



HANDLEIDING ONLINE REPAIR CAFE 2022

Oktober 2022

Rob Scargo
Alex Pikkert

INLEIDING

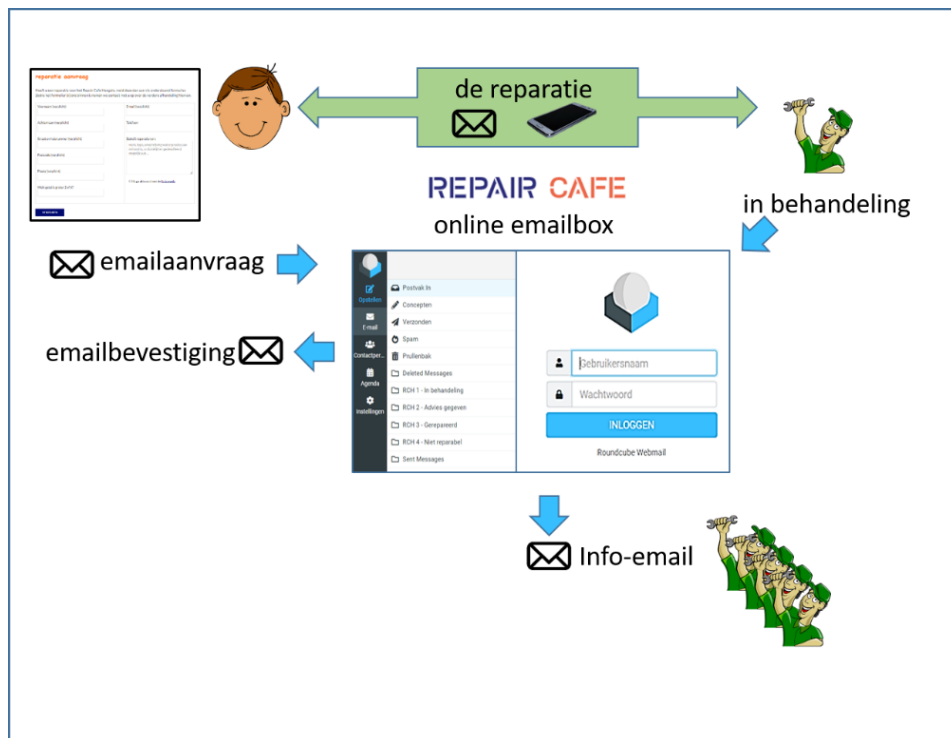
In deze onzekere tijden van corona is het voor veel Repair Cafés helaas niet mogelijk om de reguliere bijeenkomsten te organiseren. Om toch spullen te kunnen repareren (goed voor het milieu !) heeft het Repair Café Hengelo een nieuw online Repair Café opgezet. Hierbij repareren een aantal vrijwilligers thuis de spullen die via de Repair Café website opgegeven worden. Zij kijken regelmatig of er een reparatie aangemeld is en de reparatie wordt vervolgens uitgevoerd in nauw overleg tussen de klant en de reparateur.

Deze handleiding beschrijft de aanpassingen voor een website (gemaakt in Wordpress) en de werkwijze voor de reparateurs. Eventuele vragen hierover kunnen gestuurd worden naar ons mailadres: hengelorepaircafe@gmail.com

AANPASSINGEN EIGEN REPAIR CAFE WEBSITE

Als een Repair Café ook online reparaties wil gaan uitvoeren en ze hebben een bestaande (eigen) website, dan zijn onderstaande aanpassingen belangrijk om rekening mee te houden. De website van het Repair Café Hengelo is in Wordpress gemaakt. Omdat er wel erg veel verschillende systemen bestaan om een website mee te bouwen, is het niet mogelijk de aanpassingen voor online repareren voor elk type website aan te geven. In bijlage 1 is een omschrijving opgenomen van de te nemen stappen als de website in Wordpress is gemaakt.

- Aanmaken reparatie mailbox bij provider website (hosting partij)
- Website geschikt maken voor het gebruik van website formulieren (Forms)
- Aanmaken online reparatie aanvraag formulier op eigen Repair Café website
- Zorgen dat het webformulier beschermd wordt tegen spam(bots)
- Afhandeling website formulier (bevestiging/redirection, mail naar klant, reparateur en reparatie mailbox)
- Reparatie mailbox gebruikersafspraken maken, zodat de reparateurs weten wie ergens wel/niet mee bezig is
- Zorgen dat er toezicht blijft op de inhoud van de reparatie mailbox en de afhandeling van reparatie aanvragen, zodat alle mail wordt opgepakt en afgehandeld.



ONLINE REPAREREN, HOE WERKT HET ?

Om online repareren mogelijk te maken heeft het Repair Café een online mailbox (in ons geval van Roundcube Webmail) en een email adressenbestand van reparateurs die aan het online repareren meedoen. Al deze reparateurs hebben toegang tot deze online mailbox via een gebruikersnaam en een wachtwoord.

Op de website van het Repair Café staan een aanmeldbutton en een invulformulier. (Zie bijlage 2). De klant vult hier alle benodigde gegevens in en bij het verzenden komen de gegevens in een mailtje in de inbox van deze online mailbox terecht. Wij gaan zorgvuldig om met de ingevulde persoonlijke gegevens en zullen deze nooit aan derden doorgeven.

Daarna worden automatisch twee extra mailtjes door het systeem verzonden, ten eerste een bevestiging naar de klant dat de reparatie opgepakt zal worden en ten tweede een informatiemailtje naar alle in de online reparatiegroep aanwezige reparateurs. (Zie bijlage 3). Iedereen in deze groep kan vervolgens inloggen op deze mailbox en het binnengekomen verzoek bekijken. De mailbox heeft naast het postvak IN ook nog 4 belangrijke mappen:

- RCH1 – In behandeling
- RCH2 – Advies gegeven
- RCH3 – Gerepareerd
- RCH4 – Niet reparaabel

Als een van de reparateurs een verzoek gaat oppakken dan verplaatst hij/zij het binnengekomen mailtje naar de map “RCH1 – In behandeling” en neemt daarna contact op met de klant om de reparatie te beginnen.

Het contact met de klant kan leiden tot alleen een advies, een echte reparatie of een niet te repareren geval. De reparateur verplaatst afhankelijk van het resultaat de reparatiemail na afloop naar de betreffende map RCH2, RCH3 of RCH4 zodat iedereen in de groep kan zien wat er gebeurd is.

HOE WORDT DE REPARATIE ZELF UITGEVOERD?

De online mailbox wordt dus alleen gebruikt voor registratie, de reparaties zelf gaan geheel buiten deze online mailbox om. In de aanvraag van de klant staan daarvoor alle benodigde contactgegevens zodat de reparateur via mail, telefoon of Whatsapp contact op kan nemen.

Indien nodig kan bij dit eerste contact om aanvullende informatie zoals merk, typenummer, ouderdom etc. van het te repareren apparaat gevraagd worden. Hiermee kan de reparateur alvast wat research op internet doen om de reparatie succesvol uit te kunnen voeren. Er zijn ontzettend veel instructies te vinden, bijvoorbeeld op <https://nl.ifixit.com/Guide>.

Samen met de klant worden nadere afspraken gemaakt over de volgende punten:

- ✓ Wanneer wordt de reparatie uitgevoerd?
- ✓ Brengt de klant het apparaat of haalt de reparateur het op?
- ✓ Wie koopt de benodigde nieuwe onderdelen en waar worden deze gekocht?
- ✓ Is er toestemming nodig voor de aanschaf van nieuwe onderdelen?
- ✓ Wat is het maximum te besteden bedrag voor nieuwe onderdelen?
- ✓ Hoe worden de kosten betaald?
- ✓ Hoe wordt de vrije gift betaald?
- ✓ Hoe gaat het apparaat terugbezorgd worden?
- ✓ Hoe wordt het afgehandeld als het apparaat niet te repareren is?

Als een reparatie bij nader inzien erg risicovol is met betrekking tot mogelijke beschadiging of als er een grote emotionele waarde voor de klant aan zit, kan het advies ook zijn om het op een meer professionele wijze te laten repareren, bijvoorbeeld via de originele leverancier.

VEILIGHEID:

Houd de veiligheid van jezelf goed in de gaten als je thuis repareert. Let goed op draaiende onderdelen en delen waar een gevaarlijke hoge spanning op kan staan en op scherpe onderdelen tijdens de reparatie. Zorg ervoor dat er altijd iemand anders in de buurt is voor het onverhoopte geval dat er toch iets misgaat. ..

Ook het gerepareerde apparaat moet natuurlijk altijd veilig zijn er blijven tijdens later gebruik gelet op isolatie , bewegende en scherpe onderdelen.

VERGOEDING:

Betaling zal in veel gevallen contant zijn, ook in veel gevallen de verrekening van de nieuw aangeschafte onderdelen. Als de vrije gift ook contant betaald wordt, maak deze dan over op het rekeningnummer van het Repair Café. De vrije gift kun je ook aanmoedigen door een briefje af te geven met het Repair Café rekeningnummer erop, zie bijlage 4.

AFGIFTEBEWIJSJE:

Het afgeven van de te repareren spullen gaat meestal in goed vertrouwen. Als de klant toch vraagt om een afgiftebewijsje, maak dan een eenvoudig briefje met daarop een korte omschrijving van het ingeleverde apparaat en de datum en je naam/handtekening. Meestal zal dit niet nodig zijn omdat het ingeleverde apparaat al in de ogen van de klant afgeschreven is....

BIJLAGEN:

1. Website en hosting zaken benodigd bij een online Repair Café.
2. Voorbeeld website aanpassing Repair Café Hengelo (aanmeldbutton en formulier).
3. De mailtjes van de online mailbox.
4. Het vrije-gift briefje.

BIJLAGE 1:

Website en hosting zaken benodigd bij een online Repair Café.

In onderstaand voorbeeld is uitgegaan van een RC website die gemaakt is met WordPress.

Stap 1

Maak een nieuwe mailbox aan bij je hosting provider en noem deze

“Reparatie@<domein>.<nl>

Maak binnen deze mailbox onderstaande mappen aan

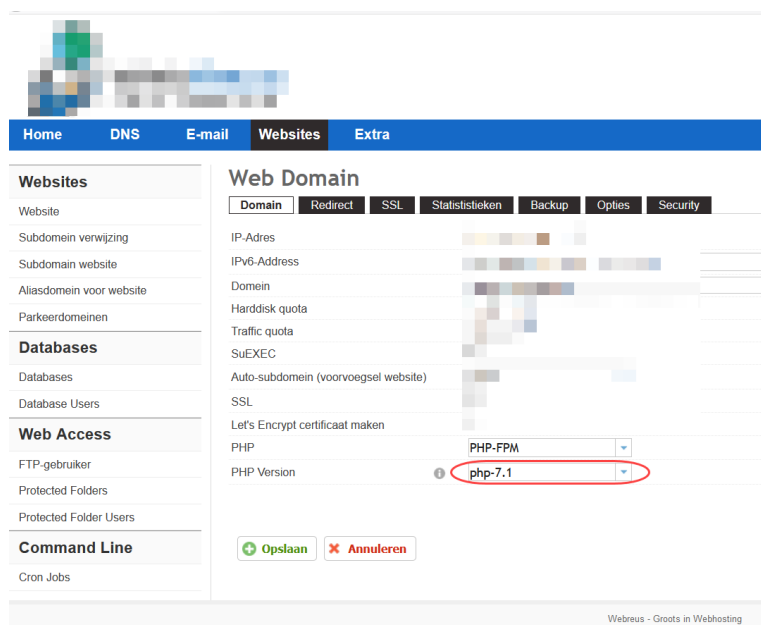
- RC1 – In behandeling
- RC2 – Advies gegeven
- RC3 – Gerepareerd
- RC4 – Niet reparabel

Zorg er voor dat de *inlognaam* en het *wachtwoord* van de (online/webmail) mailbox bekend is bij de reparateurs die mee doen aan het online Repair Café.

Stap 2

Zorg dat je WordPress versie en de geïnstalleerde Plugins allemaal zijn bijgewerkt naar de meest recente versie (*doe dit wel veilig en doordacht zodat je niet voor verassingen komt te staan na afloop en de website bijvoorbeeld helemaal niet meer werkt !*)

Zorg er voor dat je PHP versie 7.1 of **hoger** is (*hogere versie aanbevolen*).



Om te zien welke PHP versie je momenteel gebruikt kun je gebruik maken van deze WordPress Plugin: **Display PHP Version**.

Je kan binnen WordPress testen of je veilig de PHP versie kan ophogen in de portal van je hosting provider. Dat kan met behulp van deze WordPress Plugin :

PHP-compatibiliteitschecker

Stap 3

Onderstaande WordPress Plugins kun je gebruiken om het website reparatie aanmeldformulier te maken en te configureren naar wens :

Akismet Anti-Spam

Contact Form 7

Contact Form 7 - Success Page Redirects

More Mails for Contact Form 7

Flamingo

MaxButtons

Head, Footer and Post Injections (voor bijv. Google Recaptcha 3 implementatie)

WP-Mail-SMTP

BIJLAGE 2:

Voorbeeld websiteaanpassing Repair Café Hengelo.

1. Website informatie pagina

(de knop is gemaakt met Maxbuttons plugin)

OF ... meld uw reparatie online bij ons aan

U kunt uw reparatie ook online bij ons aanmelden.
Onze reparateurs zullen dan uw te repareren product vanuit huis proberen te herstellen.
U ontvangt hierover verdere uitleg en instructies per mail na aanmelding.

Reparatie aanmelden

2. Website reparatie aanmeldformulier

reparatie aanvraag

ook beschermd via Google Recaptcha 3

Heeft u een reparatie voor het Repair Café <plaats> meld deze dan aan via onderstaand formulier.
Zodra het formulier bij ons binnen is nemen we contact met u op over de verdere afhandeling hiervan.

Voornaam (verplicht) met een Akismet (anti-spam) veld	E-mail (verplicht)
Achternaam (verplicht)	Telefoon
Straat en huisnummer (verplicht)	Betreft reparatie van :
Postcode (verplicht)	merk, type, omschrijving wat er precies aan de hand is, zo duidelijk en gedetailleerd mogelijk aub ...
Plaats (verplicht)	☐ Ik ga akkoord met de huisregels
Welk getal is groter 2 of 6? Contact Form 7 - quiz veld	Contact Form 7 - acceptatie veld

VERSTUREN

BIJLAGE 3:

De mailtjes van de online mailbox.

Mail 1 : De bevestigingsmail die naar de klant gaat

Hallo [your-firstname],
Bedankt voor je reparatie aanvraag bij Repair Cafe [plaats]. We gaan je aanmelding verwerken.
Één van onze reparateurs zal contact met je opnemen over de vervolgstappen van de reparatie.
LET OP : Een "reply" op deze mail is helaas niet mogelijk.
Gegevens van je reparatie aanvraag :
Voornaam : [your-firstname]
Achternaam : [your-lastname]
Straat en huisnummer : [your-address]
Postcode : [your-postalcode]
Plaats : [your-place]
E-mail : [your-email]
Telefoon : [your-phone]
Huisregels : [akkoord]

Mail 2 : de informatiemail die naar alle online reparateurs gaat

Beste reparateurs van Repair Cafe [plaats],
Er is een nieuwe online reparatie aanvraag binnengekomen via de website van Repair Cafe [plaats].
Je kan deze aanvraag bekijken in de daarvoor beschikbaar gestelde **reparatie** mailbox van het Repair Cafe.
Mocht je deze aanvraag willen uitvoeren, verplaats dan het reparatie aanvraag bericht uit het **Postvak In** naar 1 van onderstaande postvak-mappen, zodat de andere reparateurs weten dat er al iemand met deze reparatie aanvraag bezig is/gaat.
RCH 1 - In Behandeling
RCH 2 - Advies gegeven
RCH 3 - Gerepareerd
RCH 4 - Niet reparabel
Veel succes gewenst met de reparatie !
Met vriendelijke groet,
Repair Cafe [plaats]

Mail 3 : de aanvraagmail van de klant die in de postvak IN van de online mailbox komt.

Hallo reparateurs van Repair Cafe [plaats],
Er is een nieuwe reparatie aanvraag gedaan via de website.
Deze aanvraag is van [your-firstname] [your-lastname] <[your-email]>.
De gegevens van [your-firstname] zijn als volgt :
Voornaam : [your-firstname]
Achternaam : [your-lastname]
Straat en huisnummer : [your-address]
Postcode : [your-postalcode]
Plaats : [your-place]
E-mail : [your-email]
Telefoon : [your-phone]
Huisregels : [akkoord]
Betreft reparatie van : [your-message]

BIJLAGE 4:

Het vrijgift briefje.



Hopelijk bent u blij met uw gerepareerde apparaat!

U kunt uw vrije gift storten op ons rekening nummer NL*****

Tnv *** (leden Repair Café [plaats])**

Hartelijk dank voor uw donatie