biedt een overzicht van het plan als een Gantt-diagram uitgezet tegen de tijd, waarbij elke taak op het Planbord wordt weergegeven als een taakblok, waarbij de positie de starttijd weergeeft en de grootte de taakduur weergeeft. Ook pauzes, reistijd, vergaderingen en andere beschikbaarheden worden gevisualiseerd. Met kleurcodering kunnen taken worden aangepast om specifieke taaktypen te beschrijven. Standaardpatronen vertegenwoordigen activiteiten, zoals vergaderingen en pauzes. Via mouse-over- of hover-overacties worden details van taken en andere activiteiten zichtbaar. Door op blokken te klikken, wordt planningsfunctionaliteit beschikbaar, zoals het opnieuw optimaliseren van een dienst of het herplannen van een taak.

Het voordeel van het Planbord is dat het visueel is en in één oogopslag alle taken en de huidige status van elke taak toont. Het gebruik van symbolen en kleurcodes helpt de voortgang en realisatie van het plan te visualiseren. Kleurcodes worden ook gebruikt om taken te signaleren die corrigerende actie vereisen.

De Planbord-weergave ondersteunt ook taakplanning. Bij handmatig plannen via drag-and-drop wordt de planner bijvoorbeeld geholpen door gemarkeerde dropzones om resources met overeenkomende kwalificaties te tonen. Bovendien maken visuele hulpmiddelen het mogelijk voor de planner om een taak op een

© 2026, All rights reserved

specifieke positie in een dienst neer te zetten of, als alternatief, binnen een zone die de optimizer activeert om de beste plaats van de taak binnen een dienst voor te stellen.

De Planbord-weergave helpt bij het definiëren van een realistisch plan, en juist dit visuele aspect maakt het een uitstekend samenwerkingsinstrument binnen het serviceteam.

1.3 Kaart

De Kaart-weergave biedt een overzicht van het plan door de diensten te visualiseren als routes op een stratenkaart. Op de Kaart worden de routes in verschillende kleuren weergegeven voor eenvoudige identificatie. Opeenvolgend genummerde cirkels geven de geplande taken langs de route aan. Elke cirkel vertegenwoordigt een taaklocatie en de verbindingslijnen vertegenwoordigen de reis tussen de stops. Pictogrammen worden gebruikt om de status van taken te beschrijven, bijvoorbeeld in uitvoering of voltooid. Ook taken die corrigerende actie vereisen worden gevisualiseerd.

De Kaart-weergave is ook een volwaardig planningsinstrument. Het voordeel van de Kaart-weergave is dat deze helpt bij het eenvoudig detecteren van taken die niet zijn gepland ten opzichte van beschikbare routes die op de Kaart worden weergegeven. Met behulp van visuele hulpmiddelen is het mogelijk een taak naar de gewenste locatie in de route te slepen of de optimizer de optimale locatie binnen de route te laten bepalen.

1.4 Taken

De Taken-weergave maakt klantgebaseerde selectie en filtering van taken mogelijk. Bij het selecteren van een datum of interval toont de Taken-weergave alle geplande en ongeplande taken. Elk taakrecord toont de taakinformatie, inclusief het tijdvenster en planningsdetails. De Taken-weergave kan ook worden gebruikt om alleen de details te bekijken die betrekking hebben op meerdaagse taken of meerpersoonstaken. De Taken-weergave maakt het mogelijk klantdetails of taakdetails te vinden die niet direct zichtbaar zijn in de Planbord- of Kaart-weergave. Hoewel planning kan worden gestart in de Taken-weergave, vindt de planning zelf plaats in de Planbord-weergave.

1.5 Dashboard

Het Dashboard biedt een verzameling rapporten om prestaties te monitoren en analyseren op basis van statistieken die zijn verzameld over geplande taken en

© 2026, All rights reserved

taken die nog moeten worden gepland. Voor elke geselecteerde datum bieden de rapporten visueel inzicht in de uitvoeringsstatus van taken, overschrijdingen in taken, tijdsbenutting, key performance indicators (gemiddelden) en de te plannen taken. Het Dashboard kan ook worden gebruikt om rapporten te bekijken die specifiek zijn voor meerdaagse taken.

© 2026, All rights reserved

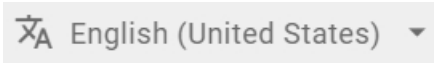
2 Aanmelden

Geautoriseerde gebruikers kunnen zich aanmelden bij de Operational Planner-interface van ORTEC FS vanaf elk apparaat met de aanbevolen schermresolutie en een ondersteunde browser.

Aangemelde gebruikers hebben vervolgens toegang tot de afdeling(en) waarvoor zij rechten hebben. Gebruikers met toegang tot meerdere afdelingen kunnen de afdeling selecteren die zij willen openen, of de sectie **Recente afdelingen** gebruiken om afdelingen te openen die zij vaak gebruiken.

2.1 Aanmelden

Zo meld je je aan bij de applicatie:

1. Open de URL in een ondersteunde browser. De URL ziet er ongeveer als volgt uit: https://fieldservice-ENVIRONMENTNAME.ortecapps.com/
2. Klik desgewenst op 

om de taal te selecteren. Je kunt de taal ook in de applicatie-interface selecteren.
3. Klik op **Aanmelden**.
   - Als je je voor de eerste keer aanmeldt, voer je je gebruikersnaam en wachtwoord in. Je wordt aangemeld bij de applicatie-interface.
   - Als je je al eerder hebt aangemeld, kun je in het venster **Pick an account** je account selecteren om je aan te melden.
   - Als je een andere geautoriseerde account wilt gebruiken, klik je op **Use another account** en voer je een geautoriseerde gebruikersnaam en wachtwoord in om je aan te melden.

> Als je niet wilt dat je accountnaam wordt weergegeven in het venster **Pick an account**, klik je op ⋮ naast de accountnaam en klik je vervolgens op **FORGET**. Hierdoor wordt je accountnaam niet bewaard voor toekomstig gebruik.

Nadat je je hebt aangemeld, open je de **Field Service Suite**, waar je naar verschillende applicaties kunt navigeren. Elke applicatie wordt geopend in een nieuw browsertabblad. Als je een andere applicatie of een tweede venster van dezelfde applicatie wilt openen, ga je gewoon terug naar het tabblad Field Service Suite.

Sommige applicaties kunnen verborgen zijn vanwege toegangsbeperkingen. Neem contact op met de applicatiebeheerder om toegang aan te vragen.

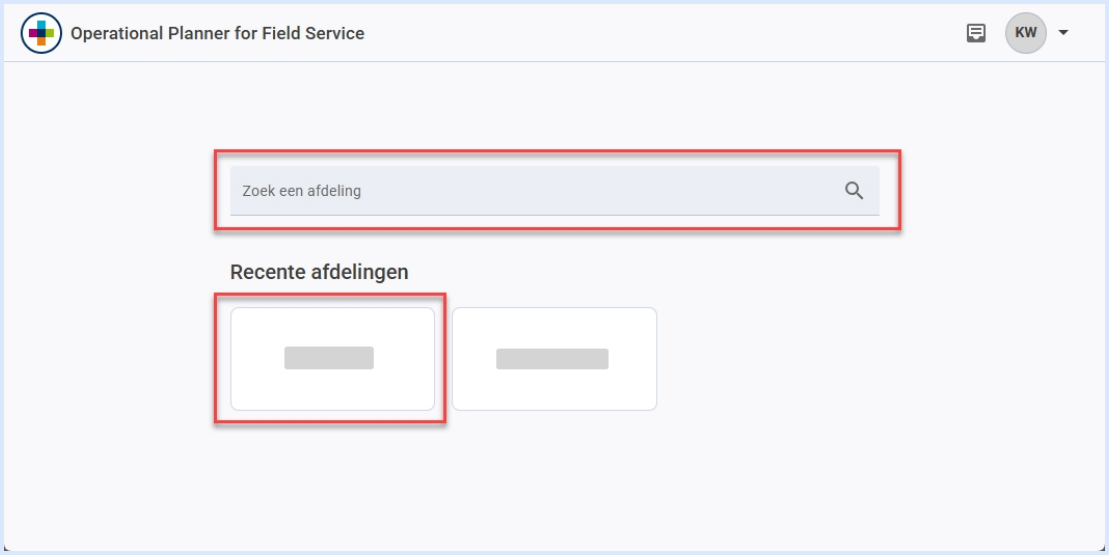
© 2026, All rights reserved

Deze pagina bevat ook releaseopmerkingen voor nieuwe functies en updates.

2.2 Afdelingen

Nadat je de tegel Operational Planner hebt geselecteerd, wordt de startpagina van de Operational Planner weergegeven.
Zoek een afdeling of selecteer een recent gebruikte afdeling.

Voorbeeld



- Elke resource behoort tot één afdeling, zonder verbindingen tussen afdelingen.
- Als je een resource aan meerdere afdelingen wilt toewijzen, maak je deze in elke afdeling afzonderlijk aan. Houd er rekening mee dat dit kan resulteren in overlappende diensten als dit niet goed wordt beheerd.

© 2026, All rights reserved

3 Afmelden

3.1 Afmelden

Zo meld je je af bij de applicatie:

1. Klik op je ORTEC FS-accountnaam, weergegeven in de rechterbovenhoek van de applicatie.
2. Klik op **Afmelden**. Nadat je je hebt afgemeld, wordt de pagina **Aanmelden** weergegeven.

Na het afmelden bij ORTEC FS wordt de aanmeldpagina opnieuw weergegeven.

© 2026, All rights reserved

4 Planbord

Het **Planbord** in de **Operational Planner** geeft planners, dispatchers en schedulers een duidelijk kalenderoverzicht (Gantt-diagram) van alle geplande activiteiten over diensten van resources of medewerkers binnen een afdeling.

- Elke invoer op het **Planbord** vertegenwoordigt een medewerkerdienst op een specifieke dag.
- De tijdzone van het **Planbord** wordt bepaald door de tijdzone van de afdeling.

Het **Planbord** toont de beschikbare tijd voor taakplanning over verschillende diensten gedurende de week. Dit maakt efficiënte planning en herplanning van taken op de meest geschikte diensten mogelijk.

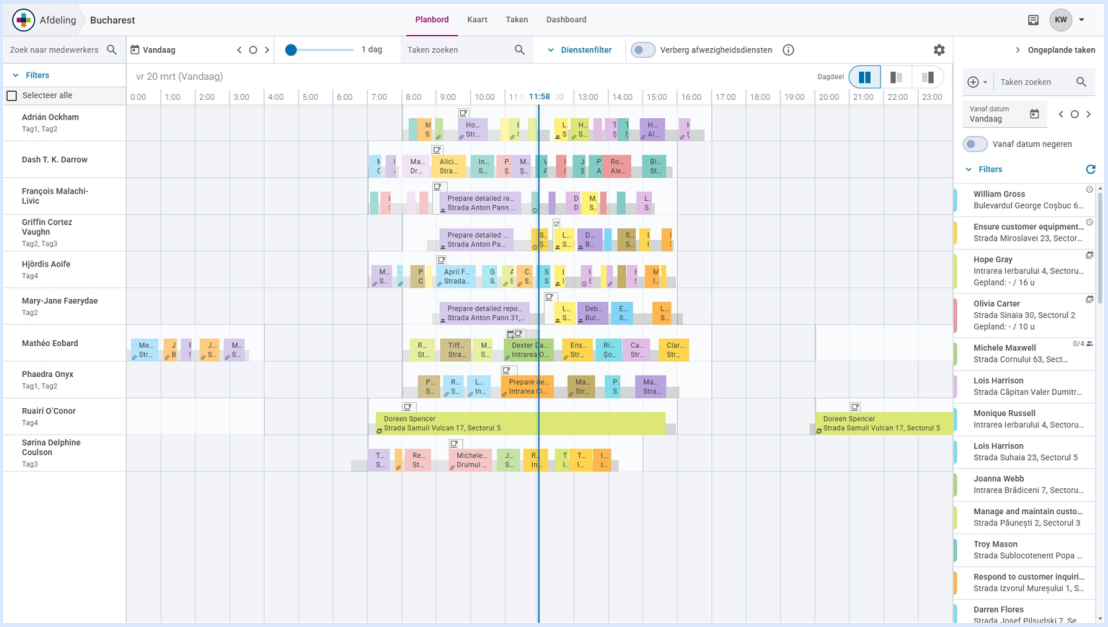
4.1 Planbordweergave

Het **Planbord** is de standaardweergave in de **Operational Planner**-interface. Je kunt schakelen naar de andere weergaven - **Kaart**, **Taken** en **Dashboard** - via de tabbladen bovenaan. In de **Planbord**-weergave heb je toegang tot:

- De lijst met beschikbare field service-medewerkers
- Het planbord van de afdeling
- De lijst met ongeplande taken

© 2026, All rights reserved

Voorbeeld



4.1.1 Medewerkerpaneel: Medewerkers zoeken en filteren

Het medewerkerpaneel aan de linkerkant toont alle medewerkers van de afdeling met een dienst op de geselecteerde dag(en) en biedt opties om alleen geselecteerde medewerkerdiensten weer te geven. Gezochte of gefilterde medewerkers blijven behouden bij het schakelen tussen de Planbord- en Kaart-weergave.

Blader door de lijst en selecteer één of meer medewerkers. Selecteer vervolgens rechtsboven op het Planbord **Toon geselecteerde** om alleen de geselecteerde medewerker(s) weer te geven. Of selecteer **Wijzig beschikbaarheid** om een onbeschikbaarheid toe te voegen voor (een deel van) de dag, inclusief locatie, betrokken medewerkers en opmerkingen. Zie voor meer informatie "Onbeschikbaarheid" op pagina 62.

Zoek medewerkers op naam of ID via het zoekveld bovenaan het medewerkerpaneel.

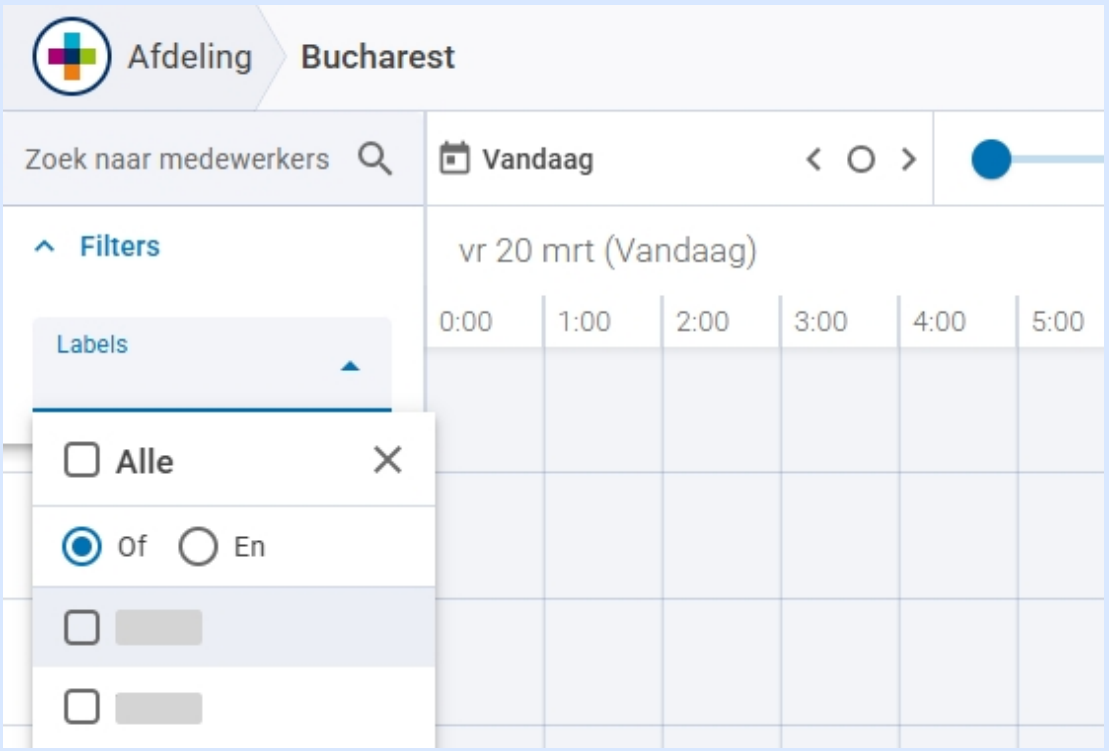
- Zoek herhaaldelijk naar één medewerker en druk op Enter om een lijst op te bouwen.
- Zoek op een deel van een ID of naam om meerdere medewerkers tegelijk te vinden.

© 2026, All rights reserved

Via filtering op medewerker-labels (beheerd via Resource Manager of de API) kun je bepalen of de geselecteerde labels zich gedragen als **Of** of als **En**.

- Met **Of** geselecteerd, worden alle medewerkers getoond die minimaal één label uit de geselecteerde lijst bevatten.
- Met **En** geselecteerd, worden alleen medewerkers getoond die alle labels uit de geselecteerde lijst bevatten.

Voorbeeld



4.1.2 Medewerkerpaneel: Dienst toevoegen

Je kunt diensten handmatig toevoegen en bewerken binnen OFS alleen als Shift Generation is ingeschakeld. Als diensten vanuit een extern systeem naar OFS worden gestuurd, kunnen deze niet binnen OFS worden beheerd om conflicten te voorkomen.

Maak een dienst voor een medewerker op de dag die zichtbaar is op het Planbord. Een dienst kan slechts voor één medewerker tegelijk worden aangemaakt.

© 2026, All rights reserved

Als je een dienst aanmaakt op een dag met een bestaande overlappende dienst, wordt dit gemarkeerd met een symbool van overlappende vierkanten. Als je met de muis over het symbool gaat, zie je welke diensten overlappen. De diensten worden gestapeld weergegeven op het Planbord.

1. Voeg handmatig een dienst toe door met de muis over een medewerkersnaam te bewegen.
2. Selecteer de drie puntjes en kies **Voeg dienst toe**.
3. Vul in het venster **Voeg dienst toe** de velden **Algemene informatie**, **Eigenschappen** en **Regels** in.
4. Klik op **Opslaan**.

4.1.3 Planbord

Standaard toont het Planbord de geplande taken voor alle beschikbare field resources van de afdeling voor de geselecteerde dag(en). Elke regel in het Planbord vertegenwoordigt een resourcedienst waarin taken kunnen worden gepland. De gekleurde blokken vertegenwoordigen geplande taken. Het Planbord geeft ook perioden van resource-onbeschikbaarheid weer, zoals vakanties en vergaderingen.

4.1.4 Ongeplande taken paneel

Waar het Planbord de geplande taken toont, geeft het paneel **Ongeplande taken** rechts van het Planbord alle taken weer die nog moeten worden gepland. Je kunt dit paneel inklappen om het te verbergen.

Standaard worden taken gesorteerd op prioriteit, waarbij taken voor de huidige dag bovenaan staan. De taakomschrijving wordt weergegeven als titel. Als deze ontbreekt, wordt de klantnaam gebruikt. Je kunt taken zoeken of filteren op datum, taaksoort, taaktype en vereiste kwalificaties. Je kunt een taak eenvoudig plannen door deze naar een dienst op het Planbord te slepen.

4.1.5 Algemene instellingen

De Planbordweergave biedt instellingen om:

- De datum en het aantal weergegeven dagen te selecteren.
- Delen van de dag te bekijken (hele dag, eerste helft, tweede helft).
- **Instellingen** & **Legenda** aan te passen.
- Een taak te zoeken op klantnaam of adres.
- Diensten te filteren via **Dienstenfilter**.
- Afwezigheidsdiensten te tonen of te verbergen via **Verberg afwezigheidsdiensten**.

© 2026, All rights reserved

4.2 Planbordelementen

Het Planbord biedt de volgende visuele hulpmiddelen:

- Hover over blokken om details te bekijken.
- De blauwe lijn (**Nu lijn**) geeft de huidige tijd aan.
- Witte blokken zijn diensten, lichtgrijs betekent geen dienst.
- Gekleurde blokken zijn taken.
- Grijze blokken geven reistijd aan.
- Patroonblokken geven geblokkeerde tijd aan.
- Pictogrammen tonen status van taken en onbeschikbaarheid.

4.3 Planbordweergave aanpassen

De Planbordweergave ondersteunt standaard taakplanning voor 24 uur per dag en voor zeven dagen per week. Elke taakactiviteit op het Planbord wordt weergegeven als een taakblok in een kleur die het specifieke taaktype vertegenwoordigt (zoals ongediertebestrijding, elektrische reparatie, enzovoort), terwijl elke niet-taakactiviteit, zoals reistijd of een pauze, wordt weergegeven met een niet-bewerkbaar standaardpatroon.

Je kunt het Planbord aanpassen op basis van je specifieke bedrijfsbehoeften en voorkeuren. Met de knop  kun je de weergegeven dagen en uren wijzigen, evenals de kleuren die de verschillende taaktypen vertegenwoordigen.

De Planbordweergave biedt ook de mogelijkheid om:

- Een datum te selecteren in de kalender.
- Het aantal dagen (duur) van de planning te bepalen dat op het Planbord wordt weergegeven. Standaard is dit één dag.
- In te zoomen op een deel van de dag in plaats van de volledige dag. Deze optie is alleen beschikbaar als het Planbord één dag weergeeft.
- Te zoeken naar taken op basis van labels, taakdetails, klantnaam of adres (geheel of gedeeltelijk) als zoekterm.
- Het paneel **Ongeplande taken** te verbergen of weer te geven.

4.3.1 Datum en duur selecteren

De datum en tijd die in de applicatie-interface worden weergegeven, komen overeen met de huidige datum en tijd van de afdeling. Standaard zijn het Planbord en de Kaartweergave gebaseerd op de huidige datum en tijd. Je kunt echter een datum selecteren om de resourcediensten voor de geselecteerde datum te bekijken. Je kunt ook een reeks dagen kiezen vanaf de geselecteerde datum om de

© 2026, All rights reserved

resourcediensten weer te geven die in die periode beschikbaar zijn. Je kunt kiezen van één dag tot maximaal zeven dagen, vanaf de geselecteerde datum. Je kunt ook **Vanaf datum negeren** inschakelen om taken te filteren waarbij de startdatum van de taken wordt genegeerd.

> In de weergave **Taken** kun je een datum selecteren en **Tot** gebruiken om een periode op te geven en de taakrecords voor de geselecteerde periode te bekijken. Je kunt een periode selecteren van één dag tot twee maanden.

Een datum selecteren

Een datum selecteren:

1. Ga naar het tabblad **Planbord** of **Kaart**.
2. Klik op om de gewenste datum in de kalender te selecteren. Je kunt eventueel ook naast de kalender gebruiken om de huidige datum te selecteren, en de knoppen **‹** en **›** om een datum dicht bij de huidige datum te selecteren.

Het aantal dagen opgeven

Je kunt het aantal dagen vanaf de geselecteerde datum opgeven om de beschikbare resourcediensten voor het geselecteerde datumbereik weer te geven op het Planbord of de Kaart.

Het aantal dagen opgeven:

1. Gebruik de schuifregelaar om het aantal dagen te selecteren. De geselecteerde dagen worden gemarkeerd. Het aantal neemt toe van 1 dag tot 7 dagen wanneer je de schuifregelaar van links naar rechts verplaatst.
2. Stop wanneer de schuifregelaar op het gewenste aantal dagen staat. Op basis van je selectie worden de resourcediensten voor het geselecteerde aantal dagen, vanaf de geselecteerde datum, weergegeven.

4.3.2 Bedrijfsdagen en -uren instellen

Je kunt in het Planbord gebruiken om de bedrijfsdagen en -uren aan te passen, evenals de legenda-kleuren van de verschillende taaktypen.

Bedrijfsdagen en -uren instellen

Bedrijfsdagen en -uren instellen:

© 2026, All rights reserved

1. Klik op ⚙. Er verschijnt een paneel met de tabbladen **Instellingen** en **Legenda**.
2. Klik op **Instellingen**.
3. Gebruik de schuifregelaar onder **Toon uren van de dag** om de bedrijfsuren te selecteren. Versleep de schuifgrepen om de bedrijfsuren te bepalen. Je selectie wordt gemarkeerd in de schuifregelaar. Het Planbord wordt bijgewerkt op basis van de geselecteerde uren.
4. Selecteer de selectievakjes onder **Toon dagen** om de bedrijfsdagen te bepalen. Het Planbord wordt bijgewerkt op basis van je selectie.
5. Klik op ✕ om het ⚙-paneel te sluiten. De opgegeven instellingen blijven behouden bij een volgende aanmelding.

4.3.3 Legenda aanpassen

Er zijn verschillende typen taken die worden uitgevoerd door field service resources. In de Operational Planner-interface kan elk taaktype worden onderscheiden door een kleur. Het toekennen van een unieke legenda-kleur aan een taaktype helpt bij het herkennen van taaktypen in de Planbord- en Kaartweergave. Dit maakt het eenvoudiger om een specifieke taak toe te wijzen aan een resource met de vereiste kwalificaties.

Je kunt de legenda van een taaktype wijzigen vanuit de Planbordweergave of de Kaartweergave. Wijzigingen in de taaklegenda blijven behouden bij een volgende aanmelding.

De legenda-kleuren helpen bij:

- Het identificeren van de typen taken die zijn ingepland in de resourcediensten in de Planbordweergave. De kleur van elk taakblok op het Planbord komt overeen met de legenda-kleur van dat taaktype.
- Het identificeren van de typen taken die nog moeten worden ingepland in de Kaartweergave. De pictogrammen die klantlocaties weergeven voor elke nog in te plannen taak, volgen de legenda-kleur van dat taaktype.

Het venster met taakdetails dat wordt weergegeven wanneer je een geplande of nog te plannen taak selecteert in de Planbord-, Kaart- of Takenweergave, toont de taaknaam ook in dezelfde kleur als de legenda die voor dat taaktype is ingesteld.

Legenda van een taaktype wijzigen

Legenda van een taaktype wijzigen:

1. Ga naar **Planbord** of **Kaart**.
2. Klik op ⚙. Er verschijnt een paneel met de tabbladen **Instellingen** en **Legenda**.
3. Klik op het tabblad **Legenda**. Het paneel toont de taaktypen en de legenda-kleur voor elk taaktype.

© 2026, All rights reserved

Standaardlegenda's voor niet-taakactiviteiten en realisatiestatussen die in het paneel **Legenda** worden weergegeven, kunnen niet worden aangepast.

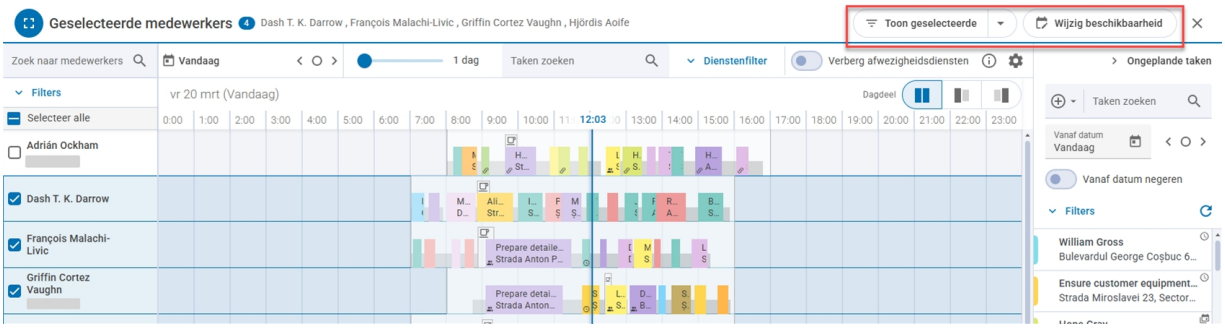
4. Klik op de legenda-kleur naast het gewenste taaktype om deze te wijzigen. Er verschijnt een kleurenkiezer.
5. Selecteer de gewenste kleur in de kleurenkiezer. De legenda-kleur van het taaktype wordt direct bijgewerkt. De kleur van taakblokken in het Planbord en de pictogrammen in de Kaart die locaties van nog in te plannen taken weergeven, worden automatisch aangepast.
6. Klik op × om het venster te sluiten.

4.3.4 Medewerkerspaneel

De Planbord- en Kaartweergave tonen een medewerkerspaneel aan de linkerkant van de applicatie-interface. Dit paneel toont alle medewerkers van de afdeling. Het medewerkerspaneel biedt ook de optie **Zoek naar medewerkers** om een medewerker te zoeken op basis van een gedeeltelijke of volledige naam.

In de Planbordweergave bevat het paneel een selectievakje **Selecteer alle** om alle diensten te selecteren. Er is ook een selectievakje voor elke dienst. Het selectievakje is alleen zichtbaar wanneer je met de muis over de medewerkersnaam beweegt.

Je kunt één of meerdere medewerkers selecteren door de bijbehorende selectievakjes te selecteren. Wanneer je één of meerdere medewerkers selecteert, toont de balk **Geselecteerde medewerkers** de opties **Toon geselecteerde** om alleen de geselecteerde medewerkers of alle medewerkers te tonen, en **Wijzig beschikbaarheid** om de beschikbaarheid van de geselecteerde medewerkers te bewerken door een vergadering, privéafspraak, vakantie of andere afwezigheid toe te voegen.



ORTEC for Field Service
© 2026, All rights reserved

In de Kaartweergave toont het medewerkerspaneel een bij elke medewerker wanneer je met de muis over de medewerkersnaam beweegt, en een bovenaan het paneel om alle weergegeven diensten te verbergen of te tonen. Standaard toont de kaart alle diensten. Je kunt op bij een medewerker klikken om een geselecteerde dienst op de kaart te verbergen.

De Kaartweergave biedt ook een knop **Filters** boven het medewerkerspaneel om diensten op de kaart te filteren op basis van de dienstlabels. Het medewerkerspaneel toont ook een kleurlabel voor elke medewerker. De kleur van een dienst op de kaart komt overeen met dit kleurlabel.

4.3.5 Medewerkers selecteren in Planbordweergave

De Planbordweergave toont standaard het medewerkerspaneel met daarin alle beschikbare medewerkers in de geselecteerde afdeling voor de geselecteerde dag (en), in alfabetische volgorde op naam.

Wanneer je met de muis over medewerkersnamen beweegt, toont het paneel selectievakjes. Om alleen de diensten van geselecteerde medewerkers te bekijken, kun je de bijbehorende selectievakjes selecteren en vervolgens **Toon geselecteerde** kiezen in het paneel **Geselecteerde medewerkers**. Het selecteren van enkele medewerkers is handig wanneer je de beschikbaarheid van meerdere medewerkers tegelijk wilt bewerken.

> Voorbeeld
>
> Als een team van vier medewerkers op een specifieke dag van 09:00 tot 11:00 een training moet volgen, kun je deze medewerkers selecteren en hun onbeschikbaarheid voor die periode instellen. De medewerkers worden in het Planbord als niet beschikbaar weergegeven voor taakplanning gedurende die periode. Eventuele taken die eerder voor dat tijdstip waren gepland, worden als overtredingen weergegeven.

Je kunt **Zoek naar medewerkers** gebruiken om diensten te filteren op basis van een gedeeltelijke of volledige medewerkersnaam. Om een andere medewerker te zoeken, voer je een nieuwe zoekterm in en zoek je opnieuw.

Je kunt diensten ook filteren op basis van de labels die aan de dienst zijn gekoppeld. Alle beschikbare labels worden weergegeven onder **Labels** in de sectie **Filters**.

Gebruik om zoektermen en labels te wissen en alle diensten in het Planbord weer te geven.

4.3.6 Taken beheren vanuit Planbordweergave

© 2026, All rights reserved

De Operational Planner-interface biedt meerdere opties om taken te beheren. Als planner kun je taken plannen, herplannen of uitplannen via het tabblad **Planbord**, **Kaart** of **Taken**. Elk van deze weergaven biedt unieke opties om taken op de meest geschikte medewerkerdiensten te plannen.

Geplande taken die in uitvoering zijn (aangegeven met ▸) of voltooid zijn (aangegeven met ✓), kunnen niet worden herpland of uitgepland. Je ziet dat dergelijke taken geen bijbehorende opties **Herplan** of **Ontplan** weergeven.

4.3.7 Ongeplande taken bekijken

Het paneel **Ongeplande taken** in de Planbordweergave geeft toegang tot taken die nog moeten worden ingepland. De taken in het paneel worden gesorteerd op basis van hun starttijd. Hierdoor staan de taken die het eerst moeten worden ingepland bovenaan de lijst. Dit helpt je om prioriteit te geven aan de planning van taken.

Om het paneel in de Planbordweergave te verbergen, klik je op de knop **Ongeplande taken**.

Ongeplande taken bekijken

Ongeplande taken bekijken:

1. Ga naar het paneel **Ongeplande taken**. Als het paneel niet zichtbaar is, klik je op de knop **Ongeplande taken** om het paneel weer te geven.
2. **Taken zoeken** door zoekwoorden in te voeren. Geef aan of de zoekwoorden moeten worden opgenomen of uitgesloten door de zoekmodus te selecteren met ⊕▾. Bijvoorbeeld: om alleen taken voor een specifieke klant weer te geven, selecteer je de zoekmodus 'Inclusief' en voer je het gewenste label, de klantnaam of het adres in bij **Taken zoeken**. Onderaan je filters kun je je zoekcriteria bekijken en verwijderen.
3. Klik op 📅 om de **Vanaf datum** te selecteren, of gebruik de pictogrammen **Vorige dag**, **Vandaag** en **Volgende dag**. Op basis van de geselecteerde **Vanaf datum** toont het paneel **Ongeplande taken** alle taken die vanaf die datum moeten worden ingepland.
4. 🔔 De weergegeven taken worden gesorteerd op basis van de starttijd van het afspraakvenster. Dit helpt je te bepalen welke taken als eerste moeten worden ingepland.
5. Schakel **Vanaf datum negeren** in om alle taken te zoeken, en niet alleen vanaf de **Vanaf datum**.
6. De volgende aanvullende opties helpen je de takenlijst verder te filteren:
   - **Tot**: Geef dagen, weken of maanden op om taken te filteren. Bijvoorbeeld: als je 5 dagen opgeeft, worden alleen taken weergegeven die binnen de

© 2026, All rights reserved

volgende 5 dagen vanaf de geselecteerde datum moeten worden ingepland. Het minimum is 1 dag en het maximum is tot het einde van de volgende maand.
- **Taaksoort**: Zoek naar alle taken, meerdaagse taken, taken met meerdere medewerkers en/of taken.
- **Taaktypen**: Selecteer taaktypen om taken te filteren. Taaktypen worden op taakniveau gedefinieerd.
- **Vereiste kwalificaties**: Selecteer de kwalificaties waarop je wilt filteren. Vereiste kwalificaties worden op taakniveau gedefinieerd.

Het resultaat is een lijst van maximaal 50 taken die kunnen worden ingepland.

4.4 Taken plannen

De Planbordweergave helpt bij het plannen van taken op diensten van medewerkers die overeenkomen met het taaktype en de vereiste kwalificaties. Je kunt het plannen van taken op meerdere manieren starten vanuit de Planbordweergave:

- Klik op een taak in het paneel **Ongeplande taken** en gebruik de optie **Plan** in het venster **Taakdetails**.
- Sleep een taak vanuit het paneel **Ongeplande taken** naar een dienst op het Planbord.
- Selecteer één of meerdere taken in het paneel **Ongeplande taken** en gebruik de optie **Plan**. Door de Shift-toets ingedrukt te houden bij het selecteren van een tweede taak, worden alle tussenliggende taken geselecteerd.

> Het selecteren van taken met de Shift-toets werkt alleen voor reguliere taken, niet voor meerdaagse of meerpersoons taken. Als je meerdere taken selecteert, moeten deze op dezelfde dienst worden gepland. Het berekenen van voorstellen is niet mogelijk bij meerdere geselecteerde taken.

Het Planbord ondersteunt plannen met en zonder optimalisatie:

- Plannen met optimalisatie wordt gestart wanneer je een taak op een dienst van een medewerker neerzet. De applicatie bepaalt de beste positie voor de taak binnen de dienst en optimaliseert de dienst. De impact van de optimalisatie op de totale tijd en afstand wordt berekend en weergegeven. Optimalisatie wordt uitgevoerd voor één dienst.
- Plannen met optimalisatie wordt ook gestart wanneer je een taak selecteert in het paneel **Ongeplande taken** en kiest voor **Plan** > **Plan met optimalisatie**. Optimalisatie wordt dan uitgevoerd voor alle diensten. Zie stap 5 hieronder.

© 2026, All rights reserved

- Plannen zonder optimalisatie gebeurt wanneer je een taak op een specifieke positie binnen een dienst neerzet. Mogelijke posities worden gemarkeerd met een blauwe pin op de diensten.

4.4.1 Hoe plan je een taak

Je kunt een taak eenvoudig plannen door deze vanuit het paneel **Ongeplande taken** naar een dienst op het Planbord te slepen.

De onderstaande stappen beschrijven hoe je een taak plant vanuit het venster Taakdetails. Dit activeert de planningsmodus waarin extra opties beschikbaar zijn in de balk **Taak plannen**.

Een taak plannen in de Planbordweergave:

1. Gebruik in de Planbordweergave om een datum te selecteren. Je kunt ook het aantal dagen kiezen. Het Planbord toont de diensten voor de geselecteerde dagen.

2. Klik in het paneel **Ongeplande taken** op de taak die je wilt plannen. Het venster Taakdetails toont informatie zoals het tijdvenster en de vereiste kwalificaties.

3. Klik op **Plan** (ga naar stap 5 voor extra opties via de pijl). Dit activeert de planningsmodus en het taakblok verschijnt bij je cursor. Het **Tijdvenster** wordt weergegeven als een lichtgroen gebied. Voor het plaatsen van de taak heb je de volgende opties:

    - Selecteer **MEER DETAILS** om alle taakdetails te bekijken.

    - Selecteer **Overeenkomende eigenschappen** om alleen diensten te tonen die overeenkomen.

    - Selecteer **Ga naar** om naar de eerste of laatste dag van het tijdvenster te gaan.

    - Selecteer **Bereken voorstellen** om een lijst met **Voorgestelde diensten** te bekijken, gerangschikt op geschiktheid. Je ziet de impact op KPI's. Klik op **Plan** of sleep de taak naar een dienst.

    - Selecteer **X** om de planningsmodus te sluiten.

4. Beweeg de cursor over de diensten op het Planbord. Het taakblok beweegt mee.

© 2026, All rights reserved

- Wanneer je een taak op een lege plek in een dienst sleept, wordt deze gemarkeerd en verschijnt **Taak plannen en dienst optimaliseren**. Klik om de taak te plaatsen.

- Om zonder optimalisatie te plannen, plaats je de taak op een positie met een blauwe pin ↕.

5. Gebruik eventueel de pijl naast de knop **Plan**:

   - **Plan**: handmatig plannen.

   - **Boek tijdslot**: bekijk en boek voorgestelde diensten.

   - **Plan met optimalisatie**: selecteer medewerkers voor optimalisatie en bepaal of bestaande planning behouden blijft. Daarna worden alle diensten geoptimaliseerd en de taak gepland.

     - Niet alle geselecteerde taken worden altijd gepland.
     - Als geen taken worden gepland, worden geen diensten geoptimaliseerd.
     - Optimalisatie voorkomt meestal nieuwe of ergere overtredingen.
     - Deze functionaliteit is ook beschikbaar in de kaartweergave.
     - Na optimalisatie wordt de impact op KPI's (reistijd en afstand) getoond.

4.4.2 Meerpersoonstaken plannen

De meerpersoonstaakfunctionaliteit van ORTEC FS ondersteunt het efficiënt en eenvoudig plannen van meerpersoonstaken op diensten van field service medewerkers met de juiste kwalificaties (inclusief medewerkers die verplicht zijn voor de taak). De functionaliteit zorgt ervoor dat meerpersoonstaken worden gepland wanneer alle betrokken medewerkers beschikbaar zijn op hetzelfde starttijdstip en voor de volledige duur van de taak op het vereiste adres.

De meerpersoonstaakfunctionaliteit wordt momenteel aangeboden als een feature toggle. De bijbehorende opties zijn alleen zichtbaar wanneer de functionaliteit is ingeschakeld.

Meerpersoonstaken die nog niet zijn gepland of gedeeltelijk zijn gepland, worden weergegeven in het paneel **Ongeplande taken** in zowel de Planbord- als de Kaartweergave. In alle weergaven kun je filteren op Taaktype **Meerpersoonstaak** om deze taken te tonen.

© 2026, All rights reserved

Je kunt het plannen van een meerpersoonstaak op verschillende manieren starten vanuit de Planbordweergave:

- Klik op een meerpersoonstaak en gebruik de optie **Plan** in het venster taakdetails.
- Sleep een meerpersoonstaak vanuit het paneel **Ongeplande taken** naar een dienst van een medewerker op het Planbord; diensten met overeenkomende kwalificaties en tijdvensters worden gemarkeerd.

Als de taak wordt gepland op een dienst waarbij het taaktype en de vereiste kwalificaties niet overeenkomen met die van de medewerker, wordt een overtreding weergegeven.

Er kunnen taken zijn die niet op specifieke datums gepland mogen worden. Wanneer je op zo'n taak klikt, wordt een link **Taakkalender** weergegeven met een overzicht van toegestane en niet-toegestane dagen. Wanneer je probeert een taak op een niet-toegestane datum te plannen, geeft het Planbord dit aan met het label **Niet toegestaan**. Dit resulteert in een overtreding.

Hoe plan je een meerpersoonstaak

Je kunt ook een meerpersoonstaak vanuit het paneel **Ongeplande taken** naar het Planbord slepen om het plannen te starten.

Een meerpersoonstaak plannen:

1. Klik in de Planbordweergave op om een datum te selecteren.
2. Filter op Taaktype **Meerpersoonstaak**. Dit toont de taken die gedeeltelijk of nog niet zijn gepland.
3. Klik op de meerpersoonstaak. Het venster taakdetails toont informatie zoals het tijdvenster en de vereiste kwalificaties.
4. Klik op **Plan**. Dit start de planningsmodus en het taakblok verschijnt bij je cursor.

> **Voorbeeld**
>
> Het Planbord markeert het **Tijdvenster** met een groene achtergrond. Het label **Overeenkomende eigenschappen** geeft passende diensten aan, terwijl **Niet toegestaan** aangeeft dat plannen op die datum niet mogelijk is.

© 2026, All rights reserved

5. Gebruik eventueel de dagslider om 5 of 6 dagen weer te geven op het Planbord.

6. Beweeg de cursor naar de gewenste dienst op het Planbord. Het taakblok beweegt mee.

7. Klik op de gewenste dienst of positie om de taak te plannen. De impact op KPI's wordt weergegeven.

> Het paneel **Ongeplande taken** blijft een meerpersoonstaak tonen totdat deze volledig is ingepland. Bijvoorbeeld: '1/3' betekent dat de taak aan 1 van de 3 benodigde medewerkers is toegewezen.

8. Plan de taak vervolgens op de diensten van de overige medewerkers.

> De starttijd van de eerste geplande dienst wordt gebruikt als doelstarttijd. Deze wordt gemarkeerd wanneer je de taak opnieuw sleept vanuit **Ongeplande taken**. Bij het plaatsen op een andere dienst wordt de starttijd automatisch uitgelijnd.

4.4.3 Meerdaagse taken plannen

Meerdaagse taken zijn taken waarbij de bijbehorende activiteiten over meerdere werkdagen worden uitgevoerd. Meerdaagse taken kunnen eenvoudig worden gepland op een dienst met een overeenkomend taaktype en de juiste kwalificaties. Tijdens het plannen van een meerdaagse taak verdeelt de applicatie de activiteiten automatisch over meerdere dagen.

Omdat de activiteiten van een meerdaagse taak de volledige duur van de dienst in beslag nemen, worden bij het plannen van een meerdaagse taak eerst alle bestaande taken op die dienst verwijderd. Het is mogelijk dat de laatste set activiteiten niet de volledige dienst vult. In dat geval kan de resterende tijd worden gebruikt voor andere taken.

> Je kunt ervoor kiezen om de laatste set activiteiten op de laatste dag te verwijderen en later opnieuw te plannen. Deze meerdaagse taken worden dan als gedeeltelijk gepland beschouwd en blijven zichtbaar in het paneel **Ongeplande taken** in de Planbord-/Kaartweergave en in het tabblad **Te plannen** van de Takenweergave, totdat alle activiteiten zijn ingepland.

Meerdaagse taken die nog niet of gedeeltelijk zijn gepland, worden weergegeven in het paneel **Ongeplande taken** in zowel de Planbord- als de Kaartweergave. In alle weergaven kun je filteren op Taaksoort **Meerdaagse taak** om deze taken te tonen.

© 2026, All rights reserved

Je kunt het plannen van een meerdaagse taak op verschillende manieren starten:

- Klik in de Kaart- of Planbordweergave op een meerdaagse taak en gebruik de optie **Plan** in het venster taakdetails; gebruik eventueel **Toon op** > **Toon op kaart** om de locatie te bekijken.
- Sleep in de Planbordweergave een meerdaagse taak vanuit het paneel **Ongeplande taken** naar een dienst; diensten met overeenkomende kwalificaties worden gemarkeerd.
- Klik in de Takenweergave op **Plan** bij een meerdaagse taak.

Als de activiteiten worden gepland op een dienst waarbij het taaktype en de vereiste kwalificaties niet overeenkomen met die van de medewerker, wordt een overtreding weergegeven.

Er kunnen taken zijn die niet op specifieke datums gepland mogen worden. Wanneer je op zo'n taak klikt, verschijnt een link **Taakkalender** met toegestane en niet-toegestane dagen. Het Planbord geeft niet-toegestane dagen aan met het label **Niet toegestaan**. Dit resulteert in een overtreding.

Hoe plan je een meerdaagse taak

Je kunt een meerdaagse taak ook rechtstreeks vanuit het paneel **Ongeplande taken** naar het Planbord slepen.

Een meerdaagse taak plannen:

1. Klik in de Planbord-, Kaart- of Takenweergave op om een datum te selecteren.
2. Filter op Taaksoort **Meerdaagse taak**. Dit toont de relevante taken.
3. Klik op de meerdaagse taak. Het venster taakdetails toont het tijdvenster en de vereiste kwalificaties.
4. Klik op **Plan**. Dit activeert de planningsmodus en het taakblok verschijnt bij je cursor.

   Voorbeeld

   Het Planbord markeert het **Tijdvenster**. **Overeenkomende eigenschappen** toont geschikte diensten, terwijl **Niet toegestaan** aangeeft dat plannen niet mogelijk is op bepaalde datums.

5. Gebruik eventueel de dagslider om meerdere dagen te tonen.

© 2026, All rights reserved

6. Beweeg de cursor naar de gewenste dienst op het Planbord.

7. Klik op de dienst of een specifieke positie om te plannen. Er verschijnt een overzicht met **Taaksamenvatting** en **Planningsoverzicht**.

8. Controleer de details. Het **Planningsoverzicht** toont de geplande dagen. Klik op een activiteitenblok om details te bekijken.

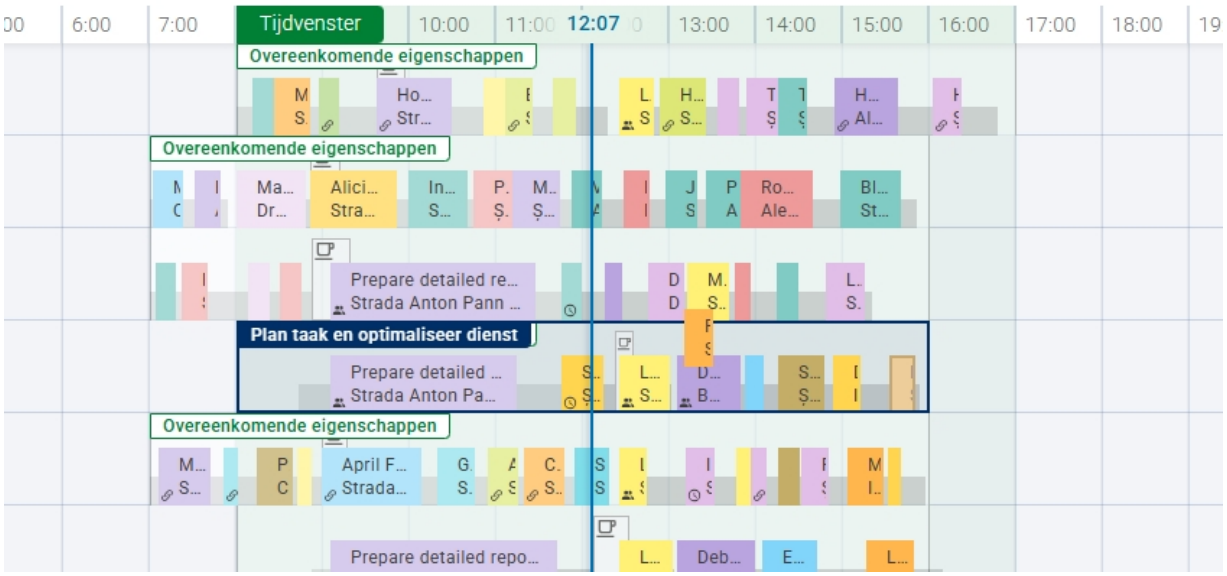
9. Optioneel: verplaats de laatste set activiteiten naar een latere datum via .

10. Klik op **Plan** om te bevestigen of sluit om te annuleren. De impact op KPI's wordt weergegeven.

4.5 Taken herplannen

Het Planbord maakt het eenvoudig om geplande taken die nog niet gestart zijn te herplannen. Taken die bezig zijn of voltooid zijn, tonen geen opties **Herplan** of **Ontplan**.

Een taak kan worden herpland op elke dienst van een medewerker die overeenkomt met het taaktype, de vereiste kwalificaties en het tijdvenster van de taak. De taak kan op een andere positie binnen dezelfde dienst of op een andere dienst worden geplaatst. De taak kan ook naar een andere dag worden verplaatst.



Het herplannen van een taak kan eenvoudig via slepen en neerzetten. Hierbij selecteer je een taakblok en plaats je dit op:

© 2026, All rights reserved

- een dienst van een medewerker om automatische planning en optimalisatie van die dienst te starten
- een specifieke positie binnen een dienst om de taak daar te plannen zonder optimalisatie

Herplannen kan ook gestart worden vanuit het venster taakdetails. Klik op een geplande taak of selecteer meerdere taken en klik op **Herplan**.

Herplannen kan leiden tot overtredingen. Controleer deze en pas de planning indien nodig aan.

4.5.1 Hoe herplan je een taak via slepen en neerzetten

Een taak herplannen via slepen en neerzetten:

1. Selecteer de taak. Beweeg de muis over het taakblok om details te zien. Gebruik **Taken zoeken** om een taak te vinden op basis van klantnaam of adres.
2. Sleep het taakblok naar de gewenste dienst. Het tijdvenster en passende diensten worden groen gemarkeerd.
3. Kies een dienst om de taak op te plaatsen, bijvoorbeeld een dienst met het label **Overeenkomende eigenschappen**.

4. Klik op de dienst of een specifieke positie om de taak te plaatsen. De taak wordt herpland en de impact op KPI's wordt weergegeven. De dienst berekent automatisch de planning van opvolgende taken opnieuw.

> Wanneer je de taak op een dienst plaatst (in plaats van een specifieke positie), wordt automatische planning en optimalisatie gestart. Als je een specifieke positie kiest, gebeurt dit niet automatisch. Je kunt de dienst dan later handmatig optimaliseren via het venster dienstdetails. Zie "Dienstdetails" op pagina 50.

4.5.2 Hoe herplan je een taak vanuit taakdetails

Een taak herplannen vanuit het venster taakdetails:

1. Klik op de taak. Het venster taakdetails wordt geopend.

2. Klik op **Herplan**. Een taakblok verschijnt dat je kunt plaatsen op een dienst.

3. Optioneel: gebruik de opties in de balk **Taak plannen**. Zie "Taken plannen " op pagina 17.

© 2026, All rights reserved

4. Sleep het taakblok naar de gewenste dienst. Het tijdvenster en passende diensten worden groen gemarkeerd.
5. Kies een dienst, bijvoorbeeld met label **Overeenkomende eigenschappen**.

6. Klik op de dienst of een specifieke positie om de taak te plaatsen. De taak wordt herpland en KPI-impact wordt weergegeven. De dienst herberekent de planning.

> Plaatsen op een dienst start automatische optimalisatie. Plaatsen op een specifieke positie niet. In dat geval kun je de dienst later optimaliseren via "Dienstdetails" op pagina 50.

4.6 Taken uit planning halen

Je kunt een geplande taak uit de planning halen via het venster taakdetails. De Planbordweergave biedt ook de mogelijkheid om alle taken op een dienst van een medewerker uit de planning te halen. Als de optie **Houd alle taken in dienst** is ingeschakeld, moet je deze eerst uitschakelen voordat je taken uit de planning van de dienst kunt halen. Je vindt de optie **Houd alle taken in dienst** / **Deactiveer 'houd alle taken in dienst'** in het menu van de knop **Meer** in het venster dienstdetails.

De taak die je uit de planning haalt, wordt opnieuw weergegeven in het paneel **Ongeplande taken** en kan later opnieuw worden gepland.

4.6.1 Hoe haal je een taak uit de planning vanuit het Planbord

> Er wordt geen bevestiging gevraagd voordat een taak uit de planning wordt gehaald.

Een taak uit de planning halen:

1. Klik op en selecteer de gewenste datum. Het Planbord wordt bijgewerkt met de diensten van medewerkers voor die datum. Beweeg de muis over een taakblok om details te bekijken.
2. Klik op de taak. Het venster taakdetails wordt weergegeven.
3. Klik op **Ontplan**. De taak wordt verwijderd uit de planning en de impact op KPI's wordt weergegeven.

4.6.2 Hoe haal je alle taken uit de planning van een dienst

© 2026, All rights reserved

Alle taken uit de planning halen van een dienst:

1. Klik in de Planbordweergave op en selecteer de gewenste datum. Het Planbord wordt bijgewerkt met de diensten van medewerkers.
2. Klik op de ruimte boven de dienst waarvan je alle taken wilt verwijderen. Het venster dienstdetails wordt geopend.
3. Klik op **Meer** en selecteer **Ontplan taken**. Er verschijnt een bevestigingsvenster.
4. Klik op **Ontplannen** om te bevestigen. De taken worden verwijderd en de impact op KPI's wordt weergegeven.

© 2026, All rights reserved

5 Kaart

De kaart in de **Operational Planner**-interface biedt een visuele weergave van de beschikbare diensten van alle medewerkers binnen de afdeling. Diensten van medewerkers worden weergegeven als routes op de kaart en geplande taken worden weergegeven als stops op deze routes. De kaart maakt het ook mogelijk om taken te plannen, herplannen en uit de planning te halen.

5.1 Kaartweergave

De standaard kaartweergave toont de diensten van alle medewerkers binnen de afdeling voor de huidige dag. De kaartweergave toont ook een medewerkerspaneel aan de linkerkant. Dit paneel bevat alle beschikbare medewerkers van de afdeling en biedt opties om alleen geselecteerde diensten te tonen. Via filtering op labels kun je aangeven of de geselecteerde labels als 'Of' of als 'En' moeten werken. Gefilterde of gezochte medewerkers blijven behouden bij het wisselen tussen Planbord- en kaartweergave.

- Met 'Of' geselecteerd worden alle medewerkers getoond die minimaal één label uit de selectie hebben.
- Met 'En' geselecteerd worden alleen medewerkers getoond die alle geselecteerde labels bevatten.

Op de kaart worden diensten in verschillende kleuren weergegeven. De kleur vóór de naam van een medewerker komt overeen met de kleur van de route. Door op de naam te klikken zoomt de kaart in op de route. Geplande taken worden weergegeven als genummerde cirkels langs de route. Elke cirkel stelt een stop of taaklocatie voor en de lijnen ertussen geven de reis tussen de stops weer.

Wanneer je op de knop **Ongeplande taken** klikt, wordt niet alleen het paneel met ongeplande taken weergegeven, maar ook de locaties van deze taken als iconen op de kaart.

5.2 Kaart-elementen

Standaard toont de kaartweergave de geplande activiteiten voor de huidige dag voor alle medewerkers van de geselecteerde afdeling. De kaart bevat de volgende visuele elementen:

> Sommige elementen worden alleen weergegeven afhankelijk van de context of ingestelde weergaveopties.

© 2026, All rights reserved

- Gekleurde routes vertegenwoordigen diensten van medewerkers. Elke dienst heeft dezelfde kleur als de legenda naast de naam van de medewerker. In de instellingen kun je kiezen of routes de wegen volgen of als rechte lijnen worden weergegeven.
- Genummerde cirkels langs de route geven de adressen van geplande taken weer. Beweeg de muis over een stop om taakdetails te bekijken.
- Cirkels met een rode rand en uitroepteken geven een taak met overtredingen aan. Het nummer geeft de volgorde binnen de dienst aan.
- Wanneer taken zijn uitgevoerd, verschijnt een pictogram naast het nummer en wordt de cirkel gevuld. Niet-uitgevoerde taken blijven witte cirkels. Uitgevoerde taken kunnen niet meer worden verplaatst.
- Cirkels met ▸ geven taken in uitvoering weer.
- Cirkels met ✓ geven voltooide taken weer.
- Cirkels met ■ geven afgebroken taken weer. Deze hoeven niet opnieuw gepland te worden en verschijnen niet in het paneel **Ongeplande taken**.
- Cirkels met ⏸ geven onderbroken taken weer. Deze kunnen later opnieuw worden gepland.
- ⌖ geeft de laatst bekende locatie van de medewerker weer. Deze wordt grijs als deze ouder is dan 12 uur.
- 📍 geeft een gevonden zoeklocatie weer.
- 🏠 geeft de start- en eindlocatie van een dienst weer.
- 12 geeft een cluster van ongeplande taken weer. Het nummer geeft het aantal taken aan. Alleen zichtbaar als het paneel **Ongeplande taken** zichtbaar is.
- 📍 geeft een ongeplande taak weer. De kleur komt overeen met het taaktype volgens de legenda. Deze taken worden alleen getoond als het paneel **Ongeplande taken** zichtbaar is. Ongeplande taken kunnen ook een pictogram hebben voor meerpersoonstaken of meerdaagse taken.

5.3 Kaartinstellingen

De Operational Planner-interface biedt de tabbladen **Planbord**, **Kaart** en **Taken** voor eenvoudige navigatie naar de verschillende functionele onderdelen. Elk tabblad biedt een weergave met algemene functionaliteiten en specifieke functies voor die weergave. Klik op het tabblad **Kaart** om de kaartweergave te openen.

De standaard kaartweergave toont de diensten van alle medewerkers binnen de afdeling voor de huidige dag. De kaartweergave toont een medewerkerspaneel aan de linkerkant van de kaart. Dit paneel bevat alle beschikbare medewerkers en biedt opties om alleen geselecteerde diensten weer te geven.

De kaartweergave biedt opties om:

- Een datum te selecteren
- Het aantal dagen (duur) te bepalen in plaats van de standaard één dag
- Te zoeken naar medewerkers of locaties

© 2026, All rights reserved

- Diensten van alle of alleen geselecteerde medewerkers te tonen
- De volgende opties in of uit te schakelen via het pictogram **Instellingen** > tabblad **Instellingen**:
  - **Toon routes**: toont volledige routes. Uitschakelen toont alleen stops. Standaard ingeschakeld.
  - **Toon routes hemelsbreed**: toont routes als rechte lijnen tussen stops. Uitgeschakeld volgt de route de wegen. Standaard ingeschakeld.
  - **Toon laatst bekende locaties**: toont de laatst bekende locatie van medewerkers bij actieve diensten (alleen met GPS-realisaties).
- De kleurenlegenda voor taaktypen aanpassen via **Instellingen** > tabblad **Legenda**.
- Op **Ongeplande taken** klikken om het paneel met ongeplande taken te tonen of te verbergen. Wanneer geopend, worden ongeplande taken ook op de kaart weergegeven.
- De kaart te bekijken via de zoomknoppen

5.3.1 Datum en duur selecteren

De datum en tijd die in de applicatie-interface worden weergegeven, komen overeen met de huidige datum en tijd van de afdeling. Standaard zijn de Planbord- en Kaartweergave gebaseerd op de huidige datum en tijd. Je kunt echter een datum selecteren om de diensten van medewerkers voor die datum te bekijken. Je kunt ook een bereik van dagen selecteren vanaf de gekozen datum om de beschikbare diensten in die periode weer te geven. Je kunt kiezen van één dag tot maximaal zeven dagen vanaf de geselecteerde datum. Je kunt ook **Vanaf datum negeren** inschakelen om taken te filteren zonder rekening te houden met de startdatum van de taken.

In de **Taken**-weergave kun je een datum selecteren en **Tot** gebruiken om een periode te bepalen en taken voor die periode te bekijken. Je kunt een periode kiezen van één dag tot twee maanden.

Hoe selecteer je een datum

Een datum selecteren:

1. Ga naar het tabblad **Planbord** of **Kaart**.
2. Klik op om een datum te selecteren in de kalender. Optioneel kun je gebruiken om de huidige datum te kiezen en de knoppen **‹** en **›** om een datum dichtbij de huidige datum te selecteren.

Hoe stel je het aantal dagen in

© 2026, All rights reserved

Je kunt het aantal dagen vanaf de geselecteerde datum instellen om de beschikbare diensten van medewerkers voor die periode weer te geven op het Planbord of de Kaart.

Het aantal dagen instellen:

1. Gebruik de schuifregelaar om het aantal dagen te selecteren. De geselecteerde dagen worden gemarkeerd. Het aantal loopt van 1 tot 7 dagen, van links naar rechts.
2. Stop wanneer de schuifregelaar op het gewenste aantal dagen staat. De diensten voor de geselecteerde periode worden weergegeven.

5.3.2 Weergaveopties en instellingen

De Kaartweergave biedt verschillende opties en instellingen waarmee je kunt bepalen op welke elementen de kaart zich richt en hoe bepaalde elementen worden weergegeven.

Zo kun je in de Kaartweergave de schakelknop / boven het medewerkerspaneel gebruiken om alle diensten op de kaart te verbergen of te tonen. Het pictogram dat verschijnt wanneer je over een individuele medewerkernaam beweegt, kan worden omgeschakeld naar om de dienst van die medewerker op de kaart te verbergen.

De kaart biedt daarnaast de volgende knoppen voor een betere weergave:

- : Klik om in te zoomen.
- : Klik om uit te zoomen.
- : Klik om alle gegevens weer te geven, inclusief alle diensten en taken, ook de ongeplande taken.

Daarnaast biedt de knop instellingen zoals **Toon routes hemelsbreed** en **Toon laatst bekende locaties**, die je naar wens kunt in- of uitschakelen.

Hoe wijzig je kaartinstellingen

Kaartinstellingen wijzigen:

1. Ga naar het tabblad **Kaart**.
2. Klik op . Er verschijnt een paneel met de tabbladen **Instellingen** en **Legenda**.
3. Klik op **Instellingen** om de volgende opties te bekijken:
   - **Toon routes**: De kaart toont de diensten van medewerkers als routes. Standaard is deze optie ingeschakeld. Schakel deze uit om alleen de stops te tonen.
   - **Toon routes hemelsbreed**: De kaart toont routes als rechte lijnen tussen stops. Schakel deze uit om routes langs wegen te tonen.

© 2026, All rights reserved

- **Toon laatst bekende locaties**: Standaard uitgeschakeld. Schakel in om de laatste bekende locatie van medewerkers te tonen. Alleen beschikbaar bij gebruik van GPS-realisaties.

4. Klik op **Legenda** om de volgende instellingen te bekijken of aan te passen:
   - **Taaktypen**: Pas de kleuren aan voor taaktypen.
   - **Onbeschikbaar**: Bekijk de gebruikte pictogrammen voor onbeschikbaarheid.
   - **Overig**: Bekijk overige pictogrammen op de kaart.
   - **Statussen**: Bekijk alle realisatiestatussen.

5.3.3 Legenda aanpassen

Er zijn taken van verschillende typen die worden uitgevoerd door servicemedewerkers. In de Operational Planner-interface van ORTEC for Field Service kan elk taaktype worden onderscheiden door een kleur. Je kunt op ⚙ klikken in het Planbord en de Kaartweergave om een unieke kleurlegenda toe te wijzen aan een taaktype. Dit maakt het eenvoudiger om een specifieke taak toe te wijzen aan een medewerker met de juiste vaardigheden.

De kleurlegenda helpt:

- Om het type taken te herkennen die zijn gepland in de diensten van medewerkers in het Planbord. De kleur van elk taakblok komt overeen met de kleurlegenda van dat taaktype.
- Om het type taken te herkennen die nog niet zijn gepland in de Kaartweergave. De pictogrammen die de klantlocaties weergeven, gebruiken dezelfde kleurlegenda.

Het venster met taakdetails dat wordt weergegeven wanneer je op een geplande of nog te plannen taak klikt, toont de titel van de taak in dezelfde kleur als de legenda van dat taaktype.

Hoe wijzig je de legenda van een taaktype

De legenda van een taaktype wijzigen:

1. Ga naar **Planbord** of **Kaart**.
2. Klik op ⚙. Er verschijnt een paneel met de tabbladen **Instellingen** en **Legenda**.
3. Klik op **Legenda**. In de eerste kolom zie je de beschikbare taaktypen met hun bijbehorende kleurlegenda.

> Standaardlegenda's voor niet-taakactiviteiten en realisatiestatussen die in het paneel **Legenda** worden weergegeven, kunnen niet worden

© 2026, All rights reserved

aangepast.

4. Om de kleurlegenda van een specifiek taaktype te wijzigen, klik je op de kleur naast het taaktype. Er verschijnt een kleurselectievenster.
5. Selecteer de gewenste kleur. De legenda van het taaktype wordt direct bijgewerkt. Taakblokken in het **Planbord** en pictogrammen op de kaart voor nog te plannen taken worden automatisch aangepast.
6. Klik op × om het venster te sluiten. De wijzigingen blijven behouden bij een volgende aanmelding.

5.3.4 Medewerkerspaneel

De Planbord- en Kaartweergave tonen aan de linkerkant van de applicatie-interface een medewerkerspaneel. Dit paneel bevat alle medewerkers van de afdeling. Het medewerkerspaneel biedt ook de optie **Medewerkers zoeken** om een medewerker te zoeken op basis van een (gedeeltelijke of volledige) naam.

In de Kaartweergave toont het medewerkerspaneel een bij elke medewerker wanneer je over de naam beweegt, en een bovenaan het paneel om alle weergegeven diensten te verbergen of te tonen. Standaard worden alle diensten op de kaart weergegeven. Je kunt op bij een medewerker klikken om de dienst van die medewerker op de kaart te verbergen.

De Kaartweergave biedt ook een knop **Filters** boven het medewerkerspaneel om diensten op de kaart te filteren op basis van labels. Het medewerkerspaneel toont ook een kleurlabel voor elke medewerker. De kleur van een dienst op de kaart komt overeen met dit kleurlabel.

5.3.5 Medewerkers selecteren in Kaartweergave

De Kaartweergave toont standaard de diensten van alle beschikbare medewerkers van de geselecteerde afdeling voor de geselecteerde dag(en). Links van de kaart wordt een medewerkerspaneel weergegeven met een lijst van alle medewerkers. Je kunt over de medewerkers bewegen en de schakelknop gebruiken om te bepalen of je de diensten van alle of alleen geselecteerde medewerkers op de kaart wilt tonen.

Het medewerkerspaneel biedt ook de optie **Zoek naar medewerkers** om een medewerker te zoeken. Daarnaast kun je **Filters** gebruiken om medewerkers te filteren op basis van labels die aan hun diensten zijn gekoppeld. Zo kun je bijvoorbeeld het label ‘Ochtend’ gebruiken om alle ochtenddiensten te filteren.

Hoe toon je alleen geselecteerde diensten op de kaart

© 2026, All rights reserved

Standaard worden de diensten van alle medewerkers die beschikbaar zijn voor de dag weergegeven op de kaart.

Alleen specifieke diensten op de kaart weergeven:

1. Ga naar de Kaartweergave en klik op . Deze knop bevindt zich boven het medewerkerspaneel. Alle diensten verdwijnen van de kaart en bij alle medewerkers verschijnt het pictogram in het medewerkerspaneel.
2. Beweeg over de namen van de medewerkers waarvan je de diensten wilt zien en klik op bij de betreffende medewerker. De diensten van de geselecteerde medewerkers worden op de kaart weergegeven.

Je kunt **Zoeken naar medewerkers** gebruiken om een dienst te vinden op basis van een (gedeeltelijke of volledige) naam van een medewerker. Om een andere medewerker te zoeken, voer je een nieuw zoekwoord in en zoek je opnieuw.

Alle actieve filters worden weergegeven in de sectie **Filters** van het medewerkerspaneel. Klik op het pictogram om alle filters te wissen en alle diensten weer te geven op het Planbord.

5.3.6 Taken beheren vanuit de Kaartweergave

De Operational Planner-interface biedt de mogelijkheid om taken te plannen, herplannen of van planning te verwijderen via de tabbladen **Planbord**, **Kaart** of **Taken**.

Geplande taken die in uitvoering zijn of zijn voltooid, kunnen niet worden herpland of van planning worden verwijderd. Voor deze taken, aangeduid met en in het Planbord, de Kaartweergave en de Takenweergave, zijn de opties **Herplan** en **Ontplan** niet beschikbaar.

Zie de volgende secties voor meer informatie over het beheren van taken vanuit de Kaartweergave:

- "Taken plannen " op pagina 35
- "Taken herplannen " op pagina 37
- "Taken van planning verwijderen " op pagina 39

5.3.7 Ongeplande taken

De Kaartweergave biedt toegang tot het paneel **Ongeplande taken**, waarin alle taken worden weergegeven die nog niet zijn ingepland. Dit inklapbare paneel is beschikbaar via de knop **Ongeplande taken**.

© 2026, All rights reserved

Taken die minder dan één werkdag duren en nog niet zijn ingepland, kunnen worden gefilterd op Taaksoort **Taak**. Taken die meerdere dagen beslaan en die gedeeltelijk of nog niet zijn ingepland, kunnen worden gefilterd op Taaksoort **Meerdaagse taak**. Je kunt een taaksoort selecteren om de bijbehorende taken te bekijken.

Wanneer het paneel **Ongeplande taken** zichtbaar is, toont de Kaartweergave deze taken ook op de kaart. Zo geeft 12 een groep ongeplande taken weer. Het getal geeft het aantal taken aan. Je kunt inzoomen om individuele taken te bekijken. Individuele taken worden weergegeven als , waarbij de kleur het taaktype aangeeft.

De Kaartweergave maakt het mogelijk om taken eenvoudig te plannen op basis van taaktype en de nabijheid van de taaklocatie tot de diensten van medewerkers op de kaart.

Hoe bekijk je ongeplande taken

Ongeplande taken bekijken in de Kaartweergave:

1. Ga naar het paneel **Ongeplande taken**. Als het paneel niet zichtbaar is, klik je op de knop **Ongeplande taken**.
2. **Taken zoeken** door zoekwoorden in te voeren. Geef aan of de zoekwoorden moeten worden opgenomen of uitgesloten via de zoekmodus met . Selecteer bijvoorbeeld ‘Inclusief’ en voer een label, klantnaam of adres in om specifieke taken te tonen. Onderaan zie je en verwijder je je zoekcriteria.
3. Klik op om de **Vanaf datum** te selecteren, of gebruik de pictogrammen **Vorige dag**, **Vandaag** en **Volgende dag**. Op basis van de gekozen **Vanaf datum** toont het paneel **Ongeplande taken** alle taken vanaf die datum.
4. De taken worden gesorteerd op starttijd van het afspraakvenster. Dit helpt je bepalen welke taken eerst gepland moeten worden.
5. Schakel **Vanaf datum negeren** in om alle taken te zoeken, ongeacht de geselecteerde **Vanaf datum**.
6. Met de volgende opties kun je de takenlijst verder filteren:
   - **Tot**: Geef een periode in dagen, weken of maanden op. Bijvoorbeeld: bij 5 dagen worden alleen taken getoond die binnen 5 dagen vanaf de geselecteerde datum gepland moeten worden.
   - **Taaksoort**: Filter op alle taken, meerdaagse taken, meerpersoonstaken en/of taken.
   - **Taaktypen**: Selecteer taaktypen om te filteren.
   - **Vereiste kwalificaties**: Selecteer de gewenste vaardigheden.
7. Op basis van je selectie wordt de lijst in het paneel **Ongeplande taken** bijgewerkt. Op de kaart zie je alle nog te plannen taken voor de geselecteerde

© 2026, All rights reserved

periode, samen met de beschikbare diensten van medewerkers. Ongeplande taken worden weergegeven met . Meerdaagse taken herken je aan .

8. Klik op een taak in **Ongeplande taken** om de details te bekijken. Het venster met taakdetails wordt geopend. Optioneel kun je **Toon op kaart** gebruiken om de taak op de kaart te bekijken.

5.4 Taken plannen

De Kaartweergave toont niet alleen ongeplande taken in het paneel **Ongeplande taken**, maar geeft deze taken ook weer als pictogrammen op de kaart. Je kunt taken op de volgende manieren plannen:

- Door een pictogram van een ongeplande taak (weergegeven als op de kaart) naar een dienst van een medewerker (weergegeven als een route op de kaart) te slepen. Deze manier van plannen activeert geen optimalisatie van de dienst.
- Door op een pictogram van een ongeplande taak (weergegeven als) te klikken en de optie **Plan** te gebruiken in het venster **Taakdetails**.
- Door één of meerdere taken te selecteren in het paneel **Ongeplande taken** en de knop **Plan** rechtsboven te gebruiken. Klik op de pijl naast de knop **Plan** om de opties **Bereken voorstellen** en **Plan met optimalisatie** te gebruiken.
  - Gebruik **Bereken voorstellen** om voorgestelde diensten te bekijken op basis van de taak. Dit activeert de planningsmodus en opent de Planbordweergave om het plannen te voltooien.
  - Gebruik **Plan met optimalisatie** om medewerkers te selecteren voor optimalisatie. Je kunt ook kiezen of reeds geplande taken behouden blijven. Na klikken op **Plan** worden alle diensten geoptimaliseerd en wordt de taak ingepland.

- **Bereken voorstellen** en **Plan met optimalisatie** worden niet ondersteund voor meerpersoonstaken en meerdaagse taken.
- Meerdere taken selecteren met de Shift-toets werkt alleen voor reguliere taken.
- Als je meerdere taken selecteert, moeten deze op dezelfde dienst worden gepland of met de optimizer worden ingepland.
- Als er geen taken worden gepland, worden er geen diensten geoptimaliseerd.
- Voorstellen berekenen is niet mogelijk bij selectie van meerdere taken.
- De optimizer probeert alle geselecteerde taken te plannen, maar mogelijk wordt slechts een deel ingepland. Bij gebruik van **Plan** (zonder optimizer) op één dienst worden alle geselecteerde taken ingepland.

© 2026, All rights reserved

- Afhankelijk van het optimalisatiescript wordt een taak alleen gepland als er geen nieuwe overtredingen ontstaan en bestaande overtredingen niet verergeren.
- Na optimalisatie wordt de impact op KPI's zoals reistijd en reisafstand weergegeven.
- De optimizer is ook beschikbaar in de Planbordweergave.

5.4.1 Hoe plan je een taak via slepen en neerzetten

Routes op de kaart vertegenwoordigen diensten van medewerkers. Daarom worden de termen route en dienst hier door elkaar gebruikt.

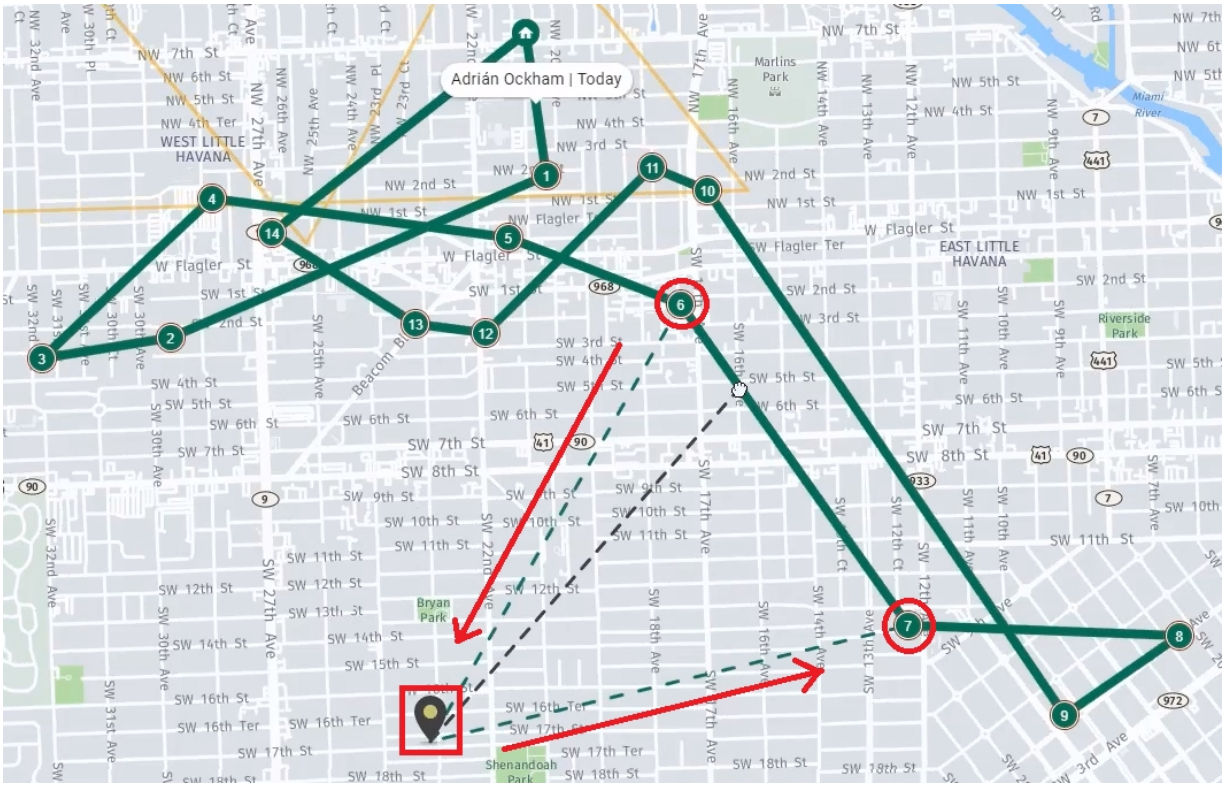
Een taak plannen door deze op een dienst te plaatsen:

1. Ga naar de **Kaart** en selecteer de gewenste datum en periode. De kaart wordt bijgewerkt met routes die de beschikbare diensten tonen.
2. Klik in het paneel **Ongeplande taken** op de taak die je wilt plannen. Het venster **Taakdetails** wordt weergegeven.
3. Klik op **Toon op** > **Toon op kaart** om de taak op de kaart te tonen. Een pijl onderaan het venster wijst naar de taak op de kaart.

   Elke ongeplande taak wordt weergegeven met . Door op dit pictogram te klikken, kun je de taakdetails bekijken en de taak plannen. De kleur van geeft het taaktype aan. Pictogrammen zoals geven een groep taken weer; het getal geeft het aantal taken aan.

4. Bepaal op welke route je de taak wilt plannen. Kies bijvoorbeeld een route dichtbij de taaklocatie. Als routes niet zichtbaar zijn, klik op en selecteer **Toon routes**. Je kunt ook een nieuwe route starten door een taak naar het thuisadres van een medewerker te slepen.
5. Sleep het taakpictogram naar de gekozen route. Je kunt geen taak vóór een gerealiseerde taak plaatsen. Gestippelde lijnen tonen hoe de route wordt aangepast.
6. Laat de taak los op de route. De taak wordt ingepland en de impact op de KPI's wordt weergegeven. Indien nodig kun je de dienst optimaliseren via het venster met dienstdetails.

© 2026, All rights reserved



5.5 Taken herplannen

In de Kaartweergave worden de diensten van medewerkers weergegeven als routes, waarbij geplande taken als genummerde stops op de route worden getoond. Met uitzondering van taken die in uitvoering zijn of zijn voltooid, kun je alle andere geplande taken herplannen.

Je kunt taken op de volgende manieren herplannen vanuit de Kaartweergave:

- Door een geplande taak van de ene route naar een andere positie op dezelfde route of een andere route te slepen. Deze methode activeert geen planningsmodus.
- Door op een geplande taak op de kaart te klikken en de optie **Plan** te gebruiken in het venster **Taakdetails**.

- **MEER DETAILS**: toont taakdetails zoals vereiste kwalificaties en toegestane medewerkers.
- **Overeenkomende eigenschappen**: toont alleen diensten die overeenkomen met eigenschappen zoals taaktype en vereiste kwalificaties.
- **Ga naar**: ga naar specifieke dagen in het Planbord. Voor taken met een afspraak kun je naar **Eerste dag van tijdvenster** of **Laatste dag van tijdvenster**. Bij herplannen is ook **Geplande dag** beschikbaar.

© 2026, All rights reserved

- **Bereken voorstellen**: toont voorgestelde diensten op basis van eigenschappen en taakvereisten.

Het herplannen van taken kan leiden tot taakovertredingen. Controleer deze en pas indien nodig de planning aan.

5.5.1 Hoe herplan je een taak via slepen en neerzetten

> Routes op de kaart vertegenwoordigen diensten van medewerkers. Daarom worden de termen route en dienst hier door elkaar gebruikt.

Een taak herplannen door deze op een dienst te plaatsen:

1. Ga naar de Kaartweergave en selecteer de gewenste datum en periode. De kaart wordt bijgewerkt met routes die de beschikbare diensten tonen.
2. Selecteer de taak die je wilt herplannen.
3. Bepaal op welke route je de taak wilt herplannen. Kies bijvoorbeeld een route dichtbij de taaklocatie. Als routes niet zichtbaar zijn, klik op ⚙ en selecteer **Toon routes**.
4. Sleep het taakpictogram naar de gekozen route. Gestippelde lijnen tonen hoe de route wordt aangepast.
5. Laat de taak los op de route. De taak wordt herpland en de impact op de KPI's wordt weergegeven. Indien nodig kun je de dienst optimaliseren via het venster met dienstdetails.

5.5.2 Hoe herplan je een taak vanuit de kaart

Een taak herplannen vanuit de Kaartweergave:

1. Selecteer de gewenste datum en periode. De kaart toont de routes met genummerde stops voor geplande taken.
2. Klik op de taak die je wilt herplannen. Het venster **Taakdetails** wordt weergegeven.
3. Klik op **Herplan**. Je wordt doorgestuurd naar het Planbord. Het taakblok verschijnt en de balk **Taak plannen** wordt weergegeven met de volgende opties:
   - **MEER DETAILS**: bekijk taakdetails.
   - **Overeenkomende eigenschappen**: toont diensten met overeenkomende taaktypen en kwalificaties.
   - **Ga naar**: ga naar **Eerste dag van afspraak**, **Laatste dag van afspraak** of **Geplande dag**.
   - **Bereken voorstellen**: toont voorgestelde diensten voor de taak.
4. Sleep het taakblok over de diensten in het Planbord. De tijdvensters en passende diensten worden groen gemarkeerd.

© 2026, All rights reserved

5. Selecteer een dienst waarop je de taak wilt herplannen. Het label **Overeenkomende eigenschappen** geeft geschikte diensten aan.

> ⚠ Posities op diensten waar het taakblok kan worden geplaatst, worden gemarkeerd met een blauwe pin ↕. Dit plant de taak zonder optimizer. Je kunt de taak ook op een dienst neerzetten en ORTEC FS laten plannen met optimizer. Sleep hiervoor het taakblok naar de lege ruimte boven de dienst. De dienst wordt gemarkeerd en het label **Plan taak en optimaliseer dienst** verschijnt.

6. Laat de taak los op de gewenste positie. De taak wordt herpland en de impact op de KPI's wordt weergegeven. De dienst berekent automatisch de tijden van daaropvolgende taken opnieuw.

5.6 Taken van planning verwijderen

Je kunt een geplande taak van de planning verwijderen via het venster **Taakdetails**. De Kaartweergave biedt ook de mogelijkheid om alle taken op een dienst van een medewerker van de planning te verwijderen.

Als de optie **Houd alle taken in dienst** is ingeschakeld, moet je deze eerst uitschakelen voordat je taken uit de planning van de dienst kunt verwijderen. Je vindt de optie **Houd alle taken in dienst** / **Deactiveer 'houd alle taken in dienst'** in het menu van de knop **Meer** in het venster dienstdetails.

5.6.1 Hoe verwijder je een taak van de planning op de kaart

> ⚠ Er wordt geen bevestiging gevraagd voordat een taak van de planning wordt verwijderd.

Een taak van de planning verwijderen in de Kaartweergave:

1. Selecteer de gewenste datum en periode in de kalender. De kaart wordt bijgewerkt met routes die de beschikbare diensten van medewerkers tonen. Geplande taken worden weergegeven als genummerde stops op de route.
2. Klik op de taak die je wilt verwijderen. Het venster **Taakdetails** wordt weergegeven.
3. Klik op **Ontplan**. De taak wordt uit de planning gehaald en de impact op de KPI's wordt weergegeven.

5.6.2 Hoe verwijder je alle taken van een dienst

© 2026, All rights reserved

Alle geplande taken van een dienst verwijderen in de Kaartweergave:

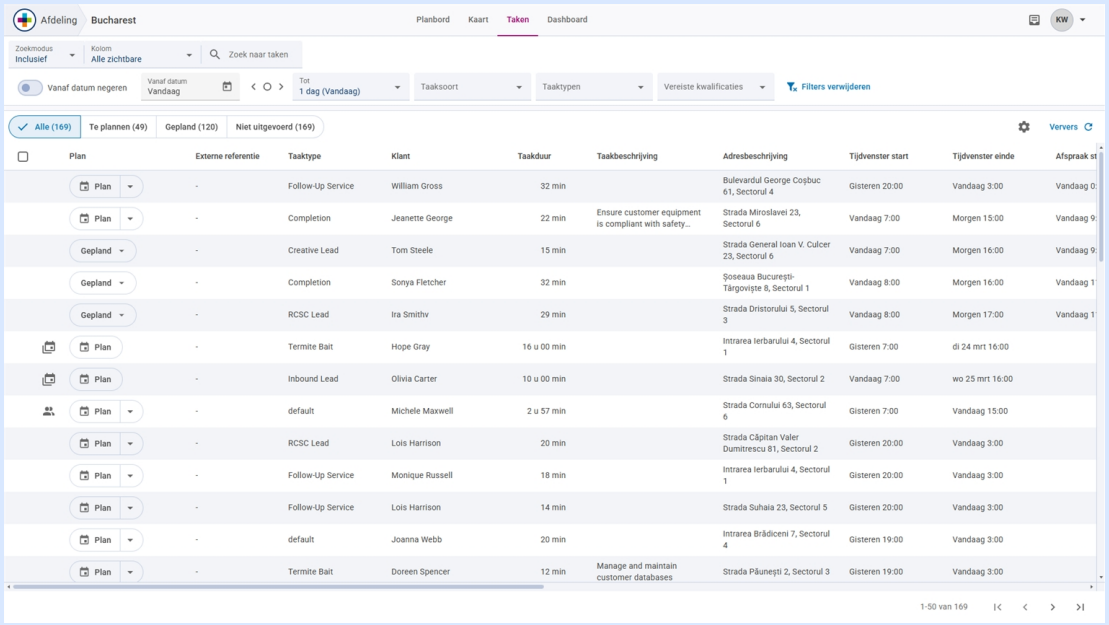
1. Selecteer de gewenste datum en periode in de kalender. De kaart wordt bijgewerkt met routes die de beschikbare diensten tonen. Geplande taken worden weergegeven als genummerde stops op de route.
2. Klik op de route waarvan je alle taken wilt verwijderen. Het venster **Dienstdetails** wordt weergegeven.
3. Klik op **Meer** en selecteer **Ontplan taken**. Er verschijnt een bevestigingsvenster.
4. Klik op **Ontplannen** om te bevestigen. De taken worden uit de planning gehaald en de impact op de KPI's wordt weergegeven. Als de optie **Houd alle taken in dienst** is ingeschakeld, moet je deze eerst uitschakelen.

© 2026, All rights reserved

6 Taken

De interface van de Operational Planner bevat een Takenweergave, toegankelijk via het tabblad **Taken**, waarin alle geplande en ongeplande taken worden weergegeven. Elke taak wordt weergegeven als een gedetailleerd taakrecord.

Voorbeeld



Je kunt taken als volgt filteren:

- **Zoekmodus**: Je kunt 'Inclusief' of 'Exclusief' selecteren en zoekwoorden opgeven in **Zoek naar taken**. Zoekwoorden kunnen labels, adresgegevens enzovoort zijn. De standaardmodus is 'Inclusief', waarbij de resultaten overeenkomen met de opgegeven zoekwoorden.

  Voorbeeld

  Als je het label 'Noon' opgeeft en **Exclusief** selecteert, worden alle taken met het label 'Noon' uitgesloten van de resultaten.

- **Vanaf datum negeren**: Inschakelen om de **Vanaf datum** te negeren.
- **Vanaf datum**: Geef de vroegste startdatum op op basis van het tijdvenster / afspraakvenster van de taken.
- **Tot**: Geef de laatste mogelijke startdatum op (van 1 dag tot 1 maand).
- **Taaksoort**: Selecteer één, meerdere of alle soorten: Taak, Meerdaagse taak, Meerpersoonstaak

ORTEC for Field Service
© 2026, All rights reserved

- **Taaktypen**: Selecteer één, meerdere of alle taaktypen.
- **Vereiste kwalificaties**: Selecteer één, meerdere of alle kwalificaties.

Op basis van de filters wordt de takenlijst bijgewerkt. Taken worden gesorteerd op het eerstvolgende tijdvenster, zodat taken die het snelst gepland moeten worden prioriteit krijgen. Belangrijke details zijn direct zichtbaar; extra informatie zie je door op een taak te klikken. Je kunt verder filteren via de volgende tabs:

- **Alle**: toont alle taken — geplande, geannuleerde en ongeplande taken. Geannuleerde taken hebben geen knop **Plan**.
- **Te plannen**: toont alleen ongeplande taken en vervangt functioneel het paneel **Ongeplande taken** in de Planbord- en Kaartweergave.
- **Gepland**: toont geplande taken in de Planbord- en Kaartweergave.
- **Niet uitgevoerd**: toont geplande maar niet voltooide taken, evenals ongeplande taken.

Gebruik de knop **Ververs** om de gegevens handmatig te vernieuwen.

De Takenweergave maakt selectie en filtering per klant mogelijk. Elk taakrecord toont de klantnaam en details zoals vereiste kwalificaties, tijdvenster / afspraakvenster, planningsstatus, labels en eventuele opmerkingen. Hierdoor hoef je niet over een taak te zweven om basisinformatie te bekijken.

Standaard biedt de Takenweergave de volgende visuele indicatoren:

- Ongeplande taken met een knop **Plan**.
- Geplande taken met status **Gepland**, inclusief de opties **Herplan**, **Boek tijdslot** en **Ontplan**.
- Gedeeltelijk geplande meerdaagse taken met de optie **Ontplan**.
- Meerpersoonstaken die nog niet volledig zijn ingepland, met een aanduiding zoals 3/4. Dit betekent dat de taak voor drie van de vier medewerkers is gepland. Klik op **Gepland** om de resterende planning uit te voeren.
- geeft taken met overtredingen aan. Details worden in rood weergegeven in het venster **Taakdetails**.
- geeft lopende taken aan. Deze hebben geen opties voor **Herplan** of **Ontplan**.
- geeft voltooide taken aan. Deze hebben ook geen opties voor **Herplan** of **Ontplan**.

6.1 Klantgerichte taken filteren

In de Takenweergave toont elk taakrecord klantgegevens. Je kunt taken filteren op basis van een specifieke klant. De zoekfilter in de Takenweergave kan worden gebruikt om te filteren op labels, of op (een deel van) de klantnaam of het adres.

© 2026, All rights reserved

Je kunt 'Inclusief' of 'Exclusief' selecteren in **Zoekmodus** en zoekwoorden invoeren in **Zoek naar taken**. Zoekwoorden kunnen labels, adressen enzovoort zijn. De standaardmodus is 'Inclusief', waarbij resultaten overeenkomen met de opgegeven zoekwoorden.

> **Voorbeeld**
>
> Als je het label 'Noon' opgeeft als zoekwoord en **Exclusief** selecteert als **Zoekmodus**, worden alle taken met het label 'Noon' uitgesloten van de resultaten.

De zoekfilter kan worden gecombineerd met andere filters. Je kunt bijvoorbeeld de zoekmodus 'Inclusief' gebruiken met een klantnaam om taken voor die klant te tonen, en vervolgens verder filteren op taaksoort. Om een nieuw zoekwoord te gebruiken, sluit je de huidige zoekfilter en start je een nieuwe zoekopdracht.

Om alle huidige filters, inclusief datum en periode, te wissen, klik je op **Filters verwijderen**.

6.1.1 Hoe filter je taken voor een specifieke klant

Taken zoeken en filteren voor een specifieke klant in de Takenweergave:

> De zoekfilter geeft resultaten op basis van zowel klantnaam als adres. Een zoekopdracht met bijvoorbeeld "Newman" kan taken tonen waarbij "Newman" voorkomt in de klantnaam of het adres.

1. Klik op om de gewenste datum en periode te selecteren. De taken voor deze periode worden weergegeven.
2. Selecteer de **Zoekmodus**. 'Inclusief' is de standaardinstelling.
3. Voer in **Zoek naar taken** de klantnaam of het adres (geheel of gedeeltelijk) in. De bijbehorende taken worden gefilterd en weergegeven. De zoekopdracht verschijnt als filter boven de resultaten.
4. Selecteer de gewenste taak door het selectievakje aan te vinken. Het selectievakje verschijnt wanneer je over een taak beweegt. Bovenaan verschijnt de balk **Geselecteerde taken** met de opties **Toon geselecteerde**, **Herplan** en **Ontplan**.
   Houd de Shift-toets ingedrukt terwijl je een tweede taak selecteert om alle tussenliggende taken te selecteren.

   > De Shift-functionaliteit werkt alleen voor reguliere taken, niet voor meerdaagse taken of meerpersoonstaken.

5. Klik op **Toon geselecteerde** om alleen de geselecteerde taken weer te geven.

© 2026, All rights reserved

6.2 Taken beheren vanuit de Takenweergave

De Takenweergave in de Operational Planner maakt het mogelijk om taken te plannen, herplannen of van de planning te verwijderen via het tabblad **Taken**.

Geplande taken die al in uitvoering zijn of zijn voltooid, kunnen niet worden herpland of van de planning worden verwijderd. Voor deze taken, aangeduid met ▸ en ✓, zijn de opties **Herplan** en **Ontplan** niet beschikbaar.

6.3 Ongeplande taken

De Takenweergave biedt toegang tot zowel geplande als ongeplande taken. De details van elke taak worden weergegeven in een afzonderlijk taakrecord.

Taken die nog gepland moeten worden en minder dan één werkdag duren, kun je filteren met Taaksoort **Taak**. Taken die meerdere dagen beslaan en gedeeltelijk of nog niet zijn gepland, kun je filteren met Taaksoort **Meerdaagse taak**. Je kunt een Taaktype selecteren om de bijbehorende lijst met taken te bekijken.

Na het selecteren van een datum worden de volgende filters weergegeven:

- **Alle** is de standaardfilter, waarbij taken die nog gepland moeten worden bovenaan de lijst staan.
- **Te plannen** biedt snelle toegang tot alle ongeplande taken.
- **Niet uitgevoerd** toont taken die nog niet zijn voltooid (inclusief ongeplande taken).

Je kunt de **Zoekmodus** selecteren en zoekwoorden invoeren in **Zoek naar taken** om te filteren op klantnaam of adres. Je kunt bijvoorbeeld **Zoek naar taken** gebruiken om taken voor een specifieke klant te vinden. Gebruik **Tot** om het aantal dagen, weken of maanden op te geven. Op basis van je selectie wordt de takenlijst bijgewerkt.

6.3.1 Hoe selecteer je ongeplande taken

Ongeplande taken selecteren in de Takenweergave:

1. Klik in de Takenweergave op **Filters verwijderen** om bestaande filters te wissen.
2. Klik op 📅 om de **Vanaf datum** te selecteren. Op basis van deze datum worden taken weergegeven onder de filters **Alle**, **Te plannen** en **Niet uitgevoerd**.
3. Optioneel kun je **Vanaf datum negeren** inschakelen om taken te filteren zonder rekening te houden met de startdatum. Gebruik **Tot** om de periode te

© 2026, All rights reserved

bepalen. De takenlijsten worden bijgewerkt op basis van je selectie. Selecteer vervolgens **Te plannen** om alleen ongeplande taken te tonen.

6.4 Taken plannen

Je kunt het plannen van een taak starten vanuit de Takenweergave door op de knop **Plan** te klikken bij een taakrecord van een ongeplande taak. Wanneer je het plannen start vanuit de Takenweergave, wordt de planningsmodus geactiveerd en ga je naar de Planbordweergave om het plannen te voltooien.

Om diensten te bekijken waarop je een taak kunt plannen, klik je op de taak om het venster **Taakdetails** te openen. De knop **Plan** in dit venster biedt de optie **Bereken voorstellen**. Hiermee kun je de door de applicatie voorgestelde diensten bekijken. Je kunt vervolgens op **Plan** klikken bij de dienst waarop je de taak wilt plannen.

Het Planbord ondersteunt plannen met en zonder optimalisatie:

- Plannen met optimalisatie wordt gestart wanneer je een taak op een dienst van een medewerker neerzet. De applicatie bepaalt automatisch de beste positie voor de taak en optimaliseert de dienst. De impact op totale tijd en afstand wordt berekend en weergegeven.
- Plannen zonder optimalisatie gebeurt wanneer je een taak op een specifieke positie in een dienst plaatst. Mogelijke posities worden aangegeven met een blauwe pin op de dienst.

6.4.1 Hoe plan je een taak vanuit de Takenweergave

Een taak plannen vanuit de Takenweergave:

1. Klik in de Takenweergave op de knop **Plan** bij de taak. De planningsmodus wordt gestart en je gaat naar de Planbordweergave. Het taakblok verschijnt bij je cursor en het Planbord markeert het **Tijdvenster** van de taak.
2. Zoek een geschikte dienst om de taak op te plannen. Het label **Overeenkomende eigenschappen** geeft aan welke diensten passen bij de taak.
3. Gebruik indien nodig de balk **Taak plannen** bovenaan het scherm voor extra opties. Klik op × om het plannen te annuleren.
4. Plaats de taak op de gewenste dienst. De taak wordt gepland en de impact op de KPI's wordt weergegeven. De dienst herberekent automatisch de tijden van opvolgende taken.

   Wanneer je een task-blok naar een lege ruimte in een dienst sleept, wordt de dienst gemarkeerd en verschijnt het label **Plan taak en**

© 2026, All rights reserved

optimaliseer dienst. Je kunt klikken om de task op de gewenste dienst te plaatsen. Dit type planning activeert optimalisatie van de dienst.

Optioneel kun je een task zonder optimalisatie plannen door het task-blok te plaatsen op een positie die wordt aangegeven met een blauwe pin ↑ op de gewenste dienst.

6.5 Taken herplannen

Wanneer je een taak herplant vanuit de Takenweergave, ga je naar de Planbordweergave waar je een geschikte dienst kunt selecteren voor de taak.

6.5.1 Hoe herplan je een taak

Een taak herplannen vanuit de Takenweergave:

1. Zoek de taak die je wilt herplannen.
2. Klik op de pijl naast de knop **Gepland** in het taakrecord. De beschikbare acties worden weergegeven.
3. Klik op **Herplan**. De planningsmodus wordt gestart en je wordt naar de Planbordweergave geleid. Het taakblok verschijnt en kan op een gewenste positie worden geplaatst.

   De balk **Taak plannen** verschijnt bovenaan het scherm. Klik op × om het herplannen te annuleren.

4. Zoek een geschikte dienst voor de taak. Diensten met het label **Overeenkomende eigenschappen** geven aan dat ze overeenkomen met het taaktype en de vereiste kwalificaties.

   Wanneer je een task-blok naar een lege ruimte in een dienst sleept, wordt de dienst gemarkeerd en verschijnt het label **Plan taak en optimaliseer dienst**. Je kunt de task daar plaatsen. Dit type planning activeert optimalisatie van de dienst.

   Optioneel kun je een task zonder optimalisatie plannen door het task-blok te plaatsen op een positie die wordt aangegeven met een blauwe pin ↑ op de gewenste dienst.

5. Plaats het taakblok op de gewenste positie binnen een geschikte dienst in het Planbord. De taak wordt herpland en de impact op de KPI's wordt

© 2026, All rights reserved

weergegeven. De dienst herberekent automatisch de tijden van opvolgende taken.

6. Als het herplannen leidt tot taakovertredingen, controleer dan de details en pas de planning aan indien nodig. Zie "Taakovertredingen" op pagina 60 voor meer informatie.

> Je kunt indien nodig de dienst optimaliseren. Zie "Dienstdetails" op pagina 50 voor meer informatie.

6.6 Taken van planning verwijderen

De Takenweergave kan onder andere worden gebruikt om:

- Taken van planning te verwijderen die gekoppeld zijn aan een specifieke klant. Gebruik **Zoek naar taken** om taakrecords te filteren op klantnaam. De gewenste taken uit de zoekresultaten kunnen vervolgens worden geselecteerd en van de planning worden verwijderd.
- Gelijktijdig één of meerdere taken van planning te verwijderen die behoren tot verschillende diensten. In de Takenweergave kun je taken selecteren die gepland zijn op verschillende diensten. Selecteer de selectievakjes bij de gewenste taken en klik vervolgens op **Ontplan** in de balk bovenaan het scherm.

Je kunt een geplande taak ook van de planning verwijderen via het venster **Taakdetails**.

> Wanneer je één taak verwijdert via het venster **Taakdetails**, wordt geen bevestiging gevraagd.

6.6.1 Hoe verwijder je taken van planning voor een specifieke klant

Taken van planning verwijderen voor een specifieke klant:

1. Klik in de Takenweergave op **Filters verwijderen** om bestaande filters te wissen.
2. Selecteer de gewenste datum en periode. De takenlijst wordt bijgewerkt en toont zowel geplande als ongeplande taken voor de geselecteerde periode.
3. Gebruik **Zoek naar taken** om te filteren op klantnaam of adres (volledig of gedeeltelijk). Zowel geplande als ongeplande taken voor deze klant worden weergegeven. Geplande taken herken je aan de status **Gepland**.

© 2026, All rights reserved

4. Selecteer de taken door de bijbehorende selectievakjes aan te vinken. Bovenaan verschijnt de balk **Geselecteerde taken** met de opties **Toon geselecteerde** en **Ontplan**.
5. Klik op **Ontplan**. Er verschijnt een bevestigingsvenster.
6. Klik op **Ontplannen** om te bevestigen. De geselecteerde taken worden uit de planning gehaald en de impact op de KPI's wordt weergegeven.

6.6.2 Hoe verwijder je één taak van planning

Een taak van planning verwijderen vanuit de Takenweergave:

1. Klik in de Takenweergave op **Filters verwijderen** om bestaande filters te wissen.
2. Selecteer de gewenste datum en periode. De takenlijst wordt bijgewerkt.
3. Klik op de pijl naast de knop **Gepland** in het taakrecord. De beschikbare acties worden weergegeven.
4. Klik op **Ontplan**. De taak wordt uit de planning gehaald en de impact op de KPI's wordt weergegeven.

6.6.3 Hoe verwijder je meerdere taken van planning

Meerdere taken van planning verwijderen vanuit de Takenweergave:

1. Klik in de Takenweergave op **Filters verwijderen** om bestaande filters te wissen.
2. Selecteer de gewenste datum en periode. De takenlijst wordt bijgewerkt en toont zowel geplande als ongeplande taken.
3. Selecteer de selectievakjes bij de taken die je wilt verwijderen. Bovenaan verschijnt de balk **Geselecteerde taken** met de opties **Toon geselecteerde** en **Ontplan**.
4. Klik op **Ontplan**. Er verschijnt een bevestigingsvenster.
5. Klik op **Ontplannen**. De geselecteerde taken worden uit de planning gehaald en de impact op de KPI's wordt weergegeven.

© 2026, All rights reserved

7 Dashboard

Het dashboard in ORTEC FS **Operational Planner** biedt een verzameling visuele rapportages om prestaties te monitoren en te analyseren. De statistieken zijn gebaseerd op zowel geplande als ongeplande taken en op de huidige datum.

Je kunt een datum selecteren via de kalender om de bijbehorende gegevens te bekijken en de knop **Ververs** gebruiken om de pagina te vernieuwen.

> Met uitzondering van de gegevens onder **Ongeplande taken**, zijn alle rapporten gebaseerd op geplande taken.

De volgende gegevens worden weergegeven:

- **Tijdsoverschrijdingen in taakactiviteiten**: Bevat alle overtredingen van afspraak- of tijdvensters die langer dan 5 minuten duren.
- **Uitvoering van taakactiviteiten**: Geeft het aantal uit te voeren taken weer, evenals het aantal taken dat in uitvoering is, of is afgebroken, onderbroken of voltooid.
- **Kritieke prestatie-indicatoren (gemiddelden)**: Geeft inzicht in de gemiddelde waarden van taakactiviteiten per dienst, reistijd per taakactiviteit en afstand per taakactiviteit. Om de afstandseenheid te wijzigen, selecteer je de gewenste **Afstandseenheid** (mijlen of kilometers) in je gebruikersprofiel.
- **Bezettingsgraad**: Toont de totale beschikbare tijd en de totale tijd besteed aan taken, reistijd en pauzes. Indien ingeschakeld, wordt ook de totale geblokkeerde tijd weergegeven.
- **Te plannen taken**: Geeft het aantal **Standaardtaken**, **Meerdaagse taken** en **Meerpersoonstaken** met een afspraak- of tijdvenster dat eindigt op de geselecteerde datum. Je kunt ook één of meerdere taaktypen selecteren in de lijst **Taaktypen** om statistieken te bekijken voor specifieke taaktypen.

7.1 Hoe gebruik je het dashboard

Dashboardrapporten bekijken:

1. Ga naar **Dashboard**. De pagina toont gegevens op basis van de huidige datum.
2. Klik op om een datum te selecteren. Het dashboard wordt bijgewerkt wanneer je de datum wijzigt. Gebruik de pijlen om naar de vorige of volgende dag te gaan.
3. (Optioneel) Om statistieken te tonen voor specifieke taaktypen, selecteer je in de sectie **Te plannen taken** de gewenste taaktypen in de lijst **Taaktypen**.

© 2026, All rights reserved

8 Dienstdetails

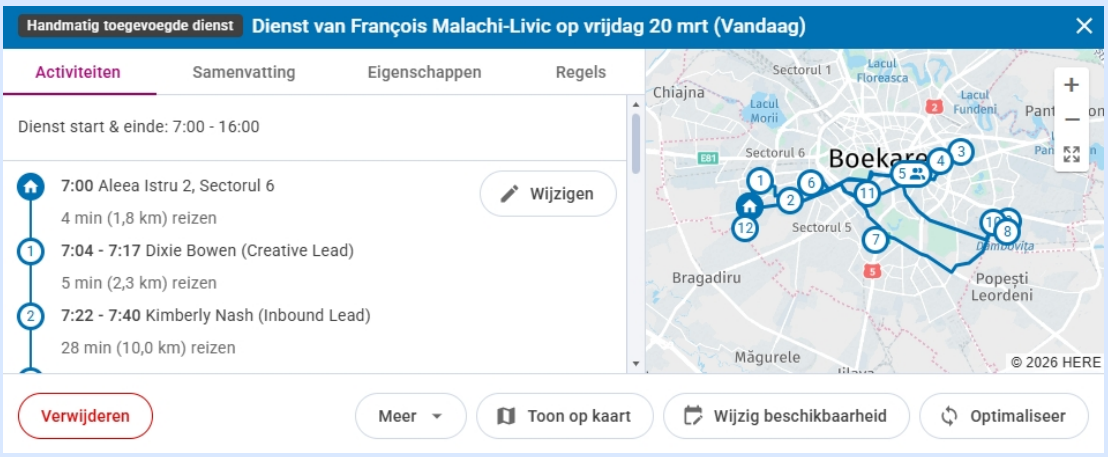
Je kunt de details van diensten van medewerkers op drie manieren bekijken:

- Op het tabblad **Planbord**: klik op de lege ruimte van een dienst.
- Op het tabblad **Kaart**: klik op een route.
- In het venster **Taakdetails** van een geplande taak: klik op **Toon dienst** linksonder.

Het venster Dienstdetails toont alle geplande activiteiten en een kaart van de route van de dienst, samen met tabbladen en actieknoppen. Je kunt in- en uitzoomen op de kaart, maar de route niet wijzigen (dit kan alleen via het tabblad **Kaart**). De naam van de medewerker en de datum van de dienst worden weergegeven in de kop van het venster.

Diensten waarop een meerdaagse taak is gepland voor de volledige duur van de dienst, tonen alle onderstaande tabbladen, maar hebben alleen de actieknoppen **Toon op kaart** en **Wijzig beschikbaarheid**.

Voorbeeld



8.1 Tabblad Activiteiten

Toont een chronologische lijst van geplande activiteiten in de dienst, inclusief niet-taakactiviteiten zoals pauzes en reistijd. Pictogrammen geven de status van taken aan. Je kunt hier geen wijzigingen aanbrengen in taken (zoals begin- en eindtijd, klantnaam, taaktype, volgnummer en eventuele overtredingen), pauzes, onbeschikbaarheid of reistijd en afstand.

© 2026, All rights reserved

De informatie op het tabblad **Activiteiten** wordt bepaald door:

- De medewerker in de **Resource Manager**, wanneer OFS diensten genereert.
- De dienst zelf, wanneer deze via de API wordt aangeleverd.

Via de knop **Wijzigen** kun je de begin- en eindtijd en de start- en eindlocatie van de dienst aanpassen.

- **Starttijd / Eindtijd**: Na wijziging kun je terugkeren naar de standaardwaarden via **Standaard diensttijden gebruiken**.
- **Startadres / Eindadres**: Je kunt kiezen uit:
  - Adres van de afdeling (niet handmatig aanpasbaar)
  - Adres van de medewerker (niet handmatig aanpasbaar)
  - Aangepast adres (handmatig instelbaar)

8.2 Tabblad Samenvatting

Geeft een overzicht van KPI's voor deze dienst:

- **Beschikbare tijd:** Aangepast voor onbeschikbaarheid.
- **Beschikbare afstand:** Alleen zichtbaar indien van toepassing.
- **Tijdverdeling:**
  - Activiteitsduur, pauzetijd en totale tijd
  - Pauzes kunnen los of tijdens activiteiten/reistijd plaatsvinden
  - Onbeschikbaarheid is uitgesloten
- **Totaal:** Totale tijd besteed aan activiteiten en pauzes

8.3 Tabblad Eigenschappen

Toont eigenschappen van de dienst, zoals:

- Dienstlabels
- Toegestane taaktypen
- Vereiste kwalificaties
- Toegewezen voertuigen

Diensten worden op twee manieren gedefinieerd:

1. **Automatisch:** gegenereerd in de **Resource Manager**.
2. **Extern systeem:** aangeleverd via API.

© 2026, All rights reserved

- Handmatig aangemaakte diensten worden gemarkeerd.
- Alleen handmatig aangemaakte diensten kunnen worden verwijderd.

Gebruik de knop **Wijzigen** om taaktypen, kwalificaties, labels en voertuigen aan te passen.

8.4 Tabblad Regels

Niet alle organisaties gebruiken time slotting; negeer deze informatie indien niet van toepassing.

Toont regels zoals taakduur factor, reistijd buiten diensttijden, maximale afstand en pauzeregels. Je kunt instellen of de dienst wordt meegenomen in optimalisatie en time slot-berekening.

De optie 'Verlengde duur van gestarte activiteiten' voegt de optie 'Verlengde duur negeren' toe.

8.5 Actieknoppen

Onderaan het venster:

- **Meer**:
  - **Selecteer alle taken**
  - **Ontplan taken**
  - **Houd alle taken in dienst**
- **Toon op kaart / Toon op planbord**
- **Wijzig beschikbaarheid**
- **Optimaliseer**

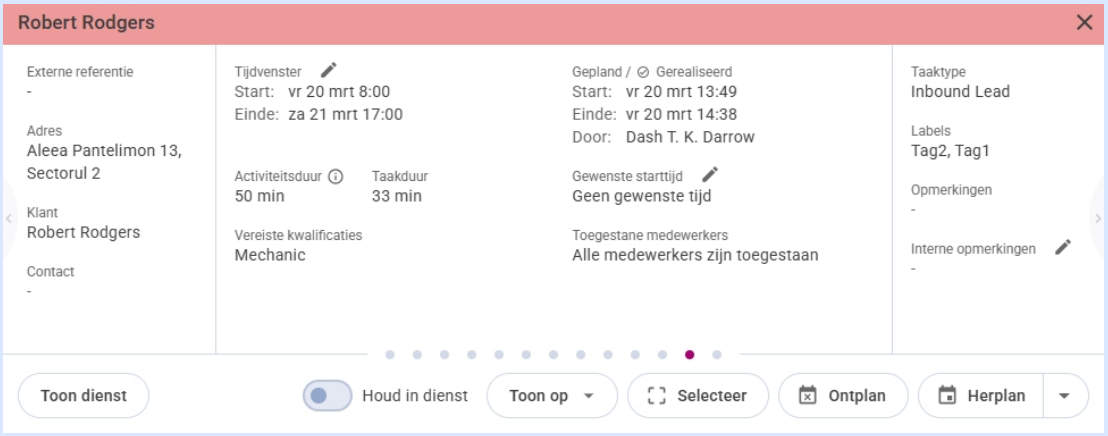
© 2026, All rights reserved

9 Taakdetails

De Operational Planner-applicatie ondersteunt het bekijken van taakdetails via de tabbladen **Planbord**, **Kaart** en **Taken**. Voordat je taken plant, herplant of van de planning verwijdert, of wanneer je taken met overtredingen oplost, kun je de taakdetails raadplegen. Je kunt klikken op een taakblok op het **Planbord**, een taakadres op de **Kaart**, of op een taak die wordt weergegeven in de weergave **Taken** of in het overzicht **Ongeplande taken**. Het venster toont de taaknaam in dezelfde kleur als de legenda van dat taaktype.

Voorbeeld

Gebruik de pijlen links en rechts van het venster om naar de vorige of volgende taak te gaan. De bolletjes geven aan bij welke taak in de dienst je je momenteel bevindt. Klik op een bolletje om naar een specifieke taak te gaan.



Het venster **Taakdetails** is onderverdeeld in vier secties: klantinformatie, taakplanningsinformatie, informatie over taakeigenschappen en actieknoppen.

9.1 Klantinformatie

In het linkerdeelvenster zie je, indien beschikbaar, klantgegevens zoals adres, klantnaam en telefoonnummer. Als er een mail- of belapplicatie is geconfigureerd, kun je contact opnemen met de klant door op het e-mailadres of telefoonnummer te klikken.

© 2026, All rights reserved

De **Externe referentie** bovenaan is een unieke identificatie voor de taak. Als je toegang hebt tot het backendsysteem van de organisatie, kun je op de link klikken om de details te bekijken of bij te werken. Er is ook een kopieerknop beschikbaar om deze referentie te kopiëren.

9.2 Taakplanningsinformatie

In het middelste gedeelte zie je de informatie die nodig is voor de planning van de taak.

- **Tijdvenster / Afspraak**: De periode waarin de taak wordt of moet worden gepland. Het tijdvenster kan meerdere dagen of maanden beslaan (vaak zoals gedefinieerd in de Service Level Agreement). Zodra de taak definitief is ingepland, worden de tijdvenstergegevens vervangen door afspraakgegevens. Deze afspraakperiode kan maximaal één dag beslaan en is strikter dan het tijdvenster. Een afspraak heeft voorrang op een tijdvenster.

  Klik op het potloodpictogram om een afspraakperiode te wijzigen. Een tijdvenster kan hier niet worden aangepast.

  > Vraag je ORTEC-contactpersoon als de bewerkfunctie niet voor jou beschikbaar is.

  - In de meeste gevallen is het zo geconfigureerd dat taken met afspraken automatisch worden ingepland wanneer ze naar OFS worden gestuurd. De taak moet binnen de afspraakperiode starten, maar hoeft niet binnen deze periode te eindigen. Als je een afspraak handmatig wijzigt met het potloodpictogram, plant het systeem de taak niet automatisch opnieuw in.

  - Als er afdelingsgebonden tijdslots zijn gedefinieerd (via **Support Manager** > **Beheer afdelingen**), kun je kiezen uit **Afspraak**-tijdslots, of een aangepaste start- en eindtijd instellen.

- **Taakkalender**: Deze link is alleen zichtbaar voor taken met 'Uitgesloten datums' waarop ze niet mogen worden gepland. Je kunt op de link klikken om de **Taakkalender** te bekijken, waarin de datums en tijdvakken worden weergegeven waarin de taak wel of niet mag worden gepland.

  > Voorbeeld
  >
  > Wanneer een gebouw waarin de taak moet worden uitgevoerd specifieke openingstijden heeft, moet de taak niet alleen binnen de

© 2026, All rights reserved

gedefinieerde tijd starten, maar ook binnen die tijd worden voltooid.

Je moet deze informatie opnemen in het API-bericht voor de taak, omdat dit niet in OFS kan worden aangepast.

- **Activiteitsduur**: Wanneer er een pauze tijdens de taak is, is dit de gecombineerde duur van de pauze en de taak.
  - De activiteitsduur wordt berekend op basis van de taakduur, met toepassing van de taakduurfactor die eventueel aan de dienst is gekoppeld. De hovertekst geeft details over de standaard taakduur en de toepasselijke taakduurfactor.

  - Als 'Verlengde duur van gestarte activiteiten' is ingeschakeld, wordt de extra tijd voorbij de geplande eindtijd in rood weergegeven.

- **Taakduur**: De **Taakduur** is de geplande duur van de taak.
- **Vereiste kwalificaties**: De kwalificaties die vereist zijn om dit taaktype uit te voeren.
- **Gepland / Gerealiseerd**: Hier worden de geplande of gerealiseerde start- en eindtijd weergegeven, evenals de medewerker bij wie de afspraak is ingepland. Een gerealiseerde taak is te herkennen aan het realisatiepictogram vóór deze informatie.
- **Gewenste starttijd**: Je kunt op het potloodpictogram klikken om een gewenste starttijd op te geven. De gewenste starttijd heeft voorrang op het tijdvenster of de afspraaktijd van de taak. De taak blijft tijdens optimalisatie op dit tijdstip ingepland. Taken met een gewenste starttijd worden op het Planbord gemarkeerd met een sterpictogram .
- **Toegestane medewerkers**: Hier worden de medewerker(s) weergegeven die deze specifieke taak mogen uitvoeren. De optimizer kan deze taak alleen bij deze medewerkers inplannen. Je kunt de taak handmatig aan anderen toewijzen, maar dat leidt tot overtredingen.

9.3 Informatie over taakeigenschappen

In het rechterdeelvenster zie je informatie over de eigenschappen van de taak.

- **Taaktype**: Geeft het type taak aan.
- **Labels**: Hier worden labels weergegeven die aan de taak zijn gekoppeld. Je kunt taken filteren op basis van hun labels. Zo kunnen ochtendtaken bijvoorbeeld een label 'AM' hebben en avondtaken een label 'PM'.
- **Opmerkingen**: Opmerkingen die aan de taak zijn gekoppeld, indien aanwezig, worden hier weergegeven.

© 2026, All rights reserved

- **Interne opmerkingen**: Opmerkingen die alleen tussen planners in de Operational Planner worden gedeeld. Klik op het potloodpictogram om wijzigingen aan te brengen.

9.4 Actieknoppen

- Voor een taak die nog niet is ingepland, toont het venster Taakdetails alleen de knop **Plan**, waarmee je de taak kunt inplannen, en de knop **Toon op**.
- Voor een geplande taak die in uitvoering is of voltooid is, zijn de knoppen **Herplan** en **Oontplan** in het venster Taakdetails niet beschikbaar.

Onderaan het venster worden de volgende knoppen weergegeven:

- **Toon dienst**: Klik om de dienstdetails te bekijken. Zie "Dienstdetails" op pagina 50 voor meer informatie.
- **Houd in dienst**: Schakel deze optie in om de taak in dezelfde dienst te houden. De positie van de taak binnen de dienst kan nog veranderen, maar de taak blijft in de dienst totdat je de optie uitschakelt. Wanneer dit is ingeschakeld, wordt het bericht 'Houd in dienst' weergegeven in de linkerbovenhoek van het venster en met hetzelfde vergrendelingspictogram op de taak in het Planbord.
- **Toon op**: Klik om de taak weer te geven op het Planbord of op de Kaart.
- **Selecteren**: Je gaat terug naar het Planbord waar je één of meerdere taken kunt selecteren, terwijl bovenaan de opties **Ontplan** en **Herplan** worden weergegeven. Geselecteerde taken krijgen een blauwe rand. Na het selecteren van meerdere taken kun je deze in één keer van de planning verwijderen of herplannen.
- **Ontplan**: Klik om de taak/taken van de planning te verwijderen. De taak wordt uit de planning gehaald en verschijnt in het overzicht **Ongeplande taken**. Er wordt geen bevestiging gevraagd voordat een taak van de planning wordt verwijderd. Het verwijderen van een taak uit de planning kan niet ongedaan worden gemaakt.
- **Herplan**: Klik om de planningsmodus te starten en de taak opnieuw in te plannen vanuit de Planbordweergave. Je kunt de optie **Herplan** gebruiken om handmatig te herplannen of kiezen voor **Bereken voorstellen**. **Bereken voorstellen** toont maximaal tien voorgestelde diensten voor het herplannen van de taak. ORTEC FS biedt voorstellen op basis van verschillende berekeningen. De taak kan worden herpland op een van de voorgestelde diensten door op de knop **Plan** te klikken, of op een andere dienst.

© 2026, All rights reserved

9.5 Taakdetailsvenster van een meerdaagse taak

Het taakdetailsvenster van een geplande meerdaagse taak toont een knop **Toon alle activiteiten**. Je kunt hierop klikken om alle activiteiten te bekijken die aan de taak zijn gekoppeld, inclusief de bijbehorende duur en geplande datums.

In het geval van een meerdaagse taak verwijst taakduur naar de duur van de activiteit die op die specifieke dienst wordt uitgevoerd. Een **Meerdaagse taakduur** van '3 h 30 min / 13 h' geeft bijvoorbeeld aan dat het deel van de taak dat op die specifieke dienst wordt uitgevoerd slechts 3 uur en 30 minuten duurt, terwijl de totale taakduur 13 uur is.

Voorbeeld

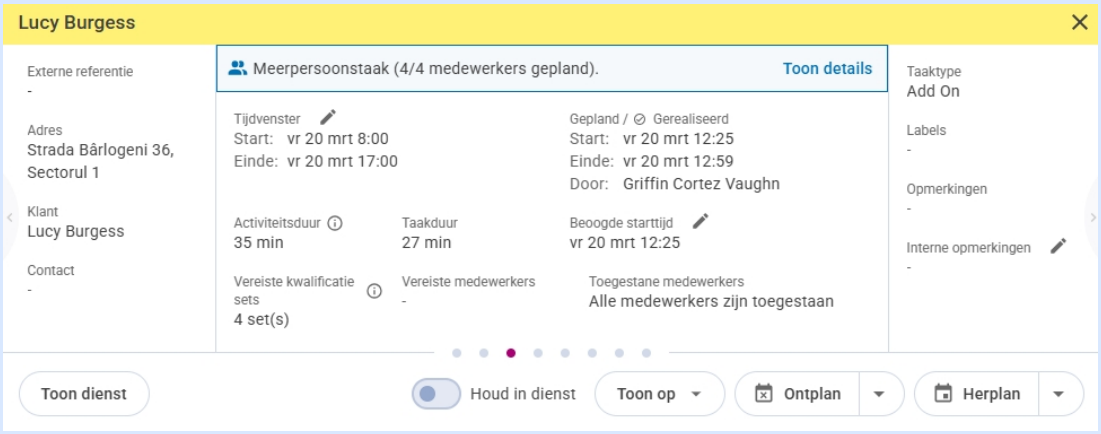


9.6 Taakdetailsvenster van een meerpersoonstaak

Het taakdetailsvenster van een geplande meerpersoonstaak toont details, waaronder links naar gerelateerde meerpersoonstaakdetails en realisaties van taken. Wanneer gerelateerde taken buiten de huidige filters vallen, wordt een bevestigingsvenster weergegeven om te bevestigen of de filters mogen worden verwijderd voordat naar de geselecteerde medewerker wordt genavigeerd.

© 2026, All rights reserved

Voorbeeld



- De optie **Toon details** biedt een lijst van alle medewerkers aan wie de meerpersoonstaak is toegewezen, samen met de optie om de bijbehorende taakactiviteitsdetails te bekijken.



- Klik op de pijl op de knop **Ontplan** om deze taak te verwijderen bij deze medewerker of bij alle medewerkers. Klikken op **Ontplan** verwijdert deze taak bij deze medewerker.
- De **Beoogde starttijd** kan worden gewijzigd door op het bewerkpictogram te klikken (dit is niet beschikbaar als de taak in uitvoering is).
- **Toegestane medewerkers**: Hier worden de medewerker(s) weergegeven die deze specifieke taak mogen uitvoeren. De optimizer plant deze taak in bij deze medewerkers.

© 2026, All rights reserved

- **Vereiste medewerkers**: Hier worden de medewerker(s) weergegeven die deze specifieke taak moeten uitvoeren.

© 2026, All rights reserved

10 Taakovertredingen

Een taakovertreding geeft aan dat een geplande taak niet voldoet aan één of meer bedrijfsregels. Een geplande taak kan bijvoorbeeld een taakovertreding tonen als de medewerker aan wie de taak is toegewezen, op die betreffende dag niet beschikbaar is.

In de weergaven **Planbord** en **Taken** wordt elke taak met een overtreding aangeduid met een rode vlag . In de weergave **Kaart** geeft een cirkel op een route met een rode rand, zoals , een geplande taak met één of meer overtredingen aan. Het getal in dit voorbeeld geeft de positie van de taak in de dienst aan. Je kunt met de muis over de taak bewegen om de taaksamenvatting te bekijken, waarin de reden van de taakovertreding wordt gemarkeerd.

10.1 Redenen voor taakovertredingen

Details van een taakovertreding vind je in het venster **Taakdetails**. Je kunt klikken op een taak met een overtreding in de weergaven **Planbord**, **Kaart** of **Taken**. In het venster **Taakdetails** dat wordt weergegeven, staat de reden van de taakovertreding in rood.

Taakovertredingen die minder dan 5 minuten duren, worden niet gemarkeerd, maar in de taaksamenvatting wordt de reden voor zulke overtredingen in oranje weergegeven.

Om een taakovertreding op te lossen, kun je ervoor kiezen die taak of andere taak/taken in die dienst te herplannen. Je kunt er ook voor kiezen een taakovertreding te negeren en de geplande taak ongewijzigd in de dienst te laten staan.

Voorbeeld

In een situatie waarin een taak een overtreding toont omdat deze na de met de klant afgesproken afspraaktijd is ingepland, kun je met de klant overleggen over de beschikbaarheid of over de mogelijkheid om de taak te herplannen. Je kunt er ook voor kiezen die taak te laten staan zonder de overtreding op te lossen.

Enkele veelvoorkomende situaties die tot een taakovertreding kunnen leiden, zijn:

- **Te vroeg gepland (voor tijdvenster)**: Wanneer een taak vóór het geplande tijdvenster is ingepland.

© 2026, All rights reserved

- **Te laat gepland (na tijdvenster)**: Wanneer een taak na het geplande tijdvenster is ingepland.
- **Te vroeg gepland (voor afspraak)**: Wanneer een taak vóór de afspraaktijd is ingepland.
- **Te laat gepland (na afspraak)**: Wanneer een taak na de afspraaktijd is ingepland.
- **Niet beschikbaar**: Wanneer een taak buiten de taakkalender is ingepland.
- **Geplande medewerker niet beschikbaar**: Wanneer een medewerker voor een taak niet beschikbaar is.
- **Te vroeg gepland (voor beoogde starttijd)**: Wanneer een taak vóór de beoogde starttijd is ingepland.
- **Te laat gepland (na beoogde starttijd)**: Wanneer een taak na de beoogde starttijd is ingepland.
- **Doelstarttijd meerpersoonstaak te vroeg**: Wanneer een meerpersoonstaak vóór de doelstarttijd is ingepland.
- **Doelstarttijd meerpersoonstaak te laat**: Wanneer een meerpersoonstaak na de doelstarttijd is ingepland.
- **Te vroeg gepland**: Wanneer een taak te vroeg is ingepland. Wordt gebruikt voor het tijdvenster van onbeschikbaarheid van medewerkers.
- **Te laat gepland**: Wanneer een taak te laat is ingepland. Wordt gebruikt voor het tijdvenster van onbeschikbaarheid van medewerkers.
- **Vereiste medewerkers**: Wanneer vereiste medewerkers ontbreken bij een meerpersoonstaak.
- **Taaktype niet toegestaan**: Wanneer een taaktype niet is toegestaan in de dienst.
- **Geplande medewerker niet toegestaan**: Wanneer een geplande medewerker niet is toegestaan.
- **Dienstdetails missen vereiste kwalificaties**: Wanneer vereiste kwalificaties voor de taak ontbreken.

Enkele situaties die tot een dienstovertreding kunnen leiden, zijn:

- **Eindtijd te laat**: Wanneer de dienst te laat eindigt.
- **Maximale afstand overschreden**: Wanneer de maximale afstand wordt overschreden.
- **Minimale beschikbare tijd overschreden**: Wanneer de minimale beschikbare tijd onvoldoende is.

© 2026, All rights reserved

11 Onbeschikbaarheid

Je kunt een medewerker als niet beschikbaar markeren, zodat er in die periode geen taken worden ingepland.

Je kunt onbeschikbaarheid aanmaken door naar een dienst van een medewerker te gaan ("Dienstdetails" op pagina 50) of door één of meerdere medewerkers te selecteren in het medewerkerspaneel ("Medewerkerpaneel: Medewerkers zoeken en filteren" op pagina 8) en op de knop **Wijzig beschikbaarheid** te klikken.

Bij het aanmaken van onbeschikbaarheid kun je de volgende velden invullen:

- (Verplicht) **Soort**: Er zijn 5 vooraf gedefinieerde soorten die je niet kunt aanpassen.
- (Verplicht) **Start- en einddatum**
- (Verplicht) **Start- en eindtijd**
- (Optioneel) **Locatie**: Als een onbeschikbaarheid met locatie volledig binnen een dienst valt, berekent OFS de reistijd van en naar de onbeschikbaarheid. Als je een locatie toevoegt en met realisaties werkt, moet de onbeschikbaarheid ook worden gerealiseerd. Anders wordt deze achter gerealiseerde taken geplaatst.
- (Optioneel) **Medewerkers**: Zoek naar extra medewerkers als je deze wilt toevoegen aan de onbeschikbaarheid. Als je onbeschikbaarheid voor meerdere medewerkers aanmaakt, kun je deze niet per medewerker aanpassen, maar wel per medewerker verwijderen.
- (Optioneel) **Opmerkingen**: Voeg opmerkingen toe aan de onbeschikbaarheid, bijvoorbeeld Tandarts of Banden wisselen.

11.1 Onbeschikbaarheid met locatie

Onbeschikbaarheid met een locatie (afspraken of gebeurtenissen op een specifiek adres) wordt als volgt behandeld:

- Onbeschikbaarheid met locatie kan beginnen vóór de starttijd van de dienst.
  - Reistijd naar deze onbeschikbaarheid kan ook eerder starten dan de toegestane reistijd vóór de dienst, zodat je op tijd aankomt.
  - Onbeschikbaarheid aan het begin van de dienst wordt behandeld als een geplande activiteit, waardoor de route begint met reizen van deze eerste activiteit naar de volgende.

© 2026, All rights reserved

- Wanneer de starttijd, eindtijd of medewerker-id van een dienst verandert, worden onbeschikbaarheden met locatie automatisch ingepland of verwijderd om overeen te komen met de nieuwe situatie.
- De eindtijd van een onbeschikbaarheid wordt niet verlengd voor pauzes of reguliere onbeschikbaarheid (zoals ouderschapsverlof).
- Onbeschikbaarheid met locatie wordt niet ingepland of gebruikt voor reistijd in de volgende gevallen:
  - Wanneer de onbeschikbaarheid eindigt vóór de start van de dienst of begint na het einde van de dienst.
  - Wanneer de onbeschikbaarheid alleen overlapt met reguliere onbeschikbaarheid aan het begin of einde van de dienst.

Visuele signalen

- Als de reistijd naar een onbeschikbaarheid met locatie vertraagd is en je niet op tijd aankomt, wordt de route op de kaart weergegeven met een rode gestippelde lijn als waarschuwing.
- Wanneer je met de muis over de reistijd naar een onbeschikbaarheid met locatie beweegt, bevat de tooltip het bestemmingsadres voor extra context.
- Overtredingen met betrekking tot onbeschikbaarheid met locatie worden zowel op de kaart als in de weergave **Dienstdetails** weergegeven, zodat je planningsproblemen eenvoudig kunt herkennen en oplossen.

© 2026, All rights reserved

12 Realisaties

Realisaties zorgen voor realtime updates in je planning (waardoor taken kunnen verschuiven), maar kunnen niet direct in het Planbord worden toegepast; ze moeten vanuit een extern systeem naar OFS worden gestuurd. Taken moeten in de juiste volgorde worden gerealiseerd om te voorkomen dat OFS de reistijden opnieuw berekent. Als taken in een afwijkende volgorde worden gerealiseerd, kan dit tijdelijk tot een inconsistente planning leiden. Als bijvoorbeeld de tweede taak vóór de eerste wordt gerealiseerd, wordt de eerste taak tijdelijk na de tweede ingepland.

Alle taken, meerpersoonstaken en meerdaagse taken moeten worden gerealiseerd. Als je zowel realisaties als onbeschikbaarheid met een locatie gebruikt, moeten die onbeschikbaarheden ook worden gerealiseerd. Anders wordt de reistijd naar de onbeschikbaarheid met locatie naar voren verschoven in de planning.

12.1 Realisaties bekijken in het Planbord

- Gerealiseerde taken zijn gemarkeerd met een pictogram linksonder in de activiteit.
- Bekijk de legenda voor de betekenis van de realisatiepictogrammen.
- Open een gerealiseerde taak om de realisatiedetails te bekijken, waaronder:
  - Status, weergegeven linksboven.
  - Geplande en gerealiseerde start- en eindtijden.
  - Een speciaal pictogram dat aangeeft wanneer een taak is voltooid.

12.2 Omgaan met gerealiseerde taken

Zodra een taak is gerealiseerd, kun je deze niet meer verplaatsen in de planning.

12.3 Tijdsverschillen volgen

Als de gerealiseerde taakduur afwijkt van de geplande duur, wordt de activiteitsduur hierop aangepast en weergegeven.

© 2026, All rights reserved

Contactgegevens

Neem voor meer informatie contact op met ORTEC, hetzij via jouw ORTEC contactpersoon, hetzij via de contactgegevens op www.ortec.com.

Onze website biedt casestudies, white papers, brochures, demo's en nog veel meer.