



VEEL FACILITAIR MANAGERS VERWACHTEN DAT MEDEWERKERS VAN FRONT OFFICES DE KOMENDE JAREN WORDEN GECONFRONTEERD MET EXTRA TAKEN, BIJVOORBEELD MET HET BEDIENEN VAN DE SERVICEDESK EN GASTVROUWSCHAP. DIE VERWACHTING SPREEKT UIT DE NATIONALE FRONT OFFICE BENCHMARK 2008, DIE IS UITGEVOERD DOOR MARKETRESPONSE OP INITIATIEF VAN SPARQ. MULTITASKING STELT HOGERE EISEN AAN DE MEDEWERKERS DIE DE FRONT OFFICE BEMANNEN. EN AAN DE WIJZE WAAROP ZE WORDEN AANGESTUURD.

Steeds meer taken voor front office

Het beeld van front offices fluctueert anno 2009 sterk en wordt mede bepaald door de grootte van de organisaties. In kleine organisaties staan ze nog vaak in de kinderschoenen. 'Kleine organisaties hebben doorgaans een facilitair manager of een huismeester. Meldingen worden er vaak niet geregistreerd. Multitasking stelt hier hoge eisen aan het baliepersoneel. Vraag is of medewerkers die verzwarende aan kunnen. Je moet ze goed trainen en begeleiden anders dreigen ze te verzuipen en worden ze niet echt gelukkig', stelde Guido Meijer, sales manager bij SPARQ (specialist op het gebied van klantcontact) onlangs op de Hogeschool InHolland in Diemen. F-Mex, organisatie voor jonge professionals, hield daar een bijeenkomst over de front office.

Volgens Meijer vraagt het toekennen van extra taken aan balie medewerkers om een ander soort betrokkenheid. 'De traditio-

nele receptionist/telefonist krijgt telefoontjes binnen, verbindt gesprekken door en heeft zaken dan meteen afgehandeld. Met een opgeruimd gevoel gaat de persoon in kwestie naar huis. Bij het afhandelen van facilitaire meldingen, wordt die medewerker probleemeigenaar. Hij moet een vergadering regelen, een zaal reserveren, zorgen

Multitasking stelt hogere eisen aan de medewerker

dat een beamer klaar staat. Als die persoon naar huis gaat, zal hij zich afvragen: is die beamer wel geregeld en is die lunch wel besteld? Zonder een goede leiding van een supervisor kunnen problemen ontstaan.'

De sales manager van SPARQ pleitte voor scholing en training van de medewerkers van de front office. Volgens hem is het aansturen van een front office een prachtige kans voor een net afgestuurde hbo'er. 'Die

kan daar erg veel leren. Een nadeel is dat zo'n ambitieuze hbo'er na een jaar zegt: ik heb hier veel geleerd, maar ik heb het wel gezien en ga elders verder kijken.'

In het model dat veelal gehanteerd wordt door grotere organisaties (meer dan vijfhonderd werkplekken) zijn de receptie-

balie, de ruimte voor telefonisten en de facilitaire servicedesk fysiek van elkaar gescheiden. Een van de voordelen van een gescheiden front office is de mogelijkheid tot taakspecialisatie, waardoor het niveau van de servicedesk-medewerker naar een hoger plan getrokken kan worden. Verder voorkomt een aparte ruimte voor telefonie onrust aan de receptiebalie. Nadelen zijn mindere efficiency in vergelijking tot de geïntegreerde back office en een grotere

kwetsbaarheid van kleinere afdelingen bij ziekte en verloof. Het is een van de mogelijke modellen. 'Het zaligmakende model bestaat niet', legde Meijer uit. Volgens Jang Mee Bosman is de keuze van een model afhankelijk van de doelstellingen en facilitaire kaders van een organisatie. Bosman is sinds kort directeur van het nieuwe bedrijf Fmission, waarin managementbureau Humagement al zijn activiteiten op het gebied van Facilitair Management Informatie Systemen (FMIS) heeft ondergebracht.

Niet onbezonnen

De verwachting is dat de komende jaren steeds meer front offices worden uitgebreid met een servicedesk. Elwin Herrebout (NPQ FM Solutions) waarschuwt organisaties niet onbezonnen te werk te gaan bij de oprichting van een servicedesk. 'Je spreekt hier in feite van reorganisatieprocessen en die roepen nu eenmaal weerstanden op bij mensen die het een en ander moeten uitvoeren. De mogelijke valkuilen mag je werkelijk niet onderschatten. Als het fout loopt, dan krijgt als eerste het systeem de schuld, en vervolgens degene die het heeft geïmplementeerd, als derde degene die het systeem heeft uitgekozen en ten

Kwaliteitscontrole

Kwaliteitscontrole bij front offices laat nog veel te wensen over, zo laat de Nationale Front Office Benchmark 2008 zien. De meest voorkomende kwaliteitscontrole is werkoverleg. Andere vormen worden nog weinig ingezet. In 36 procent van de ondervraagde organisaties zijn de medewerkers van de front office en de interne klanten geëvalueerd. In ruim de helft van de gevallen worden suggesties van medewerkers systematisch vastgelegd. Mystery calls en -bezoeken komen in 27 procent van de aan de benchmark deelnemende organisaties voor. Deze resultaten tonen volgens Guido Meijer van SPARQ aan, 'dat er nog een wereld te winnen is'. Aan de benchmark namen 160 bedrijven deel.

slotte wordt er misschien gekeken naar de kwaliteit van de eigen processen.' Organisaties moeten naar zijn opvatting goed kijken naar de capaciteiten van de medewerkers van de front office. 'Wil je medewerkers met inhoudelijke kennis van zaken of mensen die sec de melding van incidenten aannemen en ze vervolgens over de schutting gooien en ze door tweedelijns specialisten laten behandelen.' Herrebout gaf aan dat de front office leidend kan worden, ook bij het faciliteren van medewerkers. 'Het zou fantastisch zijn als al op de eerste werkdag alles voor nieuwe medewerkers geregeld is: een visitekaartje, een computeraansluiting en een telefoon. De front office kan hierbij een belangrijke rol spelen.'

Tijdens de regieplatformbijeenkomst van F-Mex ontstond discussie over de voors en tegens van het totaal uitbesteden van de front office. Jang Mee Bosman wees op de risico's hiervan. 'Zodra je de front office compleet met facilitair managementinformatiesysteem uitbesteedt, kun je in de problemen raken. Hoe zit het met de integriteit van de informatie die je van je leverancier betreft?. Met andere woorden: hoe weet je of die informatie wel klopt?' Volgens haar is het uitbesteden van de front office in combinatie met een regieorganisatie 'een moeilijk verhaal'.

Tegengeluid

Een tegengeluid kwam van Alieke Galama, accountmanager bij Corus, dat zijn front office in zijn geheel heeft uitbesteed. 'Zolang je de controle goed blijft uitvoeren, denk ik dat je de front office wel degelijk verantwoord kan uitbesteden', stelde zij. 'Wij houden kwaliteitsonderzoeken bij onze interne klanten om te zien hoe de front office functioneert. En het bedrijf waaraan we de voorziening hebben uitbesteed, doet datzelfde. Alleen met andere tools, bijvoorbeeld via mystery calls. De resultaten worden naast elkaar gelegd en vervolgens kun je de kwaliteit meten.'

Te afhankelijk worden van een enkele partij is in deze situatie niet van gevaar ontbloot, meende Lennart Harpe (directeur Humagement). 'Het is belangrijk dat er een scheiding van machten blijft. Ben je voor je facilitaire dienstverlening een verplichting aangegaan met een maincontractor, bijvoorbeeld een ISS, dan kun je de front office beter uitbesteden aan een andere partij. Anders kom je in de situatie van de slager die zijn eigen vlees keurt.' ■

JACK VAN EEKELLEN



Foto: HLP

■ In sommige organisaties is de receptiebalie fysiek afgescheiden van de telefonieruimte.