



‘Digitalisering in het facilitair werkveld’

Canon Business Services organiseerde een groepsgesprek

De uitdagingen voor Facility Managers zijn er in de huidige digitaliserende wereld niet minder op geworden. De vraag rijst hoe we die veranderingen het best kunnen aanpakken. Canon Business Services organiseerde een rondetafelgesprek met een aantal ervaren Facility Managers (zie kaderstuk) rond dit thema. Méér dan stof genoeg om een artikel aan te wijden!

“Leren van elkaar”

Voor we van start gaan, legden we evenwel organisator Tom Ryckaert (business development manager) op de rooster. Vanwaar de nood aan dit soort initiatieven, vroegen we ons af? : “Er komen zoveel innovaties en evoluties tegelijk op onze bedrijven af dat het ook voor Facility Managers geen eenvoudige opdracht is om alles in goede banen te leiden. Onderzoeksbureaus verwachten dat data op papier de komende tien jaar met 50% zal dalen. Ongestructureerde digitale data zal daarentegen elk jaar met 80% groei-

en. Een volgend markant cijfer: liefst 60% van de businessprocessen zal geautomatiseerd worden. En dan hebben we het nog niet over artificiële intelligentie gehad, noch over ‘facility-as-a-service’ en de war for talent. De vraag luidt wat we daarmee moeten aanvangen en hoe we Facility Managers kunnen bijstaan om de juiste keuzes te maken temidden deze evoluties. Vandaar dit event, waar het opzet is om van elkaar te leren en ervaringen uit te wisselen. Ik heb een aantal vragen en stellingen uitgewerkt, hopelijk komt daar wat interactie van.”

Over Canon Business Services (CBS)

Canon Business Services is het, in 1995 opgerichte, bedrijfsonderdeel van Canon dat zich richt op outsourcing-activiteiten op het gebied van inkomende – en uitgaande documentenstromen binnen een bedrijf. Denk hierbij aan een digitale mailroom, order automation, invoice processing, reprografie – drukwerk, en creative services. CBS begeleidt en versnelt de digitale transitie van haar klanten. Het overnemen van deze diensten en zo efficiënt mogelijk uitvoeren voor haar relaties is de kernactiviteit. Dagelijks spannen zich daar meer dan 100 medewerkers in België voor in.

Anderhalf uur later bleek die betrachting meer dan geslaagd. Een bloemlezing van de voornaamste meningen.

STELLING 1: Wat betekent digitalisering voor u?

Tim Somers: “Voor de juiste doelgroep de juiste processen creëren, dat is voor mij de sleutel van een goed omgaan met digitaliseren. Dat vereist een openheid doorheen alle afdelingen van het bedrijf.”

Yves Vanderhaeghen voegt daar iets belangrijks aan toe: “We zien ook een versplintering van de doelgroepen, met steeds kleinere niches en totaal andere



“Vandaag is het gebruik van allerlei sensoren in gebouwen alomtegenwoordig. De vraag is wat je ermee doet als facility.”

Els Van Goethem, NATO



“Iedereen is zich bewust van het belang van duurzaamheid, maar ook bij klanten is dat het eerste dat sneuvelt.”

*Yves Vanderhaeghen,
Planon*

behoefte. Daar moet je met je processen en technologieën ook een antwoord op geven.”

Els Van Goethem: “Vandaag is het gebruik van allerlei sensoren in gebouwen alomtegenwoordig. De vraag is wat je ermee doet als facility. Wat gaan we doen met de bevindingen die we daar uit halen? Hoe kunnen we die inzetten om niet alleen onze klanten het leven makkelijker te ma-

ken, maar ook de facilityafdeling zelf te faciliteren?”

Yves Vanderhaeghen: “Wij hebben veel klanten die BIM-modellen hebben. Ze zijn daar vaak zeer enthousiast over, maar we moeten ze wel sturen om de juiste keuzes te maken, zodat ze enkel de nuttige informatie uit hun data halen.”

Frederik Kain vat het treffend samen: “Digitalisering moet ten dienste staan van de mensen, niet vice versa. Voor een Facility Manager kan digitalisering – in de vorm van artificiële intelligentie – toelaten om repetitieve taken voor werknemers te vermijden. Zo bouw je je menselijk kapitaal verder uit.”

Karolien Van Bel: “Repetitieve taken outsourcen laat ook toe om je meer op de kerntaken van de Facility Manager te richten.”

STELLING 2: Welke afdeling hebben jullie nodig om digitalisering aan te pakken?

Om digitalisering op een goede manier te begeleiden, is de instelling van de directie een absolute voorwaarde. Uiteindelijk komen de eindbeslissingen van hen. Dat blijkt bij meerdere bedrijven en instanties nog een probleem. ‘We doen het al twintig jaar zo en dat loopt goed, waarom veranderen?’, dat lijkt de boutade waarop men

zich beroept om innovaties tegen te gaan. **Frederik Kain** legt meteen een pertinente opmerking op tafel: “Ook het topmanagement moet mee willen gaan in de evoluties die digitalisering met zich meebrengt. Eén van de grootste uitdagingen van Facility Managers is om bij de directie investeringen te verdedigen. Iedereen heeft de mond vol over duurzaamheid, maar als de ROI te weinig is, wordt dat meteen van tafel geveegd.”



“Digitalisering moet ten dienste staan van de mensen, niet vice versa.”

*Frederik Kain,
Colliers International*



(vlnr.) Nico Bonne, Karolien Van Bel, Tom Ryckaert, Jan-Willem Trenning, Frederik Kain, Dieter Mahieu, Yves Vanderhaeghen, Tim Somers en Els Van Goethem.



“Voor de juiste doelgroep de juiste processen creëren, dat is voor mij de sleutel van een goed omgaan met digitaliseren.”

Tim Somers, Freestone

Dat wordt meteen beaamd door **Yves Vanderhaeghen**: “Iedereen is zich bewust van het belang van duurzaamheid, maar ook bij klanten is dat het eerste dat sneuvelt. Ik merk wel een kentering bij de jongere generatie.”

Dieter Mahieu claimt dat bedrijven veel te winnen hebben als ze open staan voor verandering: “Op een werf een plan in .DWG formaat op je iPad raadplegen in plaats van het af te drukken: voor mij een evidentie, maar dat is zeker niet voor iedereen het geval.”

Yves Vanderhaeghen: “Wij merken als leverancier van software wel vaker dat innovatie leidt tot conflicten. Change management is quasi altijd een uitgesproken uitdaging voor ons.”

Tom Ryckaert citeert Claudine Decorte, een naam die bij velen ongetwijfeld een belletje doet rinkelen: “De Facility Manager is de spin in het web”, poneerde zij ooit. “Dat klopt volledig, we hebben contact met alle afdelingen en onze taak is om alle lijntjes te verbinden. Digitalisering zorgt ervoor dat de schotten tussen de afdelingen verdwijnen.”

Jan-Willem Trenning gaat akkoord, maar waarschuwt voor een ander fenomeen: “Als je als bedrijf je facility outsourcet krijg je toch weer die muurtjes tussen facility en de rest. De facilitybedrijven doen dan hun werk binnen de afbakening van het contract, maar het contact met de ande-

re afdelingen binnen het bedrijf waar ze werken is beperkt. Het is dus de uitdaging om bij outsourcing van facility services innovatie, ook op het terrein van digitalisering, te borgen en een facility provider te selecteren die juist de verbinding legt tussen de verschillende afdelingen binnen een bedrijf.”

STELLING 3: Hebben jullie momenteel een beheerstool om facilitaire documenten te beheren?

Els Van Goethem: “Wij hebben meerdere beheerstools, maar geen enkele is overkoepelend. Zo werken we met Planon, we gebruiken BIM en we beschikken over meerdere dashboards voor andere toepassingen. Voor elk stukje hebben we dus een beheerstool, maar ze zijn niet geïntegreerd. Ik vermoed dat de meeste bedrijven daar mee worstelen. Elk department heeft vaak zijn eigen platform, met telkens een overvloed aan informatie waarvoor je telkens een andere applicatie nodig hebt om er iets uit te halen.”

Tim Somers: “Ik wil ook het belang van overkoepelende reporting en dashboards benadrukken. Zij zorgen er tegelijk voor dat én al de aanwezige data uit de verschillende tools en apps op een bruikbare manier wordt weergegeven én dat niet alle tools met elkaar IT-matig hoeven geïntegreerd te worden.”

Jan-Willem Trenning: “Is data-ingave wel de taak van facility?, vraag ik mij af. Moeten Facility Managers bijvoorbeeld de data vanop een factuur zelf ‘afschrapen’ en invoeren?”

“Ik vind dat facility de ruimte daarvoor moet scheppen,” pikt **Dieter Mahieu** in, “maar het invoeren zelf moeten wij niet op ons nemen.”

Tom Ryckaert concludeert: “De Facility Manager evolueert steeds meer naar een digitale facilitator.”

STELLING 4: Zien jullie een toekomst in het offsite verwerken van documenten?

Els Van Goethem: “Dat hangt sterk af van het type bedrijf of organisatie. Bij ons (de NATO, nvdr.) is dat geen optie uit veiligheidsoverwegingen.”

Tom Ryckaert: “Wij zien stilaan de evolutie van traditionele diensten naar ‘document

process outsourcing’. De post komt extern toe op een postbus, wordt daar opgehaald en dan verwerkt en ingescand waarbij dan de verwerking van de gegevens (meta data) off shore in een shared service center kan gebeuren. Op die manier wordt de metadata voor bepaalde document types terug in de systemen gepompt van de klanten. Het proces wordt geautomatiseerd en manuele handelingen worden beperkt.”

STELLING 5: In welke dienst hebben jullie het meest nood aan digitalisering?

Frederik Kain: “Gezien de reacties van de andere deelnemers zou ik zeggen: een beetje overal.”

Dieter Mahieu: “Er is nog een groot onontgonnen gebied op dat vlak, zowel geografisch gesproken als over de sectoren. Zo zie ik in West-Vlaanderen nog veel ruimte voor verbetering. Misschien ligt dat wel aan onze eerder conservatieve volksaard?”

Tim Somers: “Ik vermoed dat het ook te maken heeft op de sterke focus op de driehoek Gent-Brussel-Antwerpen van bedrijven die bezig zijn met begeleiding van digitalisering.”

Yves Vanderhaeghen: “Change management is in dit geval ook belangrijk.”



“Moeten Facility Managers bijvoorbeeld de data vanop een factuur zelf ‘afschrapen’ en invoeren?”

*Jan-Willem Trenning,
Canon Business Services*



Wie zijn de acht?

Yves Vanderhaeghen is sinds 7 jaar business consultant voor Planon, zijn taak daar is hoofdzakelijk om de grotere klanten van het bedrijf bij te staan op lange termijn. Hij analyseert hun businessprocessen en bekijkt bijvoorbeeld hoe ze best kunnen omgaan met digitalisering en hoe ze het best de producten van Planon kunnen inzetten om hun ROI te maximaliseren.

Tim Somers is teamleader facility advisory bij Freestone, een onafhankelijke dienstverlener gespecialiseerd in professioneel vastgoed. Freestone ontzorgt bedrijven en organisaties bij alles wat te maken heeft met het bedrijfsgebouw, Facility Management en de daaraan verwante human resources. Ook hier komt digitalisering naar voor als één van de speerpunten.

Jan-Willem Trenning werkt al 14 jaar voor de Nederlandse afdeling van Canon Business Services. Sinds 7 jaar is hij daar als client manager verantwoordelijk voor de grote klanten. Voor hem is het zeer interessant om de Belgische benadering af te toetsen met de Nederlandse werkwijze.

Karolien Van Bel is een Belgische collega van Jan-Willem. Bij Canon is zij strategisch accountmanager, waar ze de grootste klanten van het bedrijf commercieel begeleidt.

Dieter Mahieu is Facility Manager voor het West-Vlaamse bedrijf Galloo. Zij zijn de West-Europese marktleider in de sector van de recuperatie van oude metalen. Mahieu is er verantwoordelijk voor het beheer van de 43 sites, gebouwen en terreinen van het bedrijf.

Frederik Kain kan bogen op 20 jaar ervaring in een facilitaire omgeving. Tijdens het gesprek was hij verantwoordelijk voor de dienst workplace strategy van Colliers International, een bedrijf dat voor haar klanten het kantoorvastgoed beheert. Sinds kort is hij head of global facilities bij Euroclear.

Els Van Goethem werkt bij de NATO, waar ze als soft services manager onder meer verantwoordelijk is voor de catering, groendienst, retail, schoonmaakdienst en afvalverwerking. Ook NAVO maakt momenteel een evolutie door naar digitalisering, maar de restricties zijn hier uiteraard een stuk strenger dan in een 'traditionele' organisatie.

Tom Ryckaert ten slotte is de organisator van het groepsgesprek. Hij is de business development manager bij Canon Business Services met de focus op de digitale vraagstukken van inkomende – en uitgaande documentstromen binnen een bedrijf. We zien hier de evolutie van meer traditionele services (printroom, mailroom) naar document process outsourcing. Het is steeds een oplossing op maat waar de combinatie tussen mens, proces en technologie (software & hardware) het ideale evenwicht dient te vinden.



“De Facility Manager evolueert steeds meer naar een digitale facilitator.”

*Tom Ryckaert,
Canon Business Services*

STELLING 6: Geloven jullie in een paperless office?

Yves Vanderhaeghen: “Ik geloof daar wel in ja, maar in de praktijk zie ik het nog niet meteen gebeuren.” Ook **Frederik Kain** is die mening toegedaan: “Ik geloof niet dat een complete paperless werking vandaag al mogelijk is. Less paper, dat wel.”

Tim Somers: “Ik stel wel verschillen vast tussen generaties. Als ik iets afprint op kantoor, dan krijg ik soms een vragende blik van jongere collega's. Waarom print je dat af, je hebt het toch op het scherm?”

Karoline Van Bel: “Als leverancier willen we ook graag de verwachting kennen van



“Verwachten Facility Managers enkel producten, of ook advies en begeleiding?”

*Karoline Van Bel,
Canon Business Services*



“Er is nog een groot onontgonnen gebied op het vlak van digitalisering, zowel geografisch gesproken als over de sectoren.”

Dieter Mahieu, Galloo

bedrijven rond dit soort issues. Verwachten Facility Managers enkel producten, of ook advies en begeleiding?”

Frederik Kain: “Het product is slechts een deel van de oplossing. Change management is ook hier weer belangrijk. Ondersteuning en mensen begeleiden wordt van kapitaal belang.”

Dieter Mahieu: “Leveranciers staan voor een gigantische taak. Ze moeten eerst de producten proberen te verkopen en vervolgens begeleiden om hun klant optimaal te laten genieten van hun aankoop.”

STELLING 7: Zien jullie de invloed van het Internet of Things toenemen?

Yves Vanderhaeghen: “IoT is zowat een containerbegrip geworden. Zowat elke evolutie wordt vandaag onder die paraplu geplaatst.”

Els Van Goethem: “Ik worstel daar nog wat mee. Ik geef het gebruik van aanwezigheidssensoren als voorbeeld. Ik ga mijn schoonmaakafdeling niet voortdurend het hele gebouw van lege ruimte naar lege ruimte sturen. Het is een kwestie van dat soort informatie goed in te zetten om zo mijn personeel zo efficiënt mogelijk in te zetten. En dat geldt eigenlijk voor al die toepassingen.”

Frederik Kain: “Schoonmaak-as-a-service zou zomaar kunnen doorbreken: de klant betaalt voor wat er effectief gepresteerd werd. In de luchthaven zitten vandaag al sensoren die de papier- en zeephoeveelheid in het sanitair controleren. Er wordt enkel nog een ploeg gestuurd als het nodig is.”

Door Sammy Soetaert

nl.canon.be

Conclusies

Tom Ryckaert somt tot slot voor ons de algemene conclusies op uit deze sessie:

- De directie / management heeft een zeer belangrijke rol om een duidelijke strategie uit te zetten over het gehele bedrijf ikv digitalisering
- De functie van een FM'er zien zij evolueren naar een Digitale Facilitator.
- Een belangrijk punt dat steeds vergeten wordt in “anders werken” is het betrekken van Change Management. Dit is ook nodig bij digitalisering!
- Elk bedrijf worstelt met “war for talent”, digitalisering zal hier ook een impact op hebben. Je bedrijf moet op orde staan.
- Het bekomen van platformen (zoals CCM) om info te vergaren zal in de nabije toekomst aan belangrijkheid winnen.
- Er dienen meer en meer bruggen gebouwd te worden tussen de verschillende afdelingen intern om meer te werken vanuit communities.
- Er zal op FM vlak ook veel data beschikbaar zijn, deze beheren en structureren zijn aandachtspunten.
- Iedereen is een believer van paperless office MAAR geloven niet dat de komende 5 jaar dit volledig zal doorzetten. Ze geloven wel in less paper in the office. Dit is ook een generatie gebonden vraagstuk, nieuwe generatie op de werkvloer zal meer paperless gaan werken.