

# Vijf jaar selfservice met FacilityNet



Het Facilitair Bedrijf biedt sinds medio 2005 selfservice aan binnen de Rijksuniversiteit Groningen. Storingen melden, een auto huren of een lunch reserveren voor een groep buitenlandse gasten, dat en nog veel meer kan geregeld worden via FacilityNet.

**D**oordat FacilityNet gekoppeld is met het backoffice-systeem Planon, kunnen ingevoerde meldingen en opdrachten snel worden opgepakt en afgehandeld. De ontwikkeling staat niet stil en dit jaar zullen alle medewerkers automatisch toegang krijgen en zal het aanbod nog verder worden uitgebreid.

**2005** Halverwege 2005 ging FacilityNet (FN) van start met alleen de storingsmeldingen van gebouwbeheeren. Waarom storingen? Binnen de Servicedesk van het Facilitair Bedrijf waren in

de loop der jaren al een flink aantal standaarden op dit gebied ontwikkeld, van lekkages tot defecte deurdrangers en verstopte toiletten. Op basis van deze standaarden kwamen meldingen die door de Servicedesk zelf werden ingevoerd al automatisch bij de juiste technicus terecht. Met inzet van selfservice kon de Servicedesk als schakel hier tussen weg worden gehaald, waardoor meldingen sneller en in de eigen woorden van de melder bij de technici terecht kwamen. Dit was zowel efficiënter als effectiever. Bovendien voorkwam dit dat de Servicedesk uitgebreid moest worden.



## **www.rug.nl/facilitynet**

Een goed half jaar later werden de eerste secretariaten benaderd om in een pilot catering te gaan bestellen via FacilityNet. Daarna is het assortiment met diensten snel uitgebreid, deels specifiek voor gebouwbeheeren, maar ook voor medewerkers in het algemeen.

FacilityNet was eerst ondergebracht op de website van het Facilitair Bedrijf, maar barstte daar al snel uit zijn voegen. Dat was in 2008 de aanleiding om een aparte portal binnen de RUG-website op te zetten speciaal voor FacilityNet. Er is bewust gekozen voor integratie binnen de RUG-website zodat afnemers niet opeens een andere webomgeving voorgeschoteld zouden krijgen. Daarnaast wordt de dienstverlening op deze manier meegenomen in de zoekresultaten van de website. Tevens is het een bewuste keuze geweest om de portal niet FB-specifiek te labelen omdat andere faculteiten en diensten dan eenvoudig aan kunnen haken en medewerkers op één plaats terecht kunnen voor hun (facilitaire) dienstverlening.

## **Veel geleerd**

Ten tijde van de opzet van FacilityNet was het concept van selfservice voor medewerkers waarbij meldingen en opdrachten rechtstreeks in de workflow verwerkt werden nog onbekend binnen de universiteit. De eerste gebruikersgroep, de bodes, portiers en baliemedewerkers, was zeer divers en er was een groot verschil in computervaardigheid. Mede door een persoonlijke benadering is het iedereen toch gelukt om in korte tijd het zelf invoeren van meldingen onder de knie te krijgen. Ook werd regelmatig feedback gegeven over hoe dingen 'handiger' konden. Aan de hand van deze gebruikersin-

formatie konden de formulieren en de portal worden verbeteren. Een aantal gebruikers bleek ook behoefte te hebben aan een beknopte handleiding bij het eerste gebruik.

Met de uitbreiding van het aantal diensten begonnen gebruikers de weg wat kwijt te raken. Het werd te onoverzichtelijk. Hierop is ingespeeld door niet alleen een aparte portal op te zetten, maar ook door een 'A ... Z' te maken. Om nog meer terugkoppeling te krijgen van gebruikers, het waren er toen ruim 900, is vorig jaar een klanttevredenheidsenquête gehouden. De feedback die dit opleverde, wordt momenteel verwerkt in FacilityNet. Een deel zal volgend jaar opgepakt worden als een nieuwe versie in gebruik genomen gaat worden die qua functionaliteit weer helemaal bij de tijd zal zijn. De huidige techniek gaat namelijk al weer vele jaren mee.


## **Meer dan een webformulier**

De werking van FacilityNet is uitermate simpel. De applicatie biedt formulieren aan om informatie in de achterliggende Planon-database toe te voegen of te wijzigen. Daarnaast verstrekt het overzichten met informatie uit diezelfde database. De backoffice bij het Facilitair Bedrijf werkt met een desktop-variant van Planon, in marketingtermen een 'total workplace management solution'. Van alles van gebouwonderhoud tot allerhande diensten in en om die gebouwen, contractbeheer, inventarisbeheer, telefoniegegevens, het zit er allemaal in.

Een formulier of overzicht is binnen vijf minuten gemaakt, maar daar ben je er nog niet mee. Elk formulier is gebaseerd op een standaard melding of opdracht in Planon. In zo'n standaard melding zijn allemaal kenmerken voorgevuld, waardoor de klant, maar ook degene die de

uitvoering op zich neemt, deze gegevens niet meer hoeft in te vullen. Ook is gedefinieerd wie de melding of opdracht oppakt. Minstens zo belangrijk als de technische inrichting in systemen is dat het proces dat er achter zit werkt. Willen gebruikers vertrouwen krijgen in selfservice dan moeten ze constante en tijdige resultaten zien. Zonder een doordacht proces is het bijna onmogelijk om hieraan te voldoen.

## **Klaar?**

Is FacilityNet nu af? Nee, de komende jaren zal selfservice via FacilityNet voor alle medewerkers een steeds belangrijkere rol gaan vervullen. Steeds meer diensten rondom uw werkplek zult u met selfservice kunnen afroepen. Dit jaar al kunt u uw eigen bereikbaarheidsgegevens bijwerken zodat u zelf controle hebt over hoe u in de telefoongids van de RUG vermeld staat. Lekker lean. 

*Wilt u meer weten of heeft u vragen, aarzel dan niet om contact op te nemen met Leonie van Vliet (telefoon: 3634031, mail: l.y.van.vliet@rug.nl).*



- De website van FacilityNet: **[www.rug.nl/facilitynet](http://www.rug.nl/facilitynet)**