

1 Projectmanagement

De oplossing ondersteunt Nidos bij het plannen, uitvoeren en monitoren van en (tussentijds) rapporteren over projecten, inclusief projecten waar externe partijen bij betrokken zijn zoals leveranciers. De oplossing vormt een integraal onderdeel van de suite en werkt naadloos samen met oplossingen voor bijvoorbeeld financiën, HRM, servicemanagement en inkoop. Het doel is om projecten van begin tot eind beheersbaar te maken in termen van tijd, geld, kwaliteit en capaciteit.

1.1 Projectregistratie en -structuur

Gebruikers kunnen nieuwe projecten aanmaken met basisgegevens zoals projectnaam, type, opdrachtgever, verantwoordelijke en looptijd.

Projecten kunnen worden onderverdeeld in fasen, deelprojecten en werkpakketten. Binnen elk onderdeel kunnen doelen, deliverables en verantwoordelijkheden worden vastgelegd.

De oplossing biedt templates voor standaardprojecten en workflows, zodat herhalende typen projecten snel kunnen worden opgezet met voor gedefinieerde activiteiten en rollen.

1.2 Planning en capaciteitsbeheer

Binnen elk project kan een planning worden opgesteld op basis van activiteiten, mijlpalen en afhankelijkheden.

De oplossing biedt een grafische planningstool (bijv. Gantt-weergave) waarmee taken, duur en volgorde inzichtelijk zijn. De oplossing ondersteunt het werken met een Work Breakdown Structure (WBS) waarmee projecten hiërarchisch kunnen worden opgebouwd uit fasen, deelprojecten, werkpakketten en taken, inclusief bijbehorende workflows. Binnen elk niveau kunnen doelen, deliverables, verantwoordelijken en voortgang worden vastgelegd.

Capaciteitsplanning is geïntegreerd met de HRM-oplossing, zodat de inzet van medewerkers kan worden afgestemd op hun beschikbaarheid, functieprofiel en urenbudget. Over- of onderbezetting wordt automatisch gesignaleerd.

1.3 Begroting en financieel beheer

Voor elk project kan een begroting worden opgesteld waarin kosten en opbrengsten worden vastgelegd per fase, activiteit of kostensoort.

De oplossing kan budgetten vergelijken met realisatiecijfers uit de financiële administratie.

Kosten (zoals uren, inkoop en declaraties) worden automatisch doorgeboekt of gesynchroniseerd met de financiële oplossing, zodat een actueel beeld van de projectresultaten ontstaat.

1.4 Risico- en kwaliteitsbeheer

Binnen elk project kunnen risico's en issues worden geregistreerd, voorzien van prioriteit, eigenaar en mitigerende acties.

Ook kwaliteitscriteria, toetsmomenten en goedkeuringsstappen kunnen worden vastgelegd en opgevolgd.

1.5 Rapportages

De oplossing bevat uitgebreide rapportagefunctionaliteit voor projecten, werkpakketten en taken. Gebruikers kunnen rapportages genereren over voortgang, planning, capaciteit, kosten en kwaliteit, zowel op projectniveau als op detailniveau.

De rapportages zijn gebaseerd op actuele gegevens en worden automatisch bijgewerkt op basis van de geregistreerde voortgang en realisatie.

2 Servicemanagement

De servicemanagementoplossing ondersteunt Nidos bij het eenvoudig registreren, afhandelen en monitoren van serviceverzoeken, meldingen en incidenten op het gebied van zowel facilitaire dienstverlening als IT-ondersteuning als HR dienstverlening. De oplossing vormt een integraal onderdeel van de bedrijfsvoeringssuite en is nauw verbonden met oplossingen voor contractbeheer, planning, financiën en HRM.

Het doel is om een centraal loket te bieden voor alle interne en externe servicevragen.

De oplossing voorziet in een webbased interface. Het is daarnaast een wens van Nidos om ook via mobiele toegang (mobiele telefoon of tablet) meldingen af te handelen.

Voor alle onderstaande onderdelen gelden de volgende algemene vereisten:

- Mogelijkheid om in bulk wijzigingen of acties uit te voeren
- Mogelijkheid om informatie uit de oplossing te exporteren of informatie te importeren (in bulk).
- Mogelijkheid om HR meldingen af te schermen voor behandelaars van andere gebruikersgroepen.
- Mogelijkheid om organisatiebreed incidenten te kunnen registreren, classificeren, automatisch toewijzen en opvolgen, met inzicht in oorzaak, impact en voortgang, en mogelijkheden voor trendanalyse ter voorkoming van herhaling.

2.1 Meldingen en serviceverzoeken

Melders en meldersgroepen kunnen via een centraal portaal meldingen (klachten, wensen, informatievragen of storingen) indienen. Dit kan betrekking hebben op IT-diensten (zoals applicatieproblemen of toegangsverzoeken) of facilitaire zaken (zoals storingen, schoonmaakverzoeken of reserveringen van ruimtes). Ook vragen en verzoeken van medewerkers en managers voor HR en Salarisadministratie kunnen via het portaal worden ingediend.

Daarnaast kunnen melders via mail, telefoon of fysieke balie een melding doen. Deze meldingen kunnen door de behandelaars worden vastgelegd namens de melder.

Bij het indienen of aanmaken van een melding worden (automatisch) de relevante

gegevens vastgelegd, zoals melder, contactgegevens, locatie, soort melding, en eventueel gekoppelde assets of contracten. Het is daarbij ook mogelijk om foto's toe te voegen aan de melding. De servicedesk kan vervolgens de prioriteit bepalen van een melding. De oplossing biedt dynamische formulieren en keuzemenu's, zodat de melder eenvoudig het juiste type melding kan selecteren.

Zodra een melding is geregistreerd, wordt automatisch een ticket aangemaakt dat volgens vooraf gedefinieerde workflows wordt afgehandeld. De melder ontvangt een bevestiging en kan via het selfserviceportaal de status van de melding volgen en opvragen. De melder en behandelaar kunnen via de oplossing communiceren over de melding. Daarnaast kunnen behandelaars onderling ook communiceren binnen de oplossing zonder dat dit voor de melder zichtbaar is.

2.2 Workflow en afhandeling

De servicemanagementoplossing beschikt over een configureerbare workflow-engine waarmee processen kunnen worden afgestemd op Nidos. Elk type melding of serviceverzoek kan worden gekoppeld aan een eigen proces met stappen, statussen en verantwoordelijken.

Tickets worden automatisch toegewezen aan de juiste behandelaar, serviceteam of leverancier op basis van het soort melding, locatie of prioriteit. Indien nodig kan een melding worden doorgeschakeld of geëscaleerd volgens vooraf ingestelde regels. Tijdens de behandeling kunnen medewerkers notities toevoegen, acties registreren en documenten koppelen. De doorlooptijd van elk verzoek wordt bewaakt, en overschrijding van serviceniveaus (SLA's) wordt gesignaleerd zodat tijdig kan worden ingegrepen. Na afhandeling van een ticket kan de melder gevraagd worden om feedback over de afhandeling van de melding.

2.3 Kennisbank en selfserviceportaal

Om de melders zelfredzamer te maken, bevat de oplossing een geïntegreerde kennisbank. Hierin kunnen veelgestelde vragen, handleidingen en instructies worden opgeslagen en geraadpleegd, zowel openbaar voor alle melders, als specifiek voor behandelaars. Voor de behandelaars vanuit de serviceorganisatie is er ook een kennisbank beschikbaar en kunnen herbruikbare (standaard) antwoorden worden gedefinieerd. Vanuit een melding worden automatisch relevante kennisitems of antwoorden getoond aan de behandelaar.

Daarnaast kan de serviceorganisatie een producten- en dienstencatalogus publiceren. Het selfserviceportaal fungeert als digitale balie waar melders meldingen kunnen indienen, de status van lopende verzoeken kunnen bekijken, en antwoorden op hun vragen kunnen vinden zonder tussenkomst van de servicedesk.

Zo wordt de druk op de behandelaars verminderd en verbetert de kwaliteit en snelheid van de dienstverlening.

2.4 Asset- en configuratiebeheer

De oplossing bevat functionaliteit voor het beheren van assets en configuratie-items (CI's). Zowel fysieke objecten (zoals gebouwen, installaties en werkplekken) als IT-assets (zoals servers, laptops en softwarelicenties) kunnen worden geregistreerd, voorzien van kenmerken, locaties en eigenaarschap en gekoppeld worden aan personen. Fysieke objecten (facilitaire assets) kunnen gekoppeld worden aan een gebouw en/of ruimte (zie 2.5).

Door de integratie met meldingen en serviceverzoeken is op elk moment inzichtelijk aan welk object een incident is gekoppeld en welke onderhoudshistorie daaraan verbonden is.

In het geval van ITSM ondersteunt de oplossing het beheer van relaties tussen CI's in een configuration management database (CMDB), waardoor de impact van incidenten en wijzigingen beter kan worden beoordeeld. De CMDB is ook gekoppeld met mobile device management (MDM)

2.5 Vastgoed- en locatiebeheer

De oplossing bevat functionaliteit voor het beheren van vestigingen en locaties en bijbehorende gegevens, zoals oppervlakte, functie, gebruik, huurprijzen, servicekosten en meterstanden. Panden kunnen worden geregistreerd met kenmerken, locaties en eigenaarschap en gekoppeld aan contracten en leveranciers. Werkopdrachten kunnen direct aan specifieke vestigingen of locaties en leveranciers verbonden. Hierdoor is voor Nidos op elk moment inzichtelijk welke werkzaamheden plaatsvinden, door wie deze worden uitgevoerd en wat de voortgang is. Rapportages en dashboards bieden real-time inzicht in kosten, onderhoudshistorie en geplande activiteiten.

Daarnaast ondersteunt de oplossing projectmatig werken bij facilitaire processen zoals het openen of sluiten van panden. Projecten kunnen worden opgebouwd uit taken, werkopdrachten en betrokken partijen, waarbij gebruik wordt gemaakt van herbruikbare sjablonen voor standaardacties.

2.6 Contract- en SLA-beheer

De servicemanagementmodule is gekoppeld aan de oplossing voor contractbeheer waarin alle contracten met leveranciers, verhuurders/eigenaren, beheerders en dienstverleners centraal worden geregistreerd. De contactinformatie van de externe partijen is hiermee ook inzichtelijk in de servicemanagement oplossing, bijv. bij een melding.

Dankzij deze informatie kan de servicemanagementmodule de bijbehorende serviceniveaus (SLA's) en prestatieafspraken automatisch uitlezen en toepassen op meldingen, serviceverzoeken en werkorders. Bij de registratie of behandeling van een melding kan zo direct worden vastgesteld welke afspraken gelden voor reactietijd, oplostijd en verantwoordelijkheden. Leveranciers of contracten kunnen worden gekoppeld aan vestigingen en locaties (zie 2.5). Naast prestatieafspraken met externe

partijen worden ook interne servicelevels vastgelegd en kan hierover worden gerapporteerd.

De oplossing bewaakt de naleving van deze serviceniveaus in real time. Wanneer een drempelwaarde of overeengekomen reactietijd dreigt te worden overschreden, wordt automatisch een waarschuwing of escalatie gegenereerd. De resultaten van de prestatieafspraken worden inzichtelijk gemaakt in rapportages en dashboards, zodat de prestaties van zowel interne teams als externe leveranciers objectief kunnen worden geëvalueerd.

Op deze manier blijft het beheer van contracten centraal georganiseerd, terwijl servicemanagement optimaal gebruikmaakt van die gegevens om de operationele uitvoering en kwaliteitsbewaking van de dienstverlening te ondersteunen.

2.7 Planning en taakbeheer

De oplossing ondersteunt de planning van werkzaamheden, bijvoorbeeld voor onderhoud, inspecties of geplande changes.

Taken kunnen automatisch worden gegenereerd op basis van onderhoudsschema's of serviceverzoeken en worden toegewezen aan medewerkers of externe partijen zoals leveranciers. De taken kunnen vervolgens gekoppeld worden aan één of meerdere vestigingen of locaties.

Planners beschikken over een overzicht van de beschikbare capaciteit en lopende werkzaamheden, zodat de inzet van middelen optimaal kan worden afgestemd.

Daarnaast biedt de oplossing inzicht in de werkvoorraad per dag. Behandelaren of beheerders beschikken over een takenbord of overzichtsscherm waarin alle taken worden weergegeven. Voor coördinerende behandelaren is dit ook op teamniveau inzichtelijk. Bij ziekte of afwezigheid kan de werkvoorraad worden herverdeeld aan andere teamleden zodat continuïteit wordt gewaarborgd.

2.8 Rapportages

De oplossing bevat uitgebreide rapportagefunctionaliteit. Rapportages bieden inzicht in de prestaties, workload en kwaliteit van de dienstverlening.

Behandelaren kunnen rapportages genereren over meldingen, incidenten, serviceverzoeken, changes, onderhoudswerkzaamheden en contractprestaties.

3 CRM

De oplossing ondersteunt Nidos bij het centraal beheren van relaties, contactpersonen en contactmomenten. De gevraagde functionaliteiten beperken zich tot het zorgvuldig vastleggen van contactinformatie en communicatiegeschiedenis met interne (bijv. jeugdzorglocaties) en externe partijen (bijv. leveranciers of gemeentes). Nidos is niet op zoek naar oplossing voor verkoop of leads registratie.

De oplossing is bedoeld als digitale vervanging van de traditionele kaartenbak: één centrale en betrouwbare bron van contactgegevens van organisaties, personen en

samenwerkingspartners. Hierdoor wordt kennis over relaties niet langer verspreid of persoonsgebonden, maar organisatiebreed beschikbaar.

3.1 Relatieregister

De oplossing bevat een centraal register waarin alle relaties worden vastgelegd. Dit kunnen organisaties of individuele contactpersonen zijn. Per relatie kunnen basisgegevens worden opgeslagen, zoals naam, adres, contactgegevens, type organisatie, functie of rol van de contactpersoon en eventuele interne contactverantwoordelijke.

De structuur van het register is eenvoudig en overzichtelijk, met de nadruk op betrouwbaarheid en toegankelijkheid van gegevens. Dubbele registraties kunnen worden opgespoord en samengevoegd om de datakwaliteit te waarborgen.

3.2 Registratie van contactmomenten en gesprekken

Naast de basisgegevens van relaties biedt de oplossing de mogelijkheid om contactmomenten vast te leggen, zoals telefoongesprekken, vergaderingen, e-mails of bezoeken. Bij elk contactmoment kunnen datum, betrokken personen, het onderwerp van gesprek en eventuele vervolgacties worden geregistreerd.

De oplossing ondersteunt eenvoudige verslaglegging, zodat gebruikers korte notities of samenvattingen kunnen toevoegen. Deze contacthistorie vormt een chronologisch overzicht van alle interacties met een relatie en is toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers.

Zo kan altijd worden nagegaan wat er eerder is besproken of afgesproken, ongeacht wie het contact heeft gehad.