

Alle diensten via één loket, hoe gaan we dat organiseren!



Marco van Dijke (Manager dienst ICT, ROC Zeeland)

Bas van Dorst (Sales Director, Planon)

PLANON
INTEGRATED WORKPLACE MANAGEMENT SOLUTION

Agenda



- Ontwikkelingen Service Management
- Toegevoegde waarde integratie
- Introductie ROC Zeeland
- Visie op integratie
- Huidige en toekomstige situatie
- Plan van aanpak
- Criteria integrale tooling
- Stelling



**Alle diensten
via 1 loket**



Ontwikkelingen Service Management

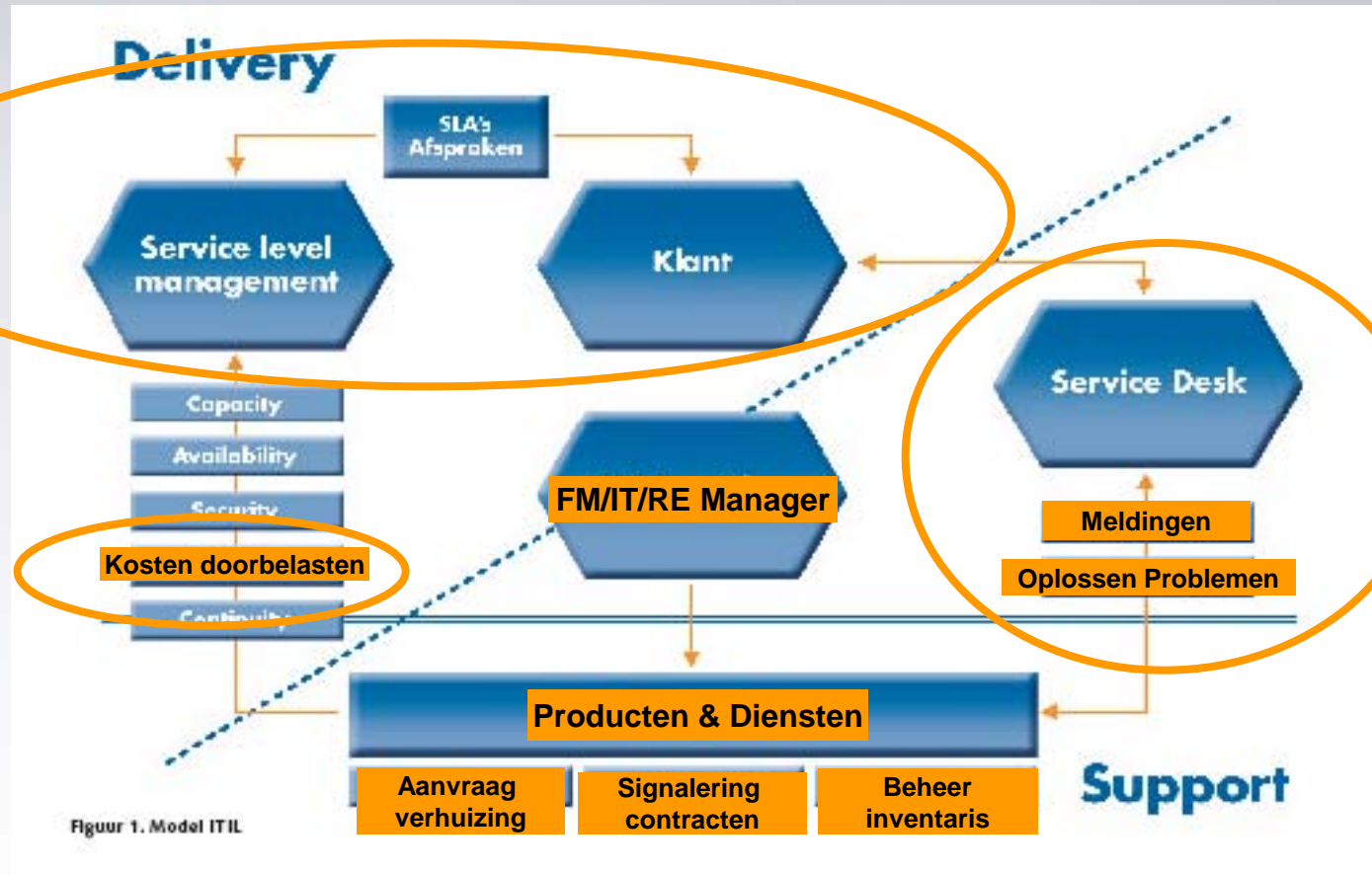


Vraagje:

Een probleem met de Multifunctional doet zich voor, moet ik nu zijn bij de afdeling Facilitaire zaken of ICT?

- Grenzen vervagen
 - Spanningen voor continuïteit van bedrijfsvoering bij strikte scheiding
 - Geïntegreerd service concept, verhoging van de kwaliteit van de dienstverlening
- Technisch**
- ICT**
- Een service loket (Single Point of Contact)
 - **Papier**
 - ISM gaat verder dan alleen Front en Back office; toegangsbeheer, hospitality, reservations, etc.
 - **FM**
 - Integraal managen en automatiseren van processen
- 

Integrated Service Management



Toegevoegde waarde Integrated Service Management



- Goedkoper en efficiënter beheer van 1 applicatie.
- Minder fouten bij gezamenlijk projecten (bijv. Verhuizing).
- Één proces van doorbelasting.
- Invoering van één ingangsprincipe voor klant
- Ontzorgen van klant gaat beter, geen winkeltjescultuur meer!
- Procesoverschrijdende management informatie mogelijk.
- Gegevens éénmalig vastleggen en beheren, bijvoorbeeld: personen, locaties, afdelingen, doorbelastinggegevens, ruimtes, etc.
- De klant staat centraal en de kwaliteit van dienstverlening gaat omhoog

Introductie ROC Zeeland



ROC Zeeland

- 3 hoofdlocaties, 1 hoofdkantoor, 4 co-locaties
- 7500 deelnemers, 800 personen en 600 fte
- FZ beheer: 58.000 m² , herhuisvesting bijna gereed
- ICT beheer: 2200 configuraties, circa 600 applicaties

Facilitair

- veel uitbesteedt werk, 3 hoofden interne dienst
- conciërges op iedere locatie.
- sinds 2005 geleidelijke invoering FM/Planon:
- ruimtes, reserveringen en werkorders

ICT

- sinds 2004 centrale helpdesk (skilled)
- vanaf 2000 ITIL based
- HP openview als tool

Visie op integratie



Domeinen FZ en ICT groeien naar elkaar toe
ICT steeds belangrijker in onderwijsproces

Culturen binnen FZ en ICT zijn echter verschillend, deze integratie
tussen FM en ICT vereist een veranderproces!

Huidige facilitair manager gaat de kar trekken
Toevoeging van beleidsmedewerker ICT/FM aan functie bouwwerk

Leidinggevenden ICT zijn ieder verantwoordelijk voor een proces:
wijzigingen/problems, incidenten/helpdesk, configuratiemanagement.

Allocatie pc's via m2 verdeling vanuit CAD tekening

IT'er en FM'er "andere mensen"



<u>Karakterschets IT'er</u>	<u>Karakterschets FM'er</u>
Planner	Doener
Techneut	Mensgericht
Specialist	Generalist
Procedureel en star	Ad hoc en flexibel
Gericht op probleemanalyse	Gericht op oplossingen
Risico mijdend	Geen zicht op grote geheel
Eigenwijs / gesloten	Inefficiënt

Bron: De Bruijn en Cloudt, 2005

Huidige en toekomstige situatie



Geen procesinformatie en performance indicatoren
Bewaken van serviceafspraken is afhankelijk van oplettende mensen

De FM wereld wordt ICT - Grijs gebied:

Betaald printen, Smartboard, Multifunctionals, Camerabewaking,
Toegangscontrole, Informatievoorziening (narrow casting) en Audio
Visuele apparatuur.

Verwijscultuur, processtromen sluiten niet op elkaar aan
Vaardigheid van facilitair personeel en onderwijzend personeel

Plan van aanpak



Conversie HP open View naar Planon:
Sturen op randvoorwaarden en rapportages
Duidelijk projectplan met milestones
Commitment van directies op “selfservice”

Geleidelijke invoering
Domein FZ blijft ongewijzigd, ICT gaan conversie in
ITIL proces blijft overeind, technisch migratieproces.

Aandachtspunten:
koppelvlakken en portaal integratie
Conversie CMDB, historie en “gelinkte CI’s”, CAD koppeling

Service support medewerkers melden met PDA af.

Criteria integrale tooling



- Integratie van IT, FM, RE, HRM, Finance, Purchase.
- Self Service op basis van succesvol en bewezen concept; verregaande standaardisatie moet mogelijk zijn
- Behoud van eigen identiteit (TSI's) per afdeling
- ITIL als basis, maar wel flexibel: toepassen met “je boeren verstand”
- Ervaring met integrale implementaties (cultuur issues)
- Voldoende body en functionaliteit voor alle afdelingen, investering in de toekomst!
- Ondersteunen van skilled en non-skilled FO medewerkers

Conclusie



**Alle diensten via één loket,
het kan echt!**

Weet waar je aan begint
Het is een lastige verandering

The image shows two laptops. The foreground laptop is open, displaying a web application with a navigation menu on the left, a search bar at the top, and a table of data. The background laptop is also open, showing a similar interface. The text is overlaid on a semi-transparent white box in the center.

Stelling:

**Je kunt bij een verandering de pijn beter
in één keer nemen.**



BEDANKT VOOR UW AANDACHT

