

CASE

# Intergamma

Faciliteren vanuit  
de cloud



 Live-link your assets and facilities.

**ULTIMO**

# INTRO

MET 166 GAMMA- EN 136 KARWEI-BOUWMARKTEN IN NEDERLAND EN 82 GAMMA-BOUWMARKTEN IN BELGIË IS INTERGAMMA B.V. DÉ MARKTLEIDER VAN DE DOE-HET-ZELFMARKTEN IN DE BENELUX.

TWEE MEDEWERKERS COÖRDINEREN DAGELIJKS DE FACILITAIRE ZAKEN VANUIT HET HOOFDKANTOOR IN LEUSDEN. EN ZE HOUDEN ZICH BEZIG MET FACILITAIRE PROCESSEN VAN HET LOGISTIEKE PAND IN TIEL. MINIMALE CAPACITEIT MET MAXIMAAL RESULTAAT.

## OUR SOLUTIONS

### Op zoek naar structuur en overzicht

Structuur en overzicht creëren in de facilitaire werkzaamheden. Daarvoor gebruikt Intergamma Ultimo Facility Management. Maar de keuze voor Ultimo Facility Management ging niet over één nacht ijs. Marc Born, Facilitair Manager bij de franchiseorganisatie, was vooraf best sceptisch: "Ik wilde geen zaken bij gaan houden 'om het bijhouden'. Ik was angstig voor omslachtig facilitair werk en voorzag dat we te veel bezig zouden zijn met administratief werk.", vertelt Born. Zijn collega, Sebastian Veldman, wist Born uiteindelijk toch te overtuigen. "We registreerden helemaal niks. We hadden geen inzicht in welke werkzaamheden we hadden uitgevoerd en we vergaten dingen. Mensen stuurden een e-mail, belden, of schoten je aan. Het overzicht raakte kwijt.", geeft Born aan.

### Voor iedereen toegankelijk

Gebruiksvriendelijkheid en een toegankelijke Self Service. Dat waren de eisen voor het kiezen van een geschikte softwareapplicatie. "Niet iedereen meldt dagelijks. Het moet makkelijk en toegankelijk zijn, anders doen de medewerkers het niet.", aldus Born.

Het beter structureren van het meldproces was juist één van de belangrijkste speerpunten. Essentieel was dat de meldingen met behulp van het FMIS afgehandeld zouden gaan worden. Daarnaast zocht Intergamma ook een oplossing voor allerlei vormen van reserveringen, cateringaanvragen en bezoekersregistratie. Genoeg uitdagingen dus om te optimaliseren voor Intergamma.

### It's a cloud match!

Ultimo Facility Management is ook als SaaS-variant een match met Intergamma's behoeften. Puur vanuit financieel oogpunt. Via een maandelijks abonnement wordt Ultimo in de cloud beschikbaar gesteld. "Op deze manier konden we starten met Ultimo, zonder dat er een (te grote) investering benodigd was. We betalen nu een maandelijks tarief.", vertelt Born.



“Via een maandelijks abonnement wordt Ultimo in de cloud beschikbaar gesteld. Op deze manier konden we starten met Ultimo, zonder dat er een (te grote) investering benodigd was. We betalen nu een maandelijks tarief.”



#### Gestructureerd meldingenproces & intelligente mailintegratie

Er was nog veel winst te boeken bij het structureren van het meldingenproces en het vastleggen van allerlei reserveringen. Deze onderdelen zijn inmiddels ook uitgebreid in gebruik bij de franchiseorganisatie. De interne klant kan nu meldingen direct in Ultimo ingeven met de gebruiksvriendelijke Self Service Portal. Van facilitaire servicemelding tot een klacht of schoonmaakaanvraag. “Alle meldingen komen op één centrale plek binnen. Wij pakken daar ieder onze meldingen uit, zetten de melding naar actief en gaan aan de slag.”, geeft Born aan. Maar het oppakken van meldingen doen niet alleen interne medewerkers. “We werken veel samen met externe organisaties, zoals een schoonmaakbedrijf. Daarom kunnen wij meldingen met één druk op de knop per e-mail doorsturen naar deze organisaties. In de daaropvolgende e-mailcommunicatie laten wij en onze leveranciers, het unieke meldnummer staan. De communicatie wordt automatisch overgenomen in Ultimo bij de desbetreffende melding. Daardoor bouwen wij – ondanks dat wij niet zelf de uitvoerende partij zijn – toch een volledige historie over de melding op in Ultimo. En kunnen wij goed monitoren wat er bij externe leveranciers aan activiteiten uitstaat.”, aldus Born. Ook de interne klant is op de hoogte. Zij krijgt een automatisch gegenereerde e-mail bij statuswijzigingen.



**Rob Raasveldt**  
Senior Account Manager  
+31 (0) 341 42 37 37

#### Reserveringen, bezoekers en catering

Iedere interne klant is bevoegd om ruimtereserveringen te maken. Daarom is een vereiste dat deze functionaliteit gebruiksvriendelijk en toegankelijk is. Met een grafisch overzicht kan de gebruiker tegenwoordig ruimtereserveringen eenvoudig vastleggen. Op een overzichtelijke wijze zijn alle ruimtes met bijhorende beschikbaarheid inzichtelijk en makkelijk verschuifbaar.

Het reserveringsproces sluit aan op de wensen van de organisatie. Alleen secretaresses hebben bijvoorbeeld de mogelijkheid om cateringaanvragen te doen. Deze aanvragen komen in het cateringoverzicht. Dit wordt vervolgens per e-mail aan de externe cateraar verstuurd. Op die manier weet de cateraar precies wanneer er wat geleverd moet worden in de aankomende periode. Maar worden dergelijke aanvragen toch in één systeem vastgelegd. Ook kunnen medewerkers poolauto's reserveren.

Dit proces verloopt via een externe autoleverancier. “De aanvraag wordt in Ultimo ingegeven. Wij versturen de aanvraag vanuit Ultimo per e-mail naar onze vaste leverancier. De e-mailcommunicatie wordt vervolgens automatisch weer in Ultimo ingelezen. Hierdoor kunnen we de voortgang goed monitoren.”, vertelt Born.

De twee medewerkers van Intergamma die alle facilitaire zaken coördineren hebben nu structuur en overzicht in hun werkzaamheden. Door het werken in de cloud met het Ultimo Facility Management Systeem. En dat werkt een stuk sneller en makkelijker.





# LIVE-LINK YOUR ASSETS AND FACILITIES.

De wereld is met een noodgang in beweging en dus draait de wereld ook met een noodgang om al uw objecten en apparaten heen. Als u de maintenance, facility of IT verantwoordelijke bent, wilt u niets liever dan dat uw assets u continu vertellen of ze die wereld nog wel kunnen bijbenen. Als uw verantwoordelijkheid verder gaat dan maintenance, facility en IT, wilt u dat trouwens ook. Want misschien vragen uw assets om uw algemene of financiële aandacht. Ultimo zorgt ervoor dat de cruciale signalen over uw assets worden doorgegeven. Zodat u ze ziet en daadkrachtig kunt handelen. Are you listening?

[sales@ultimo.com](mailto:sales@ultimo.com) | [ultimo.com](http://ultimo.com)

**ULTIMO**

## BELGIË

**Ultimo Software Solutions bvba**  
Schaliënhoevedreef 20A  
2800 Mechelen  
Tel: +32 15 44 41 44

## DUITSLAND

**Ultimo Software Solutions GmbH**  
Lohbergstraße 20A  
46537 Dinslaken  
Tel: +49 2064 82 84 754

Vestiging regio zuiden  
Marcel-Breuer-Straße 15  
80807 München  
Tel: +49 2064 82 84 754

## NEDERLAND

**Ultimo Software Solutions bv**  
Waterweg 3  
8071 RR Nunspeet  
Tel: +31 341 42 37 37

## VERENIGD KONINKRIJK

**Ultimo Software Solutions Ltd**  
49 Piccadilly  
Manchester M1 2AP  
Tel: +44 161 826 93 49

© 2019 Ultimo Software Solutions bv. Alle rechten voorbehouden. Ultimo is een geregistreerd merk van een aan Ultimo Software Solutions bv gelieerde entiteit. Andere gebruikte merken zijn (niet-)geregistreerde merken van de desbetreffende wettelijke eigenaren.