

FMIS: Het kloppend hart van FM

In het facilitaire domein neemt de servicedesk al jaren een centrale positie in. Vanuit de servicedesk wordt de dienstverlening aangestuurd, de gebruikersvraag in behandeling genomen en kan op basis van rapportages een doorsnede worden gemaakt van de performance. De servicedesk maakt gebruik van een FMIS. In PPS-projecten is het FMIS uitgebreid met een aantal functies en is het de belangrijkste schakel van de samenwerking.

Natalie Hofman

Het uitgebreide FMIS, bekend onder de naam monitoringsysteem, is het kloppend hart van PPS-projecten en zorgt niet alleen voor de normale FMIS-functies zoals de behandeling van klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen, maar heeft eveneens een planning voor periodieke werkzaamheden in zich, levert bewijslast voor gemaakte kosten en is een betalingsmechanisme waarbij de input tot een factuur leidt. De hoogte van de factuur en daarmee de vergoeding voor de uitvoerende partij wordt bepaald door het monitoringsysteem. Is het centraal positioneren van de

servicedesk een verbetering voor het facilitaire domein of is het alleen een kostenpost?

Richten, inrichten en verrichten

Facilitaire diensten waren vroeger veelal verzuild, de diensten zoals schoonmaak, beveiliging en catering functioneerden zelfstandig en communiceerden niet of nauwelijks met elkaar. Kosten werden voornamelijk centraal verwerkt in de administratie en er werd nauwelijks een link gelegd met werkplekkosten.

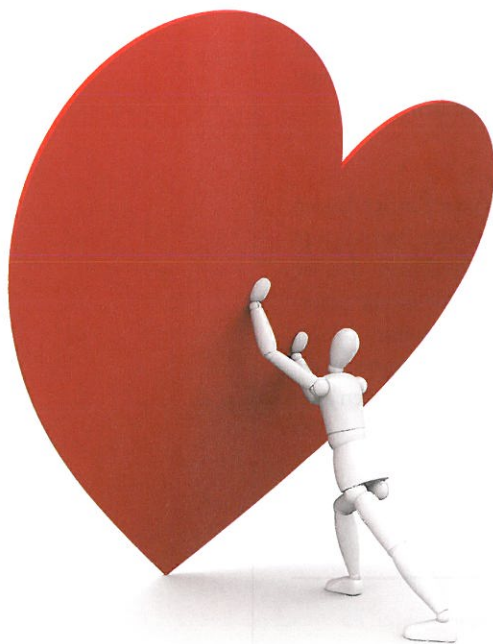
Het huidige facilitair management heeft ervoor gezorgd dat het een management-discipline is geworden met als doel het primaire proces zo te ondersteunen dat dit efficiënter kan functioneren. Het facilitaire proces functioneert het beste als rekening wordt gehouden met de omgeving, de doelstellingen van de primaire organisatie en de wensen van de gebruiker.

In PPS-projecten staan de primaire organisatie en de facilitaire organisatie in eerste instantie ver van elkaar af. De bouw en exploitatie van overheidsgebouwen wordt door andere partijen gedaan dan de Rijksgebouwendienst, deze laatste is de verhuurder van de overheid. De gebruiker kan uit meerdere disciplines bestaan, bijvoorbeeld twee ministeries of overheidsdiensten met onderliggende gebruikersgroepen. Partijen zijn onbekend met elkaar en hebben elk een eigen doelstelling en visie op facilitaire dienstverlening. Het is daarom essentieel om vraag en aanbod goed op elkaar af te stemmen, anders ontstaat in de daadwerkelijke exploitatiefase een verschil van interpretatie dat niet meer kan worden weggenomen.

Monitoring

Om uitvoering en bewijslast aan elkaar te koppelen, wordt in facilitair management gebruikgemaakt van een FMIS. Een geïntegreerd mens-machinesysteem waarmee informatie wordt verschaft over de geboden en beschikbare faciliteiten die ter ondersteuning dienen van operationele activiteiten.

De 'mens'-factor is hierbij de servicedesk, deze bestaat vaak uit één of meerdere personen die de koppeling vormen tussen de aanvrager en een computersysteem met geavanceerde programmatuur: de 'machine'-factor.



Voor PPS-projecten is programmatuur ontwikkeld die verder gaat dan een standaard FMIS, we spreken hierbij over een monitoringsysteem. Het monitoring-systeem biedt ondersteuning bij de vier belangrijke functies die nodig zijn om de gecontracteerde dienstverlening in goede banen te leiden: registratie, signalering, facturatie en rapportage. Monitoring is de kritische activiteit om een goede en betrouwbare dienstverlening te garanderen, zowel naar de opdrachtgever als naar de gebruiker. Het maakt de doelmatigheid en efficiëntie van de exploitatie inzichtelijk.

Service desk

De servicedesk neemt een centrale positie in de facilitaire dienstverlening in. De servicedesk wordt in veel gevallen gevormd door een virtuele webportal, die toegang biedt tot een platform waar meldingen en aanvragen kunnen worden gedaan en waar inzicht kan worden verkregen in het aanbod en de status van een aanvraag.

De gebruiker heeft zelf een front-officefunctie, hij of zij voert zelf de melding of aanvraag in het systeem in, waarbij een medewerker van de servicedesk een

back-officefunctie heeft. Deze medewerker organiseert achter de schermen de aanvraag, de voortgang en de afhandeling.

In sommige gevallen is de servicedesk een fysieke desk waar medewerkers de gebruikers te woord staan en aanvragen in behandeling nemen. De servicedesk is daar-

mee het eerste en veelal het enige aanspreekpunt voor de gebruikers. Deze wijze van centralisatie van facilitaire diensten heeft opgeleverd dat de gebruiker één loket heeft voor haar meldingen en aanvragen, onafhankelijk welke facilitaire dienst het betreft. De gebruiker kan op eenvoudige wijze al haar vragen kwijt en kan dit veelal tijd en plaatsafhankelijk doen.

De servicedesk houdt de opvolging in de gaten en rapporteert de voortgang naar de gebruiker. Door gebruik te maken van software kan elke handeling worden gevolgd en kunnen de rapportage en analyse gecentraliseerd worden uitgevoerd. Hierbij wordt de 'mens' dus op belangrijke wijze ondersteund door een 'machine' in de vorm van een intelligent softwarepakket. Intelligent omdat het actie en reactie kan weergeven en kan koppelen aan allerhande gegevens uit een databank.


Aan een melding is een voorbeeldoplossing gekoppeld, wordt aangegeven welke vragen nog meer moeten worden gesteld, wat de hersteltijd is bij een storing en tot welke boete dit leidt als de storing niet op tijd wordt opgelost. De servicedeskmedewerker krijgt hiermee alle benodigde informatie en hoeft zelf minder te zoeken naar informatie. Periodieke metingen zoals een certificering van gebouwonderdelen

zijn vooraf in het monitoringsysteem ingebracht, waarbij de servicedeskmedewerker een signaleringsfunctie heeft en als opvolging de status en rapportage van de status en afhandeling doet.

De medewerker is hiermee niet alleen aan het werk voor de gebruiker maar ook voor haar eigen interne uitvoeringsorganisatie. Binnen het monitoringsysteem van een PPS-project leiden deze handelingen binnen een servicedesk eveneens tot het opstellen van de factuur. Bij PPS-projecten krijgt de uitvoerende partij pas betaald als de dienst goed en op tijd is uitgevoerd. Dit noemt men een beschikbaarheidsvergoeding. De servicedeskmedewerker neemt daarmee een belangrijke positie in. Als de medewerker een melding verkeerd vertaalt of de aanvraag te laat doorzet naar de desbetreffende partij, dan is een financiële boete het gevolg. Snel handelen, goed doorvragen en effectief doorzetten van opdrachten zijn daarmee belangrijke uitdagingen geworden. Daardoor kan mede worden voorkomen dat men een boete krijgt. De functie van servicedeskmedewerker is dus een echte facilitaire functie, de medewerker is onderdeel van het hart van de organisatie geworden.

Kosten en baten

De ontwikkeling en implementatie van een monitoringsysteem kost veel geld. Het ligt nog nergens kant-en-klaar op de plank en vraag en aanbod verschillen per organisatie. Geld en mankracht zijn nodig om een monitoringsysteem draaiend te krijgen en te houden. Levert deze kostenuitgave dan wel het gewenste resultaat op of kost het meer geld dan het ooit oplevert? De toekomst moet het bevestigen, het monitoringsysteem bestaat pas een paar jaar. Het beheer en de doorontwikkeling vragen om investeringen, terwijl de doorvertaling naar nieuwe projecten steeds eenvoudiger zal zijn. De eerste analyses wijzen uit dat het op de langere termijn geld oplevert. Het monitoringsysteem levert namelijk een besparing aan mankracht op. Stuurinformatie kan immers met één druk op de knop worden verkregen en het inbrengen van scenario's maakt de uitvoering eenvoudiger. Informatie kan eenvoudiger worden ontsloten en gekoppeld worden aan systemen van onderliggende partijen.

Maar de belangrijkste reden om aan te geven dat een monitoringsysteem zijn geld oplevert, is het feit dat het een bijdrage levert aan een onverstoord dienstverlening. Door snel en juist te handelen in het volledige facilitaire proces wordt voorkomen dat de gebruiker onvoldoende wordt ondersteund in het primaire proces. En laat dat nu het uitgangspunt zijn van facilitaire dienstverlening, het primaire proces zodanig ondersteunen dat dit proces beter kan functioneren en daarmee faalkosten worden verminderd. 

> **Natalie Hofman is redactielid FMI en manager operations bij Strukton Worksphere**

'De servicedeskmedewerker is onderdeel van het hart van de organisatie'