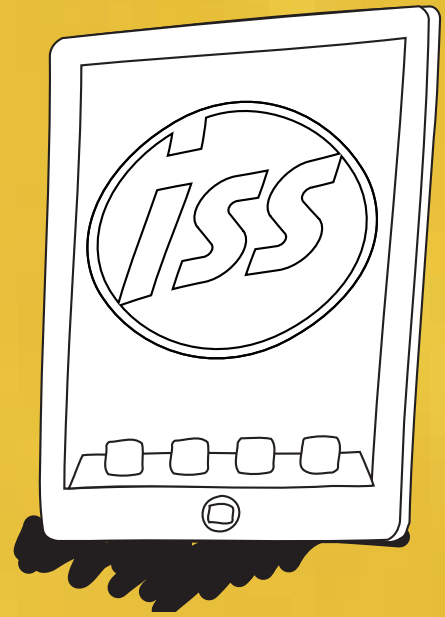


In het schoonmaken en onderhouden van gebouwen, ruimten en inventaris is de laatste jaren weinig veranderd. Wel is het – vanwege de grote prijs- en prestatiedruk – steeds belangrijker geworden om efficiënt te werken en de activiteiten zo goed mogelijk te meten, controleren en aan- en bij te sturen. Met een door Magnus gerealiseerde mobiele oplossing kan ISS Facility Services de manier van werken veranderen en grote efficiëntieverbeteringen realiseren.



# ISS: slimmere schoonmaak door innovatieve mobiele oplossing

André Damsteegt

De afgelopen jaren heeft het gebruik van mobiele toepassingen een grote vlucht genomen. Magnus heeft hier ruime ervaring in opgebouwd bij vele klantprojecten, zowel voor het iOS- (iPhone en iPad) als het Android- (Samsung, HTC, LG, Sony Ericsson en Motorola) besturingssysteem. Bij dergelijke oplossingen gaat het om meer dan het realiseren van een toegankelijke en praktische mobiele toepassing (de 'app'). Uiteindelijk gaat het ook om de aansluiting op de onderliggende bedrijfsprocessen en -systemen. Daarom zorgt Magnus ervoor dat mobiele toepassingen altijd zijn voorzien van een goede 'achterkant': een back-office applicatie die alle informatie en transacties van en naar het mobiele device aansluit op de onderliggende bedrijfssystemen en regisseert en afhandelt. Zo kan de mobiele toepassing zeer snel, klein en flexibel gehouden worden, en blijft de impact op de bedrijfssystemen beheersbaar. Ook bij snelle uitbreiding van de klantengroep en de mobiele dienstverlening.

## Sensortechnologie

Voor ISS is de schoonmaakstatus van gebouwen inzichtelijk gemaakt door een mobiele toepassing te combineren met sensortechnologie. Deze technologie is de laatste jaren zeer betaalbaar geworden en biedt ontelbare toepassingsmogelijkheden ter bevordering van industriële en logistieke processen. Bij ISS is het bijvoorbeeld mogelijk om met sensors de vullingsgraad van handdoek- en zeepdispensers te meten. Sensoren kunnen ook (toilet)deurbewegingen, het waterniveau van

plantenbakken en zelfs de aanwezigheid van ongedierte monitoren. Zo kunnen zowel reactief als proactief activiteiten uitgezet worden bij de best beschikbare servicemedewerker. Hierdoor ontstaat een volledig transparant klantbeeld en zijn significante efficiëntieverbeteringen te halen. Tevens is het mogelijk om te werken met 'premium services' die meer waarde toevoegen voor zowel ISS als haar klanten.

## Hoe het werkt

Via een draadloos systeem (de 'gateway') wordt alle gemeten sensorinformatie naar een centrale database verstuurd. Hier wordt de schoonmaakstatus van een gebouw via het Magnus back-office systeem gekoppeld aan de betreffende ruimtes. Elke ruimte en elk schoon te maken item is gelabeld met een QR-code: een vierkante tweedimensionale barcode. Achter elke QR-code zit een uniek nummer, dat in de database gekoppeld is aan de ruimtegegevens (bijvoorbeeld 'Toilet-ruimte 0.14, begane grond') en schoonmaakitemgegevens ('Toiletdeur rechts'). De facilitair dienstverlener kan in één dag een heel gebouw voorzien van sensoren en QR-codes, en via de mobiele toepassing aan de in de database geregistreerde gegevens koppelen.



## “Deze nieuwe technologie zorgt voor een heuse ommekeer in de facilitaire dienstverlening.”

Dennis Leerentveld, CIO ISS Facility Services Nederland

### Eén geïntegreerd systeem

Als de sensoren een waarde meten waaraan een (schoonmaak)actie gekoppeld is, wordt automatisch of via een plannerfunctie de dichtstbijzijnde gekwalificeerde medewerker ingeschakeld. Deze medewerker ziet op zijn/haar mobiele toestel de werklijst met uit te voeren taken. Taken worden volgens een afgesproken prioriteit gepresenteerd en uitgezet. Ze zijn snel en eenvoudig af te melden door de betreffende QR-code te scannen. Ook incidenten zoals een omgevallen koffiebekers kunnen op deze manier snel gemeld en afgehandeld worden. Het back-end systeem ondersteunt meerdere serviceniveaus en levert alle input voor rapportages. Zo is een geïntegreerd systeem gerealiseerd waarmee het schoonmaakproces transformeert van het routinematig aflopen van ruimtes naar het gericht en conform de klantbehoefte leveren van een service. Dankzij het brede scala aan sensoren en de geboden flexibiliteit kan ISS Facility Services met deze toepassing haar volledige serviceportfolio van Cleaning, Security, Catering tot Pest Control ondersteunen. ●

### Opdrachtgever

ISS Facility Services is één van de grootste facilitaire dienstverleners in Nederland. ISS heeft ongeveer 16.000 professionals in dienst en behaalde in 2011 een jaaromzet van 438,2 miljoen euro. De diensten van ISS zijn gegroepeerd in vijf categorieën: Cleaning Services, Catering Services, Support Services, Property Services en Security Services. Klanten kunnen uit dit pakket naar keuze geïntegreerde facilitaire diensten afnemen, en zo tijd en aandacht vrijmaken voor hun eigen kernprocessen.

### Oplossing

Een intelligente toepassing die schoonmakers helpt om hun werk beter, efficiënter en doelgerichter uit te voeren. Hiertoe wordt naast een app gebruik gemaakt van sensoren en een sterke back-office applicatie. Deze toepassing was in 2012 de eerste winnaar van de 'Business at your Fingertips Award'.

### Kenmerken

- Automatisch genereren van facilitaire onderhoudsactiviteiten op basis van sensorinformatie en incidentmeldingen;
- Automatische distributie van activiteiten naar de dichtstbijzijnde gekwalificeerde medewerker;
- Planmatige distributie via geautoriseerde functionarissen;
- Afmelding van taken via QR-code-herkenning;
- Koppeling van activiteiten en meldingen aan gebouwen, ruimtes, serviceobjecten etc.;
- Geschikt voor iOS en Android apparatuur (binnenkort ook Windows Phone);
- Centrale regie en rapportage van service level performance via back-office systeem;
- Betrouwbaar beheer van klant-, contract-, gebouw- en personeelsinformatie en autorisaties.

### Voordelen

- Efficiëntere schoonmaakprocessen (met als resultaat een hogere marge);
- Mogelijkheden voor het aanbieden van nieuwe specialistische diensten (actueel, event driven, proactief);
- Meer inzicht in de (real-time) schoonmaakstatus van gebouwen, ruimtes en voertuigen versus servicecontracten;
- Een krachtige mix van reactieve én proactieve maatregelen;
- Directer contact met de klant over de schoonmaakactiviteiten;
- Nieuwe standaarden door innovatie, wat ook helpt om het (duurzame) imago van ISS te versterken.

**Door deze oplossing transformeert het schoonmaakproces van het routinematig aflopen van ruimtes naar het gericht en conform de klantbehoefte leveren van een service.**

