



# KPN en Yask

ZICHT OP DE WERKPLEKBEZETTING VOOR 8.000 KANTOORMEDEWERKERS

Door Marieke Stokkelaar; Open Up Communicatie, publicatie november 2020

**Wat als je als bedrijf met 8.000 kantoomedewerkers ineens zicht moet hebben op de werkplekbezetting op kantoor? De coronacrisis zorgde voor enkele hoofdbreken op het hoofdkantoor van KPN. Samen met facilitair partner Yask keek Facilitor wat nodig was om snel te kunnen schakelen binnen het huidige facilitaire systeem.**

KPN heeft als missie om alles en iedereen met elkaar te verbinden, op eenvoudige, innovatieve, betrouwbare en duurzame manier. In een normale wereld is het verbinden van ‘alles en iedereen’ al een grote opgave, maar in tijden van crisis nog veel meer. KPN was, zeker vanuit haar dienstverlening gezien, gebrand op het verbinden van de eigen medewerkers toen de coronacrisis uitbrak. Daarnaast kwam ook een praktische vraag om de hoek kijken: hoe krijgen we zicht op het aantal bezette werkplekken op kantoor, zodat voldaan kan worden aan de RIVM-maatregelen? Yask boog zich als vaste facilitair dienstverleningspartner van KPN over deze vraag en schakelde daar de hulp van Facilitor bij in.

## BINNEN TWEE WEKEN

Erik Troost is commercieel productmanager bij KPN Real Estate Service en is vol lof over de samenwerking tussen KPN, Yask en Facilitor. “Samen met Sander Nievergeld, performance manager bij Yask Facility Management, hebben we gekeken hoe we het online reserveren van werkplekken konden integreren binnen ons huidige FMIS-systeem van Facilitor. Het team van Facilitor bewees zich gedurende deze zoektocht in termen van flexibiliteit, snelheid en vernieuwing. Binnen twee weken hadden zij onze wens uitgevoerd en konden onze medewerkers hun werkplekken reserveren.

Dat was belangrijk, aangezien we – net als ieder bedrijf – onverwachts te maken kregen met een nieuwe werkelijkheid. Nadat medewerkers

eerst vooral thuis moesten werken, mochten ze in de zomermaanden langzaam weer naar kantoor komen. Uiteraard met inachtneming van RIVM-richtlijnen als groeps grootte en anderhalvemeterafstanden. Met 8.000 kantoomedewerkers is het echter wel essentieel om te weten hoeveel medewerkers wanneer en hoe lang aanwezig zijn in welk kantoor.”

## VERNIEUWING EN DOORONTWIKKELING

Tijdens de ontwikkeling van het reserveringssysteem dacht Sander Nievergeld mee over de technische toepassing: “Om de werkplekreservering goed in de lucht te krijgen, moesten we eerst de 9 locaties voor werk- en vergaderplekken in de software zichtbaar maken. Vervolgens moesten we rechten toekennen aan de plekken, aangezien niet iedereen onbeperkt en op iedere locatie mag reserveren. Het was een flinke klus, maar door de prettige samenwerking slaagden we erin het reserveringssysteem zo optimaal mogelijk neer te zetten voor KPN-medewerkers.

Facilitor heeft tijdens dit proces laten zien dat ze snel kunnen schakelen als de urgentie hoog is. Het werk was echter nog niet klaar: we hebben daarna de mogelijkheid om team area-reserveringen te doen ingericht. Dit houdt in, dat je in één ‘flow’ niet alleen de reservering voor een heel team maakt, maar ook bezoekers kunt aanmelden en de catering kunt regelen. Vernieuwing en doorontwikkeling van de Facilitor-modules is dus altijd mogelijk.”





## EFFICIËNTE EN EFFECTIEVE KOPPELINGEN

De samenwerking met Yask en KPN kenmerkt zich – ook voor de coronacrisis al – door een goede ketensamenwerking. Yask verzorgt sinds april 2017 op alle KPN-kantoren in Nederland de facilitaire dienstverlening, met een focus op locatiemanagement, projectmanagement, eventmanagement, servicedesk-diensten en huismeesterdiensten. Ook sturen ze verschillende ketenpartners aan voor de schoonmaak, beveiliging, groenvoorziening, afvalverwerking en catering. Facilitator speelt in het verbinden van deze ketenpartners een belangrijke rol. Sander Nievergeld: “De mogelijkheden om andere systemen aan de KPN Facilitator omgeving te koppelen of ermee te integreren is erg efficiënt en effectief.

Denk bijvoorbeeld aan de koppeling met het bestelsysteem van leveranciers voor kantoorartikelen of het systeem waarmee we de sensoren in papiercontainers kunnen monitoren. Onze samenwerking met Facilitator is erop gebaseerd dat onze applicatiebeheerders zoveel mogelijk zelf kunnen

aanpassen in het systeem. De mogelijkheden in Facilitator zijn enorm en we kunnen er nog veel meer uithalen. Zo is het al eens voorgekomen dat we een vraag stelden over een gewenste optie en dat Facilitator antwoordde dat deze oplossing al bestaat. Ze mogen trots zijn op wat ze hebben staan.”

Erik beaamt wat Sander uiteenzet. “De samenwerking tussen ons kent een gezonde wisselwerking: Facilitator helpt ons op weg en wij komen met vragen en aanbevelingen. Ook is het prettig dat we één vast aanspreekpunt hebben. Ik denk vanuit de klant en Sander gaat over het technische deel. We vullen elkaar als team dus prima aan.”

## LANCERING FACILITOR-APP

Facilitator kent naast het desktop-systeem ook een app. Hiermee krijgen KPN-medewerkers binnenkort de mogelijkheid altijd en overal op een eenvoudige wijze meldingen en aanvragen te doen. “Als iemand bij de kopieerautomaat of bij de koffiemachine staat en er is iets stuk, dan is het wenselijk om direct een

melding te kunnen doen. Maar ook meldingen over schoonmaak of het regelen van catering kan via de app. Met 15.000 tot 18.000 meldingen per jaar is het prettig dat een medewerker niet per se terug hoeft naar de werkplek om iets te regelen of door te geven. We hebben het zo voor iedereen zo eenvoudig mogelijk gemaakt.” Sander doet daar nog een schepje bij bovenop. “We willen uiteindelijk ook toe naar QR-codes die op opvallende plekken in de kantoorpanden hangen. Na het scannen met de smartphone krijg je een overzicht van de meest voorkomende type meldingen, zodat je snel je melding kunt doorgeven. Dit maakt het gebruik van Facilitator nog laagdrempeliger.”

Om het gebruiksgemak van Facilitator nog verder te verbeteren, wordt nu ook gewerkt aan een koppeling tussen Outlook en Facilitator. Wanneer je een vergaderruimte of eventzaal in Outlook boekt, dan wordt deze reservering ook direct verwerkt in Facilitator. Je krijgt automatisch de mogelijkheid om catering erbij te boeken en bezoekers aan te melden. De uitrol van deze koppeling wordt eind 2020 verwacht.

## TWEE ENTITEITEN, ÉÉN PLATFORM

Facilitator wordt op verschillende manieren bij KPN ingezet. Enerzijds wordt het gebruikt voor het beheer van de KPN-kantoren, anderzijds voor het beheer van de KPN-winkels. Iedere bedrijfsunit van KPN kan zijn eigen facilitaire wensen in Facilitator integreren. Kostentechnisch is dit een slimme oplossing, want zo kan iedereen gebruik maken van één overkoepelend systeem. Volgens Sander is het verbinden van alle bedrijfsprocessen in één systeem een grote plus voor de organisatie. “Ik merk dat andere organisaties naar KPN kijken wat betreft de inzet van dit facilitair managementsysteem.” Erik vult als afsluiter aan: “Onze keuze voor een dergelijk overkoepelend modulair systeem zegt zich in positieve zin voort. Dat is iets waar we best wel trots op zijn.”

“Crisis? Dat vraagt om direct handelen!”

