

FMIS: mag het iets flexibeler?

Standaard FMIS-systemen blinken in de praktijk niet echt uit in flexibiliteit. Dat is jammer, want juist die flexibiliteit is medebepalend voor de wijze, waarop de klant de dienstverlening beleeft. Een stap in de goede richting is het integreren van functionaliteiten die van buiten de FMIS-markt op de gebruiker afkomen. RON VAN DER PLUIJM*

De maatschappij individualiseert. Mensen richten zich steeds meer op het individu (*what's in it for me*, oftewel de zogeheten BV-ik). Medewerkers kijken daarbij welke organisatie aansluit op hun persoonlijke wensen en behoeften, of welke gunstig is voor hun carrièrepad. En dat is ook mogelijk in de huidige tijd van arbeidskrapte.

Organisaties spelen hier op verschillende manieren op in. Ze bieden hogere salarissen, uitdagende opleidings- en carrièremogelijkheden, flexibele werktijden en willen zoveel mogelijk tegemoet komen aan de individuele wensen van de medewerker. Ook trachten organisaties nieuwe medewerkers te lokken met een prettige en huiselijke werkomgeving, afgestemd op de organisatie en het individu.

FM

Hoe kan FM op deze ontwikkeling inspelen? Alleen een klantgerichte organisatie is al niet meer voldoende. Inspelen op *klantbeleving* en het leveren van *maatwerk* aan de individuele medewerkers wordt ook voor FM steeds belangrijker.

Een FMIS kan daarbij een goed hulpmiddel zijn. Maar er is een probleem: een FMIS wordt nog te vaak gezien als dé oplossing of zelfs als doel op zich. Maar of zo'n systeem op de gewenste wijze toegepast kan worden, hangt af van een aantal factoren:

- » Wat wil de organisatie en daarmee: wat wil FM?
- » Welk FMIS kan dit ondersteunen?

Belangen

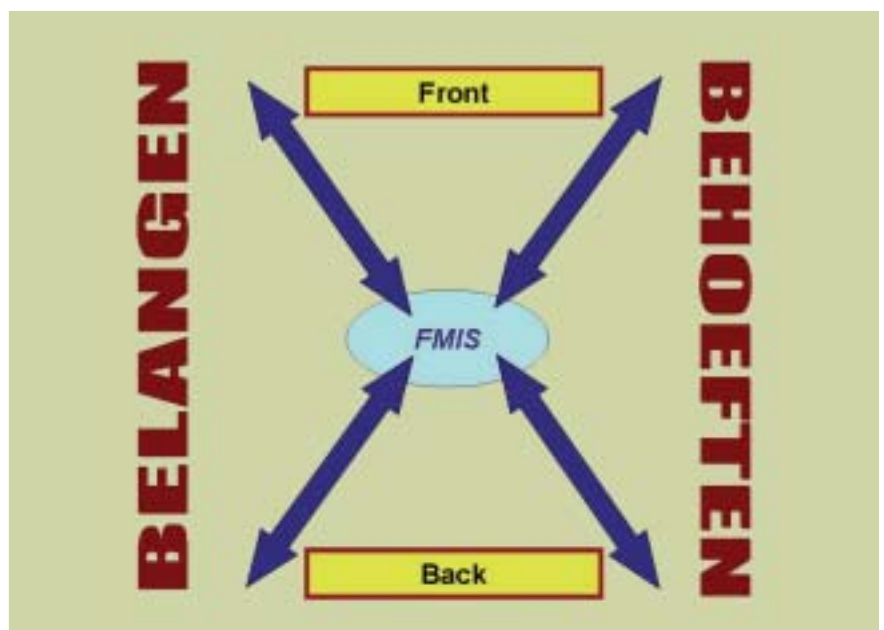
Om te weten *wat* nodig is, is het van belang het speelveld van belangen en behoeften duidelijk in beeld te krijgen. Die belangen en behoeften kunnen erg uiteenlopend zijn. Enkele voorbeelden illustreren dit.

Wat wil de afdelingsmedewerker?

De medewerker zal het systeem gebruiken wanneer het gemak biedt. Dit gemak kan voor elke organisatie of zelfs

individueel anders zijn. Een voorbeeld: een secretaresse in het bankwezen die vele vergaderingen moet plannen, heeft baat bij een reserveringsstelsel waarin ze online boekingen kan doen waarbij het stelsel is aangesloten op de agenda's van de genodigden. Hierdoor kan ze snel en eenvoudig een afspraak vastleggen zonder veel te hoeven regelen.

Maar een verpleegkundige in een zorginstelling heeft er meer baat bij om een eventuele storing snel en eenvoudig door te kunnen geven via de telefoon of een koppeling met hun verpleegproepsysteem.



Het speelveld van belangen en behoeften rondom een FMIS

Wat wil de afdelingsmanager?

De afdelingsmanager is vooral geïnteresseerd in rapportages over de dienstverlening die door zijn afdeling zijn afgenomen en de bedragen die hij daarvoor in rekening krijgt gebracht.

Wat wil de RvB?

Op RvB-niveau streeft men naar kwalitatief goede ondersteuning tegen minimale facilitaire kosten. Daardoor kan de RvB zich focussen op het primaire proces en het is bovendien goed voor het bedrijfsrendement.

Wat willen andere ondersteunende diensten, zoals Ict, P&O, Control?

Het FMIS moet aansluiten op bestaande netwerken en informatie kunnen uitwisselen met systemen die al in gebruik zijn. De ict-(on)mogelijkheden kunnen bepalend zijn bij de keuze voor een FMIS.

Wat wil het FM-managementteam?

De leiding van de afdeling FM wil een systeem dat bijdraagt aan een klantgerichte en efficiënte afhandeling van meldingen en reserveringen. Ook moet het systeem online informatie geven aan de front- en backoffice. Het FMIS als onderdeel van de etalage van FM.

Wat wil de servicedeskmedewerker?

De servicedeskmedewerker heeft behoefte aan een systeem dat gebruiksvriendelijk is en waarmee hij of zij een klant snel en efficiënt kan helpen. De medewerker wil ook bij een melding de aard en urgentie kunnen interpreteren, om deze vervolgens met minimale handelingen te verwerken in het FMIS.

Wat wil de backoffice-medewerker?

Deze medewerker (medewerker Technische Dienst, schoonmaker et cetera) wil meldingen zonder tijdsverlies ontvangen, inclusief de benodigde informatie om de melding te kunnen afhandelen. Na afhandeling van de melding wil hij dit op eenvoudige wijze kunnen doorgeven, waardoor de klant en het FMIS (registratie) worden geïnformeerd.

Wat willen externe leveranciers?

Omdat de externe leveranciers conform het contract snel een klacht moeten kunnen oplossen, willen zij

sneller geïnformeerd worden. Een koppeling met een FMIS is hierbij een mogelijkheid.

Uitdaging

Het gehele proces bij meldingen en reserveringen moet aansluiten op de wens van de organisatie. Maar in de praktijk wordt, mede vanwege de kosten, vaak gekozen voor een standaardpakket, met als gevolg dat de werkprocessen aange-

die dan worden gemaakt, sluiten aan op hun behoefte, waardoor zij het systeem niet alleen zullen gebruiken, maar ook zullen promoten bij collega's. Het is dan ook raadzaam in de testfase een groep medewerkers, bestaande uit gebruikers uit de gehele organisatie, te laten controleren of het systeem ook daadwerkelijk aansluit bij deze behoefte. En zorg bij de implementatie voor een goede informatie-

Bij een standaardpakket moeten werkprocessen aangepast worden aan de (on)mogelijkheden van het FMIS

past worden aan de (on) mogelijkheden van het FMIS. Dit kan leiden tot onvrede en beperkt gebruik van het FMIS. Het moet voor de leverancier een uitdaging zijn om zonder extra kosten te voldoen aan de klantwens.

Draagvlak

Het is belangrijk dat de medewerkers en klanten die met het systeem gaan werken er in geloven en er baat bij hebben. Als dat het geval is, ontstaat er draagvlak. De medewerkers en klanten moeten dan ook betrokken zijn bij de keuzes over de functionaliteiten en het inrichten van het systeem. De keuzes

voorziening en begeleiding. Een flexibel FMIS versterkt het draagvlak doordat op ieder moment ingespeeld kan worden op veranderende wensen.

Ontwikkelingen

Spelen leveranciers voldoende in op ontwikkelingen? Door het FMIS voortdurend te vernieuwen, kan een leverancier onderscheidend zijn en daarmee een groter marktaandeel behalen. Het is voor een leverancier dan ook noodzakelijk om niet alleen in te spelen op de huidige wensen, maar ook goed te kijken naar invloeden van buiten de FMIS-markt die ook op de ge-



bruiker afkomen. Een ronde langs de leveranciers op internet laat zien dat ontwikkelingen gericht op het individu nog achterblijven. Terwijl op ditzelfde internet veel functionaliteiten te vinden zijn, die met een FMIS gecombineerd kunnen worden.

Enkele voorbeelden:

Het personaliseren van je eigen FMIS-site
Door zoals bij MSN, Hyves, Google en My Space de mogelijkheid te bieden om eigen profielen aan te maken, is de gebruiker in staat de voor hem belangrijkste functionaliteiten en buttons te plaatsen, een eigen lay-out en kleuren te bepalen en kan hij de site een persoonlijk karakter geven met foto's, memo's et cetera.

De online chat- en videoconferencefunctie
Daardoor is – zoals bij MSN - online (visueel) contact mogelijk met de servicedesk of andere FMIS-gebruikers.

Zoekwolken en zoekfuncties

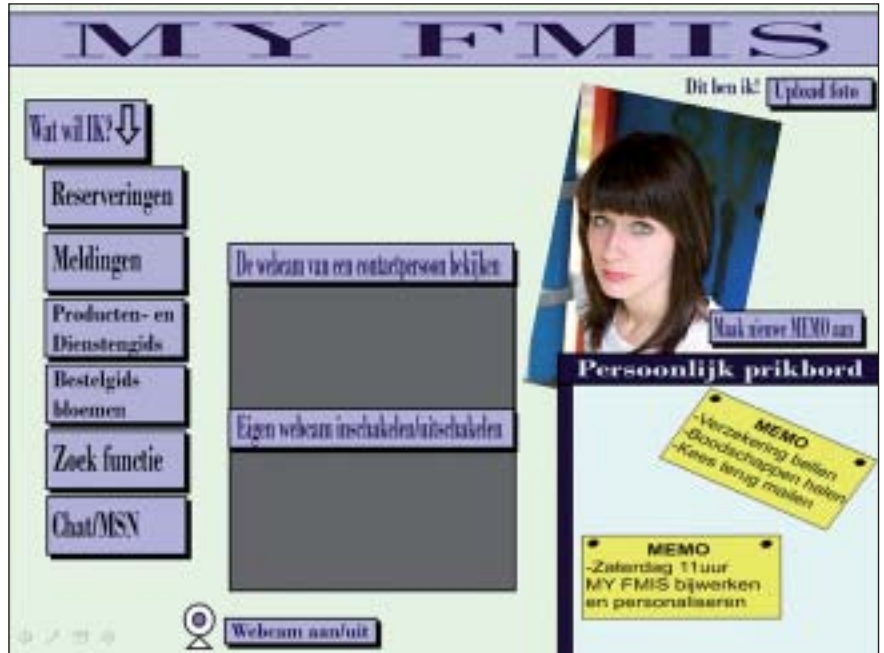
Snel en eenvoudig zoeken naar een product of dienst (voorbeeld: bij het zoekwoord 'sleutel' geeft het systeem: sleutelbeleid, sleutel aanvragen, sleutel vermist et cetera), net als bij forums, Google, Wikipedia en Marktplaats.

Voicerecording gecombineerd met invulscripts van het FMIS

Om een snelle telefonische melding voor de klant mogelijk te maken, zonder dat dit voor FM extra personeel kost.

Een weblog

De klant kan via foto's en filmpjes bekijken welke werkzaamheden er worden gedaan bij het afhandelen van een melding (informatief voor de klant en PR-instrument voor FM).



Het zou een verbetering zijn als gebruikers op individueel niveau hun FMIS-site naar eigen voorkeur zelf kunnen indelen (met als resultaat MyFMIS).

Sneltoetsen

Terugkerende meldingen en reserveringen kunnen via sneltoetsen sneller worden ingevoerd.

Een koppeling met een CAD-systeem

Om een verhuisaanvraag in een 3D-weergave te kunnen zien. Zo kan de aanvrager alvast een gevoel krijgen bij zijn toekomstige werkplek of werkkamer.

Koppelingen met bestelsites van andere leveranciers

Klanten en medewerkers kunnen via het FMIS producten bestellen.

Een FMIS, afgestemd op een gepersonaliseerd PDC (producten- en dienstencatalogus) en SLA (service level agreement)

Voor iedere gebruiker wordt de specifieke dienstverlening zichtbaar.

Koppelingen met een PDA of handheld
Voor het online en ontime doorgeven van de melding aan de backoffice. Dit wordt al toegepast in combinatie met een FMIS, maar zijn niet altijd even gebruiksvriendelijk. Het doorontwikkelen van deze toepassing biedt kansen.

Toekomst

Wat betekenen deze ontwikkelingen? Omdat het FMIS deel uitmaakt van de etalage van FM, zal de flexibiliteit hiervan medebepalend zijn voor de wijze waarop de klant de dienstverlening beleeft. Het voortdurend zoeken naar gewenste FMIS-ontwikkelingen is daarbij niet alleen de uitdaging voor FM, maar vooral ook voor leveranciers. Over een aantal jaren zullen we zien welke leveranciers deze uitdaging hebben opgepakt. «

TIPS!

- 1. Inventariseer de behoefte.** Om het FMIS beter aan te laten sluiten op de behoefte van de organisatie en de gebruiker ('BV- ik') is het zaak die behoeften goed in kaart te hebben.
- 2. Creëer draagvlak bij gebruikers.** Draagvlak ontstaat als men persoonlijk voordeel heeft bij de mogelijkheden van het FMIS, en men het FMIS naar eigen behoefte en inzicht kan aanpassen.
- 3. Maak flexibiliteit onderdeel van het standaard-FMIS.** Zorg dat het FMIS (zonder extra kosten) kan meegaan met de veranderende behoeften van uw organisatie. Zie het als een uitdaging voor de leverancier om dit mogelijk te maken!



* Ron van der Pluijm MSc is directeur van RCFM – Renewing Challenges for Facility Management (www.rcfm.nl)