

# FMIS: ONDERGEWAARDEERD EN ONDERSCHAT

Het wordt langzamerhand standaard dat organisaties hun facilitaire activiteiten bundelen in een Facility Management Informatie Systeem (FMIS). Office Magazine.nl organiseerde een forum om de nieuwste ontwikkelingen op dit gebied op te tekenen.

#### Deelnemers:

**Harry Willemse**  
business consultant bij Planon

**Huub Heygele**  
senior projectleider bij AOS Nederland

**Marc Dassen**  
manager professional services bij NPQ FM Solutions

**René van Brandenburg**  
directeur Axserion FS

#### Voorzitter:

**Michael van Munster**  
uitgever van onder andere Office Magazine.nl,  
fungeerde als gespreksleider.

#### Locatie:

het landelijk gelegen Conferentieoord en Hotel de Holthurnsche Hof in Berg en Dal bij Nijmegen.

De discussie vond plaats aan de hand van enkele stellingen.

### Stelling 1. Lang niet elke organisatie hoeft een FMIS in te voeren, een beetje facility manager kan zelf een groot deel van de facilitaire zaken beheren, zonder geautomatiseerd systeem.

Volgens Huub Heygele wordt de term FMIS niet altijd even correct gebruikt. "Sommige organisaties gebruiken de term al als ze één applicatie in huis hebben. Er zijn heel veel definities van een FMIS, maar je praat pas over een volledig FMIS als het alle belangrijke processen van een facilitaire organisatie ondersteunt en het betrouwbare management info oplevert. Een FMIS is volgens mij een modulair systeem waarin je met meerdere applicaties werkt en die samen

gebruik maken van dezelfde bronbestanden. Om op de stelling te reageren: eigenlijk kan alle informatie in principe nog steeds op de achterkant van een sigarendoosje. Systemen moeten je echter helpen bij het verzamelen van gegevens en het verzorgen van informatie, en vervolgens moet op die informatie gestuurd kunnen worden, daar gaat het om. Grote organisaties, zeg vanaf 500 man, kunnen dan ook eigenlijk niet meer zonder. Er zijn veel kleinere organisaties die een FMIS hebben, maar die hebben dan vaak een deeloplossing, een reserveringssysteem of een meldingssysteem, of samen. En misschien nog wat andere applicaties daar omheen."

Marc Dassen denkt dat het afhangt vanuit welke invalshoek je het bekijkt. "Als je een congrescentrum hebt, dan heb je in verhouding niet zoveel mensen in dienst, maar moet je wel de informatie kunnen beheren en gebruiken om je bedrijfsvoering soepel te laten verlopen."

René van Brandenburg trekt het breder: "Wat versta je onder facilitair management? Je zou het kunnen terugbrengen tot alles wat niet tot de core business behoort. Voor fabrieken dus bijvoorbeeld het onderhoud van de machines. Wat dat betreft is het dus afhankelijk van de branche waarin je actief bent, welk soort FMIS je gebruikt, en welke applicaties dat dan heeft." Harry Willemse: "Je hebt altijd een informatiesysteem nodig, of je nu één man in dienst hebt,

of 500. Of je dat gaat ondersteunen met geautomatiseerde hulpmiddelen, dat is een tweede vraag. Je moet systeem brengen in de wijze waarop je je informatie beheert. Afhankelijk van de informatiestromen en de gegevens die je nodig hebt, kun je bepalen of het nuttig is om die met geautomatiseerde systemen te ondersteunen. Het gaat er om: hoe zitten je organisatie en processen in elkaar?"

### Stelling 2. Als je een FMIS implementeert, moet dat per se alle aspecten van de facilitaire zaken dekken.

Van Brandenburg weet uit ervaring dat de opdrachtgever dan met pakken papier aankomt. "Zijn ideaalbeeld is dat hij dat op korte termijn allemaal kan implementeren. Maar dan komt hij snel met beide benen op de grond te staan. Sommige ondernemingen zullen inzien dat ze het nooit halen, of heel geleidelijk. Maar er zijn er maar heel weinig die in staat zijn, meerdere modules tegelijkertijd succesvol te implementeren." Toch was er volgens hem een grote behoefte om ook de echt facilitaire zaken te regelen: "Daar zijn leveranciers op ingesprongen. Maar je ziet nu ook dat leveranciers zoals SAP modules gaan leveren die tegen de facilitaire markt aan zitten. Je ziet dat systemen steeds meer naar elkaar toe groeien."

Heygele gaat verder: "Aan de kant van de core business zie je ERP-oplossingen, aan de andere kant zie je bij ondersteunende diensten FMIS-en. Je ziet dat deze ontwikkelingen naar elkaar toe groeien, elkaar ook deels kunnen overlappen zoals bij toepassingen als bestellingen, inkoop, financiën en dat soort zaken. Maar je ziet ook dat FM-leveranciers applicaties aan het ontwikkelen zijn die draaien onder SAP. Waarmee klanten dus niet alleen de core-zaken kunnen regelen, maar ook de andere disciplines zoals huisvesting."

Van Brandenburg geeft aan dat een FMIS voor zijn bedrijf een onderdeel van de markt is. "We kunnen totaaloplossingen aanbieden, als een klant bijvoorbeeld een reserveringssysteem wil, inclusief facturatie en hij wil geen koppelingen met Exact of wat dan ook, dan kunnen wij één totaaloplossing aanbieden." Willemse antwoordt: "Een FMIS is echt een onderdeel binnen een overkoepelende organisatie. Die hebben over het algemeen ook een eigen ERP-systeem draaien."

Dassen waarschuwt: "Als je gaat concurreren met partijen die primair financiële applicaties leveren, dan zul je heel snel de top van je functionaliteit bereiken."

Van Brandenburg: "Onze intentie is niet om met financiële systemen te concurreren, maar als een klant zegt: ik wil het er wel bij hebben, dan kan dat middels een extra interface. De meeste organisatie hebben een business systeem, dus daar



) Marc Dassen

) René van Brandenburg

moet je mee kunnen koppelen. Het is meer ontstaan uit een vraag van onze bestaande klanten, en het gemak, dus hebben we gezegd: waarom bouwen we het er niet gewoon bij?"

Heygele wijst op een ander aspect: "Als je in een bedrijf binnenkomt, en je zegt: ik ga hier een FMIS installeren en dat koppelen met je financiën, dan krijg je al snel de reactie van ho, ho, dat gaat niet zomaar. Die weerstand, met name vanuit de financiële hoek, komt voort uit het feit dat het twee verschillende culturen zijn."

Dassen nuanceert: "Onze filosofie is dat we geen alleskunner zijn. We kunnen tot een bepaalde hoogte zeker financiële zaken in onze applicatie opnemen, de P&O ondersteunen, een afdeling ICT ondersteunen via onze applicatie. Maar alles tot een bepaalde hoogte. Wij starten dus niet vanuit een financiële invalshoek, of een ICT-hoek maar vanuit een facilitaire hoek."

Volgens Heygele moet je echter wel bij voorkeur als leverancier alle FM-modules kunnen leveren. "Als het gaat om zaken als Europese aanbestedingen en dergelijke, dan moet je een zo compleet mogelijk aanbod hebben. Anders val je als aanbieder meteen al buiten de boot."

Willemse vult aan: "De kracht van een FMIS is juist de integratie van al die functionaliteiten: het hergebruiken van eenmalig ingevoerde ge-

gegevens in allerlei andere functionaliteiten, daar ga je op verdienen."

Dassen sluit af: "Een facilitair systeem ondersteunt met name de facilitaire processen, daar gaat het om. Het ondersteunt de diensten en moet complementair zijn aan bestaande systemen. Daar moet je als consultant de verbanden kunnen leggen."

### Stelling 3. Een FMIS is te duur in verhouding tot het praktisch rendement: in de praktijk blijkt dat er met de informatie veel te weinig wordt gedaan.

Van Brandenburg deelt de stelling op: "Met het eerste deel ben ik absoluut niet eens, met het tweede wel. De meeste organisaties halen onvoldoende uit wat er in potentie in zit." Willemse herkent dit: "Ik kom veel situaties tegen waarin de FMIS niet optimaal gebruikt worden omdat men niet helder voor de geest heeft hoe men de organisatie beter kan sturen. Facilitaire organisaties zijn over het algemeen heel praktisch georiënteerd. Ze schaffen een FMIS in eerste instantie aan om de operationele problematiek op te lossen. Maar je kunt er veel meer uithalen, dat gaat dan richting tactisch en strategisch, waardoor je met zo'n systeem





verlopen in je organisatie en met je systeem aanstuurt. En het is vervolgens een koud kunstje om je FMIS weer aan te passen aan de nieuwe koers die je met je organisatie gaat varen.” Volgens Heygele wordt een FMIS soms om de verkeerde reden aangeschaft: “Het is nu een zootje in mijn organisatie, we halen een FMIS binnen en vervolgens krijgen we structuur. Dat is een misverstand: eerst de processen goed op orde, en op basis daarvan een systeem binnenhalen.” Willemse ziet dat anders: “Met behulp van een systeem kun je orde scheppen, en als je systeem flexibel genoeg is, dan kun je op basis van de resultaten die je daarmee bereikt, vervolgstappen maken.” Dassen valt hem bij: “Als je je processen niet op orde hebt, moet dat geen beperking zijn om een FMIS aan te schaffen. Dat kan je ook helpen, je processen te structureren. Het één hoeft het ander dus niet uit te sluiten.”

**Stelling 5. Het probleem met de meeste FMIS is dat ze niet compatibel zijn (kunnen communiceren en functioneren) met gangbare bedrijfssoftware: men moet dus altijd extra kosten maken.**

Van Brandenburg vindt de aanname niet juist.

“Hoezo is bedrijfssoftware compatibel? Is er een de facto standaard? Dat geldt voor geen enkel systeem. Je zou kunnen zeggen dat Microsoft en SAP de standaard dicteren, dat is voor een groot deel waar, maar er is heel weinig standaardisatie op het koppelveld in de IT-markt. Dus ook niet voor FMIS systemen.” Heygele reageert: “Dat wil niet zeggen dat je ze niet kunt koppelen. Open systemen, open databases kunnen in principe met elkaar communiceren. Ze zijn dus wel degelijk compatibel. Ze moeten echter nog wel gekoppeld worden, en die koppelingen zijn bijna altijd maatwerk omdat die systemen bij elke klant net weer iets anders zijn ingericht. Je als leverancier wel over een basis toolkit beschikken, maar die moet altijd ter plekke worden ingericht per klant. Er is geen leverancier die kan beweren dat hij standaard koppelingen levert.” Heygele ziet wel steeds vaker dat er internet (WEB) oplossingen worden geïmplementeerd in plaats van Windows-oplossingen. “Dat is de toekomst, die overgang is niet meer te stuiten.” Willemse vult aan: “Dankzij generieke koppelvakken en standaard adaptors wordt het steeds makkelijker om systemen en pakketten met elkaar te laten integreren.”

Of je een aparte server nodig hebt om de applicatie goed te laten draaien, hangt volgens Willemse af van de organisatie. “Als je een receptie hebt waar ‘s ochtends 300 man ineens naar binnen moeten, en die moeten allemaal via het systeem ingecheckt worden, dan is een snel systeem noodzakelijk. Deze snelheid is in deze gevallen echter ook sterk afhankelijk van de ergonomie van de software.” Dassen spits het toe: “Het gaat niet om de snelheid van het systeem, maar om hoeveel handelingen je moet verrichten om te komen tot de registratie. Gebruiksvriendelijk is dan dat je bijvoorbeeld een call kunt registreren in twee, drie handelingen.” Willemse vult aan: “Maar infrastructuur speelt ook wel degelijk een rol: als je op een knop drukt en het systeem doet er vijf minuten over om dat te verwerken, dan werkt dat niet. Dan kan een heel zwaar serverpark nodig zijn, maar dat hangt onder meer af van de omvang van de organisatie. Het maakt verschil of je 3 gelijktijdige gebruikers hebt of 1.000.” ■

een ontzettende meerwaarde kunt creëren. Daarover zijn we vaak onvoldoende in gesprek met de klant, ze zien ons vaak niet als de partij die ze daarbij kunnen inschakelen.” Heygele reageert: “De klant zoekt in eerste instantie naar een informatiesysteem dat meestal geen management informatiesysteem is, maar een operationeel systeem. Die bewustwording begint wel langzaam te komen, en dat loopt redelijk synchroon met de professionalisering van de facilitaire organisatie.” Van Brandenburg heeft bedenkingen: “Facilitair is absoluut geen issue in de directie van een grote onderneming, je zult moeten communiceren met de facilitair manager. Als er geen focus bij de directie is, wordt er dus niet op gestuurd.” Hij ziet wel een opwaardering van de functie van Facilitair Manager: “De afgelopen tien jaar is een nieuwe generatie opgestaan, die een goede facilitair management opleiding hebben gehad. Hetzij op academisch, hetzij op hbo-niveau.” Willemse keert terug naar de stelling: “Een FMIS kost wel wat, maar vergeleken met andere informatiesystemen is het heel positief geprijsd. Met bijvoorbeeld financiële systemen is over het algemeen wel wat meer geld gemoeid. Ook in verhouding tot wat je er mee bereikt. Een FMIS wordt meestal in eerste instantie ingevoerd om de operationele processen onder controle te krijgen. Dit kost relatief veel maar levert doorgaans wel een positief rendement op. Als het operationele sys-

teem eenmaal staat, dan kan men relatief goedkoop verdere functionaliteiten op tactisch en strategisch niveau implementeren die veel kunnen opleveren. Hier wordt in de meeste gevallen te weinig aandacht aan besteed.” Van Brandenburg: “Als je eenmaal een systeem hebt geïnstalleerd, is het achteraf heel moeilijk om te kijken wat de klant er nu precies mee doet. Tegenwoordig kun je dankzij de nieuwe toepassingen gebaseerd op SaaS gewoon on-line meekijken, mits je toestemming van de klant hebt. Het is dus een stuk gemakkelijker de klant er op te wijzen, maar ondanks dat gaat het vaak nog heel stroef: ze hebben geen tijd, of er spelen andere zaken. Hoewel ze er het voordeel wel van inzien.” Dassen noemt een ander aspect: “Het is juist de grootste kunst om de operationele laag in de hand te houden met een FMIS, vaak een optelsom van allerlei verschillende modules en disciplines. Lukt dit? Dan kan er tactisch en strategisch management mee worden verricht.” Heygele ziet wel lichtpunten: “De laatste tijd zien we wel verschuivingen. Het facilitair management neemt steeds vaker beslissingen op basis van de aangeleverde informatie uit een FMIS.”

**Stelling 4. Een FMIS is funest voor innovatie: alles wordt bijgehouden en geregeld, er is geen ruimte voor nieuwe ideeën.**

Heygele denkt dat het juist een stimulans is voor

innovatie. “Als je die systemen goed inricht, en zorgt dat de juiste mensen over de juiste informatie kunnen beschikken, en men op basis van die informatie beslissingen kan nemen voor de toekomst, dan wordt men veel flexibeler om voor vernieuwingen te gaan.” Van Brandenburg wijst op het verschil tussen gegevens en informatie. “Dezelfde gegevens kunnen voor jou informatie zijn, en voor mij non-informatie. De kunst is om die gegevens zo te transformeren dat het informatie wordt, dat is een gave die je als implementatiepartij zult moeten beheersen. Je moet de Facilitair Manager leren hoe hij daar mee om kan gaan. Dan praat ik over de data. Tweede is de processen: als je het proces gaat inrichten, houd je de organisatie een spiegel voor: zo werken jullie nu. De mensen zelf hebben daar vaak geen eenduidig beeld van: als je het aan tien verschillende mensen vraagt, krijg je tien verschillende processen. Het proces dat je dan in gang zet om die processen in kaart te brengen, daarover gaan mensen dan nadenken. Ze gaan kijken hoe het beter kan, efficiënter. En dat is een continu proces.” Dassen: “Een goed ingericht FMIS zorgt voor rust in de organisatie. Je hebt controle en dus kun je weer vooruit gaan kijken.” Willemse vult aan: “De kracht van een FMIS op het gebied van de innovatie is dat je op basis van gegevens die je hebt, vernieuwingen door kunt voeren, rationeel onderbouwd. Het is ook vaak het gevolg van de manier waarop je zaken laat

