



de Volksbank

HET LEVEN IS EEN STUK MAKKELIJKER MET EEN FLEXIBEL FMIS

Wat te doen als het oude FMIS 'end of life' is? De update van de aanbieder zomaar accepteren of op zoek gaan naar een nieuw FMIS? "Wij hebben eerst de update van ons toenmalige FMIS bekeken bij andere gebruikers, maar het bleek al snel dat we het gebruiksgemak misten. Daarop hebben we een uitvraag in de markt gedaan. Facilitor kwam uiteindelijk naar voren als het systeem dat het beste bij ons past."

Aan het woord is Marleen Heijbrock, Business consultant Facilitair Bedrijf van de Volksbank. De uitvraag werd gedaan in 2018, zo vertelt zij. Inmiddels handelt het facilitair bedrijf van de Volksbank alweer een half jaar gemiddeld vierhonderd meldingen per maand af via Facilitor. Die meldingen komen van de verschillende kantoren van de Volksbank in Utrecht, 's-Hertogenbosch, Geleen en Groningen en van de retailkantoren van SNS en RegioBank.

"De Volksbank is het moederconcern van ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS. SNS en RegioBank hebben retailkantoren, de facilitaire zaken voor die kantoren regelen wij. Zo zijn wij voor de eigen vestigingen van SNS verantwoordelijk voor de volle breedte; van de koffiezetapparaten tot de alarmmeldingen, terwijl voor de franchisewinkels van SNS onze dienstverlening beperkter is", aldus Heijbrock. Zij legt uit dat het facilitair bedrijf ook verantwoordelijk is voor de geldautomaten. "De ruimtes waarin deze zijn geplaatst beheren wij: wij komen in beeld als het licht stuk is of als er moet worden schoongemaakt."

HANDIG PLANBORD

De diversiteit van de locaties en de verschillende regio's, maakt het complex, weet servicedesk-medewerker Richard Spruijt. De meldingen komen bij hem en zijn collega's op de servicedesk in de vestiging in Utrecht binnen. Daar worden ze in behandeling genomen. "Onze medewerkers kunnen de meldingen van onder meer een kapotte lamp zelf doen, heel eenvoudig. Bovendien kunnen ze via Facilitor gasten aanmelden en zalen reserveren, eventueel met catering", legt Spruijt uit.

In Facilitor wordt het reserveringsplanbord gebruikt, waarop medewerkers precies kunnen zien welke zalen nog vrij zijn. "De zalen tot 24 personen kunnen ze meteen reserveren en ook de beschikbaarheid van de grote zalen (50 tot 100 personen) is zichtbaar binnen het FMIS. Erg handig, voorheen moesten ze daarvoor altijd ons bellen. Het leven is nu een stuk makkelijker geworden", lacht Spruijt. "Alleen de grote zalen boeken wij nog."

"Bij spoed kunnen ze altijd bellen, maar uiteraard moet de melding ook altijd in Facilitor worden vastgelegd"

KOPPELING MET LEVERANCIERS

De servicedesk is van acht tot half zes bereikbaar, meldingen buiten die tijden worden de dag erna meteen opgepakt, verzekert Spruijt. "Bij spoed kunnen ze altijd bellen, maar uiteraard moet de melding ook altijd in Facilitor worden vastgelegd." Overigens belanden niet alle meldingen zomaar op het bureau van de medewerkers van de servicedesk. "Dankzij een koppeling met CSU, de schoonmaakdienstverlener die ook Facilitor gebruikt, pakken zij zaken omtrent de schoonmaak meteen op, zonder onze tussenkomst", aldus Spruijt. Heijbrock vult aan. "Voor ons was het belangrijk dat wij een FMIS konden implementeren met een open structuur, waarop onze leveranciers zouden kunnen aansluiten. Met CSU is dat nu het geval, met hen hebben we een volwaardig partnership. De komende maanden sluiten we meer leveranciers op deze manier aan."

TOEGANKELIJK EN FLEXIBEL

In totaal zijn er zo'n twintig leveranciers aangesloten in Facilitor, zij zijn- al dan niet rechtstreeks- zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van de melding. "Ook hebben wij een koppeling gelegd tussen ons FMIS en het parkeertoegangssysteem op een van onze kantoren. De medewerkers kunnen in Facilitor een bezoeker aanmelden en een parkeerplaats reserveren. Als het kenteken is ingevuld opent de slagboom automatisch. Het is fijn dat het zo makkelijk is om met externe applicaties gegevens uit te wisselen. Dat lukt niet met ieder FMIS, zo weet ik, wel met Facilitor", aldus Heijbrock. Het was volgens haar ook een belangrijke eis; het FMIS moet toegankelijk zijn en zeer gebruiksvriendelijk. "Bovendien moest de inrichting van het systeem flexibel zijn. Kijk, wij hebben nogal eens te maken met adreswijzigingen, bij de vestigingen van RegioBank verandert vaak iets. Die mutaties moeten we snel en eenvoudig kunnen doorvoeren. En dat kan gelukkig."

VERBETEREN PROCESSEN

Het FMIS werkt dan ook naar volle tevredenheid en de samenwerking met Facilitor verloopt soepel, erkent Heijbrock. "Zo was voor de implementatie van het FMIS drie maanden uitgetrokken, en dat hebben we gehaald, ondanks de complexiteit met de verschillende vestigingen en de regio's."

Nu richt men de blik op de toekomst. Heijbrock: "Zo werken we aan het verbeteren van een aantal processen: eenvoudiger meldingen of reserveringen maken via de smartphone en het inrichten van specifieke rapportages. We staan nooit stil, en het is fijn dat binnen het FMIS van Facilitor heel veel mogelijk is."

Marleen Heijbrock, Business consultant Facilitair Bedrijf en servicedeskmedewerker Richard Spruijt van de Volksbank

