

Hoe AI de gebruikerservaring van FM kan verhogen.

Whitepaper

19 september 2024



Inleiding

Moderne organisaties erkennen het belang van het welzijn, de tevredenheid en de productiviteit van hun medewerkers voor succes. Voor facilitair managers betekent dit een verschuiving van de focus op gebouwen naar de behoeften van medewerkers. Dit vraagt om een doordachte aanpak van de werkomgeving, waarin vergaderruimtes, werkplekken en diensten zoals catering en schoonmaak zijn afgestemd op wat de medewerker nodig heeft. Deze aanpak bevordert niet alleen een fijne werkervaring, maar verhoogt ook de productiviteit en efficiëntie. Facilitair managers die nu investeren in Kunstmatige Intelligentie (AI), zorgen voor een toekomstbestendige, aangename werkomgeving voor medewerkers.

In deze whitepaper gaan we in op de vraag:

Hoe kan AI de gebruikerservaring binnen facility management verhogen?

Deze whitepaper is bedoeld voor facility managers die het belang van gebruikerservaring erkennen en AI willen inzetten om niet alleen de efficiëntie te verhogen, maar ook de ervaring van werknemers en bezoekers te optimaliseren.

Uitdagingen van de Facilitair Manager

De uitdagingen die in deze whitepaper worden besproken, zijn belangrijke aandachtspunten binnen facility management die een optimale gebruikerservaring in de weg staan. Hoewel dit niet de enige uitdagingen zijn waarmee facilitair managers te maken hebben, zijn dit problemen waarvan wij geloven dat AI een grote rol kan spelen in het aanpakken ervan.

Overvloed aan informatie: gebruikers zien door de bomen het bos niet

Eindgebruikers worden vaak geconfronteerd met een overvloed aan informatie. Denk hierbij aan gedetailleerde richtlijnen voor het reserveren van vergaderruimtes: wie mag bepaalde ruimtes boeken, hoeveel mensen mogen in een ruimte, en welke voorwaarden gelden voor catering? Deze informatie is vaak moeilijk vindbaar waardoor medewerkers de servicedesk om hulp vragen. Dit verhoogt niet alleen de werkdruk van de servicedesk, maar antwoorden zijn ook vaak inconsistent afhankelijk van wie de vraag behandelt en hoe de regels worden geïnterpreteerd.

*"Volgens een onderzoek van Forrester heeft **63% van de werknemers moeite met het vinden van de juiste informatie**. Dit leidt tot aanzienlijke tijdverspilling en een daling van de productiviteit in organisaties."*

Forrester Consulting. (2020). The Modern Workplace Demands a New Approach to Knowledge Management. Forrester Research.

Afhankelijkheid van fysieke ondersteuning: minder autonomie voor gebruikers

Gebruikers willen onafhankelijk zijn en taken zelf kunnen uitvoeren. Toch zijn ze vaak nog afhankelijk van de servicedesk voor zaken als complexe reserveringen of technische storingen. Dit is niet alleen inefficiënt voor de eindgebruiker, maar zorgt ook voor een negatieve ervaring, vooral wanneer ze moeten wachten op antwoorden of wanneer processen niet soepel verlopen.

Facility management blijft reactief

Veel facilitaire processen zijn nog steeds reactief: pas wanneer er een probleem is, wordt er actie ondernomen. Maar als facilitair manager heb je toegang tot een schat aan data waarmee je juist proactief kunt werken. Denk aan onderhoudsbehoeften of het efficiënt inzetten van ruimtes op basis van gebruikspatronen. De uitdaging is echter om deze data op een schaalbare manier te benutten.

Klikken tot je erbij neervalt: waarom simpele taken in 2024 nog steeds te ingewikkeld zijn

Ondanks technologische vooruitgang worden eindgebruikers in 2024 vaak geconfronteerd met te veel kliks en stappen voor eenvoudige taken. Voor het melden van problemen moeten medewerkers vaak door complexe formulieren navigeren en overbodige vragen beantwoorden. Hetzelfde geldt voor het boeken van ruimtes, waar gebruikers lang bezig zijn met het vinden van een geschikte ruimte en tijdslot. Zelfs simpele taken zoals het reserveren van parkeerplaatsen of aanvragen van toegangsbadges worden tijdrovend door onnodig veel invoervelden, terwijl de meeste informatie al beschikbaar is in andere systemen. Deze overmatig ingewikkelde processen zorgen voor frustratie en inefficiëntie, wat haaks staat op de verwachtingen van technologie anno 2024, die juist eenvoudiger en sneller zou moeten werken.

AI als persoonlijke assistent van de eindgebruiker

AI kan volgens ons binnen facility management worden ingezet als een persoonlijke assistent die gebruikers helpt om efficiënt door hun werkdag te navigeren. AI is niet alleen een handige tool, maar een verlengstuk van de gebruiker. Het denkt mee, biedt ondersteuning op het moment dat de gebruiker het nodig heeft, en zorgt ervoor dat hun ervaring naadloos en intuïtief verloopt. Dit gaat verder dan simpele zoekopdrachten; AI kan daadwerkelijk de juiste acties uitvoeren, aanbevelingen doen en zelfs leren van de voorkeuren van de gebruiker.

De juiste informatie op het juiste moment

In plaats van dat gebruikers zelf op zoek moeten naar antwoorden, geeft een AI-assistent direct de informatie die ze nodig hebben. Of het nu gaat om het vinden van een geschikte vergaderruimte of het regelen van technische ondersteuning, AI kan dienen als een persoonlijke assistent waarbij gebruikers vragen stellen en direct antwoorden krijgen op basis van actuele richtlijnen en informatie. Gebruikers weten namelijk niet altijd welke vragen ze moeten stellen of welke informatie ze missen. AI kan bijvoorbeeld tijdens het boeken van een ruimte automatisch de relevante regels over capaciteit, cateringopties en gebruiksvoorwaarden in acht nemen, zonder dat de gebruiker hiernaar hoeft te zoeken. Op deze manier krijgen gebruikers altijd de juiste informatie op het juiste moment, wat verwarring vermindert en hun interactie met facilitaire diensten aangenamer maakt.

Inzicht in elke stap: hoe AI continu feedback verzamelt tijdens processen

Een groot voordeel van AI is dat het kan herkennen waar gebruikers vastlopen of moeite hebben met het vinden van informatie, wat direct inzicht geeft in waar processen of informatievoorziening verbeterd kunnen worden. In plaats van te vertrouwen op incidentele enquêtes of handmatige feedback, verzamelt AI continu en automatisch gegevens over de ervaring van gebruikers met facilitaire diensten, zoals schoonmaak, catering en ruimtegebruik. Gebruikers kunnen tijdens elk proces stap voor stap feedback geven, wat helpt problemen tijdig te signaleren en op te lossen. Dit zorgt voor een continue optimalisatie van processen.

Door versnipperde feedback te integreren en analyseren, biedt AI facilitair managers een volledig overzicht van de behoeften en tevredenheid van hun gebruikers. Dit stelt je in staat niet alleen reactief, maar ook proactief in te spelen op de veranderende verwachtingen van eindgebruikers, wat resulteert in een hogere tevredenheid en kwaliteit van de dienstverlening.

Minder werkdruk, meer werkgeluk

Repetitieve taken, zoals het boeken van ruimtes of het melden van technische problemen, worden vaak als vervelend ervaren door gebruikers. Door deze taken over te dragen aan een AI-assistent, ontstaat er meer ruimte voor waardevolle werkzaamheden, wat bijdraagt aan het werkgeluk. Daarnaast kan AI gepersonaliseerde aanbevelingen doen. Stel dat een medewerker zijn allergieën in het systeem heeft ingevoerd: wanneer een collega catering voor een vergadering selecteert, kan AI proactief adviseren om producten te vermijden die niet geschikt zijn voor die allergieën. Dit zorgt ervoor dat gebruikers zich meer gesteund voelen en efficiënter kunnen werken.

Minder klikken, meer autonomie

AI biedt niet alleen antwoorden, maar voert ook acties uit. Of het nu gaat om een reservering voor een ruimte of het aanmelden van een bezoeker, AI kan dit voor gebruikers uitvoeren. Bij Gfacility willen we dat gebruikers niet langer door ingewikkelde formulieren en processen hoeven te navigeren, maar eenvoudig aangeven wat ze nodig hebben, waarna AI de rest afhandelt. Met een AI assistent kunnen gebruikers via een korte chat of spraakbericht hun verzoek indienen, bijvoorbeeld: "Ik ben op verdieping 2 en er is een grote vlek, ik wil graag schoonmaak regelen." De AI assistent maakt automatisch de melding aan zonder verdere tussenkomst van de gebruiker.

Gfacility heeft ook een ambitieus toekomstdoel: boeking in één klik. In deze visie kunnen gebruikers eenvoudig hun met één klik verzoeken inspreken, zoals: "Ik wil een vergaderruimte boeken voor 10 personen morgen om 10 uur." De AI assistent verzamelt de nodige informatie, controleert de beschikbaarheid, en voltooit de boeking. Deze aanpak verlaagt de drempel voor gebruikers, versnelt processen en maakt de ervaring intuïtiever en persoonlijker, terwijl de efficiëntie aanzienlijk toeneemt.

Doordat de eindgebruiker niet langer afhankelijk is van anderen voor ondersteuning, neemt hun autonomie toe. Dit zorgt voor meer tevredenheid, omdat gebruikers op elk moment toegang hebben tot de informatie en diensten die ze nodig hebben, zonder vertraging of externe hulp.

Rol van de **servicedesk**

De servicedesk heeft altijd een belangrijke rol gespeeld in het ondersteunen van eindgebruikers, door snel en efficiënt problemen op te lossen. Met de inzet van AI zal deze rol echter aanzienlijk veranderen. AI neemt routinetaken zoals boekingen en eenvoudige vragen over, waardoor de servicedesk zich kan richten op complexere, meer strategische zaken.

Deze verschuiving stelt servicedeskmedewerkers in staat om meer proactief te werken en zich te focussen op taken waar zij als mens meerwaarde kunnen brengen. Dit kan bijdragen aan hun werkplezier, terwijl de kwaliteit van de dienstverlening voor de eindgebruikers verder verbetert. Zo blijft de servicedesk een cruciale spil in het verhogen van de algehele tevredenheid.

Aanbevelingen

De vraag is niet langer of AI een rol gaat spelen in facility management, maar wanneer je het implementeert. Vooral wanneer je merkt dat de huidige software niet meer voldoet aan de eisen van de eindgebruiker, is het tijd om de stap naar AI te overwegen. Met de juiste AI-oplossingen kun je de gebruikerservaring drastisch verbeteren en tegelijkertijd je eigen processen optimaliseren.

→ **Definieer duidelijke use cases voor AI**

Een succesvolle AI-implementatie begint met goed gedefinieerde use cases. De mogelijkheden zijn oneindig, dus als je dit niet aan banden legt, zie je door de bomen het bos niet meer. Het is daarom belangrijk om te bepalen welke specifieke problemen AI moet oplossen. Bij Gfacility ligt de focus van AI duidelijk op het ondersteunen van eindgebruikers en facilitaire afdelingen, in tegenstelling tot bredere AI-tools zoals Copilot of Gemini. Door duidelijke use cases te definiëren, wordt AI gericht ingezet en blijft het "fit for purpose" binnen de organisatie.

→ **Definieer doelen en KPI's**

Voordat AI-use cases worden geïmplementeerd, is het belangrijk om meetbare doelen vast te stellen. Door specifieke doelen te stellen, kan de voortgang en impact van AI-oplossingen effectief worden geëvalueerd. Het definiëren van relevante KPI's helpt bij het monitoren van prestaties, zodat je kunt bepalen of de AI-systemen aan de verwachtingen voldoen en waar verdere verbeteringen nodig zijn.

→ **De basis van AI begint met data**

De kracht van AI in facility management hangt sterk af van de kwaliteit van de beschikbare data. Veel organisaties beschikken al over waardevolle informatie, en wat AI bijzonder maakt, is dat het ook effectief werkt met minder complete of inconsistente data, waardoor je al sneller voordelen kunt realiseren. Betere data vertaalt zich voor gebruikers in een meer gepersonaliseerde ervaring.

→ **Maak het niet te groot, start klein**

AI klinkt misschien groots, maar het is relatief laagdrempelig te implementeren. Betrek partners die je vertrouwt voor de implementatie van AI en begin met use cases waarbij je de meest positieve impact verwacht voor eindgebruikers. Verzamel een testgroep en test AI-toepassingen uitgebreid alvorens je deze uitrolt in de hele organisatie.

Risico's en voorzorgsmaatregelen

AI-technologie bestaat al lange tijd, maar is recentelijk toegankelijker en beter toepasbaar geworden binnen organisaties. Dit leidt begrijpelijkerwijs tot een voorzichtige benadering bij de implementatie van AI. Hoewel voorzichtigheid zeker op zijn plaats is, kun je met de juiste stappen en voorbereiding AI veilig en effectief integreren binnen je organisatie.

→ **Gebruik de juiste software**

Net zoals bij elke software-implementatie is het cruciaal om te weten hoe de AI-oplossing met data omgaat. Transparantie over de verwerking van gegevens is essentieel, vooral als het gaat om gevoelige informatie. Zorg ervoor dat je kiest voor een oplossing die voldoet aan privacy- en beveiligingsrichtlijnen, zoals de AVG, zodat de gegevens van eindgebruikers altijd veilig blijven.

→ **Stel duidelijke grenzen**

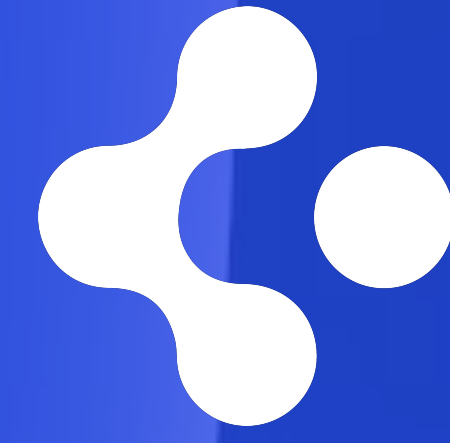
AI werkt het beste binnen goed gedefinieerde kaders. Bij Gfacility is de AI-assistent bijvoorbeeld beperkt tot facilitaire vragen en houdt hij rekening met de rechtenstructuur van de gebruiker. Zo krijgen gebruikers alleen toegang tot de informatie waar ze recht op hebben. Door duidelijke grenzen in te stellen voor wat AI wel en niet mag doen, behoud je controle en minimaliseer je risico's.

→ **Test goed**

Hoewel AI in staat is om met minder complete of inconsistente data te werken, is het belangrijk om de technologie grondig te testen voordat je deze volledig implementeert. Test hoe de AI-oplossing omgaat met verschillende scenario's, controleer de nauwkeurigheid van de antwoorden en zorg ervoor dat de gebruikerservaring consistent blijft. Zo kun je ervoor zorgen dat de oplossing goed presteert onder uiteenlopende omstandigheden, wat cruciaal is voor de tevredenheid van de eindgebruikers.

→ **Monitor en verbeter continu**

Zorg ervoor dat je continu blijft monitoren en verbeteren zodra je AI hebt geïmplementeerd. De implementatie is niet het eindpunt, maar het startpunt van een traject van continue doorontwikkeling. Zie het als een medewerker met wie je regelmatig een bila hebt om de ontwikkeling op te volgen.



Even sparren?

Jasper gaat graag met je in gesprek over de mogelijkheden van AI voor jouw organisatie.

Telefoon: 06 - 45 208 975

E-mail: jasper.essing@gfacility.com





Manage your
new standard.