



KOSTENEFFECTIEF INRICHTEN VAN WERKPLEKVOORZIENINGEN

Er bestaat geen discussie over; het is ideaal wanneer alle voorzieningen op de eerste werkdag van een nieuwe medewerker geregeld zijn. U heeft op de toch al krappe arbeidsmarkt veel moeite gedaan om een geschikte kandidaat te vinden. Vervolgens wilt u uiteraard voorkomen dat er voor uw nieuwe medewerker geen PC beschikbaar is op de eerste werkdag. En u wilt er zeker van zijn dat de beloofde leaseauto en telefoon beschikbaar zijn en de werkplek naar behoren is ingericht bij aanvang van het dienstverband. Het lijkt vanzelfsprekend, maar toch blijkt in de praktijk dat bij veel organisaties de processen rondom werkplekvoorzieningen niet adequaat is georganiseerd.

Daarnaast is het minstens zo belangrijk om de reeds uitgegeven voorzieningen tijdig in te nemen wanneer een medewerker uit dienst gaat. Zo kunt u voorkomen dat er nog maanden op uw kosten mobiel wordt gebeld, dat laptops -zo maar- verdwijnen, dat er nog ingelogd kan worden in uw systemen met mogelijk gevoelige informatie of dat ex-medewerkers uw pand binnen kunnen komen met oude toegangspasjes of bedrijfskleding.

Processen verlopen niet altijd vlekkeloos. Doorgaans ligt de oorzaak in verzuiling. Processen rondom werkplekvoorzieningen zijn vaak alleen verticaal georganiseerd, dus binnen een specifieke afdeling. Juist horizontale, structurele communicatie tussen verschillende afdelingen is cruciaal. Voor het inrichten van een volwaardige werkplek met voorzieningen is een gedegen samenwerking tussen onder meer de afdelingen Facility Management, ICT, HRM en

Office Management van groot belang. Zo wordt gewaarborgd dat een nieuwe medewerker op zijn/haar eerste dag productief en efficiënt van start kan gaan. Bedrijven kunnen tonnen besparen door het creëren van helder overzicht en controle over gebruik van voorzieningen en inzet van personeel.

Behoeft aan synergie
De vraag naar afdelingsoverstijgende proces-

sen komt voort uit de behoefte aan meer synergie binnen organisaties. Vooruitstrevende bedrijven zijn reeds bezig invulling te geven aan sturingmechanismen bij integrale processen. Zo zien we verschijningsvormen van integrale coördinatiepunten voor bijvoorbeeld FM & ICT, FM & HRM, FM & Vastgoed en bij gemeenten voor FM & Burgermeldpunt.

Er liggen prachtige kansen voor organisaties om (interne) klanten en directie naar tevredenheid te faciliteren en tevens enorme besparingen te realiseren. Het bundelen van krachten van ondersteunende afdelingen als onder meer Facility Management, ICT, HRM, Office Management vormt de sleutel tot dit succes.

Om te voldoen aan de behoefte is een kritische invulling van processen en verantwoordelijkheden cruciaal. Invoeren en beheersen van deze processen kan optimaal worden ondersteund met een management informatiesysteem. Op basis hiervan worden verantwoordelijkheden vastgelegd en processen inzichtelijk, waardoor kostenbesparingen daadwerkelijk worden gerealiseerd. Uiteraard blijft het serviceaspect van primair belang en is waarborgen van een hoog serviceniveau de doelstelling.

Praktijkvoorbeeld
We beschrijven een praktijkcase waarbij het management informatiesysteem Prequest Proces Management is ingevoerd binnen een organisatie met 300 medewerkers.

Aanleiding
Er was gebrek aan coördinatie en besturing van processen bij in-, door- en uitstroom van tijdelijke en vaste medewerkers. Verder was er niet inzichtelijk welke voorzieningen in omloop zijn, wie beschikt over welke voorzieningen en hoeveel externen er eigenlijk in het bedrijf werkzaam zijn.

Doelstelling
Intensievere samenwerking, afstemming, coördinatie en beheer van Asset Management bij in-, door- en uitstroom van tijdelijk en vast personeel. Dit moet resulteren in een kwalitatief werkende workflow waarbij het serviceniveau wordt geoptimaliseerd en maximale kostenreductie wordt gerealiseerd.

Projectaanpak
Na het inzichtelijk maken van de situatie en het doel volgt een doelgerichte aanpak waarbij de volgende fasen zijn doorlopen:

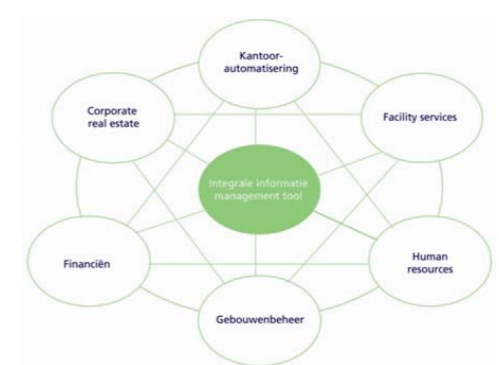
- Inzicht verkrijgen in hoeveelheid en diversiteit uit voorzieningen
- Oprichten van een projectgroep met vertegenwoordiging uit alle betrokken afdelingen (FM, ICT, HRM en Office Management)

- Beschrijven van het horizontale, integrale proces rondom uitgifte en inname voorzieningen
- Toekennen rollen en verantwoordelijkheden
- Implementatie van personen, voorzieningen en workflow in een integraal management informatiesysteem
- Opleidingen

Tijdens het project
Door het inventariseren van beschikbare en in gebruik zijnde voorzieningen, kwamen in deze praktijk situatie een aantal concrete zaken aan het licht op basis waarvan direct besparingen werden gerealiseerd.

Onder meer:

- Er bleken reeds een groot aantal voorzieningen (laptops, PDA's etc.) te zijn verdwenen. Waarschijnlijk zijn deze voorzieningen bij uit dienst 'per ongeluk' niet ingeleverd.
- Hergebruik van nog actieve e-mail- en inlogaccounts van ex-medewerkers.
- Een groot aantal uitgegeven creditcards waar het Management niet van op de hoogte was.
- Een 30-tal externe (interim) adviseurs die via verschillende instroomkanalen werkzaam waren waarvan HRM niet wist dat ze waren.



Oplossing
Een eenduidige, integrale procesbeschrijving en goed op elkaar afgestemde samenwerking op het gebied van beheer en coördinatie van voorzieningen. Als 'bindmiddel' om de afdelingsoverstijgende processen te stroomlijnen werd gekozen voor een functioneel informatiesysteem. Deze workflow oplossing wordt als parapluboven bestaande (legacy) systemen gepositioneerd en geïntegreerd. Hierdoor blijven de sterke specifieke functionaliteiten uit bestaande systemen (FMIS, HRM- en ICT informatiesystemen) behouden.

De parallele of sequentiële processtappen/-activiteiten worden door verschillende verantwoordelijke afdelingen opgepakt en uitgevoerd. Van aanvraag tot realisatie. Door een gedegen implementatie wordt automatisch aangegeven wie verantwoordelijk is voor welke (volgende) stap in het aanvraag- of afmeldproces. Op deze

wijze wordt een verticale- en horizontale procesintegratie gewaarborgd!

Resultaat in kwalitatieve en kwantitatieve baten
Na een succesvolle implementatie van deze systematiek met gebruik van Prequest Proces Management zijn er veel besparingen in de organisatie gerealiseerd, zowel kwalitatief als financieel.

- Concrete winst is geboekt door onder meer:
- Gestructureerd databeheer in minder tijd
 - Voorkomen van ongecontroleerd automatisch voortzetten van arbeidscontracten.
 - Verdwijnen van uitgleedende voorzieningen (laptops, PDA's etc)
 - Voorkomen van ongecontroleerd automatisch voortzetten persoonsgebonden contracten
 - Substantiële afname van improductiviteit nieuwe medewerkers (van vier naar één dag)
 - Reductie aantal externen
 - Kwaliteit door samenwerking

Return on investment
Op basis van de kosten-/batenganalyse uit het praktijkvoorbeeld is een terugverdientijd van 10 maanden gerealiseerd.

- > Kosten voor licenties, interfaces en implementatie bedroegen € 36.000.
- > Baten door centraal beheer data € 10.000, Besparingen van € 8.000 voor tijdig stopzetten van arbeidscontracten, Innemen van persoonsgebonden voorzieningen levert € 10.000 op, Terugbrengen van de improductiviteit nieuwe medewerkers bespaart € 8.000, En tijdig stopzetten van tijdelijke contracten resulteert in het niet uitgeven van € 8.000. Totaal = € 44.000.

Naast de terugverdientijd van 10 maanden heeft het bedrijf een enorme kwaliteitslag gemaakt met het inrichten en sturen op integrale processen.

Om te komen tot deze, en andere resultaatgerichte oplossingen, biedt Nordined - Prequest modulaire software in combinatie met deskundig advies, support en trainingen.

Als partner voor onze opdrachtgevers hebben we doorgaans een langdurige relatie. Juist door intensieve samenwerking met opdrachtgevers en eindgebruikers komen gewenste oplossingen tot stand. Voor meer informatie over onze oplossingen kunt u terecht op www.nordined-prequest.com.

Auteur: Vincent van Doornik
Commercieel Manager Nordined - Prequest