

Interview met de Bundesimmobiliengesellschaft ITIL als voorbeeld voor CAD-processen

Interview met Fritz Seda

Leider datamanagement & CAD bij BIG

De Bundesimmobiliengesellschaft (BIG) is de grootste vastgoedbeheerder van Oostenrijk, met ruim 2.800 objecten in het bestand. Deze hebben een netto-oppervlak van 9,6 miljoen vierkante meter en zijn opgeslagen in het CAD-systeem (Computer Aided Design), in de vorm van plattegronden en een ruimtedatabase. Voor de afhandeling van CAD-processen maakt de BIG gebruik van de best practices van ITIL.

Welke uitdagingen hebben jullie op servicegebied?

We handelen per maand 1.500 servicetransacties af. Hierbij vraagt men om gedrukte plattegronden, bewerkbare digitale plattegronden en aanpassingen aan plattegronden of basisgegevens, bijvoorbeeld bij aan- en verkopen. Vroeger kregen we dit binnen in de vorm van telefoontjes, e-mails of afspraken, nu handelen we al deze serviceaanvragen centraal af via Serviceware.

Hoe zijn jullie erop gekomen om ITIL als voorbeeld te nemen voor jullie CAD-processen?

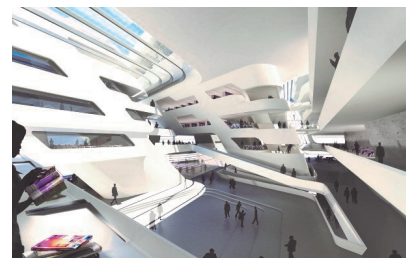
Wij vermoedden dat de verzoeken niet wezenlijk anders waren dan het bestellen van computers en accessoires in de IT. Omdat onze IT-afdeling voor hun eigen processen al het ITSM-systeem helpLine gebruikte, kwamen we op het idee om iets vergelijkbaars ook op te zetten voor onze serviceprocessen. We gebruiken nu op hetzelfde platform Serviceware voor onze CAD-processen. Nadenken kan immers nooit kwaad. Via de IT-afdeling hebben we vervolgens contact opgenomen met PMCS.helpLine.

Hoe is het project verlopen, van de planning tot de uitvoering?

Eerst hebben we een gedetailleerde analyse gemaakt van processen en soorten eisen. We definieerden eerst twee voorlopige processen. De hele realisatie hiervan, van het plannen tot de livegang, heeft ongeveer een half jaar geduurd. Elk proces heeft zijn eigen vrijgaveprocessen, goedkeuringen en betrokken personen, in de vorm van workflows. Zo moeten de ontvangers van de plattegrond bij de uitgifte van bewerkbare plattegronden bijvoorbeeld een aansprakelijkheidsverklaring afgeven. Het systeem voor IT is vooral afgestemd op storingsmeldingen. Onze processen hangen nauwer samen met andere systemen, zoals databases, en er zijn aanzienlijk meer uitvoerende rollen voor werknemers. Dat was in zekere zin meer een uitdaging voor onze dienstverlener Evonis.

Welke voordelen hebben jullie van het project?

Alle processen zijn opgezet als interne processen. Vragen van buiten het bedrijf worden door de verantwoordelijke vastgoedbeheerders aangenomen en op de juiste wijze gestructureerd. Vervolgens komen alle verzoeken via een serviceportaal als verzoekticket binnen bij de afdeling datamanagement en CAD, waar ze geautomatiseerd worden verwerkt via standaardprocessen. Nu weet elke BIG-werknemer die een verzoek heeft ingediend wat de status hiervan is, en hij krijgt een e-mail wanneer hij een plattegrond kan afhalen of wanneer een plattegrond is gewijzigd. Vooral de automatische melding dat een verzoek is verwerkt is een heel belangrijke functionaliteit, en deze heeft flink bijgedragen aan de klanttevredenheid. Via de best-practice-processen is enerzijds de kwaliteit van onze diensten gestegen. Zo kunnen we niets vergeten of over het hoofd zien. Anderzijds hebben we de mogelijkheid om verzoeken verschillende prioriteiten te geven. Over het algemeen kan ik zeggen dat onze doorlooptijd dankzij Serviceware met minimaal 10 tot 15 procent korter is geworden.



In het kort

Situatie:

Afbeelding van CAD-processen volgens het voorbeeld van ITIL

De klant:

BIG Bundesimmobiliengesellschaft
www.big.at

Branche:

Vastgoedbeheer

Het project in cijfers:

- 1.500 servicetransacties per maand
- 20 servicewerknemers
- Centrale aansturing voor het hele land

Belangrijkste projectresultaten:

- Zeer tevreden klanten dankzij automatische feedback
- Centrale aanvoer van alle serviceaanvragen via één portaal
- 10 tot 15 procent kortere doorlooptijd

Implementatie:

- Evonis Business Services, partner van PMCS.helpLine