

FMIS voor facility manager in grote organisatie onontbeerlijk

Geen doel, maar tool

Een facility manager van een organisatie met minimaal 350 kantoormedewerkers kan anno 2011 niet zonder een Facility Management Informatie Systeem (FMIS). Dat is de stellige overtuiging van Annemieke Pels-Maartense, Senior Consultant van de ROI groep, waar zij het Client Team Facility Services aanstuurt. De toegevoegde waarde zit echter volgens haar niet in de data die het FMIS genereert, maar in de analyse die de facility manager maakt op basis van deze data.

'FMIS is een tool, geen doel.'

INTERVIEW: PETER BEKKERING | FOTO: MICHAEL KOOREN

Een FMIS is onderdeel van jullie bedrijfsfilosofie?

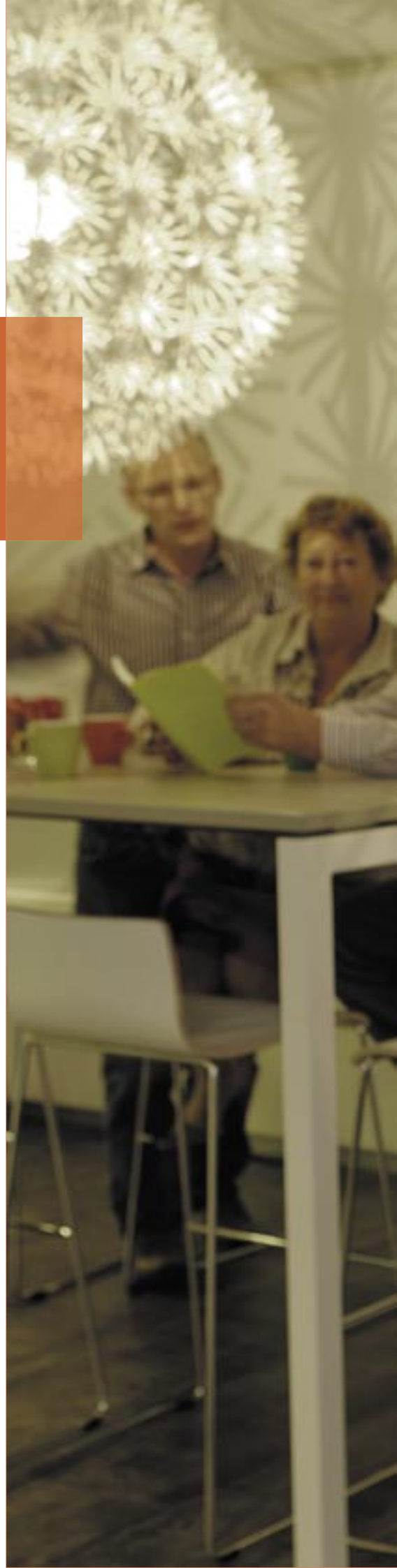
'Inderdaad, wij hanteren als motto dat wij alles wat we doen voor opdrachtgevers willen registreren en meten. Om zaken goed te beheeren, moeten de data in systemen gelogd zijn. Dienstverlening is mensenwerk, maar meten is en blijft weten. Daar komt bij dat wij als strategie hebben dat je vooral moet doen waar je goed in bent, en onze core business is niet het bouwen van een FMIS, maar klanten helpen betere resultaten te halen. Een FMIS is voor ons een tool, geen doel.'

Vanwaar de keuze in 2007 om van een zelfgebouwd FMIS over te schakelen naar een professionele leverancier?

'Het nadeel van een zelfgebouwd FMIS is dat je het moet beheren en verder moet ontwikkelen. Daartoe moet je kennis inkopen en dat wordt te duur, zeker wanneer er al leveranciers zijn die zelf zo'n product ontwikkelen en doorontwikkelen.'

Wat waren de criteria waarop jullie de keuze van de leverancier bepaalden?

'Het belangrijkste criterium was dat het een webbased applicatie moest





Annemieke Pels-Maartense

zijn. Dat was nodig omdat we de applicatie vanuit diverse locaties wilden kunnen benaderen en omdat we een servicedesk hebben die op afstand zit. Daarnaast wilden we een applicatie met een grote diver-

systeem kon worden geladen. Daarom hebben we er uiteindelijk toch voor gekozen om het FMIS extern, op de server van de leverancier, te draaien. Dat heeft echter als nadeel dat we bij klanten tweemaal

merkten we dat het meer tijd kostte dan we van tevoren hadden gedacht. Het liefst wilden we het complete systeem in een keer implementeren, maar dat was niet haalbaar. Want omdat het FMIS specifiek toegesneden moet zijn op je klant, is het maatwerk. En dat kost tijd. Bovendien moet je eerst een aantal uitgangspunten vaststellen en in het systeem zetten. Een voorbeeld? Wil je dat een kapotte lamp binnen vier uur of binnen acht uur wordt vervangen?’

‘Dienstverlening is mensenwerk, maar meten is en blijft weten’

siteit aan modules, zodat we flexibel konden inspelen op de verschillende eisen van onze klanten. Een derde criterium was dat de applicatie Key Performance Indicatoren (KPI's) moest bevatten om de contracten te kunnen sturen. En als laatste natuurlijk dat er een goede prijs-kwaliteitverhouding was.’

Waar liepen jullie tegenaan bij de aanschaf van het FMIS?

‘Wij wilden de applicatie van de leverancier op onze eigen server in onze eigen virtuele omgeving zetten. Het bleek echter dat de applicatie van de leverancier niet op ons

moeten inloggen om in het FMIS te komen. Eenmaal om in de eigen computer te komen en eenmaal om in het FMIS te komen.’

Hoe hebben jullie dit opgelost?

‘Technisch bleek het niet op te lossen. Daarom hebben we gekozen voor goede procesinrichting en goede communicatie over hoe je toegang tot het systeem krijgt.’

Zijn er nog andere zaken waarop jullie je hebben verkeken?

‘We hebben een compleet FMIS gekocht met alle modules. Bij het vormgeven van de basisinrichting

Waarmee zijn jullie uiteindelijk gestart?

‘We zijn begonnen met Meldingen, bijvoorbeeld van kapotte lampen of cateringbestellingen. Daarna kwamen de modules die we op de achtergrond wilden gebruiken: Contractbeheer, Ruimte- en Middelenbeheer, Bezoekersregistratie en Vergaderzalen.’

Wat was de rol daarbij van de leverancier?

‘We kregen half 2007 vanuit de leverancier een implementatiemanager, die zich met name heeft bezigge-

advertentie

ROI groep ontstond in 1994 als adviesorganisatie op het gebied van Facility en Fleet Management. In 2007 kwam daar de tak Facility Services bij, die een grote ICT-dienstverlener als outsourcingklant kreeg. ROI groep besloot daarom in dat jaar over te gaan tot de aanschaf van een FMIS. Tot aan dat moment werkte ROI groep met een zelfgebouwd FMIS.

houden met de Meldingenmodule. Medio 2008, bij de start van de tweede fase, zijn we een apart traject gestart voor de inrichting van de achtergrondmodules. In die tweede fase hebben implementatiemanagers van de leverancier samengewerkt met onze eigen implementatiemanagers.'

Inmiddels hebben de modules enkele jaren gedraaid. Wat zijn jullie bevindingen?

'Dat het aanschaffen van een compleet pakket toegevoegde waarde heeft. Want inmiddels gebruiken we het FMIS ook voor een tweede klant, een tabaksfabrikant. Een andere branche, met andere behoeften, maar dankzij het complete pakket kunnen we toch maatwerk leveren. Een nieuwe klant haakt dus aan op een bestaand en al draaiend systeem, waardoor hij als het ware op een al rijdende trein kan springen.'

Waren alle modules in de praktijk even noodzakelijk of waren er modules die jullie meer of minder gebruikten?

'Uiteindelijk hebben we besloten om met twee modules te stoppen: de module Ruimte- en Middelenbeheer en de module Contractbeheer. Met Ruimte- en Middelenbeheer zijn we gestopt omdat we begin 2010 het hele pand van de ICT-leverancier opnieuw hebben ingericht. Daarbij hebben we het pand, dat eerst alleen maar kamertjes had, aangepast voor flexibel werken. Het zijn kantoorruimten met flexibele werkplekken geworden, die bovendien veel minder ruimte in beslag nemen. In die nieuwe opzet heeft een module Ruimte- en Middelenbeheer – wat staat in welke kamer – veel minder toegevoegde waarde. Contractbeheer was bij de start nodig omdat er een wirwar aan contracten was. Alleen al voor gebouwbeheer

waren er vijftien tot twintig leveranciers. Wij hebben al die contracten, ook voor andere diensten zoals schoonmaak, gebundeld en geoutsourced aan een externe partij. Daardoor is de hoeveelheid contracten fors afgenomen. Van zeventig naar vijftien tot twintig, en dat wordt uiteindelijk nog veel minder. Je hoeft kortom veel minder contracten te beheren en daarmee wordt de module Contractbeheer

Hoe hebben jullie het afstoten van de modules geregeld met de leverancier?

'We hebben de modules bij de leverancier flexibel ingekocht. Flexibel ten aanzien van het aantal web-based applicaties en ten aanzien van het aantal mensen. Zo'n contract met de leverancier moet je eigenlijk ook gewoon managen. Zo hebben we vastgelegd dat wanneer een klant stopt, wij ook kunnen

'Omdat het FMIS toegesneden moet zijn op je klant, is het maatwerk'

overbodig. Uiteindelijk kostte het beheer van zo'n module meer werk dan het bijhouden van een Excel-sheet. Daar komt nog bij dat we steeds meer kiezen voor contracten voor onbepaalde tijd met een opzegtermijn van drie of zes maanden. Je hoeft zo'n contract met een flexibele einddatum dus niet elk jaar te verlengen en hoeft het daarom ook niet meer met een module te monitoren.'

stoppen. Zo legden we het risico bij de leverancier. Daar staat tegenover dat we wel hebben gekozen voor een langere looptijd (48 maanden) van het contract met de leverancier.'

Het contract loopt medio 2011 af. Gaan jullie het verlengen?

'Om de beslissing voor een contractverlenging te onderbouwen, hebben we een analyse gemaakt van het FMIS. Vragen als 'Hoeveel mensen maken er gebruik van, is de module nog effectief, voldoet het systeem aan onze verwachtingen?' zijn dan aan de orde.'

Een veelgehoord punt van kritiek op FMIS is dat het cijfers genereert, maar geen managementinformatie.

'Dat klopt. Een FMIS is bedoeld om sturing te geven aan je facilitaire afdeling. Zo stelt de facility manager een kwartaalrapportage op voor de financieel directeur bij onze opdrachtgever. Met cijfers, maar vooral ook met de acties die op basis van die cijfers moeten worden ondernomen.'

Heb je een praktijkvoorbeeld?

'Jazeker. In onze kwartaalrapportage zagen we in het FMIS veel meldingen van medewerkers die in en uit dienst gingen. Daar hing vroeger een scala aan activiteiten mee samen: medewerkers moesten een naambordje hebben, een toegangspas, soms een leaseauto en natuurlijk de volledige inrichting van een werkplek. Met de nieuwe kantooropzet is een aantal activiteiten bij medewerkersmutaties overbodig

3 adviezen van Annemieke Pels-Maartense

1 Implementeer: een effectief resultaat wordt bereikt met een krachtige implementatie. Onderschat de hoeveelheid werk niet. Implementeren kost tijd en levert daarna pas tijd op.

2 Beheer: zorg voor voldoende flexibiliteit in de overeenkomst tijdens beheer om het systeem blijvend passend te houden op de wensen van de organisatie.

3 Analyseer: analyseer en adviseer regelmatig over de aansluiting van het FMIS-pakket bij de afdeling Facility Management.

geworden, en kost een afhandeling dus minder tijd.

Dit voorbeeld laat zien dat we op basis van de analyse van de cijfers onze dienstverlening konden aanpassen. We hoefden dus minder handyman-activiteiten plaats te laten vinden. Een ander voorbeeld is de bezoekersregistratie. Mensen hebben een pas nodig om het gebouw in te komen. Dat systeem registreerde echter niet alleen de bezoekers, maar ook de medewerkers die hun pas thuis hadden laten liggen. Op het moment dat dat aantal medewerkers met 10 procent steeg, was het aanleiding voor de leidinggevenden om de medewerkers daarop aan te spreken.'

Wat doen jullie nog meer met de cijfers uit het FMIS?

'Over de belangrijkste diensten – de big four, waar veel geld in omgaat en waar je veel te maken hebt met klanttevredenheid – publiceren we in een dashboard en constateren we op basis van de analyse van de cijfers uit het FMIS of het goed of slecht gaat. Daarom is het ook zo belangrijk om KPI's in het FMIS te zetten. Verder vergelijken we de analyse met trends die we in de facilitaire wereld constateren. Zoals de opkomst van flexibel werken, c.q. Het Nieuwe Werken.'

Wat is volgens jou de belangrijkste functie van een FMIS?

'Het moet een ondersteuning zijn in de gesprekken met je opdrachtgever en met de eindverantwoordelijke voor facility management. En je moet er keuzes op kunnen baseren, waarmee je je afdeling optimaliseert. Die analyse en sturing zijn de toegevoegde waarde van een FMIS.'

Kan een facility manager anno 2011 nog wel zonder FMIS?

'Wij zouden niet meer zonder kunnen, maar ik denk dat het erg afhankelijk van de grootte van de organisatie is of een FMIS een toegevoegde waarde kan bieden. Een middelgrote organisatie met minimaal 350 kantoormedewerkers kan volgens mij niet zonder FMIS. Als ROI groep denken we er overigens wel over om ons FMIS ook passend te maken voor bedrijven van

Annemieke Pels-Maartense

Annemieke Pels-Maartense (36) behaalde in 1998 haar diploma Facility Management aan de Haagsche Hogeschool. Na haar studie was ze in de periode 1999-2000 werkzaam als management trainee bij Mailprofs. Van 2000 tot 2004 was ze Service Level Manager bij Cendris Document Management (voorheen Mailprofs) in de regio Amsterdam. Van 2004 tot 2007 was ze Manager Mail & Copy Center IJmond bij Service Point Nederland (voorheen Cendris Document Management) in Velsen.

Vanaf 2008 werkt ze bij ROI groep in Naarden. Daar is ze als senior projectmanager belast met diverse interim-, inkoop- en verbeterprojecten, implementatietrajecten en aansturing van facilitaire afdelingen. Daarnaast is ze verantwoordelijk voor het kennisgebied Document Management.

vijftig of honderd kantoormedewerkers. Die zouden dan gebruik kunnen maken van onze leveranciers en onze systemen en hoeven alleen

Kan een FMIS ook worden ingezet als slechts een deel van de facilitaire diensten is uitbesteed?

'Dat kan zeker. Toevallig hebben we

'Het FMIS moet ondersteunend zijn in de gesprekken met je opdrachtgever'

de meldingen te doen. Voor zo'n kleine organisatie is het aanschaffen van een eigen FMIS onhaalbaar.'

Is het FMIS uitontwikkeld?

'Qua modules wel, maar de techniek ten aanzien van netwerken en toegang krijgen is nog volop in ontwikkeling. Zo is er bijvoorbeeld een module ontwikkeld om via Outlook vergaderzalen te reserveren. Ook op het gebied van integratie en informatieuitwisseling van een FMIS

een offerte gemaakt voor een bedrijf dat in zo'n situatie verkeert. Dat wilde alle facilitaire diensten in een FMIS, maar wilde een aantal facilitaire diensten nog niet outsourcen. De markt vraagt er kortom wel om.'

En welke rol heeft een FMIS in een regioorganisatie?

'Daar kan ik kort maar krachtig over zijn: onontbeerlijk! Als je teruggaat naar een regierol, alles

'Een FMIS is bedoeld om sturing te geven aan je facilitaire afdeling'

met systemen van onze klanten en met social media is nog veel winst te behalen.'

Kan een FMIS ook inspelen op ontwikkelingen zoals Het Nieuwe Werken?

'Ja. Bijvoorbeeld met een module die registreert welke middelen mensen mee naar huis krijgen om hun thuiswerkplek te faciliteren. Maar ook bijvoorbeeld bij het faciliteren van flexibel werken in een bedrijfsrestaurant: een draadloos netwerk, pc-aansluitingen en cateringfaciliteiten.'

outsourcet en op tactisch/strategisch managementniveau gaat zitten, moeten de KPI's die je afspreekt met je leveranciers of je interne afdelingen gemeten worden en geborgd in een FMIS. Alleen dan kun je ook goed monitoren en echt grip houden op de rapportages.'

REAGEREN?
fmm@weka.nl