

# ‘ZONDER FMIS HEB JE GEEN HELDERHEID EN TRANSPARANTIE’

Museum Boijmans Van Beuningen werkt sinds een half jaar met Ultimo. Het is voor het eerst dat de facilitaire en IT-afdeling, de technische dienst en de beveiliging in het museum met een FMIS werken. Facto in gesprek met Bud Scheffer en Bas Visser van Boijmans over de selectie, implementatie en het gebruik van het systeem. “Zonder een systeem wordt het allemaal ongrijpbaar en mis je helderheid en transparantie. Daar wilden we vanaf.”

DOOR GERARD DESSING



Bud Scheffer (rechts) en Bas Visser van museum Boijmans Van Beuningen.

**D**e reden dat we met een professioneel FMIS wilden gaan werken? Bud Scheffer, sinds

maart 2017 werkzaam als Hoofd ICT en Programamanager bij Museum Boijmans Van Beuningen in Rotterdam, hoeft niet lang over het antwoord na te denken. “We hadden tot dan toe geen meldingsysteem behalve onze e-mailboxen en de nodige Excel-spreadsheets. Vanuit diverse afdelingen ontstond meer en meer de behoefte om te komen tot een strakkere registratie van meldingen, zodat je meer grip krijgt op het werk en prioriteiten beter kunt stellen. Bovendien staat er een grote renovatie voor de deur en openen we in 2020 het nieuwe Depot Boijmans Van Beuningen. Zonder systeem wordt het allemaal ongrijpbaar en mis je echte helderheid en transparantie. Daar wilden we vanaf, niet alleen voor facilitaire, maar ook voor ICT-processen.”

### **SELECTIE**

Na de constatering dat een facility management informatiesysteem dringend gewenst was, startte in 2016 het selectieproces met als eerste stap een inventarisatie van de eisen en wensen in de organisatie. Op basis van deze input werd een Programma van Eisen opgesteld en werd een aantal leveranciers benaderd. De gesprekken leidden tot een voorkeurslijst van twee leveranciers. Zij werden uitgenodigd om in een demo de werking van hun systeem te tonen en toe te lichten.

Dat de uiteindelijke keuze op Ultimo viel, had te maken met een aantal objectieve factoren waaronder de prijs. Ook het gevoel speelde een rol, dus: met welke partij verwachten we in de toekomst op een prettige manier te kunnen samenwerken?

### **KICK-OFFBIJEENKOMST**

Na het definitieve besluit om met Ultimo in zee te gaan, werd een kick-offbijeenkomst georganiseerd met vertegenwoordigers van het museum en van de leverancier. Het was een waardevolle

‘Je wordt  
gedwongen  
na te denken  
over de  
manier  
waarop je  
straks wilt  
werken’

meeting, blikt Scheffer terug. “Natuurlijk stond er al veel op papier, maar in zo'n bijeenkomst bespreek je wat je van elkaar verwacht en hoe je zou willen samenwerken en communiceren.”

Ook de strakheid van de planning kwam ter sprake. “Omdat tijdens de implementatiefase onze mensen naast hun normale werk extra werk moesten gaan verrichten, was het goed om met elkaar afspraken te maken over wat er gebeurt als een planning niet wordt gehaald. En wat ik ook goed vond: de sessie werd visueel samengevat in een grote poster (‘canvas’) met daarop de belangrijkste aandachtspunten van het project. Die heeft hier een aantal maanden aan de wand gehangen.”

Scheffer benoemt nog een ander positief punt, namelijk dat vanuit de leverancier één consultant werd belast met het begeleiden van de implementatie. “Tijdens het traject ontdek je meer en meer het verschil tussen ‘hoe je op dit moment werkt’ en ‘hoe je zou willen werken’. Tijdens de implementatie word je gedwongen na te denken over de manier waarop je straks wilt gaan werken. Dus wat ga je doen als er een melding binnenkomt, in welk bakje komt die terecht, wie gaat ermee aan de slag, wat gebeurt er als die persoon afwezig is, enzovoorts. De consultant heeft ons ook op dit soort punten goed terzijde gestaan.”

### **MIGRATIE VAN GEGEVENS**

Een van de aandachtspunten tijdens de implementatie was de migratie van bestaande gegevens. “Het door de leverancier aangeleverde template werkte prima, maar als ik eerlijk ben hadden we zelf niet alles 100 procent op orde”, zegt Bas Visser, sinds april 2017 werkzaam als coördinator huisvesting en onderhoud bij het museum. “Je maakt een slag van ‘weinig’ naar een professioneel softwareprogramma. Bij veel dingen zijn we begonnen op nul. Neem bijvoorbeeld de ruimtes, die hadden geen eenduidige naamgeving of nummering. Veel zaken waren vastgelegd in tal van mappen, dat moest allemaal gedigitaliseerd worden. In een paar slagen is dat gebeurd, inclusief het uitvoeren van een aantal tests op de juiste werking van het systeem.”

>>



### GEFASEERDE AANPAK

De implementatie is bewust in twee fasen uitgevoerd, licht Visser toe. In fase 1, die voor de zomer werd afgerond, zijn de meldingenregistratie en -afhandeling, contractenadministratie, wachtoverdracht voor de beveiliging en meldingen van datalekken meegenomen. Voor fase 2 staan onder andere sleutelbeheer, meerjarenonderhoud, reserveringen en koppelingen met andere systemen, zoals het financiële systeem en BIM, op het programma. Visser: “In fase 1 zijn de fundamenten neergezet. Dat is prima, want als je te veel wilt doen, kun je het overzicht verliezen en vastlopen. De rest volgt in een later stadium.”

### EERST EEN STILLE LIVE-GANG

Na afronding van het voorbereidende werk en na het uitvoeren van een aantal testscenario's, vond een stille live-gang plaats. Een bewuste keuze, zegt Visser. “We wilden eerst dat de backoffices zich comfortabel zouden voelen met het systeem. Toen het gevoel goed was, werd de tweede stap gezet, namelijk de live-gang voor de eindgebruikers.”

Zoals wel vaker in organisaties vraagt de overgang naar een nieuw systeem de nodige gewenning bij de gebruikers. Museum Boijmans van Beuningen is daar geen uitzondering op, zegt Scheffer. “We zijn nu een paar maanden live en maken een rondje langs de afdelingen om te weten te komen hoe het systeem bevalt, om uitleg te geven over het gebruik en om de wensen te inventariseren. Dat zijn nuttige sessies. Zo is bijvoorbeeld gebleken dat de communicatie over de status van meldingen beter kan. Daar gaan we nu naar kijken, zodat de melder beter op de hoogte is van de stand van zaken.”

‘Het systeem confronteert ons soms ook met een nieuwe manier van werken’

### RAPPORTAGES

Momenteel wordt nog weinig gebruik gemaakt van de managementrapportages die het systeem kan bieden. Scheffer heeft daar voor de toekomst wel ideeën over: “Ik vind het belangrijk dat we aan onze eigen SLA kunnen voldoen. Dat moet intern nog wel verder geformaliseerd worden, maar als we dat doen moet je daarover ook helder kunnen rapporteren.”

Een andere nuttige rapportage die hij voor zich ziet, heeft te maken met het onderwerp ‘van incident naar probleem’. “Als je op basis van een rapportage bijvoorbeeld constateert dat bepaalde meldingen vaak voorkomen of met elkaar samenhangen, kun je die als geheel aanpakken of misschien herleiden tot een onderliggend probleem, daar kan je dan mee aan de slag.”

### TERUGBLIK

“We zijn goede stappen aan het zetten”, blikt Scheffer terug. “Eindgebruikers moeten nog wel aan het systeem wennen, soms zitten we nog iets te veel in de overtuigingsstand. Tegelijk confronteert het systeem ons zelf met een nieuwe manier van werken, en dat levert ook niet altijd blijgezichten op. Zo hadden we besloten om alle meldingen eerstelijns te behandelen en af te handelen, maar we komen er nu achter dat dat niet altijd even handig is. Iets kunnen doorzetten naar de tweede lijn, waar er meer tijd genomen kan worden om het op te lossen, heeft voordelen. Dat zijn zaken waar we nu ook stappen in gaan zetten.”

Waar de echte winst zit van het systeem? Bas Visser, tot slot: “We staan aan de vooravond van een grootschalige renovatie van ons gebouw, daarnaast wordt momenteel hard gewerkt aan de bouw van het Depot Boijmans Van Beuningen, hier 50 meter verderop: een gebouw van zo'n 15.000 m<sup>2</sup> waar het publiek de niet tentoongestelde collectie kan bezichtigen en kan meekijken met herkomstonderzoek, conservering en restauratie. Dat leidt tot meer facilitaire processen, meer meldingen, meer medewerkers. Je hebt dus meer inzicht, overzicht en control nodig. Met het systeem kunnen we die groei en die veranderingen zeker aan.” <<