

# **JUNO**

***facility performance***



## **technische specificaties**

### **versie 3.0**

De wereld van het facilitair beheer is onmiskenbaar verbonden met complexe processen van activiteiten, contracten en incidenten. Een van de belangrijke uitdagingen is het overzichtelijk en transparant weergeven, beheren en communiceren van deze processen.

Dit is waar JUNO in het spel komt. JUNO is een innovatieve webapplicatie waarin de nadruk is gelegd op gebruikersvriendelijkheid, veiligheid, en een transparante structuur. Door een ijzersterke fusie van jarenlange ervaring en de nieuwste technieken waarborgt deze applicatie een intuïtieve gebruikersomgeving als fundament voor het facilitair beheer.

## **1. Voorwoord: over dit document**

In deze functionele specificatie worden de mogelijkheden en voordelen van JUNO uiteengezet.

Het eerste deel bespreekt algemene features van JUNO. Snelheid, gebruiksgemak en efficiency worden uitgebreid besproken.

In het tweede deel, komen de krachtige methoden aan bod die JUNO biedt om uw facilitaire processen op innovatieve wijze te ondersteunen.

## Inhoud

1. Voorwoord: over dit document .....	2
Inhoud .....	3

### **Deel 1: Algemene 'features' van JUNO**

3. Plaatsonafhankelijk en supersnel.....	5
4. U kunt uw eigen taal hanteren.....	5
5. Repetitieve taken zijn voor JUNO, niet voor de medewerker .....	5
6. Snel en gemakkelijk zoeken via Direct Search .....	6
7. Intuïtief en krachtig gebruikerssysteem .....	6
8. Documentatie en hulp met één druk op de knop.....	6
9. Altijd een compleet overzicht van de stand der zaken.....	7
10. Interessante statistieken door complete historie .....	7
11. Heldere en eenvoudige communicatie tussen betrokken partijen.....	7
12. Intelligente planning van onderhoudstaken op basis van speciale contracten .....	8
13. Volledige procesintegratie .....	8
14. Inrichting op basis van het Facility Identification Protocol (FIP) .....	8
15. Gemakkelijk toevoegen van documenten .....	9
16. JUNO garandeert de veiligheid en integriteit van uw data.....	9
17. Is uw klant tevreden na het verhelpen van een incident?.....	9
18. Duidelijke e-mail-communicatie met relaties .....	10
19. Verstrekken van opdrachten.....	10
20. Uitgebreide en flexibele rapportages in een handomdraai .....	10

<b>Deel 2: Functionaliteit</b> .....	<b>11</b>
22. Service Desk .....	11
23. Workflows/Taken .....	11
24. Gebouwinrichting .....	12
25. Cockpit .....	12
26. Serviceplannen .....	13
27. Planning .....	14
28. Incidenten .....	14
29. Aanbevelingen en voorstellen.....	15
30. Correspondentie.....	15
31. Integratie met OBSERVER, facility controls® .....	15

## Deel 1: Algemene 'features' van JUNO

### 2. Plaatsonafhankelijk en supersnel

De applicatie werkt volledig op iedere computer met een moderne internetbrowser. Hierdoor hoeft er geen software geïnstalleerd te worden om gebruik te maken van het systeem, en zijn er geen problemen met de installatie.

### 3. U kunt uw eigen taal hanteren

In de facilitaire wereld gebruiken verschillende bedrijven verschillende termen. U kunt uw eigen termen instellen; deze termen worden dan gehanteerd in de gehele applicatie. Behalve deze eigen taal kunt u ook meerdere talen instellen. Op deze manier kan gemakkelijk contact worden onderhouden met internationale relaties.

### 4. Repetitieve taken zijn voor JUNO, niet voor de medewerker

Eén feature die hulp biedt bij repetitieve taken is *MSS (Multiple Selection Support)*: de mogelijkheid om een bewerking bij meerdere items uit een lijst tegelijk uit te voeren. Zo kunt u bijvoorbeeld lijsten activiteiten en taken in één keer afmelden.

De tweede feature is het *Collectief geheugen*; door het toevoegen van items, breidt u de kennis uit van uw systeem. Als u dan een zelfde item nogmaals toevoegt, wordt dit automatisch gesuggereerd. Zo zullen meldingen die bijvoorbeeld een jaar eerder ook al eens gemeld werden, worden voorgesteld.

Om dit te verduidelijken: denk aan een werkbeschrijving voor een activiteit. Als u meerdere malen dezelfde taak toevoegt, wordt automatisch de werkbeschrijving gesuggereerd. Hierdoor hoeft u soortgelijke taken geen twee keer uit te voeren.

## 5. Snel en gemakkelijk zoeken via Direct Search

Direct Search zorgt dat u snel uw doel vindt in de grote hoeveelheid informatie die de facilitaire processen met zich meebrengen. Door te zoeken via Direct Search, wordt tijdens het typen direct gezocht in uw data, en krijgt u gelijk suggesties terug. Hierdoor wordt uw zoektijd naar data sterk geminimaliseerd.

## 6. Intuïtief en krachtig gebruikerssysteem

Het gebruikerssysteem is geheel gericht op uitgebreide functionaliteit met behoud van gebruikersgemak en overzicht.

Autorisaties worden verleend aan de hand van *groepen* en door *opdrachtgevers* toe te wijzen. Door het groepensysteem kunnen verschillende medewerkers hun eigen functies en mogelijkheden krijgen binnen het systeem.

Het groepensysteem is echter niet beperkt tot medewerkers van uw facilitair bedrijf; ook relaties kunnen ingedeeld worden in groepen. Hierdoor ontstaat een krachtig systeem, waarin het bijvoorbeeld mogelijk is externe relaties incidenten aan te laten nemen, te laten registreren, en zelfs te laten verwerken (denk aan telefooncentrales voor noodgevallen; telefonisten kunnen dan zelf de informatie vinden om direct contact op te nemen met een leverancier).

Door een relatie de status opdrachtgever toe te kennen, kan deze persoon zelf ook een gedeelte van het beheer voor het eigen bedrijf over nemen; de relatie kan onder meer zelf een persoon toevoegen voor zijn eigen bedrijf. Opdrachtgevers kunnen ook zelf incidenten melden.

## 7. Documentatie en hulp met één druk op de knop

In JUNO is afgestapt van grote onoverzichtelijke handleidingen. Documentatie wordt verschaft vanuit de pagina's zelf, op de plek waar dat nodig is; de hulp is geïntegreerd in het systeem.

Door op kleine vraagtekens te klikken verschijnt tekst en uitleg bij uitgebreidere en moeilijkere functies.

## **8. Altijd een compleet overzicht van de stand der zaken**

Via de *Cockpit* (zie deel 2) ziet u in één oogopslag de urgente incidenten, de aankomende onderhoudstaken, de taken die uitgevoerd moeten worden, etc.

## **9. Interessante statistieken door complete historie**

Via een krachtig database-systeem worden alle mutaties van informatie opgeslagen. Dit heeft niet alleen een positieve impact op de veiligheid van data, maar zorgt ook voor een informatieve historie.

Zo kan bijvoorbeeld de gemiddelde doorlooptijd van incidenten berekend worden, algemeen of per leverancier. Bij ieder incident, iedere activiteit en ieder contract worden alle mutaties weergegeven, zodat het proces later inzichtelijk is voor medewerkers van uw facilitaire organisatie.

## **10. Heldere en eenvoudige communicatie tussen betrokken partijen**

JUNO kent een uitgebreid logboek-systeem; activiteiten, incidenten, serviceplannen, gebouwen, ruimten en objecten hebben allemaal hun eigen logboeken.

Zo kan makkelijk gecommuniceerd worden tussen de verschillende partijen die betrokken zijn bij een proces.

## **11. Intelligente planning van onderhoudstaken op basis van speciale contracten**

JUNO kent een uitgebreid systeem van inplannen van activiteiten en contracten. Per leverancier kunt u een contract opstellen (een *Serviceplan*). Dit contract kan bestaan uit een aantal activiteiten, een leverancier, een aantal SLA's, en een contractduur (zie Deel 2, over Serviceplannen).

## **12. Volledige procesintegratie**

Eindelijk is procesintegratie mogelijk tussen de facilitair beheerder en een externe partij (bijvoorbeeld de loodgieter, schoonmaker of de planner van onderhoud). Omdat u leveranciers rechten kunt geven in JUNO is er écht sprake van volledige procesintegratie; zij maken immers gebruik van dezelfde applicatie.

## **13. Inrichting op basis van het Facility Identification Protocol (FIP)**

Registratie van gebouwen en middelen geschiedt volgens FIP (Facility Identification Protocol, vastgelegd in een NEN-normering 2580). Dit protocol identificeert gebouwen en ruimten, objecten en bedrijfsmiddelen.

Het Facility Identification Protocol is gebaseerd op jarenlange facilitaire ervaring en intensief onderzoek, en is een culminatie van facilitaire know-how.

## **14. Gemakkelijk toevoegen van documenten**

Voor elk gebouw, ruimte, object en bedrijfsmiddel dat in het systeem staat, kunnen eenvoudig documenten opgeslagen worden. Denk hierbij aan werkbeschrijvingen, constructie- en/of installatietekeningen (CAD), manuals, bestellijsten, foto's (aparte weergave) etc.

## **15. JUNO garandeert de veiligheid en integriteit van uw data**

JUNO maakt gebruik van een innovatief database-systeem, dat garant staat dat informatie nooit corrupt kan worden, dat verwijzingen altijd kloppen, en dat er nooit informatie verloren kan gaan. Er worden dagelijks back-ups gemaakt en de situatie van enig moment in de tijd kan ten aller tijden gereconstrueerd worden.

## **16. Is uw klant tevreden na het verhelpen van een incident?**

Indien de Service Desk Medewerker of de kwaliteitsmanager van de melder verneemt dat een incident naar tevredenheid is opgelost, krijgt het incident de status 'klant tevreden'.

De melder krijgt altijd terugkoppeling van het systeem, bijvoorbeeld via e-mailberichtjes. U zou het systeem ook zo kunnen inrichten dat de terugkoppeling een taak voor u of één van uw medewerkers wordt .

In alle gevallen worden de gegevens van het incident en van de terugkoppeling opgeslagen, ten behoeve van rapportages en (leveranciers-) evaluaties.

## **17. Duidelijke e-mail-communicatie met relaties**

Er kunnen emailsjablonen worden aangemaakt die worden aangeboden aan beheerders, bijvoorbeeld bij het maken van een nieuwe activiteit of het melden van een storing.

De sjablonen kunnen ook gebruikt worden voor het maken van periodieke emails voor relaties (denk bijvoorbeeld aan een maandoverzicht van alle activiteiten voor een bepaald gebouw). Relaties kunnen zich vervolgens op deze emails abonneren.

## **18. Verstrekken van opdrachten**

Een ander groot voordeel is dat opdrachten aan uw leverancier verstrekt worden op basis van dat wat in JUNO geregistreerd staat. Hierdoor is het absoluut onmogelijk dat er een discrepantie ontstaat tussen dat wat u verwacht en dat wat door de leverancier verkocht is. Kortom: het contractbeheer is gewaarborgd in een systeem dat uniform is en rekening houdt met de impact van de afspraken gedurende de looptijd van het contract.

Natuurlijk kunt u ook de lopende afspraken en contracten leidend laten zijn om het systeem in te richten. U kunt JUNO zo inrichten dat de start van een Serviceplan (zie Deel 2), het veranderen van een leverancier en het beëindigen van een contract een workflow of een taak genereert (zoals een contractbespreking of een opzegging).

## **19. Uitgebreide en flexibele rapportages in een handomdraai**

Van verschillende processen kunnen rapporten gemaakt worden. Voorbeelden hiervan zijn alle activiteiten over een zekere periode, of alle incidenten die gemeld zijn binnen een bepaald gebouw. De rapporten kunnen in verschillende formaten worden opgevraagd (onder andere Adobe PDF, XML, Microsoft Word en Microsoft Excel).

## Deel 2: Functionaliteit

JUNO is opgebouwd uit componenten, die elk hun eigen taak uitvoeren binnen het geheel. De functionaliteit wordt uitgelegd aan de hand van een korte beschrijving van elk van deze modules.

### 20. Service Desk

In Service Desk kunnen incidenten geïnventariseerd, geregistreerd en doorgemeld worden.

Aan de hand van de dienst waar het incident onder valt, kan er door het systeem een van te voren ingestelde leverancier gesuggereerd worden.

### 21. Workflows/Taken

Het is mogelijk heel eenvoudig workflows te maken voor standaardprocedures. Bij het maken van een workflow wordt een doorlooptijd en een persoon of een groep van personen toegekend. De persoon die verantwoordelijk is voor één of meerdere taken kan deze taken delegeren aan anderen zonder dat hij zijn of haar verantwoordelijkheid delegeert.

Workflows zijn niet alleen eenvoudig in te richten, ze zijn ook in een handomdraai aangepast. Standaard workflows kunnen aan verschillende zaken gekoppeld worden, zoals een evenement, waarbij verschillende partijen werken aan één evenement (al dan niet vastgelegd in een onderhoudstaak).

Ook kunnen workflows gekoppeld worden aan stringen, offertes, en de totstandkoming van een activiteit. Zo kan het zijn dat u een workflow toevoegt aan de activiteiten van een glazenwasser. Hierdoor krijgt u of één van uw medewerkers bijv. de taak om het werk te controleren, of de sleutel van een bepaalde ruimte klaar te leggen.

## **22. Gebouwinrichting**

Dit systeem verzorgt de registratie en identificatie van gebouwen, ruimten, objecten en bedrijfsmiddelen volgens het FIP-protocol (volgens NEN-norm 2580).

Tevens kan een meerjarenonderhoudsplanung en –begroting met afschrijvingskosten en de reserveringskosten van een object of een bedrijfsmiddel en conditiebepaling (volgens NEN-norm 2767) toegevoegd worden.

## **23. Cockpit**

Deze module presenteert overzichten en statistieken. Zo worden onder meer de meest recent gemelde incidenten, de aankomende activiteiten, de recente correspondentie en het aantal niet opgeloste incidenten getoond. De overzichten kunnen op basis van gebouw, ruimte, object, relatie en dienst getoond worden.

## 24. Serviceplannen

Contracten die een structureel karakter kennen, zoals het dagelijks schoonmaakonderhoud, het onderhoud aan de koffiezetapparaten en de luchtbehandelingskasten, worden in JUNO serviceplannen genoemd.

Het serviceplan is een uitgebreide contractbeheersconstructie, met onderhoudstaken, SLA's, garantietermijnen en kostenstructuren.

Via workflows kan signalering van evaluatie- en verloopmomenten verzorgd worden.

Een serviceplan bestaat uit 4 delen:

1. Een aantal periodieke activiteiten per gebouw, ruimte of object(en); hierbij worden begindatum, einddatum en frequentie aangegeven
2. De start- en einddatum waarvoor er een contract met de klant is
3. Kwaliteitsafspraken, vastgelegd in Service Level Agreements t.b.v kwaliteitscontrole
4. Conditie (met een inkoopkant van de leverancier en een verkoopkant voor uw facilitaire organisatie)

Een serviceplan geldt altijd voor één dienst en één leverancier. De activiteiten kunnen automatisch ingepland worden, eventueel na bevestiging van een facilitair medewerker.

## 25. Planning

De planning is een uitgebreide module die de activiteiten beheert. Dit kan gaan van preventief onderhoud tot reparatiewerk.

Een activiteit bestaat uit een of meerdere taken, die op hun beurt bestaan uit een werkbeschrijving voor de uitvoerende partij. De werkbeschrijvingen kunnen automatisch verstuurd worden aan deze partij.

Een activiteit kan eenmalig worden uitgevoerd, of op periodieke basis. Voor elke activiteit kan worden aangegeven of er bevestigd moet worden; in dit geval word(en) de procesmanager(s) hier tijdig van op de hoogte gebracht door het systeem, zodat ze opdrachtbevestigingen uit kunnen geven.

Elke activiteit heeft een eigen logboek, zodat de verschillende partijen op eenvoudige wijze kunnen communiceren.

Activiteiten kunnen handmatig aangemaakt worden, of automatisch aangemaakt worden door het systeem voor bijvoorbeeld een storing. De wijze en het moment waarop activiteiten automatisch worden aangemaakt wordt door u ingesteld. Er is in het geval van een gegenereerde activiteit altijd een handmatige bevestiging nodig van een beheerder.

## 26. Incidenten

In deze module worden klachten en storingen beheerd. De incidenten worden gemeld via *Service Desk*; hier kunnen ze verder verwerkt worden. Via een logboek kunnen de betrokken partijen communiceren over het incident.

JUNO maakt onderscheid tussen incidenten die urgent en zaken die belangrijk zijn. Urgentie wordt door een facilitair medewerker onderscheiden in zeer urgent en normaal.

## **27. Aanbevelingen en voorstellen**

Aanbevelingen beginnen als een voorstel van de leverancier, en kunnen na het vaststellen van de voorwaarden van de facilitair beheerder en na acceptatie van de klant resulteren in activiteiten.

Het is bij aanbevelingen mogelijk verschillende kostenstructuren voor de leverancier en voor de klant te hanteren.

## **28. Correspondentie**

In deze module worden alle berichten verzameld die verstuurd zijn aan de gebruiker.

## **29. Integratie met OBSERVER, facility controls®**

De verzekeraar, de gemeente, de brandweer, de Rijksoverheid en uw directie hebben allerlei eisen op het gebied van inbraakpreventie, brandpreventie en milieuzaken. Al deze zaken kunnen als Service Level Agreement aan uw facilitaire organisatie ingevoerd worden. Hiervoor is een connectie met OBSERVER, facility controls® mogelijk.



## **technische specificaties**

**versie 3.0**