

Met één druk op de knop

Software in de schoonmaakbranche. Het is bijna een vak apart. Er is zo veel op dat gebied, ziet u door de bomen het bos nog wel? PS ging op onderzoek uit, naar de verschillen tussen de verschillende systemen, de overeenkomsten en de trends.

PS vroeg drie verschillende softwareleveranciers in de schoonmaakbranche naar het onderscheidende vermogen van hun product. Olaf Minnema, accountmanager bij No-core, beet het spits af. Hij is van mening dat de software van No-core zich onderscheidt doordat het 'in de afgelopen vijftien jaar is ontwikkeld in samenwerking met onze klanten.' 'Praktisch alle 350 klanten hebben wel iets nuttigs toegevoegd aan onze applicatie. We ondersteunen de volledige schoonmaak-cao – als hierin veranderingen plaatsvinden passen wij de software hierop aan. Wij bieden dus software die zeer uitgebreid inzetbaar is. Daarnaast hebben wij ons eigen loonbureau waarin wij voornamelijk voor schoonmaakbedrijven verlonen, hierdoor hebben wij zeer veel kennis van de markt en de cao.

Zijn er trends in te bespeuren in jullie branche? Ontwikkelingen?

'Wat wij zien is dat schoonmaakbedrijven zich steeds meer proberen te onderscheiden door specialismen te ontwikkelen of door een bepaalde kwaliteit maatstaven te hanteren.'

Op welk gebied denken jullie dat er nog verbeteringen kunnen worden aangebracht betreft de software voor de schoonmaakbranche?

Natuurlijk blijven er altijd verbeteringen mogelijk. Processen kunnen aangescherpt worden en de informatieverstopping kan worden verbeterd. Innovatie wordt steeds noodzakelijker voor schoonmaakbedrijven om zich te kunnen onderscheiden.

Zijn jullie nu zelf ook met verbeteringen bezig?

'Vanzelfsprekend zitten wij niet stil. Op dit moment zijn er drie speerpunten waar wij ons op richten: de eerste is tijdsregistratie via mobiele telefoon, de tweede is digitaal factureren en tot slot zijn we bezig met de ontwikkeling van CRM modules. Met name voor het eerste punt hebben wij zeer hooggespannen verwachtingen. Bij een aantal van onze klanten zijn we gestart met deze mobiele tijdsregistratie. Door de mobiele telefoon tegen een groene sticker op het object te houden, wordt je ingeklokt en met de rode sticker wordt de eindtijd geregistreerd. Deze gegevens worden verlood met de Nocore software. Is een medewerker niet op tijd aangekomen op het object, sturen we geautomatiseerd een smsje. We denken dat dit echt de toekomst heeft.'

PS vroeg ook aan Jan Halfman, directeur van Masterkey-Plus, op welke manier zij zich onderscheiden van hun concurrentie.

Halfman: 'Masterkey onderscheidt zich van andere software, door dat wij ons voornamelijk richten op opdrachtgevers en niet op schoonmaakbedrijven. Met behulp van onze software kan je naast het maken van werkprogramma's en het genereren van informatie voor een aanbesteding, vooral het schoonmaakcontract beheren. Beheren op financieel, kwalitatief en communicatief vlak van het schoonmaakcontract. En omdat het contractbeheer te maken heeft met de opdrachtgever én opdrachtnemer, is het voor schoonmaakbedrijven ook zeker een handige tool. Andere software richt zich voornamelijk op de facturatie en loonadministratie en minder op het contractbeheer. Vanuit het perspectief van een opdrachtgever zijn facturatie en loonadministratie niet primair de belangrijkste onderdelen. Dat is meer iets voor de schoonmaakbedrijven, omdat dit hun bedrijfsvoering direct raakt. Een opdrachtgever wil weten, welke indicatoren de kosten bepalen en hoe ze deze in de greep kunnen houden, of de gelever-

de kwaliteit overeenkomt met de eisen en of de gemaakte afspraken worden nagekomen.'

'De kracht van Masterkey zit hem hierin dat we verschillende type contracten kunnen beheren, van uitgebreide inspanningsgerichte contracten, via resultaatgerichte contracten, naar situaties met beheer van eigen dienst situaties. Wij kennen bijvoorbeeld drie verschillende calculatie- modules, die op verschillend detail niveau informatie over de gebouwen, werkprogramma's en kosten kunnen genereren. Masterkey heeft voor haar kwaliteit module het VSR-label gekregen, waardoor je een officiële VSR-meting met de Masterkey software kan uitvoeren. Daarnaast zijn we de enige software die een resultaatgericht kwaliteitmeetsysteem heeft, die net als VSR ook nog Europees gecertificeerd is, conform EN-Norm 13549:2001.

Ook kan men via de communicatie-module de klachten over het contract registreren en alle contractafspraken vastleggen. Welke acties zijn afgesproken en zijn deze al ingevuld door het schoonmaakbedrijf?

'Tenslotte maakt Masterkey de software die sinds jaar en dag mobiele dataverzameling gecombineerd heeft met haar software. Vooral voor de uitvoering van kwaliteitsmetingen maken wij al jaren gebruik van handterminals. In het begin waren het barcodelezers, maar nu gebruiken we alle gangbare handterminals die er nu te koop zijn. Via GPRS, worden de data vanuit de locatie direct en zonder kabels naar de centrale server gestuurd. De klant kan dan binnen een paar minuten via een dashboard-systeem de resultaten inzien. Wanneer de klant met de meting zelf meegelopen mocht zijn, kan deze na afloop van de meting direct de resultaten op de handterminal inzien en een handtekening voor akkoord plaatsen. Deze handtekening wordt tevens op het rapport automatisch afgedrukt.'

Zijn er volgens jou trends in te bespeuren in jullie branche?

'Wij zien op het gebied van software voor de schoonmaakbranche weinig inhoude-

lijke trends. Wel is het zo dat de belangrijkste leveranciers voor software van schoonmaakbedrijven zijn samengegaan. Heel begrijpelijk, want de investeringen om alle wetwijzigingen die van invloed zijn op de verloning door te voeren, zijn beste fors. Verder constateren we dat er veel kleine partijen zijn die calculatie- of kwaliteitsoftware op de markt brengen. Waarschijnlijk denken ze dat software veel oplevert, maar de ontwikkelkosten wegen nauwelijks op tegen de mogelijk opbrengsten. Je ziet dan ook, dat na een tijdje er ook weer een aantal verdwijnen!'

'Wat wel een belangrijke ontwikkeling is, is dat opdrachtgevers massaal FMIS systemen (Facility Management Informatie Systemen, red.) hebben aangeschaft en koppelingen met andere systemen, zoals voor schoonmaakbeheer willen hebben. Wij hebben standaard koppelingen met de top vijf FMIS systemen in Nederland en een aantal in Duitsland. Hierdoor is het mogelijk om de consequenties van ruimtewijzigingen automatisch te laten verwerken in het contract. Zo houdt de klant haar contract actueel en hoeft ze na een contractperiode niet veel tijd en energie te steken in het verzamelen van de actuele gebouwddata.'

Op welk gebied denken jullie dat er nog verbeteringen kunnen worden aangebracht betreft de software voor de schoonmaakbranche?

'Ik denk dat er nog koppelingen gemaakt kunnen worden met andere dashboard-systemen, zodat de klanten op hun eigen dashboard de schoonmaakresultaten kunnen zien. Verder wordt de behoefte aan contractinformatie steeds groter en dat heeft consequenties voor de software. Ook zien we een trend in het gebruik van webbased applicaties.'

Zijn jullie nu zelf ook met verbeteringen bezig?

'Iedere inhoudelijke ontwikkeling heeft consequenties voor de software, net als vele technische ontwikkelingen overigens. Dat maakt dat onze software continu aan verandering onderhevig is. Zo



hebben wij voor onze kwaliteitsmodule een automatische koppeling vanuit de handterminal met geconstateerde trends en adviezen gerealiseerd, die dan automatisch op het rapport getoond worden. We zijn nu bezig om de management rapportage verder te optimaliseren en komen in het najaar met een eigen module voor schoonmaakbelevingsmetingen. Dan kunnen we contractinformatie op zowel strategisch, tactisch, als operationeel niveau overzichtelijk weergeven voor onze klanten. Of dat nu via onze webbased versie is, of een dashboard van de klant of wat dan ook.'

Tot slot waren we erg benieuwd hoe Fredy Verkuijlen, directeur van AaRiverside, tegen deze zaken aankijkt. Verkuijlen: 'Ons softwarepakket "ItsClean", is ontwikkeld door en voor de specifieke markt van schoonmaak- en glazenwasbedrijven en onze gebruikers zijn dé toets waaruit blijkt dat onze oplossing de juiste is. Wij luisteren serieus naar de op- en aanmerkingen van onze klanten en proberen daar op een juiste manier op te anticiperen. Tevreden gebruikers zijn voor ons het bewijs van een goede ontwikkeling van onze programmatuur. Ook hebben wij persoonlijke en snelle afhandeling van problemen hoog in het vaandel staan. Wij begrijpen dat een computerprogramma niet mag bepalen of iets wel of niet kan, en zoeken dus altijd naar een oplossing die past bij de klant en dat binnen een redelijk termijn. Bij ons geen ingewikkelde email-aanvragen, of telefo-

nische keuzemenu's, maar de klant heeft direct contact met de eigen consultant. Niet iedere klant heeft behoefte aan alle uitgebreide oplossingen die wij bieden, dus maken wij van een standaard pakket een maatwerk uitvoering. De doelstelling van "ItsClean" is om te zorgen dat als de week voorbij is en de bijzonderheden in de planning direct zijn bijgewerkt, de planning de werkelijkheid is geworden. Je hoeft daarna alleen de weekstaten te fatteren. Hierdoor is de urenregistratie uitgevoerd en staat de facturering klaar. Naast de planning van de schoonmaakactiviteiten is er ook een duidelijke planning voor de periodieke activiteiten, zoals glasbewassing, gevelreiniging, vloeronderhoud, et cetera. Ook hebben wij oog voor de voor- en nacalculatie: een project lijkt misschien wel goed te verlopen, maar dat kun je pas echt zien als de kosten en opbrengsten naast elkaar gelegd worden. Op eenvoudige wijze kunnen overzichten uit het systeem gehaald worden. Hierbij rekening houdend met personeelskosten, inkoopkosten en uiteraard de gefactuurde bedragen. Op deze wijze kan de vinger op de zere plek gelegd worden: op welke kosten kan bespaard worden om zo tot een beter bedrijfsresultaat te komen? Op deze gegevens kan men inzoomen.'

Zijn er trends in te bespeuren in jullie branche, denk je? Ontwikkelingen?

Verkuijlen: 'Ja, ik zie duidelijke trends: de communicatie met de klanten van onze

klanten middels het web bijvoorbeeld, zoals het verzenden van facturen via e-mail. Ook een klant-login-systeem waarbij de klant van onze klanten in kan loggen, wordt steeds vaker gebruikt: wie komt wanneer de ramen of de vloer doen? Wanneer is de laatste factuur verzonden? Welke facturen staan er nog open? Het schuiven van de planning gaat eenvoudig en het maakt daarmee meteen de juiste voorbereiding voor de afhandeling van de urenregistratie.'

Op welk gebied denken jullie dat er nog verbeteringen kunnen worden aangebracht betreft de software voor de schoonmaakbranche?

'De software voor de schoonmaak moet zoals wij reeds vanaf het begin hebben ingezet eenvoudig hebben en gebruiksvriendelijk zijn en toch ook flexibel. De personen van de meeste schoonmaakbedrijven zijn niet dagelijks met het hun administratief systeem bezig en dan is deze eenvoud erg wenselijk. Verder is het samenvoegen van diverse deelsystemen, losse eilanden zoals Excel sheets en financieel en salarissystemen, nog steeds een onderwerp dat verbeterd kan worden, waardoor de schoonmaakbedrijven veel kosten kunnen besparen.'

Zijn jullie nu zelf ook met verbeteringen bezig?

'Software is een dynamisch product, wij kunnen ons niet voorstellen dat je niet met verbeteringen bezig bent. Vanuit de gebruikerskant horen wij waar in hun ogen de verbeterpunten liggen en deze nemen wij, zoals eerder gezegd, zeker mee in de ontwikkelingen.'