

# Tirer parti de l'imbrication FM/IT

TOPdesk a démarré son activité aux Pays-Bas. Aujourd'hui l'entreprise est devenue un acteur international avec des implantations en Belgique, en Grande-Bretagne, en Allemagne, au Brésil, au Danemark, en Hongrie et, depuis 2015 aussi, aux USA et au Canada. Une équipe dynamique, une attention particulière pour les jeunes talents en formation tentés par un avenir dans le monde du FM, caractérisent TOPdesk.

Jurgen Koster, Managing Director TOPdesk Belgium  
 « Les villes et communes montrent aujourd'hui un intérêt soudain pour le FMIS. Aux Pays-Bas, toutes les communes d'au moins 10.000 habitants utilisent depuis longtemps un FMIS. »



**T**OPdesk offre une solution FMIS très accessible qui apporte un support au travail orienté processus et donne à l'utilisateur toutes les informations pertinentes pour les prestations de services. L'accent porte sur le *shared services management* pour soft facilities, car ce n'est pas l'infrastructure mais les gens – l'utilisateur et tous ceux qui bénéficient du support – qui sont au cœur des préoccupations. Les solutions TOPdesk sont totalement basées sur le web et visent à supprimer toute résistance chez les utilisateurs afin qu'ils puissent travailler plus efficacement et conserver le contrôle sur la collaboration avec les fournisseurs.

## Mouvement de rattrapage pour les villes et communes

Les autorités sont obligées de prospecter le marché et lancer un appel d'offre lorsqu'elles envisagent d'implémenter un FMIS. La Belgique est face à un grand défi : en janvier 2019, les CPAS disparaîtront (en tout cas en Flandre) et leurs compétences seront transférées aux administrations communales. Ceci augmentera considérablement leur besoin en gestion organisée et professionnelle de l'immobilier et des services.

Jurgen Koster : « Des possibilités intéressantes se présentent ici car nous avons toujours cherché à permettre à l'utilisateur de se mettre rapidement au travail sans que soient nécessaires une longue période d'implémentation et un

processus long d'apprentissage. Par ailleurs, le fait de faire évoluer et grandir les utilisateurs avec le FMIS représente un sérieux atout. Notre solution FMIS permet un déploiement progressif et modulaire au sein de la division facilitaire, du helpdesk à la gestion d'immobilier en passant par les réservations, le planning de la maintenance, etc. »

## Marché de remplacement

J. Koster constate : « Les premières vagues de remplacement de logiciels FMIS sont aujourd'hui arrivées. Les grandes entreprises et organisations ont montré la voie en matière d'implémentation du FMIS. En cas de remplacement, ce ne sera pas automatiquement le même fournisseur qui sera contacté, mais les utilisateurs procéderont différemment pour la sélection d'un nouveau FMIS, à partir de leur première expérience. »

Un remplacement est souvent motivé par la volonté d'obtenir plus de facilité d'utilisation et d'accessibilité. Tenant compte de cela, TOPdesk introduit cette année une nouvelle version de son logiciel, installée depuis mars chez tous les clients SaaS, et un tout nouveau portail clients. Pour tous deux, la facilité d'utilisation est centrale, avec notamment une intervention préventive pour anticiper les notifications et les questions. J. Koster : « La dernière version est née du feedback fourni par les clients ces trois dernières années et des développements constatés dans les organisations. Le FM et l'IT comptent de nombreux fournisseurs, ce qui crée une toile d'araignée de contrats en dehors de la propre organisation, avec des systèmes multiples et divers. Cela fait naître un besoin croissant pour les organisations d'effectuer une bonne régie de l'ensemble de ces contrats. Grâce à l'intégration système des fournisseurs via TOPdesk, nous garantissons une communication plus directe et évitons un trafic dense d'e-mails. C'est pourquoi nous parlons de "shift left", intervenir le cas échéant afin de gagner du temps pour les tâches essentielles. »

Eduard Coddé