

BAM over op nieuw FMIS

Flexibiliteit en gebruiksvriendelijkheid zijn voor ons doorslaggevend

Door: Martijn Louws, freelance journalist FACTO magazine, publicatie september 2022

Bouwconcern Koninklijke BAM stapte vorig jaar over op een nieuw FMIS. Informatiemanager Rolf van Panhuis vertelt hoe dat proces is verlopen en waarom de keuze op Facilitor is gevallen. “Het systeem biedt de flexibiliteit en gebruiksvriendelijkheid waar wij als regieorganisatie behoefte aan hebben.”

BAM Concernhuisvesting ontzorgt medewerkers en management van het concern door het beheren van inmiddels ruim dertig locaties in Nederland. Van Panhuis is sinds 2011 bij BAM in dienst. “Ik was toen werkzaam als facility manager. Degene die ik verving, had het FMIS in zijn takenpakket. De facilitaire afdeling was toen nog veel kleiner, met nog maar twee locaties in beheer. Inmiddels ben ik informatiemanager en verantwoordelijk voor applicaties, processen en systemen die wij als BAM Concernhuisvesting gebruiken. Daaronder valt ook het FMIS-pakket.”

Regieorganisatie vraagt meer flexibiliteit

Toen Van Panhuis in dienst kwam, werd Facilitor gebruikt als FMIS. Twee jaar later werd besloten om op een ander programma over te stappen. “Dat had ermee te maken dat onze toenmalige soft service-dienstverlener met een ander systeem werkte. We vonden het toen logisch om alle diensten bij dezelfde partij in te kopen.” Inmiddels ziet de wereld er heel anders uit. “We zijn een regieorganisatie geworden met dertig locaties, minder mensen en andere dienstverleners. Daardoor zijn onze wensen ook veranderd. Het FMIS paste daar niet meer bij, dus vorig jaar hebben we besloten om een aanbesteding te doen.”

De veranderde wensen hebben vooral te maken met complexiteit, geeft Van Panhuis aan: “Eerst hadden we een vrij eenvoudige vraag en simpele processen. Nu we met minder mensen meer vierkante meters en meer panden beheren, was onze wens dat

het systeem zo kon worden ingericht dat er meer tussentijdse wijzigingen mogelijk waren en dat er meer flexibiliteit was ingebakken. Wij merken dat er geen goede oplossing voorhanden was als we iets wilden veranderen. Er moest altijd maatwerk geleverd worden. Wij wilden een FMIS dat een goede basis bood waardoor maatwerk niet nodig was. We streefden naar een partij waarbij 90% van onze wensen standaard in het systeem zat.”

Key-users dachten mee

BAM begon vorig jaar zomer met de aanbesteding. Van Panhuis: “We hebben een selecte groep aanbieders gekozen om ons programma van eisen aan te sturen. We hebben twee rondes gehouden en na de eerste ronde waren er nog twee aanbieders over. Onze keuze was óf een praktisch goed toepasbaar systeem zoals Facilitor biedt óf een allesomvattend systeem waar meer mee mogelijk is, maar waar je ook anders voor moet werken en denken. Binnen een projectorganisatie is flexibiliteit juist heel erg gewenst en dat maakte dat we voor Facilitor hebben gekozen.”

“

We streefden naar een partij waarbij 90% van onze wensen standaard in het systeem zat.





Voordelen en leerpunten

De twee belangrijkste voordelen van Facilitor vindt Van Panhuis dat het FMIS een standaard biedt die voor het grootste deel alle wensen en vragen al beantwoordt en dat er duidelijkheid is over de releases: “Er zijn er twee per jaar, daar kun je je wensen voor indienen en that’s it. Je bepaalt dan zelf wanneer je overgaat op een nieuwe release.”

Zijn er ook leerpunten? “Ja, dat we een volgende keer ons programma van eisen nog strakker en duidelijker moeten formuleren. Sommige antwoorden die we kregen, lieten nog ruimte voor interpretatie. Zo was eerst niet duidelijk hoe het koppelen van een vergaderverzoek aan de reservering in Facilitor werkte, omdat we vooraf onze vraag niet duidelijk hadden gesteld.”

Uitbreiding

BAM zit nu in fase 3 van de implementatie: uitbreiding. “Een voorbeeld daarvan is ons doorbelastingsmodel”, zegt Van Panhuis. “We maken daarvoor nu nog gebruik van Excel-lijstjes en dat willen we graag digitaal hebben. Zulke uitbreidingen duren wat langer voordat ze zijn afgerond. We zitten daarmee overigens nog wel op de planning. Je moet goed afkaderen welke uitbreidingen je precies plant, anders blijf je bezig.”

Al met al kijkt Van Panhuis terug op een geslaagde aanbesteding en implementatie. “Dat blijkt vooral uit de waardering van de organisatie. We hebben een enquête uitgestuurd over het traject en de key-users zijn bijna allemaal positief. Er zijn nu veel meer medewerkers positief over het FMIS dan voorheen.”



De aanbesteding is voorbereid met mensen uit diverse gelederen van de organisatie. “Daardoor konden we in het begin al een goed programma van eisen neerleggen. Dat hielp bij het maken van de keuze. Binnen het team dat het PvE heeft geschreven, zat ook iemand van onze klantmanagement-tak, die dagelijks het facility management doet.”

Tijdens de aanbesteding zijn tien tot vijftien key-users, zoals directiesecretaresses, gevraagd om video’s te beoordelen van de twee pakketten die in de tweede ronde waren overgebleven. “We wilden weten hoe klantvriendelijk zij bijvoorbeeld het maken van een reservering vonden, of het doen van een melding. En we waren benieuwd wat ze van de app vonden. Dat hebben we laten meewegen. Het vorige systeem was in de ogen van de gebruikers namelijk niet altijd even klantvriendelijk. Facilitor vonden zij overzichtelijk en intuïtief in het gebruik. Je kunt er dus mee aan de slag zonder dat je een grote handleiding moet doorwerken.”

Implementatie in fases

De implementatie begon in november en is in fases verlopen, zegt Van Panhuis. “Fase 1 was het overzetten van de basis uit het andere systeem. We hebben gezegd: vrijdag zetten we het oude systeem uit en maandag gaat Facilitor aan. Dat is goed verlopen; mensen hebben er geen overlast door ervaren.” Wel waren er twee uitdagingen: “De eerste was de data goed overzetten. Systemen praten niet altijd vlekkeloos met elkaar, dus dat zorgde voor uitzoekwerk. Daarnaast wilde ik de overstap gebruiken om het systeem optimaler in te richten. Daarvoor moest ik met de eindgebruikers binnen BAM in gesprek en dat kostte meer tijd. Dit zorgde voor vertraging, maar we merkten dat Facilitor ervaring heeft in het implementeren van een systeem. Omdat we het in fases opknipten, was het goed te doen.”

We hebben gezegd: vrijdag zetten we het oude systeem uit en maandag gaat Facilitor aan. Dat is goed verlopen.



© Roel Dijkstra Fotografie: Rolf van Panhuis

