

Drie specialisten aan het woord

AUGMENTED REALITY EN ANDERE TRENDS IN FMIS

Facility Management Informatie Systemen (FMIS) vormen de backbone van veel facilitaire organisaties. Reden voor Facto om de belangrijkste trends op een rij te zetten. Thijs van der Spil (Humanex), Job van Barneveld (Plandatis) en David Stillebroer (Planon) geven hun visie.

DOOR MARTIJN LOUWS

De drie facility professionals laten hun licht schijnen over acht trends die het FMIS-landschap anno 2017 bepalen: scheiding tussen vastgoed- en beheersystemen, communicerende assets, open platformen, een naadloze customer

experience, augmented reality, privacy, drones en leefbaarheid.

SCHEIDING TUSSEN VASTGOED- EN BEHEERSYSTEMEN

Job van Barneveld, business consultant bij Plandatis: “Meten is weten, maar we moeten niet doorslaan. Tegenwoordig wordt alles in kaart gebracht, maar daarmee neemt ook de complexiteit



enorm toe. Zeker als dat alles binnen één FMIS-systeem wordt samengebracht. Ga maar na: gemiddeld worden er zo'n dertig hoofdprocessen geregistreerd, van catering tot de schoonmaak en van de onderhoudsplannen voor kunstwerken tot het beheer van de gebouwgebonden installaties. Het is voor een gemiddelde facilitair medewerker bijna ondoenlijk om dat allemaal binnen één systeem te beheren, zeker als je in het systeem de diepte in moet voor bepaalde processen omdat ze slechts één of enkele keren per jaar voorkomen. Daarom zie ik nu al meer en meer een scheiding ontstaan tussen vastgoed- en beheersystemen."

COMMUNICERENDE ASSETS

David Stillebroer, director product management van Planon: "Assets communiceren nu meestal niet, ze registreren hooguit. De koffieautomaat in de ontvangsthall onthoudt hoeveel kopjes koffie er zijn gezet en registreert nauwkeurig als er een storing is. Hetzelfde geldt voor de lege zeep- en handdoekdispenser in het toilet. Maar mensen informeren nu nog mensen over die storing of over de lege dispensers. Het long range wifi-protocol (LORA) zorgt er straks echter voor dat alle sensoren rechtstreeks zijn verbonden met internet en constant data versturen naar de cloud. Daar komt alles samen en kunnen slimme verbindingen worden gelegd." Hij geeft het voorbeeld van een ziekenhuis waar dankzij metingen van de sensor op de toiletdeur, de kraan en zeepdispenser, precies bekend is hoe vaak de handen worden gewassen na een toiletbezoek en hoe vaak daarbij zeep wordt gebruikt. "Dat is voor een ziekenhuis hele relevante informatie."

Ook Thijs van der Spil, managing consultant bij Humanex, ziet het belang van die ontwikkeling. "Data over drukte in de parkeergarage, data over pandbezetting, data over lege zeepdispensers: het is er allemaal omdat technologie en data-opslag steeds goedkoper worden. Maar die data verwerken tot informatie en daar vervolgens ook écht iets mee doen, is voor veel organisaties nog lastig. Een voorspelbare pandbezetting is heel relevant voor corporate services, maar die informatie moet wel worden verzameld en ontsloten."



Thijs van der Spil (Humanex): "Klanten van ondersteunende diensten als facility management verwachten een naadloze klantervaring over de kanalen heen, zowel fysiek als digitaal."

'Meten is weten, maar we moeten niet doorslaan'

OPEN PLATFORMEN

"Waar de ontwikkelaars van FMIS-systemen voorheen de kaarten strak tegen de borst hielden, zie ik nu dat een enkeling de samenwerking opzoekt. En dat geldt andersom ook: specialisten zoeken de generalisten op", weet Van Barneveld. Ook Stillebroer ziet een ontwikkeling waarbij bedrijven meer en meer naar brede, open en single platformen toegaan. Cloudbased. Op zo'n platform zijn de eindgebruikers, leveranciers, de communicerende assets en de facilitair manager aangesloten. Daarnaast zijn ook anderen, zeg maar derde partijen, actief op het platform, als leverancier of afnemer van data.

"Wanneer je bijvoorbeeld je kantoormeubilair als service afneemt in plaats van koopt, kan de leverancier de beschikbaarheid van werkplekken verbeteren als hij informatie over bezetting (*sensoren, red.*) en storingsen direct vanuit dit platform kan halen. Andere partijen kunnen juist data toevoegen aan je platform over het weer, de tevredenheid van gebouwgebruikers of het verkeer in de omgeving."

Van der Spil heeft het over integrale informatie-systemen. "Bedrijven moeten tegenwoordig

>>

wend- en weerbaar zijn om snel en goed in te spelen op veranderende markt vragen en klantwensen. De inkt is nog niet droog voordat er weer iets is veranderd en het plan achterhaald is. Dat geldt voor de core business, maar net zo goed voor de facilitaire services, de ICT- en HRM-diensten. Door die diensten samen te brengen in één entiteit kun je beter voldoen aan de behoefte aan flexibiliteit, veranderingen snel en adequaat doorvoeren en diensten integraal aanbieden.” Hij geeft het voorbeeld van de afdeling ICT die zelfstandig een nieuwe manier van werken wil doorvoeren, iets wat nooit goed zal slagen als facilitaire organisatie en human resources niet mee worden meegenomen. “Het informatiesysteem speelt daarin een belangrijke rol. Het moet alle corporate services vanuit één systeem integraal ondersteunen. En daarnaast kunnen praten en data kunnen uitwisselen met andere systemen zoals het gebouwbeheer- en financiële systeem en het datawarehouse.”

NAADLOZE CUSTOMER EXPERIENCE

Van der Spil (Humanex): “Klanten van ondersteunende diensten als facility management verwachten een naadloze klantervaring over de verschil-

‘Klanten nemen hun ervaringen als consument mee naar het werk’



David Stillebroer (Planon): “Bedrijven gaan meer en meer toe naar brede, open en single platformen. Cloudbased.”

lende kanalen heen, zowel fysiek als digitaal. Daar mag geen verschil tussen zitten. Anders doet de click afbreuk aan de behulpzame stem aan de telefoon en het vriendelijke gezicht bij de receptie. Daar komt bij dat klanten inmiddels ook de ervaringen die zij thuis als consument hebben met bol.com of Coolblue meenemen naar het werk. Daar verwachten zij niet alleen dezelfde service van ondersteunende diensten, maar ook hetzelfde gemak in het gebruik van hun systeem. Blijft dat achterwege, dan gaan werknemers andere keuzes maken en lossen zij zelf problemen op.” Ondersteunende diensten moeten volgens Van der Spil dan ook veel meer investeren in hun klantbeleving, zowel fysiek als digitaal. Niet als facilitair bedrijf alleen, maar als ondersteunende diensten samen. “Met een integraal informatiesysteem en één plek waar data wordt vastgelegd. Dat zowel aan de voor- als achterkant continu wordt aangepast om de beste klant- en gebruikerservaring te blijven bieden.”

AUGMENTED REALITY

Augmented reality is in opkomst, verzekert Van Barneveld (Plandatis). “Nog voor de oplevering kunnen potentiële huurders virtueel door het gebouw lopen en zien hoe hun kantoor of zelfs werkplek eruit komt te zien. Na oplevering kunnen facilitair managers door middel van augmented reality eenvoudig het beheer regelen. Richt de smartphone met specifieke app bijvoorbeeld op een cv-installatie en je ontvangt meteen alle informatie over het aantal uren in bedrijf, het merk, de leverancier en levertijden. Ook kan het preventieve en correctieve onderhoud aan de cv-installatie direct inzichtelijk worden gemaakt zonder dat het FMIS hoeft te worden geraadpleegd. Deze informatie is allemaal gekoppeld. Zo ver is het nu nog niet, maar het komt eraan.”

PRIVACY

Punt van aandacht voor facilitair managers is de komst van de General Data Protection Regulation (GDPR), stelt Stillebroer (Planon). “Dit wordt een Europa-brede wet die de Nederlandse Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) naar verwachting per 2018 zal vervangen en die duidelijke



Job van Barneveld (Plandatis): “Augmented reality is in opkomst.”

regels stelt aan onder welke condities je privacy-gevoelige data mag opslaan en gebruiken. Informatie over een persoon die nu in het FMIS aangeeft dat hij graag een lunch reserveert zonder bepaalde allergenen in het eten vraagt dan een heel zorgvuldige aanpak, juist om zorgen dat dit open platform privacy garandeert.”

DRONES

“Het gebruik van drones voor het inspecteren van moeilijk bereikbare plekken van gebouwen, windturbines, wolkenkrabbers en hoogspanningsleidingen is steeds meer algemeen geaccepteerd. Met een drone kun je vanaf korte afstand, zonder risico voor de inspecteur, hogeresolutiefoto's maken van elementen. De inspectiefoto's worden via software automatisch geanalyseerd. Deze data is de bron voor de conditiemeting die wordt gedaan, bijvoorbeeld met software. Op deze wijze kan een duurzaam meerjarenonderhoudsplan worden gemaakt voor dit soort objecten en elementen”, aldus Van Barneveld.

LEEFBAARHEID

“Gevolg van de technologische ontwikkeling is dat gebouwen intensiever worden gebruikt”, weet

Drones kunnen de basis zijn voor een duurzaam onderhoudsplan

Stillebroer. Hij vergelijkt het met de zelfrijdende auto vol met sensoren, waardoor deze zeer kort een voorganger kan volgen zonder dat er ongelukken gebeuren. “Hierdoor kunnen meer mensen van hetzelfde stukje weg gebruikmaken. Heel efficiënt.”

Datzelfde geldt ook voor gebouwbeheer: gebouwen zijn vaker druk bezet en de bezetting fluctueert door de inzet van meer externen en zzp'ers. Daarbij geldt dat de aandacht voor comfort en gemak, voor leefbaarheid belangrijker wordt. “Het comfort kan simpel worden verbeterd door bijvoorbeeld te werken met veel bloemen en planten in hal, gangen en op werkkamers, door geur en door kleur toe te passen en mogelijk dynamisch aan te passen. Maar ook door gebouwgebruikers te informeren over de huidige luchtkwaliteit en temperatuur op verschillende locaties in het pand en hun controle te geven over de services die ze nodig hebben, waardoor ook bij topdrukte de werkplek aanvoelt als een aangename, persoonlijke omgeving. Dit alles zorgt ervoor dat de gebouwgebruikers toch een aangeen verblijf hebben en productief kunnen zijn, want dat is toch de missie van facility management.”

CONCLUSIE

De technologische ontwikkelingen gaan hard, dat maken de hiervoor beschreven trends duidelijk. Voor facility managers die al met een FMIS werken, kan het raadzaam zijn een keer met de leverancier rond de tafel te gaan zitten om te bespreken of hij een of meerdere van de trends en ontwikkelingen herkent, en in welk opzicht deze volgens hem kunnen of gaan leiden tot toekomstige systeemaanpassingen of -uitbreidingen. En voor facility managers die overwegen een nieuw of ander FMIS-systeem aan te schaffen, kan het raadzaam zijn bij verschillende FMIS-leveranciers navraag te doen of hun systeem klaar is (of binnen afzienbare tijd aangepast wordt) om in te spelen op een of meerdere van de genoemde trends. <<

* Martijn Louws is freelance journalist.