

Handmatig velden invullen is verleden tijd

Zonder ICT-oplossingen geen succesvolle invoering van Het Nieuwe Werken. Aan NPQ FM Solutions zal het niet liggen, want deze aanbieder van facilitaire software uit Bunnik heeft een Producten en Diensten Catalogus (PDC) op de markt gebracht die het de eindgebruikers wel heel gemakkelijk maakt. Klikken op icoontjes in plaats van formulieren invullen.

“Het tijd- en plaatsonafhankelijke werken wat zo kenmerkend is voor Het Nieuwe Werken realiseer je veel gemakkelijker met een geavanceerde PDC,” benadrukt Heiko Knot, Account Manager bij NPQ FM Solutions. Hij heeft het daarbij niet over een Producten en Diensten Catalogus die in de kast van de Facility Manager staat. En evenmin over een softwaremodule waarbij de gebruikers allerlei formulieren moeten doorlopen. Nee, het gaat hier om de volgende fase in het FMIS (Facility Management Informatie Systeem). Sinds ongeveer een jaar brengt de Bunnikse aanbieder van facilitaire software een geavanceerde PDC op de markt. “Er bestaan wel diverse diensten en catalogi in de markt maar dat zijn doorgaans statische naslagwerken. Dit is een zeer gebruiksvriendelijke en innovatieve module die ook meer grafisch is vormgegeven,” aldus Knot. Zo wordt ingespeeld op de toenemende integratie van ondersteunende diensten zoals HRM, ICT en financiële diensten. “Met deze PDC willen we de klant een portaal bieden, een single point of contact. We nemen de eindgebruiker bij de hand.”

‘Er worden meer en sneller meldingen gemaakt’

Dat betekent ook een einde aan de ellenlange formulieren waar doorheen geworsteld moet worden. Dat is de verwende medewerker zelf ook niet meer gewend, bijvoorbeeld als hij of zij op het internet een reis boekt. Dan zijn de formulieren tegenwoordig opgeknipt in te overziene hapklare brokken. De nieuwe PDC gaat nog een stapje verder, toont hij. “Je komt in onze catalogus eigenlijk

op een grafisch vormgegeven webshop terecht. En door het klikken binnen de catalogus wordt het formulier ongemerkt al ingevuld. Zo neem je een drempel weg. Want veel velden handmatig invullen betekent een drempel voor de eindgebruiker.”

ONDERSTEUNENDE DIENSTEN

De icoontjes staan voor allerlei diensten zoals bezoek, verlichting, catering, vergaderen, meubilair of afvalverwerking. Eén klik erop en het formulier is al goeddeels ingevuld. Bij sommige klanten met meerdere vestigingen is een landkaart afgebeeld waarmee de informatie en diensten van de verschillende vestigingen onderling beschikbaar zijn. Dankzij het eenvoudige hulpmiddel worden ook meer en sneller meldingen gemaakt dan voorheen per telefoon, is de ervaring. Ook worden minder telefoontjes gepleegd om informatie aan te vragen, want die gewenste informatie staat al in de catalogus. Er is dus geringere menselijke interventie nodig, een kostenbesparend aspect. De rol van servicedeskmedewerkers verandert van registreren naar regisseren waarbij zij hun tijd kunnen besteden aan het kwalitatief beter afhandelen van vragen en het beheer van de PDC. “Daarnaast zit de kracht van de PDC in de mogelijkheid om per gebruikersgroep of locatie verschillende serviceconcepten aan te bieden,” licht Knot toe. “Hierdoor is het mogelijk om bijvoorbeeld voor de managementlaag een breder aanbod beschikbaar te stellen. Of vestiging A andere producten en diensten aan te laten bieden dan vestiging B. Zelfs op internationaal niveau bestaan mogelijkheden om met lokale tijden en valuta te werken vanuit een centrale PDC.” De webbased module is 24 uur per dag beschikbaar voor de klanten (de medewerkers) en is altijd eenvoudig te integreren in een bestaande intranetomgeving. Knot hoort een jaar na de introductie positieve reacties uit de markt. “Vooral de eindgebruikers

zijn zeer enthousiast. En Facility Managers staan te springen om er hun diensten mee aan te kunnen bieden.”

Bij het introduceren van een PDC zijn er drie mogelijke uitgangspunten. Het kan zijn dat er geen enkele vorm van PDC beschikbaar is. Dan moet de geïnteresseerde organisatie het gewenste aanbod in kaart brengen. Een belangrijke vraag daarbij is of het gaat om het louter aanbieden van facilitaire producten en diensten of om een veel breder palet met ondersteunende diensten.

HEILIGE HUISJES

Wanneer er al een overzicht of catalogus bestaat met een aantal diensten, is het invoeren van een geavanceerde PDC een stuk eenvoudiger. De gegevens worden dan aangevuld met relevante informatie zoals levercondities, productbeschrijvingen, SLA's, voorwaarden en procedures. Naast het in kaart brengen van producten en diensten, moet hier overigens de interne marketing vooral niet vergeten worden, waarschuwt Knot. “Want alleen als de klant enthousiast is, wordt het project succesvol.”

De kleinste stap naar de invoering van een geavanceerde PDC is wanneer er al een digitale PDC beschikbaar is, bijvoorbeeld op het intranet van de organisatie. Met alle diensten en informatie in kaart voor de medewerkers ligt hier de uitdaging in het optimaliseren van de dienstverlening. Dus nóg veel sneller meldingen maken en aanvragen doen, in twee klikken. En sneller vinden wat je zoekt door de geavanceerde zoekopties. Een stap voorwaarts zal ook het automatisch invullen van formulieren zijn, dankzij de geïntegreerde login en keuzes van de gebruiker.

‘Vergeet vooral de interne marketing niet’

Bij invoeren van een geavanceerde PDC is vaak de allereerste stap een CAD-tekening van het organisatie- of bedrijfsgebouw. Voor een succesvolle introductie daarna is een gefaseerde invoering aan te raden. Tegelijkertijd is het belangrijk een projectteam samen te stellen met vertegenwoordigers uit verschillende disciplines. Zoals een facilitair verantwoordelijke, een ICT'er, collega's van andere disciplines die hun aanbod via dezelfde PDC beschikbaar stellen (bij een integrale aanpak), een representatieve gebruikersgroep en een consultant van de PDC-leverancier die tevens als projectleider fungeert. NPQ bedient in de Benelux zowel overheidsinstellingen als kleine, middelgrote en grote bedrijven. Bij die laatste categorie ziet Knot veel gebeuren. “Zij zijn echt bezig met Het Nieuwe Werken en voelen zich daarin gesterkt door deze module. Want Het Nieuwe Werken schept ook chaos. Heilige huisjes worden omvergeschopt als mensen geen vaste werkplek meer hebben. Deze PDC geeft dan een boost op weg naar verandering.” ■



Voordelen op een rij

1. Structureert aanbod. Dankzij een beter gestroomlijnde dienstverlening stijgt het serviceniveau. Bovendien kunnen verschillende serviceconcepten vanuit een PDC worden aangeboden.
2. Verbeterd informatieverstrekking. De klanten zijn goed geïnformeerd en de organisatie heeft door de rapportages een beter inzicht in de dienstverlening.
3. Bereikbaarheid. Totale tijd- en plaatsafhankelijkheid en daardoor 24/7 in de lucht.
4. Versterkt imago. De facilitaire en andere ondersteunende afdelingen professionaliseren hun imago dankzij de heldere verwachtingen die bij de klant worden opgeroepen.
5. Bespaart kosten. Niet alleen door een dunnere bezetting van de servicedesk. Ook de synergie en procesoptimalisatie tussen gebruikers en aangeboden diensten levert een structureel kostenvoordeel op.
6. Transparanter. De kwaliteit van de diensten wordt beter meetbaar. Daardoor gaat het serviceniveau stijgen.

Wilt u meer informatie over de mogelijkheden met een geavanceerde PDC? Vraag dan het gratis Whitepaper 'Overzichtelijk presenteren van uw service-aanbod' aan via www.bereikmeermetPDC.nl