

Notulen Superuser bijeenkomst Nocore ItsClean

Woensdag 21 september 2022

Opening door Ad Klösters

Ad Klösters heet iedereen namens Nocore van harte welkom. Nocore organiseert voor haar klanten 1 of 2 keer per jaar een Superuser bijeenkomst. Dit is de eerste keer dat deze ook voor de ItsClean klanten wordt georganiseerd. Omdat dit nieuw is voor de ItsClean klanten is de opkomst laag. Tijdens deze bijeenkomst wordt u bijgepraat over de organisatie van Nocore, de markt en ontvangt u ook informatie met betrekking tot de techniek, operatie, accountbeheer en het urenmodel van onze producten. De presentatie wordt ondersteund door een aantal sheets. Deze worden als bijlage met de notulen mee gestuurd.

Organisatie & Markt

De huidige organisatiestructuur van Nocore is besproken. Nocore Group is de Holding. De huidige structuur is onderverdeeld in 2 business units zijnde: Nocore Flex, Nocore Schoonmaak die weer bestaat uit Nocore Facilitair, Nocore ItsClean, Nocore Fairclean en Nocore Facility Apps.

Nocore is een familiebedrijf waarbij de meerderheid van de aandelen bij de Familie zit en een minderheid bij het Management. Bij Nocore werken 85 mensen. We ontwikkelen de Software in eigen beheer. Er is een ontwikkelafdeling in Uden en Purmerend waar Nocore Facility Apps wordt ontwikkeld. Schoonmaak bedrijven kunnen kiezen uit 2 pakketten. Nocore Facilitair en Nocore ItsClean. ItsClean is meer georiënteerd op de midden en onderkant van de markt. Facilitair meer op de midden en bovenkant van de markt. Nocore biedt aan haar klanten ondersteuning op gebied van applicatiebeheer, CAO & wetregelgeving, branche consultants en loonbureau. We werken ook samen met diverse partners (te denken aan materiaalleveranciers, branche organisaties).

Techniek

Beide platformen staan los van elkaar en blijven zelfstandig langs elkaar functioneren met ieder hun eigen ontwikkelteam. Dat blijft de komende jaren zo. Wel zal de ontwikkeling van nieuwe toepassingen steeds meer gezamenlijk worden gedaan. Daarvan is de eerste nieuwe Module het afgelopen jaar gelanceerd zijnde een MIS/BI module. Klanten krijgen daarmee de beschikking over een zeer uitgebreid management informatie systeem. De afgelopen jaren is Nocore bezig met een volledig nieuwe loonengine. Deze komt 2025 op de markt en zal alle bestaande loonengines van Nocore Flex, Facilitair en ItsClean op termijn vervangen. ItsClean is een Windows applicatie. Aanvullend op ItsClean zijn er diverse portals ontwikkeld, waarmee klanten hun bedrijfsprocessen vergaand kunnen digitaliseren.

Verrekening van de Portals

De Portals worden niet meer verkocht maar worden verhuurd. De klant betaalt een klein bedrag per uur voor de module. Dit voorkomt eenmalige investeringen. Voordeel is ook dat op moment dat de portal niet meer bevalt of niet voldoet aan de verwachting u de module zonder kosten kan uit zetten. Klanten kunnen er ook voor kiezen hun huidige contracten om te zetten naar het urenmodel. Ik kom hier nog op terug.

Hardware / Datacenter

ItsClean kunt u installeren op uw eigen server of op de server van Nocore. ItsClean draait op in het datacenter van Snel.com. Nocore Facilitair draait in het datacenter van Microsoft, zijnde MS Azure. Bij MS Azure kunnen klanten andere applicaties bijplaatsen en ook MS 365 Office afnemen, inclusief mail en teams.

MS Azure is het best beveiligde datacenter ter wereld met de hoogste beschikbaarheid (99%). Nocore heeft hier bewust voor gekozen vanwege cyber security en borging van de continuïteit en beschikbaarheid van de systemen en data van onze klanten. Beleid is dat de ItsClean klanten die nu draaien in het datacenter van ItsClean overgezet gaan worden naar MS Azure. Uiteraard zullen we onze klanten hierover inlichten. Voordeel daarbij is dat de klanten optioneel dan ook MS Office kunnen afnemen en gebruik maken van de Support Desk van Nocore .



Operatie binnen Nocore

Rob van den Hoogen, eindverantwoordelijk voor de gehele operatie waaronder: Supportdesk, consultants binnen en buitendienst, licht verder het onderdeel Operatie toe.

De kerntaak van de operatie is het ondersteunen en begeleiding van onze klanten. Voor alle vragen die klanten hebben met betrekking tot het gebruik van onze software kunnen zij bij onze Support Desk terecht. Maar het kan natuurlijk ook zomaar zijn dat er behoefte is aan advies over het toepassen van de CAO of wetgeving, ook hier kunnen we ondersteuning bieden.

De Support Desk van Nocore is ondergebracht in het klantenportaal, alle klanten hebben hier een inlog voor ontvangen en via dit portaal kunnen zij hun vragen (incidenten) stellen. Alle incidenten van onze klanten worden hierin geregistreerd en gemonitord. Als het een bug betreft dan neemt Nocore de tijd voor haar rekening. Als het een gebruikersvraag is dan wordt de tijd afgetrokken van uw SLA saldo. Voor gebruikersvragen is het beter het 0900 nummer te bellen. U krijgt dan direct de consultant aan de lijn en is veel goedkoper. € 1,- per minuut. Daarnaast bieden we trainingen aan voor onze klanten (Nocore Academy) dit is het trainingscentrum van Nocore. Ook bieden wij de service 'loonverwerking' aan. Nocore verzocht dan voor u de loonverwerking.

SLA

Klanten kunnen kiezen uit vier SLA niveaus. (Brons-Zilver-Goud-Platina). In de SLA zijn o.a. een aantal support uren en cursus tickets opgenomen. SLA Brons is verplicht. Alle ItsClean klanten nemen SLA Brons af. Dit kosten bedragen € 750,- per jaar. Voor 2022 heeft u 100% korting ontvangen. Deze korting vervalt vanaf 2023. Aan de SLA wordt wel een gratis Quick Scan toegevoegd. Hierbij komt een consultant langs bij u op locatie om een Quick Scan uit te voeren. Bij accountbeheer komt ik hierop terug.

Super userbijeenkomst

Doormiddel van het organiseren van de Superuser bijeenkomst informeren wij onze klanten over alle ontwikkelingen bij Nocore en de Branche. Veel wordt ook een gastspreker uitgenodigd. Daarnaast vinden wij het heel belangrijk om ook feedback van onze klanten te ontvangen. Hierdoor kunnen wij onze kwaliteit van onze software en dienstverlening verhogen en verbeteren.

Accountbeheer

Ons streven is dat we komend jaar bij alle ItsClean klanten een Quick Scan gaan uitvoeren. Daarbij bekijken en bespreken wij inrichting van uw software en geven tips hoe u beter gebruik kunt maken van alle mogelijkheden van het systeem. Tevens praten wij u bij over het cursus programma van de academie, over de SLA mogelijkheden en gebruik van het klantportaal waar u wat kunt vinden. Ook bespreken wij meteen uw overeenkomst. Deze dient te worden aangepast aan de Nocore Standaard. Nocore is namelijk verzekerd voor haar diensten en heeft een uitgebreid Cyber Security verzekering afgesloten. Deze dient aan te sluiten bij uw verwerkingsovereenkomst die u van ItsClean heeft ontvangen.

Urenmodel

Nocore hanteert voor haar nieuwe producten het urenmodel. U hoeft niets meer te investeren maar u betaald per Schoonmaak uur wat u met de applicatie verwerkt. Ook is een groot voordeel dat als de module niet bevalt of niet aan de verwachtingen voldoet u gewoon zonder kosten kunt stoppen. Uw huidige overeenkomst kunt u ook omzetten naar het urenmodel. In het gesprek zullen wij met u de mogelijkheden bespreken.

Nieuwe producten

Nocore heeft de beschikking over een uitgebreid Management rapportage module (BI). Deze kan worden afgenomen in combinatie met MS Power BI. Deze module wordt ook aangeboden aan de ItsClean klanten. Verder hebben we geconstateerd dat veel klanten niet op de hoogte zijn van alle nieuwe Portals die ItsClean heeft ontwikkeld. Tijdens de Quick Scan kan onze consultant u hierover meer vertellen of schrijf u in voor een On-Line demo.



Vragen van klanten

We hebben de vraag ontvangen of er ook instructiefilmpjes beschikbaar gemaakt kunnen worden voor ItsClean producten. Deze optie bieden wij wel aan voor de NoCore Facilitair klanten maar (nog) niet voor de ItsClean klanten. Voor een aantal modules/processen kan dit interessant zijn. Medio volgend jaar zullen we hier mee beginnen. Uiteraard kunnen klanten wel informatie opvragen over de modules via ons klantenportaal.

Gast spreker

In het 2^e deel van de bijeenkomst is Dirk Tuip als gast spreker uitgenodigd. Dirk gaf een inkijkje in de toekomst van Data gedreven schoonmaken en wat de digitalisering voor onze schoonmaak branche betekent.

Rondvraag / Afsluiting

Ad en Fredy bedanken alle aanwezigen voor hun bezoek. Voor iedereen staat een lekker flesje wijn klaar met daaraan een QR code. Daar kunnen bezoekers op inloggen en hun mening geven over de bijeenkomst alsmede zich aanmelden voor diverse online demonstraties en notulen.

Wij danken alle aanwezige voor hun aanwezigheid en bijdrage.

Bijlage De presentie sheets.

