



PGGM: „Kontinuierliche Verbesserung und Innovation mit Planon Apps“

Kontinuierliche Verbesserung ist das zentrale Thema für alle Aktivitäten von PGGM, auch in den Bereichen Accommodation und Facility Service. Und das wird anerkannt: PGGM wurde kürzlich mit dem prestigeträchtigen „Facility Perception Award 2013“ ausgezeichnet, einem Preis, der die hohe Wahrnehmung von und die Zufriedenheit mit Facility-Services würdigt.

Die Situation

Mit Beginn 2008 wurde in den Niederlanden die operative Trennung von Pensionsabwicklung und Pensionsfonds gesetzlich festgeschrieben. Für PGGM ergab sich dadurch die Möglichkeit, die Abwicklung auch für andere Pensionsfonds zu übernehmen und neue Produkte zu entwickeln. Die Organisation musste dazu jedoch ihre Arbeitsmethoden anpassen hin zu Innovations-fähigkeit und aktiver Kundenakquise. Gleichzeitig ergaben sich daraus auch neue Anforderungen an Accommodation und Support Services. Aspekte wie Sicherheit, Prozesskontrolle und Compliance waren nicht mehr nur für das Kerngeschäft relevant, sondern auch für die unterstützenden Unternehmensbereiche. „Vieles musste verändert, verbessert und koordiniert werden – und alles zur gleichen

Zeit“, erinnert sich Henk Zoomers, Services Manager bei PGGM. „Daraus entstand eine große Dynamik, vor allem auch deshalb, weil zu dieser Zeit die Fertigstellung unseres Neubaus anstand und die Einführung neuer Arbeitskonzepte vorbereitet wurde.“

Innovation, Professionalität und Sichtbarkeit sind die Kernkonzepte, mit denen die Facility Management Organisation konkret zu kontinuierlicher Verbesserung beiträgt. „PGGM ist ein innovatives und fortschrittliches Unternehmen. Im Hinblick auf technische Entwicklungen sind wir konstant auf der Suche nach neuen Lösungen wie Facility Apps, um damit den Zugang zu unseren Dienstleistungen möglichst einfach zu gestalten“, sagt Debby Moone, Functional Application Manager bei PGGM.



Die Lösung

PGGM nutzt bereits seit einigen Jahren Planon CAFM für Accommodation-Prozesse, mehrjährige Wartungsplanung, CAD-Integration, Reservierungen und Facility Services. Eine Erweiterung des bestehenden Systems um Planon Apps lag damit auf der Hand. „Planon hat vor kurzem Planon Apps auf den Markt gebracht, und wir waren sofort interessiert. Die Ergebnisse sind ausgesprochen positiv“, berichtet Moone. Mit Planon Apps können Mitarbeiter mithilfe ihres Smartphones ganz einfach Störungsmeldungen absetzen oder einen Besprechungsraum reservieren. „Die Leistungsfähigkeit dieser Lösung ist in der intelligenten Technologie begründet“, erklärt Henk Zoomers. „Wir haben unser wichtigstes Inventar mit einem QR-Code versehen, den ein Mitarbeiter ganz einfach mit seinem Smartphone scannen kann. So wissen wir sofort, welche Anlage die Störung betrifft und in welchem Raum es sich befindet.“ Auch für die Nutzung von Konferenzräumen werden Planon Apps genutzt. Bei über zwanzig Besprechungsräumen kann per Smartphone die Verfügbarkeit in Echtzeit kontrolliert und der Raum bei Bedarf direkt gebucht werden. „Für unseren zentralen Konferenzbereich möchte PGGM Planon's Kiosk Lösungen nutzen, um die Räume und deren Verfügbarkeit in Echtzeit auf einem großen Touch Screen darstellen zu können. Mitarbeiter können hier einen Besprechungsraum reservieren und sofort nutzen“, erklärt Henk Zoomers diese Innovation.

„Mit Planon Self-Service, Planon Apps und den Planon Kiosk-Lösungen bieten wir eine Kombination von Möglichkeiten, und der Kunde kann selbst bestimmen, welche für ihn in einer bestimmten Situation die geeignetste ist.“

Der Nutzen

„Unsere Mitarbeiter finden, dass die Apps eine phantastische Innovation sind und auch unsere Geschäftsleitung ist von deren Einfachheit und Effektivität beeindruckt“, erklärt Zoomers den Erfolg dieses Projekts. „Aber es gibt noch mehr. Mit Planon Apps machen wir unsere Dienstleistung viel sichtbarer und leichter zugänglicher. Und das ist nicht nur positiv für unser Image, sondern erhöht auch die Kundenzufriedenheit und bringt letztlich einen Mehrwert für das Kerngeschäft von PGGM.“

Ein wichtiger Effekt der Nutzung von Planon Apps besteht darin, dass mehr Störungen schneller gemeldet werden, wodurch die Service-Qualität zunimmt. „Diese intelligenten Apps zeigen natürlich unmittelbar an, wenn etwas bereits gemeldet wurde und geben dem Benutzer auch sofort Feedback“, sagt Debby Moone. „Der Kunde fühlt sich dadurch ernst genommen und wir haben einen optimalen Prozess.“ Auch die Facility-Koordinatoren selber nutzen Planon Apps bei ihre Flurbegehungen.

„Auf diesen täglichen Runden können unsere Koordinatoren Störungen oder Probleme unmittelbar erfassen und registrieren, noch bevor der Kunde davon betroffen ist.“

„Mit dem Einsatz der Planon Kiosk-Lösungen und dem Meeting Manager für Outlook® möchten wir eine noch effizientere Belegung und Nutzung der Besprechungsräume erreichen. Das passt perfekt zu unserem Ziel, kontinuierliche Verbesserung zu erreichen“, fasst Zoomers zusammen.

Die nächsten Schritte

Ergänzend zu den Facility Prozessen werden derzeit auch die IT Service Management-Prozesse in der Planon Software abgebildet. „So schlagen wir zwei Fliegen mit einer Klappe“, sagt Moone. „Wir bieten den Kunden einen wirklich integrierten Service und können zugleich die Anzahl der IT-Systeme reduzieren.“

Als Folge der Einführung neuer Arbeitskonzepte entstand bei PGGM auch der Bedarf für veränderte Reservierungsprozesse. „Stand früher die Verfüg-barkeit eines Besprechungsraumes im Mittelpunkt, ist es nun der Terminkalender der Teilnehmer. Der Besprechungsraum ist in diesem neuen Planungsprozess also den Terminkalendern der Teilnehmer untergeordnet. Deshalb installieren wir noch dieses Jahr Planon Meeting Manager für Outlook®, die bi-direktionale Standard-Integration von Planon mit Microsoft Outlook®. Das passt optimal zu unserer Arbeitsweise erlaubt uns, unsere Kunden noch besser bedienen und die Nutzung unserer Facilities weiter optimieren zu können“, meint Henk Zoomers abschließend.

PGGM

Als kooperative Pensionsabwicklungsorganisation stellt PGGM Dienstleistungen im Bereich der Pensionsverwaltung, der integrierten Vermögensverwaltung und der Abwicklungsberatung für diverse Pensionsfonds, teilnehmende Arbeitgeber und deren Mitarbeiter bereit. 2013 verwaltet PGGM Pensionsvermögen in Höhe von ca. 133 Mrd. € für insgesamt fünf Pensionsfonds.

PGGM - ZAHLEN

- 1.350 Mitarbeiter
- Mehr als 38.000 m² vermietbare Fläche
- Über 20 Besprechungsräume und 30 Abstimmungs- / Projekträume

