

# Controle over facilitaire bedrijfsvoering bij uitbesteding



'steeds  
vooruitdenken  
in het belang  
van onze  
klanten'

Han Candel, verantwoordelijk voor het Facility Management binnen Equens: 'De monitor dwingt ons om scherp te blijven en verbeteringen waar mogelijk door te voeren.'

'De monitor stelt ons in staat om onze contracten met leveranciers binnen de facilitaire bedrijfsvoering te managen. Als je als opdrachtgever én leverancier samen stappen wilt zetten, biedt de monitor veel houvast. Gezien onze Europese ambities en de daarmee samenhangende groei zullen we de monitor vrijwel zeker ook buiten Nederland gaan inzetten.' Han Candel vervolgt enthousiast: 'Binnen Equens heerst een innovatieve instelling, steeds vooruitdenken in het belang van onze klanten. Voor Hospitality Consultants geldt hetzelfde. Meedenken met en voor de klant. Momenteel bekijken we samen met hen welke stappen we binnen

de deelgebieden IT, onderhoud, receptie, lease en systeembeheer nog kunnen zetten. De monitor dwingt ons om scherp te blijven en verbeteringen waar mogelijk door te voeren.'

## Over Equens

Equens is een van de grootste betalingsverwerkers in Europa. Met de verwerking van negen miljard girale betalingen en ruim drie miljard toonbankbetalingen en geldopnames per jaar behoort het bedrijf in Europa tot de top 3 verwerkers van zowel girale als kaartgerelateerde betalingen.

## De vraag

Equens is de afgelopen jaren uitgegroeid tot een internationaal georiënteerd, marktgericht bedrijf. Binnen haar eigen interne organisatie heeft Equens haar facilitaire bedrijfsvoering uitbesteed. Om de controle hierover te behouden was Equens op zoek naar een geavanceerd systeem voor de inrichting van hun regieorganisatie.

'De monitor stelt ons in staat om onze contracten met leveranciers binnen de facilitaire bedrijfsvoering te managen.'



#### Hospitality Consultants

Smallepad 13-15 / 3811 MG / Amersfoort  
Postbus 2186 / 3800 CD / Amersfoort  
Postbus 755 / 6200 AT / Maastricht  
Tel: +31 (0)33 462 55 55  
info@hospitalityconsultants.nl

www.hospitalityconsultants.nl  
www.hospitality-interim.nl  
www.hospitalitydesign.nl

#### Signaleren en acteren op strategisch, tactisch en operationeel niveau

De Facility Performance Monitor is een door Hospitality Consultants ontwikkeld systeem dat op basis van de behoefte van Equens op maat is ingericht en afgestemd. Een transparant en onafhankelijk, webbased dashboard dat op elk moment de prestaties van de dienstverlening inzichtelijk maakt. Equens catering-, beveiligings-, magazijn-, repro- en postkameractiviteiten worden door de monitor voortdurend in de gaten gehouden. Met onafhankelijke metingen controleert Hospitality Consultants regelmatig of de leverancier levert wat hij beloofd heeft. De resultaten van de metingen zijn voor Equens via het dashboard te zien. Equens ziet zo op strategisch, tactisch en operationeel niveau de stand van zaken. Problemen en knelpunten worden op tijd gesignaleerd en bij budgetoverschrijdingen of kwaliteitsverlies kan door Equens snel ingegrepen worden.

#### Performance Management

De monitor is ontwikkeld en ingevoerd door de business unit Performance Management van Hospitality Consultants. Performance Management biedt ondersteuning en advies bij het opzetten en managen van de facilitaire bedrijfsvoering, onder andere met behulp van de Facility Performance Monitor.

#### Meer weten?

Voor meer informatie over het managen van performance of de Facility Performance Monitor kunt u contact opnemen met:

Jacqueline Bakker  
+31 (0)33 462 55 55  
j.bakker@hospitalityconsultants.nl