



elkien

Elkien

Exchange-koppeling in Facilitor zorgt voor 100% betrouwbaarheid

De Friese woningcorporatie Elkien werkt al jarenlang naar volle tevredenheid met Facilitator als FMIS om ruimtes en voorzieningen te reserveren. Totdat na corona thuiswerken en vergaderen via beeldschermen het nieuwe normaal wordt. Met spookreserveringen en frustratie alom. Alvin Riemersma, Business Adviseur binnen het team Informatisering en Automatisering: “Met de Exchange-koppeling tussen Outlook en Facilitator zijn onze reserveringen nu 100% betrouwbaar.”

Elkien heeft het proces om vergaderingen, ruimtes en voorzieningen te reserveren goed op orde. Je nodigt collega's uit via Outlook en reserveert een ruimte erbij. Een beamer, flipover, koffie of thee doe je in Facilitator als facilitair managementsysteem. Maar sinds corona is alles anders. Medewerkers gaan thuiswerken en online overleggen via Teams. Ruimtes worden daarvoor voorzien van beeldschermen, maar zo'n scherm moet je wel apart boeken in Facilitator. En die schoen gaat wringen.

Twee kapiteins

Geregeld komen verschillende groepen collega's voor een vergadering aan bij dezelfde ruimte. De ene groep heeft geboekt via Outlook – wel een scherm, maar niet automatisch een ruimte erbij – de andere juist rechtstreeks via Facilitator. Of een andere frustratie: de vergadering – en dus de ruimte – is een uurtje verzet in Outlook, maar niet in Facilitator. Dat betekent spookreserveringen in Facilitator voor geboekte ruimtes die wél beschikbaar blijken te zijn. “We hadden voor zaalreserveringen twee kapiteins op één schip, met alle gedoe van dien. Dat moest anders”, aldus Alvin.

*We hadden voor
zaalreserveringen in
Outlook én Facilitator twee
kapiteins op één schip.*



Outlook-Exchange-koppeling in Facilitator

De oplossing was even simpel als doeltreffend: een Exchange-koppeling tussen Outlook en de reserveringsmodule van Facilitator. Facilitator was hierop al voorbereid met een nieuwe versie die volledig geïntegreerd was met de koppeling via Microsoft Exchange naar Outlook. Waarbij het niet meer uitmaakt of je je reservering start in Outlook of in FMIS en er een duidelijk onderscheid is in ruimtes/zalen en beeldschermen.

Eerst testen

Maar Alvin wilde geen verrassingen en had een duidelijk pad voor ogen om met de Exchange-koppeling te gaan werken. “Wij zijn eerst gaan testen, zodat gebruikers, vooral de receptie en facilitaire dienst, hun werk ook na de koppeling goed kunnen blijven uitvoeren. Wat zijn de eisen en wensen rondom jullie werkwijze? Hoe gebruiken jullie Facilitator? Hoe werkt het bijboeken van voorzieningen? Na wat technische testen met Facilitator, zijn we als proef gestart met reserveringen voor één zaal. Via Outlook, via Facilitator, heen en weer. Tot we groen licht hadden voor de livegang.”

Een – hard – leermoment

Na de uitgebreide testfase was voor Alvin het live zetten van de koppeling niet zo spannend meer. Maar wat doe je met bestaande afspraken die zowel in Facilitator als in Outlook staan? “Vanuit onze eigen kennis en kunde hadden we een scenario bedacht

waarbij we ongeveer 80% van de bestaande afspraken geautomatiseerd konden synchroniseren. Maar wat bleek? Slechts 10% van alle afspraken kwam terug. We hadden ons niet gerealiseerd dat er in Outlook maar heel weinig afspraken gekoppeld waren aan een ruimte, terwijl dat in Facilitor juist wel zo was. Een inschattingsfout die niets met Facilitor of de nieuwe koppeling te maken had, maar wel een heel hard leermoment was voor ons als organisatie.”

Met de Outlook-Exchange-koppeling in Facilitor zijn onze reserveringen 100% betrouwbaar.

Na de techniek, ook het proces

“En we zijn nog niet uitgeleerd. Nu we een goede koppeling hebben, rijst de vraag of we ook onze processen moeten aanpassen. Technisch maakt het

niet uit welk systeem leidend of volgend is. Maar voor het werkproces komen we er gaandeweg achter dat we misschien wel meer vanuit Outlook moeten gaan werken dan vanuit Facilitor of juist andersom. Die vraag wordt getriggerd door onverwachte uitzonderingen die we nog heel af en toe tegenkomen. Een volgende stap is dus dat we ons werkproces onder de loep nemen.”

”

Outlook en Facilitor 100% betrouwbaar

Dan komt natuurlijk de hamvraag: komen de afspraken in Outlook en Facilitor 100% overeen? “Ja,” zegt Alvin, “de betrouwbaarheid en het gebruiksgemak nemen alleen maar verder toe. De gebruikers die vergaderingen boeken zijn heel blij, omdat ze maar op één plek de afspraak moeten maken. Dat scheelt tijd, is efficiënt en ze weten absoluut zeker dat hun afspraak 100% betrouwbaar is. Dubbele reserveringen zijn verleden tijd. De facilitaire dienst had wat meer tijd nodig om vertrouwen te krijgen, vanwege de uitzonderingen waar we tegenaan liepen. Maar ook dat gaat nu goed.”

●

Op de foto: Alvin Riemersma

