



CSU

Eén platform voor 100 klanten biedt overzicht in coronatijd

Door: Monique van Deursen, Komm'A Communicatie, publicatie juni 2021

CSU Cleaning Services is met 15.000 medewerkers, ruim 3.000 klanten en 10.000 werklocaties de nummer 1 in schoonmaak in Nederland. Al meer dan vijf jaar is het FMIS van Facilitor de betrouwbare basis voor het primaire KWIS-systeem, waarin alle meldingen over Klachten, Wensen, Informatie en Storingen van en naar klanten samenkomen. Dat Facilitor je niet in de kou laat staan, wist Meta den Otter, Servicedesk Coördinator National Accounts bij CSU, al lang. Dat je er ook in de hectiek van een coronapandemie van op aan kunt, bleek in 2020.

Bij de eerste berichten over COVID-19 in Europa werden schoonmaak en hygiëne topprioriteit voor bedrijven en instellingen. De telefoon bij CSU stond roodgloeiend, want opeens wilde iedereen extra schoonmaak. Een hogere frequentie, een nalooprondte, desinfectie, noem maar op. CSU reageerde meteen en adequaat: waar de klant dat wenste, werd met spoed extra schoonmaak ingezet.

De eerste lockdown

En toen dook corona op in Nederland, met de eerste lockdown als gevolg. Meta den Otter herinnert het zich als de dag van gisteren. “De impact was enorm. Wij werken in heel veel branches, waaronder ook zorg. Daar werd de inzet volledig opgeschaald. Maar in andere branches, zoals horeca en kantoren die opeens niet meer bezet waren, werd de dienstverlening flink of zelfs totaal afgeschaald. Medewerkers konden plotseling niet meer op hun eigen locatie aan het werk; de coronamaatregelen veranderden voortdurend. Hoe moesten we dat managen voor duizenden locaties door het hele land?”

Toch nog Excel?

In normale tijden komt frequent op- en afschalen bij landelijke klanten nauwelijks voor. Als er al eens een

uitzondering is, gebruikt de rayonmanager af en toe nog een Excellijst. Zo ook in de hectiek van de eerste coronaweek. Dan moet je snel handelen en doe je wat logisch lijkt. Excel dus, maar dat bleek al snel toch niet zo handig en overzichtelijk.

“Voor elke klant hadden we een lijst met uitzonderingen door corona. Die Excellijsten gingen een eigen leven leiden in de organisatie. Er ontstonden verschillende versies naast elkaar en wijzigingen gingen zo snel dat Excel al gauw niet meer up-to-date was. In plaats van overzicht kwam er verwarring. We zagen in dat dat niet werkte en besloten dat de corona-uitzonderingen in Facilitor moesten komen. Waarom moeilijk doen als het gemakkelijk kan in ons eigen FMIS?”, aldus Meta den Otter.

‘Facilitor bleek tijdens corona dé oplossing om tegelijkertijd de centrale afspraken en de lokale uitzonderingen terug te zien in één systeem.’



Overzicht in Facilitor

“Per locatie hebben we een melding aangemaakt in Facilitor, waarin de rayonmanager de afspraken vastlegde die op centraal en lokaal niveau waren gemaakt met de klant,” legt Meta den Otter uit. “Bijvoorbeeld dat negentig kantoren waren gesloten, maar dat er twee toch open bleven en schoonmaak moesten krijgen, of dat de frequentie anders was. Per locatie hadden we een samenvatting. Facilitor was dé oplossing om tegelijkertijd de centrale afspraken en de uitzonderingen op lokaal niveau terug te zien op één centrale plek.”

Up-to-date in minder tijd

Klanten werden geïnformeerd dat de corona-uitzonderingen voor hun locaties als melding in Facilitor kwamen te staan, geeft Meta den Otter aan. “Voor onze klanten veranderde er niets. Zij werkten altijd al met meldingen en vonden het alleen maar heel positief dat we het zo oppakten met continu inzicht in de actuele status. Datzelfde gold voor ons: we hadden meer inzicht in minder tijd. Door de borging in Facilitor waren alle afspraken transparant. Was er onduidelijkheid of verwarring? Dan stond het antwoord in het FMIS. Met veel minder werk en energie hadden we betere gegevens die altijd up-to-date waren.”

“*‘Met veel minder werk en energie hadden we betere gegevens die altijd up-to-date waren.’*

Facilitor steeds belangrijker

De coronameldingen konden Meta den Otter en haar collega's zelf oppakken, zonder verdere ondersteuning van Facilitor. “Maar we werken nauw samen en kunnen altijd aankloppen bij vragen. Het FMIS wordt dan ook steeds belangrijker voor CSU. Wij zijn heel erg gericht op innovatie. Een voorbeeld daarvan is datagedreven schoonmaak met onze nieuwe dienst BE Clean, van waaruit we een koppeling naar Facilitor willen maken.”

Datagedreven schoonmaak? Dat vraagt om uitleg. “Het betekent dat we precies weten wat we waar en wanneer bij de klant doen op basis van gegevens die onze schoonmaakmedewerkers doorgeven of die we via sensoren verzamelen. Centraal daarin staat BE Clean. BE Clean geeft inzicht in het schoonmaakproces en in het gebruik van het gebouw, de ruimtes en afdelingen. Door middel van opgebouwde historische data weten we hoe het gebouw functioneert, waar en wanneer er pieken zijn en hoe de trends zich ontwikkelen. Kortom: BE Clean geeft inzicht.

De schoonmaakmedewerker heeft BE Clean via een app op een tablet en ziet precies wat hij of zij moet schoonmaken die dag. De medewerker beoordeelt per ruimte hoe schoon of vies die was en of er verdere bijzonderheden zijn. Dat levert heel veel data op, waarop we kunnen sturen. Bijvoorbeeld dat we een andere route of frequentie moeten aanhouden voor de schoonmaak.”

Datagedreven schoonmaak en Facilitor

Een volgende stap is om BE Clean en Facilitor met elkaar te koppelen voor meldingen tussen CSU en de klant. Meta den Otter vertelt hoe dat eruit komt te zien. “De schoonmaakmedewerker geeft in BE Clean aan dat er een lamp stuk is in ruimte X. Die melding komt vervolgens vanuit de app in Facilitor en wordt doorgezet als storingsmelding naar het eigen FMIS van de klant, zodat zij de lamp kunnen vervangen.”

“Het werkt ook andersom: de klant meldt in Facilitor dat er een vlek op de vloer zit in ruimte Y. Die melding gaat rechtstreeks naar BE Clean, zodat de schoonmaakmedewerker weet dat de vloer extra aandacht nodig heeft. We kunnen de klant dan heel actief informeren en adviseren en onze schoonmaak steeds beter afstemmen op het gebruik van de locatie. Als innovatief schoonmaakbedrijf blijven wij ons voortdurend ontwikkelen en Facilitor sluit daar perfect op aan”, besluit Meta den Otter.

