



Transdev

Transdev leidt met flexibel FMIS alles in goede banen

Door: Martijn Louws, freelance journalist FACTO magazine, publicatie oktober 2021

Het facilitaire team van Transdev Nederland zit met meer dan tweehonderd locaties en zesduizend medewerkers niet verlegen om werk. Bovendien zet het mobiliteitsbedrijf grote stappen richting een volledig emissievrije vloot in 2030, iets dat effect heeft op de gebouwgebonden projecten binnen de fm-organisatie. Toch heeft facilitair manager Marc Pruis van Transdev dankzij het FMIS van Facilitor vanuit de cloud volledig grip op alle facilitaire processen in de organisatie.

Transdev Nederland is één van de grootste mobiliteitsbedrijven van Nederland. “Wij zijn actief met merken als Connexxion, Hermes en Witte Kruis. En als fm-organisatie ondersteunen wij al die merken”, vertelt Pruis. Dat gaat heel breed. “Het gaat voornamelijk om ROB, Reparatie Onderhoud & Beheer. Maar ook de softservice zoals schoonmaakcontracten, de beveiliging en de klimaatsystemen vallen onder onze verantwoordelijkheid.” In totaal heeft Transdev, en de merken van Transdev, meer dan tweehonderd locaties, laat Pruis weten. “Dat gaat van het hoofdkantoor tot een werkplaats en het eindpunt van een busroute met alleen een toilet.”

Op een werkdag moet er daarom op meerdere niveaus veel geregeld worden in de organisatie. “Wij zijn dagelijks druk met storingen die ons primaire proces beïnvloeden, zoals een defecte tankinstallatie. Maar ook het preventief voorkomen van storingen door middel van goed onderhoud en het beheer, zoals wettelijke keuringen en inspecties, behoren tot onze dagtaken”, aldus Pruis.

Pandgebonden informatie

Om het beheer van al die locaties, faciliteiten en meldingen in goede banen te leiden werkt Transdev Nederland sinds 2004 met het facility management informatie systeem (FMIS) van Facilitor. Op strategisch niveau wordt het ingezet voor vastgoedmanagement; zoals huurcontracten, pandgebonden informatie en het aantal vierkante meters. “Operationeel gezien gaat het vooral om storingen die ons primaire proces

beïnvloeden, of de staat van ons pand beïnvloeden, of een bedreiging zijn voor het milieu. Denk aan een dieselbus die op ons terrein heeft gelekt en waarbij het asfalt moeten worden gereinigd.

Ook een airco-installatie die lekt, een deur die uit de scharnieren is gewaaid en een dak dat lekt vallen onder onze verantwoordelijkheid”, vertelt Pruis. In zo’n geval kunnen de geautoriseerde medewerkers van Transdev hiervan zelf via het FMIS op hun computer en smartphone een melding maken. Deze belandt dan bij de servicedesk, die het verder oppakt en uitzet bij de verschillende contractpartners. Pruis: “De eerste jaren draaide het FMIS op onze eigen server, maar sinds vijf jaar maken we gebruik van de software-as-a-service (SaaS) oplossing van Facilitor. Heel fijn, daarmee zijn we altijd up-to-date en kunnen we gebruikmaken van de nieuwste releases van het FMIS.”

‘Als wij een nieuwe locatie of een nieuw object hebben, dan maken we die als eerste aan binnen Facilitor via een unieke huisvestigingscode.’

”





gedetailleerde info beschikbaar is, kan de storing snel worden opgelost. Ook kan deze module worden gebruikt om inzicht te hebben in hoeveel vierkante meter er landelijk in beheer is.”

Inkoopgesprekken

Facilitor helpt Prais ook in de inkoopgesprekken. “De klachtenmodule geeft bijvoorbeeld een goed inzicht in de prestaties van onze contractpartners, en in de wensen van de klanten. Voor het eventuele doorontwikkelen van de dienstverlening is dat weer heel belangrijke informatie.” Dat betekent echter wel dat alles nauwgezet moet verlopen via Facilitor. Prais: “Dat vraagt een andere werkwijze, en dat is even wennen. De bekende Excel-sheets verdwijnen en worden vervangen door Facilitor, die ons de waarheid moet vertellen.”

Transdev in Nederland

Transdev Nederland is één van de grootste mobiliteitsbedrijven van Nederland. Zij zijn actief onder bekende merken als Connexxion, Hermes en Witte Kruis. Van bussen, treinen en taxi's tot ambulances en zelfs autonome shuttles, de voertuigen van Transdev vind je door het hele land. Mobiliteit zorgt voor verbinding tussen mensen. Transdev zorgt voor maatwerk op het gebied van plannen, betalen en vervoeren. In Nederland maakt Transdev dagelijks vijfhonderdduizend reizen mogelijk.

Concessies

Bovendien geeft de SaaS-oplossing Transdev de nodige flexibiliteit. “Er wijzigt hier nogal eens iets. Als openbaar vervoerorganisatie heb je namelijk te maken met concessies. Concessies in het Nederlandse openbaar vervoer zijn pakketten van lijnen en/of andere vervoersdiensten die, exclusief en onder bepaalde voorwaarden voor een bepaalde periode, door een OV-autoriteit worden gegund aan vervoerders. Dus als wij een pakket van lijnen erbij krijgen, dan moet het FMIS daarin makkelijk meebewegen. En Facilitor beweegt daarin makkelijk mee. We kunnen bijvoorbeeld heel eenvoudig nieuwe locaties en objecten toevoegen”, legt Prais uit. Als het om objecten gaat, dan doelt de facility manager op bijvoorbeeld een nieuw trafostation dat nodig is voor het elektrisch vervoer. “Een steeds groter deel van onze vloot is zero-emission. Zo rijden rond Eindhoven en Schiphol honderden elektrische bussen en hebben we in de regio Hoeksche Waard onze eerste waterstofbussen in gebruik genomen.

En we hebben CNG-voertuigen. Dit zijn voertuigen die rijden op ‘compressed natural gas’, oftewel vloeibaar

aardgas gemaakt van gas afkomstig uit organisch materiaal: plantaardige resten of mest bijvoorbeeld. Voor ons zijn elektrisch rijden, CNG en waterstof belangrijk richting een volledig emissievrije vloot in 2030. Echter, deze innovaties zorgen er wel voor dat wij als fm-organisatie ook ineens de vraag krijgen naar trafohuisjes voor het elektrisch laden van de bussen. En naar CNG-stations.

Nou, dergelijke nieuwe objecten nemen we allemaal op in Facilitor.” Wat heet, alles begint volgens Prais binnen Facilitor. “Als wij een nieuwe locatie of een nieuw object hebben, dan maken we die als eerste aan binnen Facilitor via een unieke huisvestigingscode. Vervolgens kunnen we daaraan, als het bijvoorbeeld om een kantoorlocatie gaat, de modules koppelen, zoals de klachtenmodule, de module werkplekreserveringen en de graphics-module.” Via de graphics-module worden de plattegronden van een locatie ingevoerd, waardoor Prais en zijn team in een oogopslag zien hoe een locatie eruitziet en welke faciliteiten er aanwezig zijn. “De medewerker kan hierdoor eenvoudig een ruimte reserveren en een storing per ruimte melden. En, omdat alle

Marc Prais: “Wij zijn dagelijks druk met storingen die ons primaire proces beïnvloeden, zoals een defecte tankinstallatie.”

