



Mareon Planning

Reparatieverzoeken direct plannen bij de leverancier

Elke vastgoedbeheerder ontvangt bijna dagelijks reparatieverzoeken van huurders, waarbij een externe leverancier (co-maker) betrokken is om de klus te klaren. Om zo'n storing soepel te kunnen verhelpen, is het van belang dat de communicatie tijdens dit vrij intensieve proces goed verloopt. De planning is hiervan een cruciaal onderdeel. Niets is zo vervelend wanneer gemaakte afspraken bij andere partijen onduidelijkheden opleveren. Bijvoorbeeld doordat een leverancier onverwacht voor de deur staat omdat de huurder een andere datum had genoteerd of dat de huurder tevergeefs op een leverancier zit te wachten

Mareon Planning lost deze problemen op. De huurder kan via de huurderapp of het klantportaal direct een reparatieverzoek vastleggen in het planbord van de leverancier, de KCC-medewerker kan dit natuurlijk ook vanuit bijvoorbeeld Fox Contact. De huurder kan zelf het gewenste moment van de reparatie kiezen en de leverancier hoeft voortaan niet meer zelf contact met de huurder op te nemen, omdat de reparatieopdracht via deze digitale werkwijze meteen al staat ingepland. Ook maakt Mareon Planning het voor de huurder eenvoudig om een gemaakte afspraak te wijzigen.

Hoe werkt het?

Afhankelijk van het type reparatieverzoek (bepalend voor o.a. de benodigde expertise en duur) ziet de huurder een aantal planopties uit het (plan)systeem van de leverancier. Op basis van deze opties kan de huurder zelf een moment kiezen dat hem het beste uitkomt. De gemaakte keuze wordt vervolgens gereserveerd in het planbord van de leverancier.

Zodra de opdracht door de vastgoedbeheerder via Mareon naar de leverancier wordt gestuurd, wordt deze automatisch gekoppeld aan de zojuist gemaakte reservering in het planbord. Hiermee staat de opdracht meteen gepland bij de juiste vakman. De planner bij de leverancier hoeft met deze mogelijkheid voortaan zelf geen contact meer met de huurder op te nemen, dat scheelt tijd en mogelijk telefoonkosten. Het overgrote deel aan recht-toe-recht-aan reparaties vraagt op deze manier geen aandacht meer van de planner van de leverancier.

Onderdelen

Mareon Planning bestaat uit de volgende drie onderdelen:

- Mareon Planbord
- Mareon Premium Planning
- Mareon Groene Planning

Mareon Planbord

Wanneer de leverancier zelf al gebruik maakt van een planbord, bijvoorbeeld in zijn (ERP)systeem of een 'dedicated' plansysteem, dan is dit onderdeel niet nodig. Er kan dan gebruik worden gemaakt van dit planbord. Voorwaarde is wel dat er een digitale koppeling mogelijk is om de planinformatie op een standaard wijze uit te kunnen wisselen, bijvoorbeeld op basis van de DICO Standaard.

Als dit niet mogelijk is, of wanneer de leverancier nog geen (digitaal) planbord heeft, dan kan leverancier ervoor kiezen de planinformatie in het Mareon Planbord te beheren.

Mareon Premium Planning

Mareon Premium Planning verzorgt de technische communicatie tussen het systeem van de vastgoedbeheerder en die van de leverancier. In beide van de hierboven genoemde gevallen heeft u dit nodig.

Deze system-2-system koppeling bestaat uit 2 delen:

1. Het opvragen van planopties uit het planbord van de leverancier. De geschikte planopties die uit uw planbord worden teruggegeven aan huurder, worden bepaald door de meegegeven periode, de duur en de gevraagde vaardigheid die de werkzaamheden van het reparatieverzoek vereisen.
2. Het vastleggen van de door huurder of medewerker gekozen planoptie als reservering in het planbord. Zodra de opdracht wordt gestuurd, kan deze worden gekoppeld aan de bijbehorende reservering in het planbord, waarmee de opdracht direct gepland is.

Ook het wijzigen van de eerder door de huurder gemaakte afspraak kan via Mareon Premium Planning in het planbord van de leverancier verwerkt.

Mareon Groene Planning

Dit onderdeel kunt u alleen gebruiken wanneer de leverancier gebruik wil maken van het Mareon Planbord i.c.m. Mareon Premium Planning. Bij het opvragen van planopties vanuit het externe systeem van de vastgoedbeheerder (door huurder of KCC-medewerker) wordt in Mareon Planbord gezocht naar geschikte vrije tijdsblokken zoals hierboven staat beschreven. Daarbij wordt geen rekening gehouden met het werkgebied van betreffende persoon.

Mareon Groene Planning voegt het criterium werkgebied (gebiedsoptimalisatie) hieraan toe, zodat afspraken qua rijafstanden (kilometers) optimaal kunnen worden ingepland. Om te voorkomen dat een monteur van plaats A naar B en weer terug naar A moet, is het via dit onderdeel mogelijk dat bij elke monteur bij elke weekdag zijn uitvalsbasis en straal worden geregistreerd. Daarmee ligt het werkgebied voor die weekdag bij de monteur vast. Een planoptie, die normaliter op basis van voldoende beschikbaarheid en juiste vaardigheid geschikt zou zijn, wordt met Mareon Groene Planning niet als optie aan het externe systeem aangeboden zodra die buiten een werkgebied valt.

Hiermee is de leverancier in staat om een optimale planning vast te leggen, m.a.w. hij kan bepalen hoe dichtbij elkaar hij klussen op dezelfde dag wilt laten liggen. Hiermee kan hij kosten besparen op rij-uren zodat er meer uren overblijven voor uitvoering van reparaties. En natuurlijk wordt er op rijkilometers bespaard wat ook weer goed is voor het milieu.

Tenslotte

In het dagelijks onderhoudsproces legt u met Mareon Planning de planning bij alle betrokken partijen direct, optimaal en transparant vast. Deze nieuwe digitale vorm van uitwisseling van planningsgegevens stelt de huurder in staat om zijn reparatieverzoek direct zelf te plannen. De leverancier hoeft hierover geen contact meer op te nemen. Misverstanden in gemaakte afspraken worden bij alle partijen zo voorkomen.

Voordelen van Mareon Planning

- One-stop-shop: bij een reparatieverzoek maakt of wijzigt de huurder of KCC-medewerker de afspraak zelf(standig).
- Verbeterd de kwaliteit: Vergissingen of misverstanden bij maken van afspraken komt nog nauwelijks voor. Voordelen voor alle partijen (hoge huurderstevredenheid, leverancier komt niet vergeefs).
- Tijdbesparing bij planner leverancier: aandacht kan worden verlegd naar de complexe zaken, geen tijd kwijt aan standaard zaken.
- Gebiedsoptimalisatie: kostenbesparing bij leverancier op rij-uren, brandstof minder CO2-uitstoot.
- Integratie met ERP: beschikbaar voor Tobias 365.

Aareon

Cornelis Houtmanstraat 36
7825 VG Emmen

Postbus 2036
7801 CA Emmen

Tel: +31 (0)88 242 0 242
www.aareon.nl