

PCH Dienstengroep

Overzicht en goede communicatie voor Object- en Parkeerbeheer

Door: Eric Hoogeweg, Tekstwerkplaats, publicatie september 2021

PCH Dienstengroep werkt voor facility- en assetmanagement en voor de procesbewaking van grote parkeervoorzieningen sinds 2013 met de facility management software van Facilitor. Het is voor PCH een belangrijk organisatie-, notificatie- én communicatiemiddel. En het zorgt voor innovatiekracht rond de eigen specifieke werkprocessen.

PCH Dienstengroep is een integrale, innovatieve en duurzame dienstverlener binnen de facilitaire en parkeermarkt. PCH zorgt voor objectbeheer (asset management) en grote parkeervoorzieningen zoals Schiphol, het VU Medisch Centrum en Strijp-S in Eindhoven. De grote uitdaging bij de vele deeltaken die daarbij komen kijken, is het waarborgen van overzicht, transparantie en bewustzijn van taken bij alle betrokkenen. “Wij runnen veel operaties waarbij veel mensen betrokken zijn. We moeten daarbij vooral zorgen dat de ‘plan-do-act-check’ cirkel rond blijft. Daar zijn veel werkprocessen op afgestemd”, schetst de operationeel manager parkeren van PCH. Na een melding raken intern al snel meerdere mensen op verschillende plekken betrokken en bijvoorbeeld ook een uitvoeringspartij. “Dat moeten we goed managen van de eerste melding tot de factuurverwerking van de uitvoeringspartij. Altijd met overzicht voor alle betrokkenen, maar ook met de terugkoppeling naar de melder. Iedereen kijkt mee en ziet de effecten. Dit voorkomt dat een niet-transparant werkproces ontstaat met allemaal individuele takenlijstjes.”

“Het geeft medewerkers, uitvoeringspartijen en opdrachtgevers meer overzicht en duidelijkheid”

Organisatie én communicatie

Om dit in goede banen te leiden, werkt PCH sinds 2013 met Facilitor. Eerst voor het meldingenmanagement en dit is door de jaren heen uitgebreid naar bestellingen, reserveringen en bijvoorbeeld periodieke taken. Bij parkeerbeheer werd het aanvankelijk vooral intern gebruikt bij

PCH. “Sinds enkele jaren zetten we het ook in als parkeermanagementsysteem voor onze klanten. Iedereen krijgt daarbij overzicht op de voor hen relevante taken. Het is voor ons een belangrijk organisatie- en notificatiemiddel, maar ook een belangrijk communicatiemiddel. En dat is vaak de achilleshiel in deze operationele processen.” Dit voorkomt dat meldingen of taken dubbel worden uitgevoerd of zaken over het hoofd worden gezien doordat er ‘ruis op de lijn’ zit. “Bij onze parkeervoorzieningen worden dashboards met lopende en afgeronde taken inmiddels ook op locatie getoond op grote beeldschermen. Dat zorgt bij medewerkers voor extra overzicht en bewustzijn. We vertalen de taken inmiddels ook naar concrete dagtaken voor medewerkers. Vervolgens kan een teamleider op locatie rondlopen met een tablet en afgeronde taken goedkeuren. Zo houdt iedereen op één plek realtime overzicht.” Voor opdrachtgevers kunnen bovendien eenvoudig overzichtelijke rapportages worden gemaakt.

Zelf modules inrichten

Een krachtige toepassing van Facilitor voor PCH is ook dat zij zelf de modules kunnen inrichten voor hun eigen werkprocessen. “We werken goed en nauw samen met Facilitor, maar hierdoor zijn we niet afhankelijk van anderen. Dit geeft ons de ruimte en wendbaarheid om te kunnen innoveren voor onze werkprocessen. Hierdoor konden we voor het parkeerbeheer bijvoorbeeld eerst een module inrichten voor intern gebruik. Dat is inmiddels ook de blauwdruk als parkeergereedheidskast voor nieuwe klanten. We kunnen Facilitor gewoon onze eigen look & feel meegeven. Naast het parkeerbeheer zelf is het ook waardevol om rapportages te maken over bijvoorbeeld de bezetting, omzet en het assetmanagement en voor onze SLA-bewaking.”