

FMIS 2.0

Informatie vormt binnen de huidige ontwikkelingen een kritische succesfactor. Tijdstip, plaats, vorm en kwaliteit van die informatie is allesbepalend voor de prestatie van de facilitaire bedrijfsvoering. Processen zoals huisvesting, beheer en onderhoud, dienstverlening, contractmanagement en inkoop kunnen alleen efficiënt en effectief verlopen wanneer adequate informatie beschikbaar is. Biedt het huidige FMIS nog voldoende voor de organisatie van vandaag?

Marjon van der Ven - Klootwijk

Door de jaren heen zijn Facility Management Informatiesysteem (FMIS) pakketten steeds meer uitgebreid en daar waar mogelijk verbeterd. Nu is er echter een tweede generatie management informatie systeem nodig, waarin niet alleen de informatie wordt verzameld en samengevat, maar ook de informatie aan elkaar gekoppeld wordt vanuit andere pakketten. Zoals bijvoorbeeld een financieel- of human resources pakket.

In dit artikel worden een aantal fasen en aspecten besproken die in het hedendaagse FMIS noodzakelijk zijn. Daarnaast wordt er advies gegeven bij het selecteren van een FMIS-systeem.

Complexiteit organisatie

De keuze voor een FMIS en haar specificaties wordt voornamelijk bepaald aan de hand van de grootte en complexiteit van de organisatie en haar ondersteunende dienst. Helaas zijn veel pakketten te kostbaar voor de kleinere organisaties. De aanschaf van FMIS-software is in veel gevallen slechts een deel van de investering. De investering en kosten van implementatie, opleidingen van de medewerkers, gegevens verzamelen en invoeren, procedures ontwikkelen voor het beheer en maatwerk aan het pakket zijn vaak hoger dan de feitelijke softwarelicentie. Bedenk dus goed wat het beoogde doel is van het FMIS voor nu en in de toekomst, zodat het pakket zo efficiënt mogelijk gebruikt wordt.

Voor een kleine organisatie heeft het weinig nut een uitgebreid pakket aan te schaffen. Vaak voldoet een standaardpakket met weinig aanpassingsmogelijkheden. Met flexibiliteit in het pakket komt namelijk ook automatisch complexiteit mee. Daarmee wordt het belang van een adequaat beheer essentieel en dit kan voor een kleine organisatie ongunstige financiële consequenties hebben.

Kleine organisaties kunnen het pakket met alle modules ook niet ten volle benutten, omdat het te kostbaar is om alle gegevens bij te houden. Simpele modules,



zoals zaalreserveringen en de helpdesk zijn daarentegen uitermate geschikt om mee te beginnen. De processen en informatie kunnen op deze manier efficiënter worden gemanaged.

Bij de selectie van een pakket kan een organisatie overwegen een Application Service Provider (ASP) oplossing te kiezen. Hierbij draait de software op de server van de leverancier. In plaats van hoge investeringskosten zijn er abonnementskosten, die gebaseerd zijn op het aantal modules dat wordt gebruikt. Via internet wordt toegang verleend tot het pakket.

Grotere organisaties zijn vaak juist wel gebaat bij het zelfstandig kunnen aanpassen van de diverse module functionaliteiten. Dit betekent ook een flinke toename in de onderhoudskosten, maar biedt wel de mogelijkheid om met de organisatie mee te groeien (en te innoveren). Door het doelmatiger beheer en inzicht in de bedrijfsmiddelen en processen is FMIS ook ondersteunend aan de inkoop.

Het is een tool om het facility management te voorzien van belangrijke informatie, die gericht is op het verder professionaliseren van de facilitaire diensten. Het FMIS wordt ingezet om de service naar de klant te verbeteren door facilitaire aanvragen via een intranetoplossing te bieden. Mede door een CRM-achtige toepassing en Service Level Agreements te koppelen wordt aan relatie- of accountmanagement gewerkt en aan de kwaliteit en klantbeleving.

Gefaseerd implementeren

Het inrichten van de organisatie en het opstellen van het beleid is de eerste stap voor het beheersen van kosten en processen. Het implementeren van een FMIS kan hulp bieden bij het inrichten, maar is geen doel op zich.

Maak vooraf een goede inschatting van de wensen en eisen en leg deze helder vast in een functioneel pro-



gramma van eisen. Een externe partij kan hierbij uitkomst bieden en de voortgang in het project houden. Deze partij kan alle wensen van de belanghebbenden in kaart brengen en een onafhankelijk advies geven. Daarnaast hebben zij ervaringen met aanbestedingen en onderhandelingen.

Enkele eisen waar u rekening mee kunt houden, zijn:

- Een eenvoudige gebruikersinterface ofwel gebruikersvriendelijk.
- Modulair opgebouwd, zodat het ingezet kan worden naar de grootte van uw organisatie.
- Interfaces of koppelingen, die nodig of gewenst zijn met andere pakketten.
- Een intranetoplossing of webbased, zodat gebruikers zelf meldingen kunnen maken via het intranet.

Het pakket is platform onafhankelijk. Dit betekent dat de software op elk besturingssysteem kan draaien.

Integreer en investeer niet direct in meerdere modules of het gehele pakket. Werk met een stappenplan en zorg dat het pakket gefaseerd geïmplementeerd wordt. Denk daarbij aan welke modules nodig zijn voor welke eisen. Op die manier kunnen uw medewerkers en organisatie geleidelijk wennen aan het automatiseren en beheren van gegevens.

Een FMIS werkt procesgericht en doorkruist meerdere afdelingen. Is de beoogde afdeling wel klaar voor de integratie van activiteiten en gegevens? Betrek juist die mensen (facilitair, ict, secretariaat, et cetera) die met het systeem gaan werken vroegtijdig bij het project. Hierdoor wordt er draagvlak gecreëerd en de kans op (technische) problemen verkleind. >



Planning en Control

Een FMIS is gericht op de managementprocedures in een organisatie, die betrekking hebben op de besturing en planning van de processen en voorzien in de informatiebehoeften van managers. Deze systemen hebben veelal een bedrijfseconomisch karakter, waarbij wordt ingegaan op onder meer kostenbeheersing, resultaatbepaling en verslaglegging.

De NEN2748-rubricering is een tool voor facility managers en vastgoedmanagers om te komen tot eenduidig inzicht in facilitaire kosten en is een belangrijke stap naar professionalisering van het vakgebied. De kostenstructuur van een tweede generatie FMIS is gebaseerd op deze NEN-norm. Daarnaast wordt geadviseerd om uit te gaan van de Activity Based Costing methodiek. Alle kosten worden dan tot op procesniveau inzichtelijk gemaakt. Naast het koppelen van diverse pakketten en/of systemen wordt ook benchmarken mogelijk door het gebruik van de NEN2748 en de NEN2580.

Met een centrale kostenbeheermodule kunnen alle financiën, zoals doorbelastingen, begrotingen en investeringen worden beheerd. Bij benchmarken worden diensten en kosten met de markt vergeleken. Dit is voor een organisatie van belang, omdat de huisvestingskosten de grootste kostenpost vormen. Een doordachte rubricering van facilitaire- en huisvestingsaspecten vergroten het inzicht in de kosten en het bewust sturen op deze uitgaven. Er is tevens behoefte aan sturing in kosten van zowel structurele jaarlijks terugkerende kosten, als incidentele kosten, zoals: huur, beheer en onderhoud van de gebouwen, kosten van financiering en kosten van interne aanpassingen.

Een FMIS behoort niet alleen een inklopsysteem te zijn. Het systeem geeft inzicht in de bedrijfsgegevens, waardoor optimale besturing en dus kostenbeheersing en procesbeheersing mogelijk wordt.

Een koppeling van het FMIS met uw intranet maakt het mogelijk facilitaire (of zelfs personele) aanvragen door de medewerkers zelf te managen en te volgen. Dit voorkomt veel vragen en manuren voor uw facilitaire medewerkers.

Behoed het systeem tegen (foutieve) mutaties en een slechte afstemming en communicatie tussen de automatiseerders en gebruikers. Dit beïnvloedt de kwaliteit van het systeem. Hoe wordt er omgegaan met de beschikbaarheid van informatie?

Zorg dat de gegevens goed gestructureerd zijn, zodat u leveranciersafhankelijk bent voor de toekomst. Om dit te voorkomen kunt u ervoor zorgen dat uw beheerprocedures van het FMIS en haar aanvragen een Information Technology Infrastructure Library (ITIL)-wijze hanteert die de continuïteit en kwaliteit van dienstverlening garandeert.


Veelal is de eerste stap van een facility manager binnen een concern het inzichtelijk maken van de kosten, met name naar decentrale eenheden van de organisatie. Wanneer het decentrale management geconfronteerd wordt met de doorbelasting van kosten van haar faciliteiten, wordt het management meer kostenbewust en komt deze in actie om haar kosten te reduceren. De facility manager kan dan aangeven waar het besparingspotentieel ligt.

Door het gebruik van een FMIS-systeem kunnen de ontwikkeling(s) mogelijkheden voor de toekomst meetbaar gemaakt worden. Maak daarbij wel gebruik van een model of procedure, waarmee de kosten van de faciliteiten blijvend worden beheerd.

Conclusie

Bedenk dat het FMIS-traject meerdere fasen bevat: wat is de strategie en het doel van het FMIS vertaald in een Programma van Eisen, selectie & aanbesteding, voorbereiden, implementeren, beheren en daarna indien mogelijk innoveren. Goede communicatie met de facilitaire medewerkers en de interne klant is bij elke fase belangrijk.

De selectie en keuze is niet alleen gericht op de toepassingen van het systeem, maar als eerste op het proces van invoering, de cultuurverandering en welke informatie gestructureerd nodig is. Het implementeren en gebruik van een FMIS dient te zorgen voor een verbetering in de klantgerichtheid en in de communicatie van de facilitaire afdeling, niet ter vervanging van het persoonlijke contact.

Neem niet meteen het grootste, duurste en meest prestigieuze en complexe systeem dat de markt biedt, maar werk naar de meest geschikte oplossing toe. Zie daarom het implementeren van een FMIS-systeem alleen als een hulpmiddel dat ten dienste kan staan aan managers die weten wat ze willen. Zoek ook (externe) hulp bij de balans tussen de eisen, wensen, investeringen en impact op de organisatie. Alleen dan kan de implementatie een succes worden. 

> Marjon van der Ven - Klootwijk MFM MBA is werkzaam als Adviseur Facility Management bij RPS Kraan.
