



# **Service blueprint**

Kim Oppers

# Inhoudsopgave

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Inhoudsopgave.....</b>                                  | <b>2</b>  |
| <b>Inleiding.....</b>                                      | <b>4</b>  |
| <b>1. Aanpak .....</b>                                     | <b>5</b>  |
| 1.1 Het doel.....                                          | 5         |
| 1.2 Aanpak .....                                           | 5         |
| 1.3 Overzicht service blueprint huidige proces.....        | 5         |
| 1.4 Overzicht service blueprint met Connect Data .....     | 6         |
| <b>2. Beschrijving huidige diagnoseproces .....</b>        | <b>7</b>  |
| 2.1 Klacht.....                                            | 7         |
| 2.2 Werkorder.....                                         | 7         |
| 2.3 Ontvangen van het voertuig.....                        | 7         |
| 2.4 Vehicle check.....                                     | 7         |
| 2.5 Analyseren foutcodes .....                             | 8         |
| 2.6 Step Information.....                                  | 8         |
| 2.7 Reparatie .....                                        | 8         |
| 2.8 Verificatietest.....                                   | 9         |
| 2.9 Afronden.....                                          | 9         |
| <b>3. Verbeterpunten.....</b>                              | <b>10</b> |
| 3.1 Verbeterpunten vanuit DAF-medewerkers.....             | 10        |
| 3.2 Verbeteringen vanuit monteurs en Service Advisors..... | 10        |
| <b>4. Plaatsing Connect Data .....</b>                     | <b>11</b> |
| 4.1 Plaatsing vanuit DAF-medewerkers .....                 | 11        |
| 4.2 Plaatsing vanuit monteurs en Service Advisors.....     | 11        |
| <b>5. Vernieuwde diagnoseproces.....</b>                   | <b>12</b> |
| 5.1 Klacht.....                                            | 12        |
| 5.2 Analyseren.....                                        | 12        |
| 5.3 Werkorder.....                                         | 12        |
| 5.4 Ontvangen van het voertuig.....                        | 12        |
| 5.5 Vehicle check.....                                     | 12        |
| 5.6 Analyseren foutcodes .....                             | 12        |
| 5.7 Step Information.....                                  | 13        |
| 5.8 Reparatie .....                                        | 13        |
| 5.9 Verificatietest.....                                   | 13        |

|                                        |           |
|----------------------------------------|-----------|
| 5.10 Afronden .....                    | 13        |
| <b>Conclusie .....</b>                 | <b>14</b> |
| <b>Bijlage 1: dealerproces .....</b>   | <b>17</b> |
| 1 Verwerken van verzoek .....          | 17        |
| 2 Aanbod creëren .....                 | 17        |
| 3 Aanbod goedkeuren .....              | 17        |
| 4 Voorbereiding reparatie .....        | 17        |
| 5 Ontvangen van het voertuig.....      | 17        |
| 6 Reparatie uitvoeren werkplaats ..... | 18        |
| 7 Reparatie afronden.....              | 18        |
| 8 Hand-over .....                      | 18        |
| 9 Administratie .....                  | 18        |
| 10 Opvolging .....                     | 18        |

## Inleiding

In het kader van het afstudeerproject zijn er twee service blueprints opgesteld die alle stappen van zowel het huidige als het vernieuwde diagnoseproces in kaart brengen met benodigde data.

De volgende deelvragen worden beantwoord met de service blueprints:

1. *Hoe ziet het huidige proces eruit waarin monteurs van de DAF-dealers data (foutcodes, waarschuwingen en signalen) gebruiken om een diagnose te stellen voor een truck?*
2. *Hoe ziet het nieuwe proces eruit waarin monteurs van DAF-dealers data (foutcodes, waarschuwingen en signalen) gebruiken om een diagnose te stellen voor een truck?*
3. *Welke data hebben monteurs van de DAF-dealers nodig in bepaalde fases van het diagnoseproces?*

# 1. Aanpak

## 1.1 Het doel

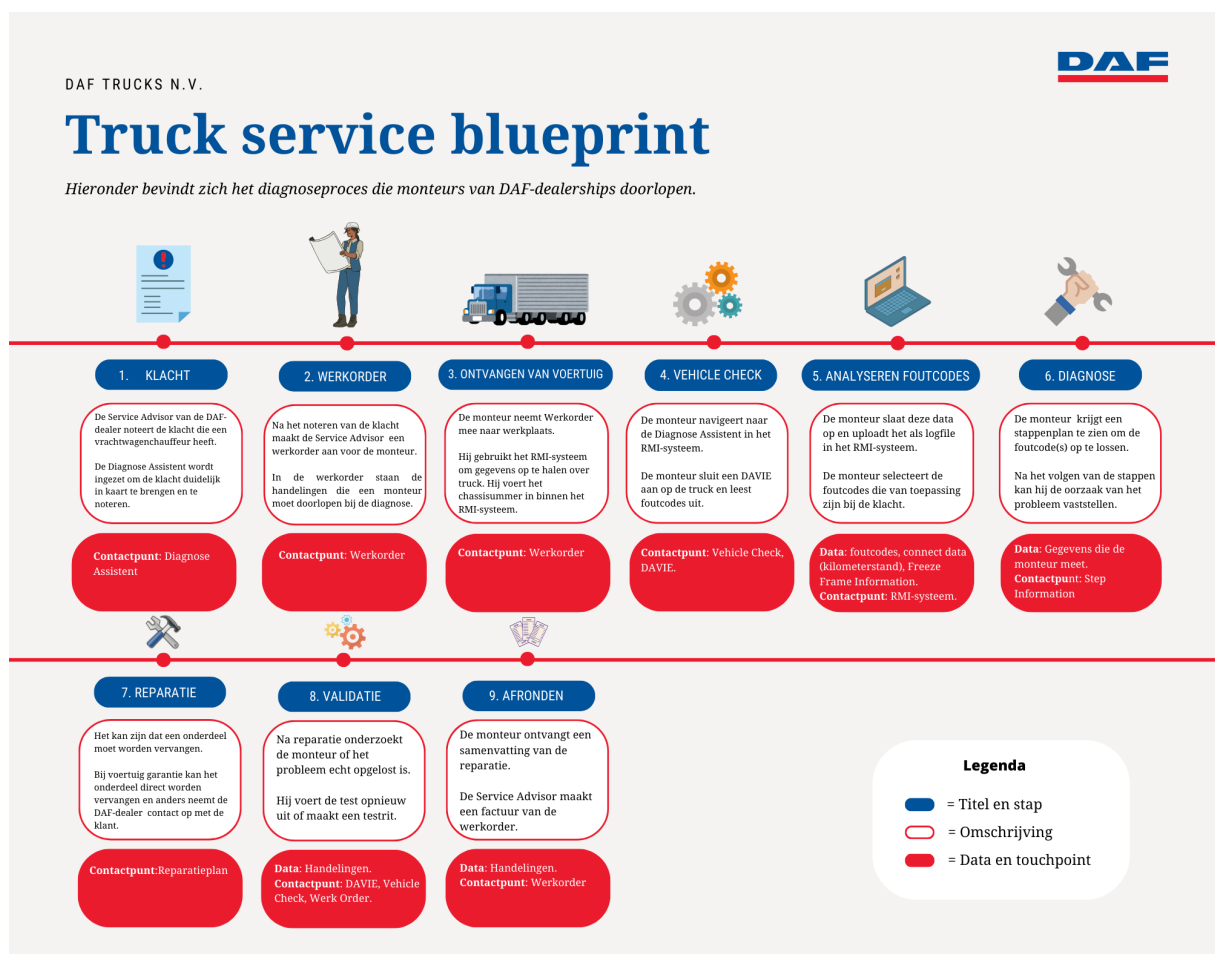
Het doel van de service blueprint is om inzicht te krijgen in het huidige diagnoseproces en het diagnoseproces met de integratie van Connect Data. De blueprint visualiseert het perspectief van zowel de monteur als de Service Advisor. Het helpt om de processen te begrijpen.

## 1.2 Aanpak

De service blueprint is opgesteld op basis van de interviews met zowel DAF-medewerkers als medewerkers van DAF-dealer. Deze interviews hebben een beeld gegeven van het huidige diagnoseproces en de verbeterpunten.

## 1.3 Overzicht service blueprint huidige proces

In figuur 1 is de huidige service blueprint weergegeven van het diagnoseproces bij de DAF-dealer. Voor een uitleg over deze stappen, wordt verwezen naar hoofdstuk 2.

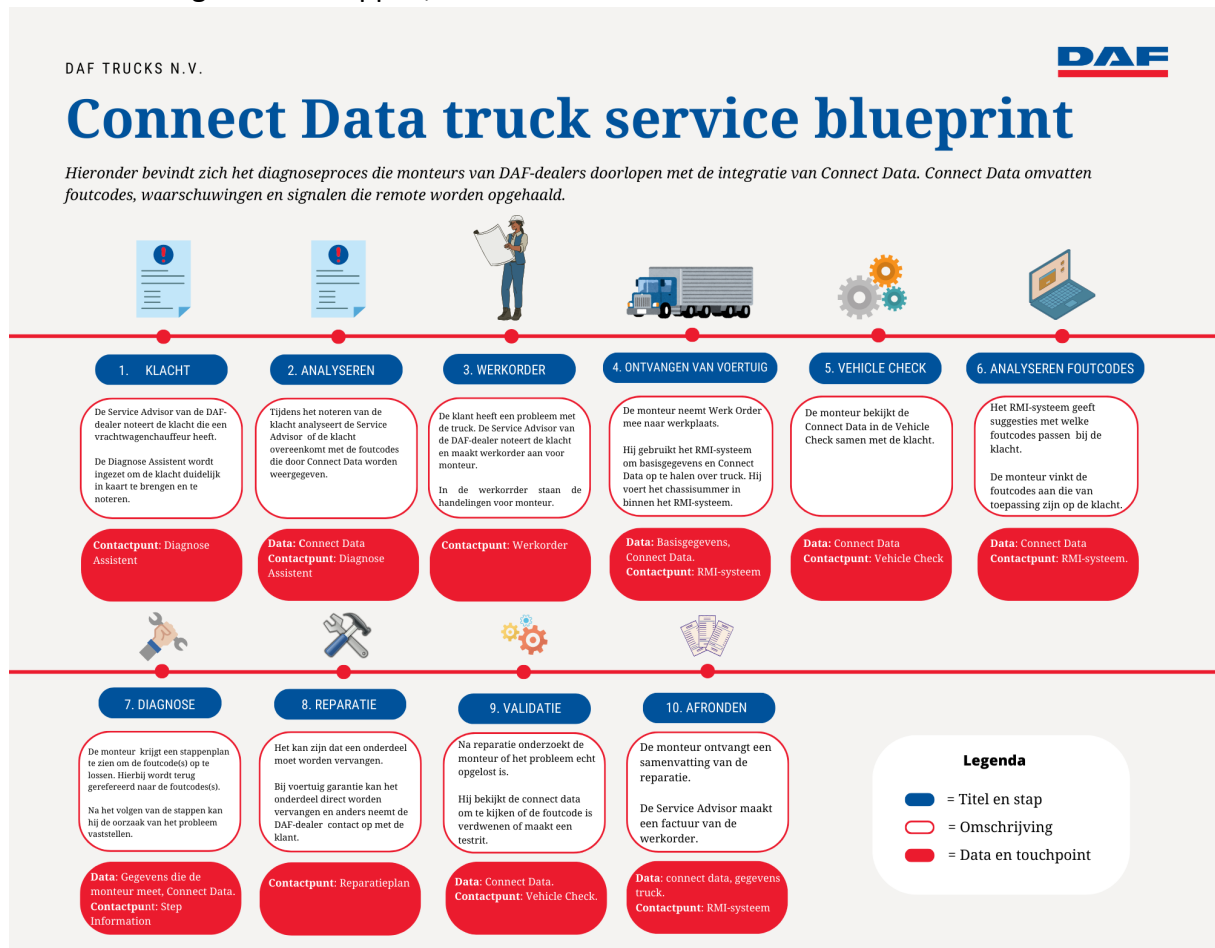


Figuur 1. Huidige service blueprint

## 1.4 Overzicht service blueprint met Connect Data

Figuur 2 toont de vernieuwde service blueprint van het diagnoseproces bij de DAF-dealer, waarbij Connect Data is geïntegreerd. Het verschil met de service blueprint in figuur 1 is de toevoeging van Connect Data.

Voor een uitleg van alle stappen, wordt verwezen naar hoofdstuk 3.



Figuur 2. Service blueprint met Connect Data.

## 2. Beschrijving huidige diagnoseproces

Om het huidige diagnoseproces in kaart te brengen, zijn interviews afgenomen met DAF-medewerkers en medewerkers van de DAF-dealer. Hieruit zijn stappen voortgekomen die monteurs en Service Advisors doorlopen. De bevindingen zijn gedocumenteerd in het document 'expertinterviews huidige proces'.

Voordat het diagnoseproces werd gevisualiseerd, zijn de stappen van het gehele dealerproces in kaart gebracht. Deze stappen bevinden zich in bijlage 1. Hieronder worden de stappen die de monteur en Service Advisor doorloopt in het diagnoseproces beschreven:

### 2.1 Klacht

Het diagnoseproces begint wanneer de chauffeur een probleem met de truck meldt bij de DAF-dealer. Bij grotere bedrijven meldt de logistieke medewerker het probleem. De Service Advisor probeert vervolgens persoonlijk contact te leggen met de chauffeur. De Diagnostic Assistent in het RMI-systeem wordt gebruikt om de klacht te noteren. Dit wordt ook wel een case genoemd.

### 2.2 Werkorder

Nadat de Service Advisor een case heeft aangemaakt, wordt er een werkorder opgesteld met instructies voor de monteur. De monteur ontvangt de werkorder digitaal of geprint en wordt gebruikt als tijdsregistratie. Vervolgens plant de Service Advisor de truck in voor diagnose.

Contactpunt: werkorder.

Data: kleur en type van het waarschuwinglampje, betrokken, omschrijving van de klacht en informatie over locatie.

### 2.3 Ontvangen van het voertuig

Wanneer de truck in de werkplaats arriveert, neemt de monteur de werkorder door en opent de case in het RMI-systeem. De werkplaats beschikt over laptops die monteurs kunnen gebruiken tijdens het diagnoseproces. De monteur voert het chassisnummer van de truck in het RMI-systeem in om toegang te krijgen tot de gegevens.

Contactpunt: RMI-systeem.

Data: Kilometerstand, registratienummer, motortype, uitlaatemissie, wieltype, cabineversie en afleveradres.

### 2.4 Vehicle check

De monteur navigeert vervolgens naar de Diagnose Assistent in het RMI-systeem en begint met de Vehicle Check. Hiervoor sluit de monteur een laptop met DAVIE-software aan op de truck om foutcodes uit te lezen. Een foutcode, ook wel Diagnostic Troubleshooting Codes

(DTC's) genoemd, bestaat uit een combinatie van cijfers en letters en bevat informatie zoals de datum, tijd en status van een foutcode. De soorten foutcodes zijn als volgt ingedeeld:

- P-letter foutcode: Motorsysteemfout.
- C-letter foutcode: Elektrisch systeemfout.
- B-letter foutcode: Interieursysteemfout.
- U-letter foutcode: Communicatieproblemen.

Contactpunt: Vehicle Check in het RMI-systeem, DAVIE.

## 2.5 Analyseren foutcodes

De monteur slaat de gegevens van de DAVIE-software op en uploadt deze in het RMI-systeem. Naast de foutcodes worden ook Freeze Frame Information getoond. Freeze Frame Information omvat signalen zoals de voertuigsnelheid op het moment dat de foutcode werd geregistreerd. De monteur selecteert vervolgens de relevante foutcodes op basis van de klacht.

Contactpunt: RMI-systeem.

Data: DTC, Connect Data (kilometer stand) en Freeze Frame Information.

## 2.6 Step Information

Na het selecteren van de foutcodes ontvangt de monteur een stappenplan in het RMI-systeem te zien, genaamd Step Information. Dit stappenplan helpt de monteur bij het uitvoeren van de juiste stappen om een diagnose te stellen.

Een voorbeeld van hoe dit stappenplan werkt: de monteur kan worden gevraagd om de temperatuur van een vloeistof te meten. Vervolgens wordt geregistreerd of dit een normale temperatuur is. Hierna wordt de volgende stap getoond op basis van wat de monteur ingevuld heeft. Bij een hoge temperatuur krijgt de monteur een andere stap te zien dan bij een normale temperatuur.

Door het volgen van deze stappen kan de monteur de oorzaak van het probleem vaststellen.

Contactpunt: Step Information.

Data: Gegevens die monteur meet.

## 2.7 Reparatie

Als uit het stappenplan blijkt dat een onderdeel kapot is, wordt het onderdeel gerepareerd. Als het onderdeel niet onder garantie valt, neemt de Service Advisor contact op met de klant om toestemming te vragen voor reparatie. De monteur stelt een reparatieplan op met de benodigde onderdelen, tijd, gereedschap zijn vastgelegd, en voert de reparatie uit.

Contactpunt: Reparatieplan.

## 2.8 Verificatietest

In deze stap onderzoekt de monteur of het probleem is opgelost. Dit doet de monteur door het opnieuw uitlezen van de foutcodes en door eventueel een testrit te maken.

Contactpunt: DAVIE, Vehicle Check.

Data: DTC's.

## 2.9 Afronden.

Nadat de klacht is opgelost, wordt de case afgesloten. Tijdens het diagnoseproces heeft de genoteerd hoelang hij bezig is geweest met de handelingen en welke onderdelen zijn gebruikt. De Service Advisor stelt de factuur op.

Contactpunt: Samenvatting, werkorder.

### 3. Verbeterpunten

Uit de interviews zijn een aantal verbeterpunten naar voren gekomen voor het huidige diagnoseproces. Hieronder worden de bevindingen genoteerd:

#### 3.1 Verbeterpunten vanuit DAF-medewerkers

De verbeterpunten zijn voortgekomen uit onderzoeken die DAF heeft uitgevoerd met monteurs en Service Advisors met betrekking tot het RMI-systeem:

- Masterclassbijeenkomsten. De bijeenkomsten bestaan uit 10 monteurs uit Nederland en Engeland. Deze monteurs kijken kritisch naar het systeem en geven feedback.
- Pilotgroepen. Van 2021 tot 2023 is de Diagnostic Assistent getest door groepen van 4, 5 of 6 monteurs en Service Advisors van DAF-dealers uit Nederland.
- Overige groepen. Vanaf 2023 zijn er groepen monteurs uit Engeland, Ierland en Nederland gestart die vraagstukken over het RMI-systeem bespreken.

De belangrijkste feedback die de onderzoeken volgens DAF hebben opgeleverd, is:

- Connect Data integratie. Connect Data helpt Service Advisors bij het valideren van het probleem. Monteurs kunnen met Connect Data een pre-diagnose stellen, waardoor ze een overzicht krijgen van de benodigde tijd en gereedschap voor een diagnose. Daarnaast kunnen ze de historie van foutcodes bekijken om trends te herkennen. Dit bespaart tijd omdat de DAVIE-software niet meer nodig is voor het uitlezen van foutcodes.
- Taalgebruik in het RMI-systeem. Het RMI-systeem ondersteunt 16 talen, waarbij soms vertalingen niet helemaal kloppen.

#### 3.2 Verbeteringen vanuit monteurs en Service Advisors

Tijdens de interviews met monteurs en Service Advisors zijn de volgende verbeterpunten voor het huidige diagnoseproces naar voren gekomen:

- Toegang tot de geschiedenis van een voertuig: Monteurs willen inzicht krijgen in het verloop van een foutcode over een jaar om patronen te herkennen.
- Uitlezen foutcodes Monteurs vinden dat het uitlezen van de foutcodes met de DAVIE-software te lang duurt. Het duurt gemiddeld 20 minuten per diagnose, waardoor er behoefte is aan een snellere methode.
- Analyseren foutcodes: Monteurs verwachten dat Connect Data hen zal helpen sneller verbanden te leggen tussen verschillende foutcodes. Hierbij zouden ze inzicht willen krijgen in waarschuwing hoort bij een DTC.
- Valideren klacht van chauffeur. De Service Advisor wil de klacht van de chauffeur kunnen valideren om miscommunicatie te voorkomen.

## 4. Plaatsing Connect Data

Beide interviews hebben aangetoond dat er behoefte is aan Connect Data. DAF heeft als ambitie om dit mogelijk te maken in 2025. Aan zowel monteurs, Service Advisors als DAF-medewerkers is gevraagd op welke plekken in het RMI-systeem zij Connect Data willen terugzien. Hieronder bevinden zich de inzichten.

### 4.1 Plaatsing vanuit DAF-medewerkers

DAF-medewerkers gaven aan Connect Data op de volgende plaatsen in het RMI-systeem te willen zien:

1. Diagnose Assistent: Connect Data kan foutcodes en waarschuwingen aan de Service Advisor tonen, waardoor deze kan controleren of de klacht overeenkomt met de foutcodes en waarschuwingen.
2. Homepagina: Het plaatsen van Connect Data op de homepagina zou de monteur een overzicht geven van wat er mogelijk mis is met de truck.
3. Vehicle Check: De laptop hoeft niet meer gekoppeld te worden aan de truck doordat Connect Data automatisch wordt weergegeven.
4. Information Step-proces: Monteurs kunnen Connect Data raadplegen om informatie te verkrijgen tijdens hun diagnose.
5. Validatiepagina: De laptop wordt weer gebruikt om de foutcodes opnieuw op te lossen. Hierbij zou Connect Data kunnen worden ingezet.

### 4.2 Plaatsing vanuit monteurs en Service Advisors.

Monteurs en Service Advisors verwachten de Connect Data terug te zien op de volgende plekken:

1. Diagnostic Assistent: De Service Advisor kan de klacht valideren met de foutcodes en waarschuwingen die Connect Data biedt.
2. Vehicle Check en Validatiepagina: de DAVIE-software wordt overbodig wat tijd bespaard.
3. Information Step-proces: monteurs willen terugverwijzen naar de Connect Data om ondersteuning te krijgen bij het oplossen van de klacht.

## 5. Vernieuwde diagnoseproces

Hieronder volgen de stappen van het nieuwe proces op basis van de wensen en verwachtingen verzameld uit beide interviews:

### 5.1 Klacht

Hetzelfde als in hoofdstuk 2.

### 5.2 Analyseren

In deze stap wordt Connect Data toegevoegd. De Service Advisor controleert of de klacht overeenkomt met de waarschuwingen en foutcodes die door Connect Data worden weergegeven in het RMI-systeem. Uit de interviews bleek dat chauffeurs soms moeite hebben met het onthouden of omschrijven van de lampjes die op het dashboard verschijnen. Dankzij Connect Data kan de Service Advisor gedetailleerde vragen stellen op basis hiervan.

Data: Connect Data waarschuwingen

Contactpunt: Diagnose Assistant

### 5.3 Werkorder

Hetzelfde als in hoofdstuk 2.

### 5.4 Ontvangen van het voertuig

Hetzelfde als in hoofdstuk 2.

### 5.5 Vehicle check

Connect Data is geïntegreerd in deze stap. De monteur navigeert naar Vehicle Check waarbij de Connect Data automatisch wordt weergegeven.

Data: Connect Data.

Contactpunt: Vehicle Check in het RMI-systeem

### 5.6 Analyseren foutcodes

In deze stap is Connect Data toegevoegd. De monteur selecteert de relevante foutcodes op basis van de klacht en kan gebruikmaken van filters in de Connect Data om het analyseren te vereenvoudigen.

Data: Connect Data.

Contactpunt: RMI-systeem

### 5.7 Step Information

In het stappenplan wordt Connect Data geïntegreerd. Monteurs kunnen in het stappenplan de Connect Data raadplegen.

Data: Gegevens die monteur meet, Connect Data.

Contactpunt: Step Information

### 5.8 Reparatie

Hetzelfde als in hoofdstuk 2.

### 5.9 Verificatietest

Connect Data wordt in deze stap automatisch ingeladen om te controleren of de foutcode is verdwenen.

Data: Connect Data

Contactpunt: RMI-systeem

### 5.10 Afronden

In deze stap wordt Connect Data ingezet om te tonen welke foutcodes zijn opgelost in de samenvatting.

Data: Connect Data.

Contactpunt: RMI-systeem, werkorder.

## Conclusie

De volgende conclusies kunnen worden getrokken op de onderstaande deelvragen:

1. *Hoe ziet het huidige proces eruit waarin monteurs van de DAF-dealers data (foutcodes, waarschuwingen en signalen) gebruiken om een diagnose te stellen voor een truck?*

De volgende stappen worden door monteurs en Service Advisors van de DAF-dealer gevolgd om tot een diagnose te komen:

1. Klacht: de chauffeur meldt een probleem met de truck. De Service Advisor noteert de symptomen in de Diagnostic Assistent van het RMI-systeem.
  2. Werkorder: de Service Advisor maakt een werkorder aan met instructies voor de monteur.
  3. Ontvangen van voertuig: de truck arriveert in de werkplaats. De monteur opent het RMI-systeem en voert het chassisnummer van de truck in.
  4. Vehicle Check: de monteur sluit een laptop met DAVIE-software aan op de truck om foutcodes, waarschuwingen en signalen uit te lezen.
  5. Analyseren foutcodes: de monteur slaat deze gegevens op en uploadt deze naar het RMI-systeem. De monteur selecteert vervolgens de foutcodes die relevant zijn voor de klacht.
  6. Diagnose: de monteur volgt een stappenplan binnen het RMI-systeem om de oorzaak van de foutcode te achterhalen.
  7. Reparatie: de monteur repareert het onderdeel van de truck. Als een onderdeel niet onder garantie valt, neemt de Service Advisor contact op met de chauffeur.
  8. Validatie: de monteur controleert of het probleem is opgelost door de foutcodes opnieuw uit te lezen.
  9. Afronden: de monteur ontvangt een samenvatting van de werkzaamheden en opgeloste foutcodes.
- 
2. *Hoe ziet het nieuwe proces eruit waarin monteurs van DAF-dealers data (foutcodes, waarschuwingen en signalen) gebruiken om een diagnose te stellen voor een truck?*

Het nieuwe proces waarbij Connect Data wordt geïntegreerd, ziet er als volgt uit:

1. Klacht: de Service Advisor noteert de klacht van de chauffeur in de Diagnostic Assistent.
2. Analyseren: Tijdens het noteren van de klacht bekijkt de Service Advisor Connect Data om te controleren of de klacht overeenkomst met de gegeven waarschuwingen of foutcodes.
3. Werkorder: de monteur ontvangt een werkorder met instructies.
4. Ontvangen van voertuig: de truck arriveert in de werkplaats en de monteur opent het RMI-systeem om toegang te krijgen tot gegevens van het voertuig.
5. Vehicle Check: de monteur bekijkt de Connect Data.

6. Analyseren foutcodes: de monteur selecteert de relevante foutcodes en gebruikt filters binnen de Connect Data om de informatie sneller te analyseren.
7. Diagnose: de monteur volgt een stappenplan om de foutcodes te onderzoeken. Per stap kan de monteur Connect Data raadplegen voor extra ondersteuning.
8. Repartie: de truck wordt gerepareerd.
9. Validatie: met Connect Data wordt gecontroleerd of de foutcode opgelost is.
10. Afronden: de monteur ontvangt een samenvatting van de reparatie en de Service Advisor stelt een factuur voor de klant op.

Het huidige proces verschilt op een aantal punten met het vernieuwde proces:

- De Connect Data is beschikbaar voordat de truck in de werkplaats arriveert. Hierdoor kan de Service Advisor controleren of de klacht overeenkomt met de foutcodes en waarschuwingen.
- De monteur hoeft de foutcodes niet meer uit te lezen met de DAVIE. Het uitlezen van de DAVIE duurt ongeveer 5 minuten, net zoals het uploaden van de foutcodes in het RMI-systeem. Dit gebeurt twee keer, wat ongeveer 20 minuten per diagnose bespaart.
- De monteur kan de Connect Data gebruiken als extra ondersteuning in het stappenplan.

3. *Welke data hebben monteurs van de DAF-dealers nodig in bepaalde fases van het diagnoseproces?*

De service blueprint toont de plaatsen binnen het diagnoseproces waar data nodig is. In het huidige proces maken monteurs op de volgende plekken gebruik van data:

1. Klacht: De chauffeur noteert de symptomen.
2. Werkorder: bevat informatie over de chauffeur, de werkbeschrijving met handelingen, een inschatting van de tijd en kosten, en de benodigde onderdelen.
3. Vehicle Check en analyseren foutcodes: hier worden foutcodes, waarschuwingen en signalen gebruikt. Een foutcode, ook wel Diagnostic Troubleshooting Codes (DTC's) genoemd, bestaat uit een combinatie van cijfers en letters en bevat informatie zoals de datum, tijd en status van een foutcode. De soorten foutcodes zijn als volgt ingedeeld:
  - P-letter foutcode: Motorsysteemfout.
  - C-letter foutcode: Elektrische systeemfout.
  - B-letter foutcode: Interieursysteemfout.
  - U-letter foutcode: Communicatieproblemen.
4. Diagnose: het stappenplan in het RMI-systeem biedt technische handelingen die de monteur moet uitvoeren, zoals het meten van de bandspanning en olietemperatuur.
5. Repartie: hier worden diagnosegegevens, technische handleidingen en werkorderinformatie geraadpleegd.

6. Validatie: in deze stap worden foutcodes en waarschuwingen gecontroleerd.
7. Afronden: de samenvatting bevat voertuiginformatie, klantinformatie, opgeschreven symptomen en opgeloste foutcodes.

Met de integratie van Connect Data in het diagnoseproces verandert de manier waarop data beschikbaar is en gebruikt wordt. Hieronder bevinden zich de verschillen ten opzichte van het huidige diagnoseproces:

1. Analyseren: de Service Advisor kan nu analyseren of de symptomen die door de chauffeur zijn doorgegeven overeenkomen met Connect Data.
2. Vehicle Check en het analyseren van foutcodes: Connect Data toont automatisch de foutcodes, waarschuwingen en signalen, waardoor het uitlezen met de laptop niet meer nodig is.
3. Validatie: tijdens deze stap wordt Connect Data weergegeven, net zoals in de Vehicle Check.
4. Afronden: samenvatting met voertuiginformatie, klantinformatie, opgeschreven symptomen en de opgeloste foutcode door Connect Data.

## Bijlage 1: dealerproces

DAF is een groot bedrijf met veel processen. Deze opdracht richt zich op het diagnoseproces binnen de DAF-dealer. Deze bijlage bevat een compleet overzicht van het dealerproces. Het diagnoseproces valt onder dit dealerproces. Hieronder worden alle stappen beschreven van het dealerproces zoals opgesteld door DAF:

### 1 Verwerken van verzoek

Wanneer de chauffeur tijdens een rit problemen ervaart met de truck, neemt hij contact op met een DAF-dealer. De Service Advisor plant een afspraak in voor een diagnose.

Contactpunt vrachtwagenchauffeur: DAF-dealer.

### 2 Aanbod creëren

De Service Advisor noteert de klacht van de chauffeur in het RMI-systeem. Na het registreren van de klacht maakt de Service Advisor een werkorder aan met instructies voor de monteur om de diagnose efficiënt uit te voeren.

Contactpunt vrachtwagenchauffeur: Telefonisch of balie DAF-dealer.

Data: kleur en type van het waarschuwingslampje, betrokken, omschrijving van de klacht en informatie over locatie.

### 3 Aanbod goedkeuren

De vrachtwagenchauffeur ontvangt het aanbod en geeft goedkeuring of weigert indien nodig.

Contactpunt vrachtwagenchauffeur: ondertekening van aanbod.

### 4 Voorbereiding reparatie

De Service Advisor kijkt naar de mogelijkheden om een reparatie in te plannen. Als de oorzaak van het probleem duidelijk is, zoals een kapotte band, worden de onderdelen besteld.

Contactpunt vrachtwagenchauffeur: telefonisch of DAF-dealer.

### 5 Ontvangen van het voertuig

Het voertuig arriveert in de werkplaats. De monteur neemt de werkorder mee naar de werkplaats en gebruikt deze tijdens het diagnoseproces. Om toegang te krijgen tot de gegevens in het RMI-systeem, voert de monteur het chassisnummer in.

Data: Kilometerstand, registratienummer, motortype, uitlaatemissie, wieltype, cabineversie en afleveradres.

## 6 Reparatie uitvoeren werkplaats

De monteur voert de diagnose uit op de truck en leest de foutcodes uit van een truck met behulp van de DAVIE-software. Bij een onduidelijk probleem onderzoekt de monteur de oorzaak van het probleem en noteert hij welke reparaties nodig zijn. Hierna worden de onderdelen besteld en kan de truck gerepareerd worden.

Data: Foutcodes.

## 7 Reparatie afronden

Na het afronden van de reparatie ontvangt de chauffeur een samenvatting van de diagnose en noteert vervolgens op de werkorder de tijd die hij besteedt aan handelingen. De Service Advisor stelt op basis hiervan de factuur op.

## 8 Hand-over

Na het afronden van de reparatie wordt de factuur overgedragen. De factuur wordt vaak periodiek betaald door het vrachtwagenbedrijf waar de chauffeur voor werkt.

Contactpunt vrachtwagenchauffeur: DAF-dealerbalie.

## 9 Administratie

De Service Advisor slaat de factuur op in het Document Management System van de DAF-dealer.

## 10 Opvolging

Een paar weken na de reparatie neemt de DAF-dealer contact op met het vrachtwagenbedrijf om te controleren of het probleem is opgelost. Vaak ontvangt het bedrijf een enquête waarmee de klanttevredenheid wordt gemeten.

Contactpunt vrachtwagenchauffeur: telefonisch of e-mail.