



01

## Drempels wegnemen voor interactie met facilitaire dienstverlening

KBC Groep

**K**BC stelt 16.000 mensen tewerk in België, verspreid over zeventien administratieve gebouwen en geen 650-tal bankkantoren. Voor melding van facilitaire problemen konden zij in het verleden gebruikmaken van een verkort telefoonnummer. De wijzigende behoeften en verwachtingen bij de medewerkers vormden drie jaar geleden de aanleiding tot de ontwikkeling van digitale end-to-end-oplossingen die de facilitaire organisatie momenteel aanbiedt.

“We maakten gebruik van een Archibus FMIS, waar destijds op was voortgebouwd om tegemoet te komen aan onze noden”, schetst Dirk Van Roy, business architect binnen de directie facilitair, logistiek en preventie, de uitgangssituatie. “Deze toepassing dateerde van het jaar 2002 en was niet meer up-to-date. Heel wat gebruikers haakten af en verkozen excel-rekenbladen boven het FMIS. Er was dus zeker nood aan een gebruiksvriendelijker en meer actueel systeem.”

De keuze viel op ‘Webcentral’, een up-to-date Archibus-product, en AREMIS als leverancier waar KBC al meer dan vijftien jaar mee samenwerkt. Door die nieuwe toepassing wilde KBC de professionele facilitaire gebruikers opnieuw aansporen om weer in één uniforme toepassing te werken. “Het was in eerste instantie de bedoeling om de basisgegevens weer goed te zetten”, blikt Bruno Verbeke, diensthoofd van de dienst procesondersteuning facilitair, logistiek en preventie,

terug. “Webcentral bevat tevens heel wat oplossingen voor onze processen en had zich al wereldwijd bewezen. Opzet was om het pakket maximaal out of the box te gebruiken, als hefboom om de eigen processen te verbeteren en om de facilitaire medewerkers gebruiksvriendelijke oplossingen aan te bieden. Niet het pakket aanpassen aan onze werkwijze, maar onze werkwijze aanpassen volgens het pakket.” Via Webcentral wordt bovendien voor alle KBC-medewerkers de gebruiksvrien-



“Ons opzet met Webcentral was om het pakket maximaal out of the box te gebruiken, als hefboom om de eigen processen te verbeteren en om de facilitaire medewerkers gebruiksvriendelijke oplossingen aan te bieden.”

*Bruno Verbeke, diensthoofd procesondersteuning facilitair, logistiek en preventie KBC Groep*

delijke web-toepassing 'Facility Services' aangeboden. Via een handige en gebruiksvriendelijke catalogus kunnen eindgebruikers diverse facilitaire meldingen doorgeven.

### Melden van storingen: van telefoon naar QR-code.

In het verleden werden de KBC-medewerkers geacht om allerhande 'storingen' via telefoon te melden aan de helpdesk. Een medewerker ondervond een probleem met een koffieautomaat, moest terugke-

ren naar zijn werkplek om het probleem telefonisch te melden, wist dan soms al niet meer welke automaat (locatie) het betrof en wat precies het probleem was. De facilitaire helpdeskmedewerkers moesten vervolgens een ticket aanmaken om een techniekier aan te sturen en op te volgen.

"Vandaag zijn toestellen zoals de koffieautomaten voorzien van een sticker met QR-code", verduidelijkt Dirk Van Roy. "Medewerkers die een probleem ondervinden, scannen de QR-code waarin onder ande-

re de precieze locatie van het probleem versleuteld zit. Het scannen resulteert in een scherm dat een eenvoudig lijstje weergeeft met een aantal mogelijke foutmeldingen. Na aanklikken en bevestiging van de foutmelding wordt automatisch een digitaal ticket doorgestuurd naar het mobiele toestel van de techniekier."

Het idee van de QR-code werd nadien uitgebreid naar andere toepassingen en plaatsen in het gebouw. QR-codes werden geplaatst waar het nuttig is om probleemmeldingen direct ter plaatse te ondersteunen. Ook voor andere dienstverleningen zoals het reserveren van een vergaderzaal werden QR-codes geplaatst. Daarvoor werd samengewerkt met de ICT- en HR-afdeling. Gezamenlijk werd een eigen app voor de smartphone, 'AppYourService', ontwikkeld. Die app is bruikbaar met iOS en Android. Het melden van een probleem via de app activeert de servicedesk-processen van Webcentral die ervoor zorgen dat de meldingen worden doorgegeven aan de desbetreffende leverancier. Via Webcentral gebeurt dan de verdere opvolging en monitoring van de uitvoering. Uiteindelijk werden met een heel kleine investering 1.300 QR-codes in gebruik genomen, verspreid over de verschillende hoofdkantoorgebouwen. Dankzij het automatiseren van de meldingen via de QR-codes en de nieuwe web-toepassing 'Facility Services' is facilitair altijd bereikbaar voor de eindgebruikers. Waar voordien twaalf facilitaire medewerkers verbonden waren aan de helpdesk, zijn er dat nu nog drie, die eigenlijk uitsluitend in noodsituaties moeten tussenkomen. De overige negen medewerkers kregen een nieuwe functie binnen het facilitaire departement. Het telefoonverkeer is onder- tussen met meer dan 75% afgebouwd.

### Meerwaarde voor allen

In elke stap van de ontwikkeling stond meerwaarde voor alle 16.000 KBC-me-



02



03

**01.** De QR-code aan een vergaderzaal laat toe te ter plaatse te boeken en/of een probleem te melden over de dienstverlening.

**02.** Het scannen van de QR-code zit gekoppeld aan een handige en gebruiksvriendelijke catalogus met diverse facilitaire meldingen.

**03.** Alle toestellen zijn voorzien van een sticker met QR-code, waarin onder andere de precieze locatie van het probleem versleuteld zit.

dewerkers voorop. “De volledige opbouw vertrok vanuit de redenering die eindgebruikers maken”, geeft Bruno Verbeke aan. “Bij het scannen van een QR-code verschijnt een stukje van de nieuwe servicecatalogus met een heel gewoon dagelijks taalgebruik. Zo staat er bijvoorbeeld ‘te warm of te koud’, en niet ‘probleem met chauffage of HVAC’. De medewerkers van de helpdesk hebben vanuit hun ervaring met de manier waarop problemen gemeld werden, meegewerkt aan het opstellen van de nieuwe servicecatalogus. Een 100-tal managementassistenten dienden zich aan als eerste testgroep en gaven waardevolle input voor het optimaliseren van de web-toepassing ‘Facility Services’. Naast de KBC-medewerkers zijn onder-tussen 21 leveranciers rechtstreeks aangesloten op de nieuwe digitale end-to-end-oplossing. Leveranciers kunnen hun werkbonden zelf opvolgen en afmelden in de toepassing Facility Services. Het facturatieproces sluit daar eveneens op aan. Ook werknemers-afgevaardigden kijken mee en hebben toegang tot de informatie die hen aanbelangt zoals werkplekbezoeken. Bruno Verbeke: “Waar vroeger heel wat rapporten en dossiers werden uitgeprint, is dat nu niet langer het geval.” ‘AppYourService’ wordt aangeboden op vrijwillige basis en is een groot succes: zes maanden na de definitieve ingebruikname hebben al meer dan 6.000 medewerkers de app gedownload. ‘AppYourService’ voorziet ook in een mogelijkheid om feedback te geven, zodat een constant verbeteringsproces ingebouwd is en de eindgebruiker centraal blijft staan.



04

#### Innovatie vanuit een eenvoudig idee

“Vandaag gaat het vaak over de uitrol van IoT-netwerken, maar wij hebben vanuit eenvoudige middelen gedacht”, benadrukt Bruno Verbeke. “Het gebruik van een QR-code als directe link naar een facilitaire service werkte zo goed dat spontaan de vraag rees om er meer uit te halen.”

“De ontwikkelingen gebeurden intern en binnen een strikt beveiligde omgeving, wat voor ons als bankinstelling een conditio sine qua non is”, vult Dirk Van Roy aan. “Bij de verdere ontwikkeling wordt de mogelijkheid opengelaten om bepaalde ervaringen mee te nemen in klantenapps.” Het vermijden van een specifiek IoT-reserveringssysteem voor vergaderzalen door integratie van QR-codes in ‘AppYourService’ leidde tot het vermijden van een extra kost van 420.000 euro. In

“Het gebruik van een QR-code als directe link naar een facilitaire service werkte zo goed dat spontaan de vraag rees om er meer uit te halen.”

*Bruno Verbeke, diensthoofd procesondersteuning facilitair, logistiek en preventie KBC Groep*

de eerste twee maanden na de opstart werd daar 250 keer gebruik van gemaakt. Een parkeerplaats werd in vijf maanden tijd zelfs al meer dan 7.000 keer mobiel gereserveerd.

‘AppYourService’ beperkt zich niet tot louter facilitaire dienstverlening. Bijvoorbeeld bij ziekte van een medewerker wordt automatisch een annulatie van een gereserveerde parkeerplaats en/of vergaderzalen aangeboden. ‘AppYourService’ won onlangs de interne ‘publieksprijs’ bij de KBC-competitie over Simplicity.

*Door Eduard Coddé*

*Foto's KBC Groep*

[www.kbc.com](http://www.kbc.com)



05

04. ICT, hr en facilities ontwikkelden samen ‘AppYourService’, met als doel de digitale persoonlijke assistent te worden van elke KBC-medewerker.

05. (Vlnr.) Dirk Van Roy (business architect & projectleider), Hilde Van Valckenborg (applicatiebeheerder) en Bruno Verbeke (diensthoofd procesondersteuning).