



Nordined – Prequest en Sodexo Altys

## STROOMLIJNEN MET INNOVATIEVE SOFTWARE

Elk jaar worden er grote aantallen facturen uitgeschreven en verstuurd. Veelal zijn dit nog steeds papieren transacties tussen bedrijven en organisaties. Het is een proces dat zeer omvangrijk is en er bestaat een duidelijke behoefte in de markt om dit beter te kunnen stroomlijnen. Daarvoor is het van belang om van papier naar digitaal over te stappen. Automatisering zorgt ervoor dat er effectiever kan worden gewerkt.

Nordined – Prequest is één van de grootste leveranciers in de automatiseringsmarkt voor Facility Management. Nieuwe ontwikkelingen en geavanceerde totaaloplossingen op softwaregebied, dat is waar het bedrijf voor staat. De partner in Facility Management ondersteunt haar relaties bij het optimaliseren en inrichten van facilitaire processen. Een meerwaarde van het bedrijf is de betrokkenheid bij het eindresultaat én het meedenken met de klant. Daarbij wordt gestreefd naar een langdurige relatie met opdrachtgevers, zij zijn immers hun belangrijkste partners. En omgekeerd wordt Nordined – Prequest door de ruime kennis over actuele en technische ontwikkelingen in de markt door opdrachtgevers gezien als een specialistische partner.

Sodexo Altys is een facilitaire dienstverlener in hardservices (technisch beheer en onderhoud) en softservices. Beide onderdelen samen worden aangeboden als Integrated Facility Management. De diensten hebben te maken met huisvesting, werkplekken, gebouwen en ondersteunende diensten. Door het uitgebreide aanbod kunnen organisaties een veelheid van diensten onderbrengen bij Sodexo en daardoor profiteren van het schaalvoordeel, één aanspreekpunt, één rapportagestroom en één factuur. Snelheid en goed gestroomlijnde processen zijn belangrijk om opdrachtgevers optimaal van dienst te kunnen zijn. Toen bij Sodexo Altys de behoefte ontstond voor een Invoice Management Systeem, afge-

stemd op de eigen organisatie, is het bedrijf al snel met Nordined – Prequest in gesprek geraakt. “Voor die tijd deden wij ook al zaken met Nordined – Prequest”, vertelt Julian van Stratum van Sodexo, “met name als het gaat om Facility Management Informatie Systemen.” Jack Heesterbeek van Nordined – Prequest voegt eraan toe: “We werken al jaren samen, we bedienen een gemeenschappelijke doelgroep. Onze achtergrond is het leveren van Facility Software en Sodexo verzorgt vaak de hele facilitaire dienstverlening van organisaties. Daar ontstond op een gegeven moment de behoefte om de facturatie beter te stroomlijnen.”

### Een professioneler pakket

In de oude situatie diende Sodexo facturen steeds twee keer in te voeren, in een financieel en in een rapportage systeem. Dat bracht veel administratieve rompslomp met zich mee. Met het nieuwe softwaresysteem zou de facturatie soepeler moeten verlopen en de papierberg verminderd moeten worden. Van Stratum: “We zijn eerst gaan kijken waar het nieuwe systeem aan moest voldoen. We wilden een professioneler pakket, webbased, waarbij we de twee systemen wilden combineren. Eén van de systemen werkte al met een directe koppeling via de telefoonlijn, daarbij werden bestanden via de telefoonlijn verstuurd en ingelezen via SAP. We zagen echter ook mogelijkheden in de markt die beter en sneller zouden kunnen werken. De keuze voor een internetbased systeem hebben we direct gemaakt. Dat levert ook een stuk flexibiliteit op.” Dergelijke pakketten bestaan wel, zegt Van Stratum, maar dat zijn vooral financiële pakketten. “Die zitten ook wat prijs betreft aan de bovenkant van de markt.” Jack Heesterbeek geeft aan dat deze bestaande pakketten niet geheel aansluiten bij de vraag. “Er bestaat nog geen pakket dat in die specifieke behoefte – het outsourcen van diverse services – kan voorzien”, aldus Heesterbeek.

### Rendabel

Sodexo koos voor een samenwerking met Nordined – Prequest, zegt Van Stratum. “Het idee achter de samenwerking was dat wij zouden helpen met het beschrijven van de functionaliteit en zij konden deze informatie vervolgens gebruiken om het pakket commercieel te exploiteren. We denken dus mee in de ontwerp-fase, waardoor het pakket wat kosten betreft rendabel was.” Nordined – Prequest ziet deze ontwikkeling van een webbased applicatie als een trend. Heesterbeek: “De behoefte daaraan staat niet op zichzelf. Outsourcing is een trend en dergelijke pakketten worden door meer bedrijven gevraagd. We zijn een innovatief bedrijf en spelen in op nieuwe ontwikkelingen in de markt.” Het voordeel van de samenwerking met

Sodexo is dat zij als gebruiker precies kunnen aangeven waar de knelpunten liggen.

Inmiddels is het alweer een paar jaar geleden dat de bedrijven gestart zijn met de ontwikkeling van het softwarepakket. Het is een intensief proces geweest. “Het is een generiek pakket geworden”, vertelt Heesterbeek, “dat ook door andere bedrijven en organisaties gebruikt kan worden.” Sodexo werkt nu ongeveer een half jaar met de software applicatie. Het pakket is nog niet helemaal operationeel, vertelt Van Stratum. “De invoerzijde werkt inmiddels, en er wordt gewerkt aan het accorderen door de klant. We willen ook graag Excel spreadsheets in het systeem, dat maakt het dynamisch, je kunt er dan heel veel mee. De rapportagebehoefte van de klanten is verschillend. Daar waar er behoefte is aan een gedetailleerde rapportage moet er naar Excel kunnen worden geëxporteerd. Ook naar PDF exporteren is straks mogelijk. We merken nu, na de invoering van het eerste deel, al veel verschil: de data hoeft maar één keer te worden ingevoerd. Nu moeten we nog meer input geven doordat de klant digitaal nog niet kan accorderen, maar straks kan dat wel. Ongeacht tijd en plaats. Ook op locaties in het buitenland kan de klant toch controle houden, door in te loggen op de website. Op het moment dat het hele pakket draait, is het overal en altijd bereikbaar. Dat maakt het heel toegankelijk. In principe kunnen onze opdrachtgevers al digitaal akkoord geven, maar we willen dat het systeem perfect werkt voordat ze er daadwerkelijk mee aan de slag gaan.” Dat zal niet lang meer duren: zodra de volgende update van het softwarepakket gereleased is, kunnen de klanten zelf in het systeem.

### Nieuwe mogelijkheden

Het ontwikkelingsproces heeft langer geduurd dan vooraf is voorzien. Van Stratum geeft aan dat, als je kijkt naar de functionaliteit, het resultaat is zoals vooraf gewenst werd. “Gaandeweg het proces kwamen nieuwe mogelijkheden op ons pad. In de ontwikkelfase hebben we tijd uitgetrokken om deze mogelijkheden te bestuderen. Dit heeft bijgedragen aan het positieve eindresultaat, maar betekende tevens dat de doorlooptijd werd verlengd. Doordat het lang geduurd heeft, sluit de functionaliteit niet helemaal meer aan bij de huidige situatie. Je zult altijd aan moeten blijven passen om up-to-date te blijven. Wensen van klanten veranderen, de wetgeving verandert en ook je eigen organisatie. Dat moet je meenemen. Maar op het moment dat we dadelijk foutloos draaien, kan ik niet anders zeggen dan dat ik tevreden ben. Het systeem doet wat we destijds gevraagd hebben.” Een pré van het systeem is de flexibiliteit. Elke klant heeft immers eigen wensen en eisen. Bovendien is het product, doordat alles centraal



gecoördineerd wordt, ideaal om te benchmarken op basis van NEN 2748.

In de toekomst is er nog meer mogelijk. “Er zijn drie facetten die je nodig hebt om je operationele kosten volledig in kaart te brengen”, legt Van Stratum uit. Nu zijn alleen de leveranciers- en materiaalkosten in beeld. Over een uitbreiding van het pakket met daarin het derde facet, personeelskosten, is wel al gesproken. “Maar

daar is nog geen opdracht voor gegeven”, benadrukt Van Stratum. Heesterbeek: “Het is een volgende fase om ook personeelskosten toe te voegen, nu gaat het alleen om diensten en producten die bij outsourcen van belang zijn. De vraag om die mogelijkheid is via een relatie van Sodexo naar boven gekomen en we hebben onderzocht of dat ook in de toekomst vaker voor zal komen. Ook daarbij gaat het om het zoeken naar een generieke oplossing.” ■

