

# Inspelen op de verweving van FM en IT

TOPdesk is vanuit Nederland uitgegroeid tot een internationale speler, met eigen vestigingen in België, Groot-Brittannië, Duitsland, Brazilië, Denemarken, Hongarije en sinds 2015 ook in de USA en Canada. Een team jonge mensen en bijzondere aandacht voor jonge mensen in opleiding voor een toekomst in de wereld van facility management, kenmerken TOPdesk.



Jurgen Koster,  
Managing Director  
TOPdesk Belgium

Jurgen Koster: *“Wij zien hier interessante kansen omdat we er altijd naar gestreefd hebben om de gebruikers snel aan de slag te kunnen laten gaan zonder lange implementatietijden en leerprocessen. Daarnaast is het laten meegroeien van de gebruikers met het FMIS een sterke troef. Onze FMIS-oplossing laat zich stapsgewijs en modulair uitbouwen binnen de facilitaire afdeling van helpdesk tot reserveringen, onderhoudsplanung, vastgoedbeheer, enz.”.*

## Vervangingsmarkt

Jurgen Koster stelt vast: *“De eerste vervangingsrondes zijn vandaag aan de orde. Hoofdzakelijk grote bedrijven en organisaties namen het voortouw voor wat het implementeren van FMIS betreft. Wij stellen vast dat bij vervanging niet automatisch dezelfde leverancier gecontacteerd wordt, maar gebruikers vanuit hun eerste ervaring anders omgaan met het selectieproces voor een nieuwe FMIS”.* Vervanging wordt dikwijls gemotiveerd vanuit de wens naar meer gebruiksgemak en toegankelijkheid.

TOPdesk introduceert dit jaar een nieuwe versie van haar software, die vanaf maart al uitgerold wordt naar alle SaaS-klanten en een volledig nieuw klantenportaal. Voor beiden staat gebruiksvriendelijkheid centraal, met o.a. preventief ingrijpen om meldingen en vragen te voorkomen. Jurgen Koster: *“De nieuwste versie is ontstaan vanuit de feedback die de klanten ons de voorbije 3 jaar bezorgden en de ontwikkelingen die we zien bij organisaties. FM en IT hebben vele leveranciers, wat een spinnenweb aan contracten buiten de eigen organisatie laat ontstaan, met tal van uiteenlopende systemen en de nood voor organisaties om goed regie te voeren. Door de systeemintegratie van de leveranciers via TOPdesk zorgen we voor korte lijnen en vermijden heel wat e-mailverkeer. Wij hebben het daarom over ‘shift left’, voorkomend optreden om tijd te winnen voor essentiële taken”.*

**T**OPdesk biedt een zeer toegankelijke FMIS oplossing die procesmatig werken ondersteunt en de gebruiker alle relevante informatie voor de dienstverlening geeft. De focus ligt op shared services management voor soft facilities, omdat niet de infrastructuur maar de mens – de gebruiker en iedereen die ondersteund wordt – centraal wordt geplaatst. De TOPdesk oplossingen zijn compleet webbased en erop gericht maximaal de weerstand weg te nemen bij de gebruikers, zodat ze efficiënter kunnen werken en de regie kunnen houden over samenwerking met leveranciers.

## Inhaalbeweging bij steden en gemeenten

De overheid is verplicht om de markt te verkennen wanneer de implementatie van FMIS overwogen wordt. Jurgen Koster, Managing Director TOPdesk Belgium: *“Steden en gemeenten tonen nu plots belangstelling voor FMIS. In Nederland hebben alle gemeenten met minimaal 10.000 inwoners al een hele tijd FMIS in gebruik”.*

In België ligt een grote uitdaging voor de boeg: in januari 2019 verdwijnen de OCMW's (toch zeker in Vlaanderen) en worden hun bevoegdheden overgedragen aan de stads- en gemeentebesturen. Hierdoor stijgen hun noden aan een overzichtelijk en professioneel beheer van vastgoed en diensten aanzienlijk. Dit biedt niet alleen mooie vooruitzichten voor tewerkstelling van jonge FM-ers, ook de verkoop van FMIS zal er een boost door krijgen.