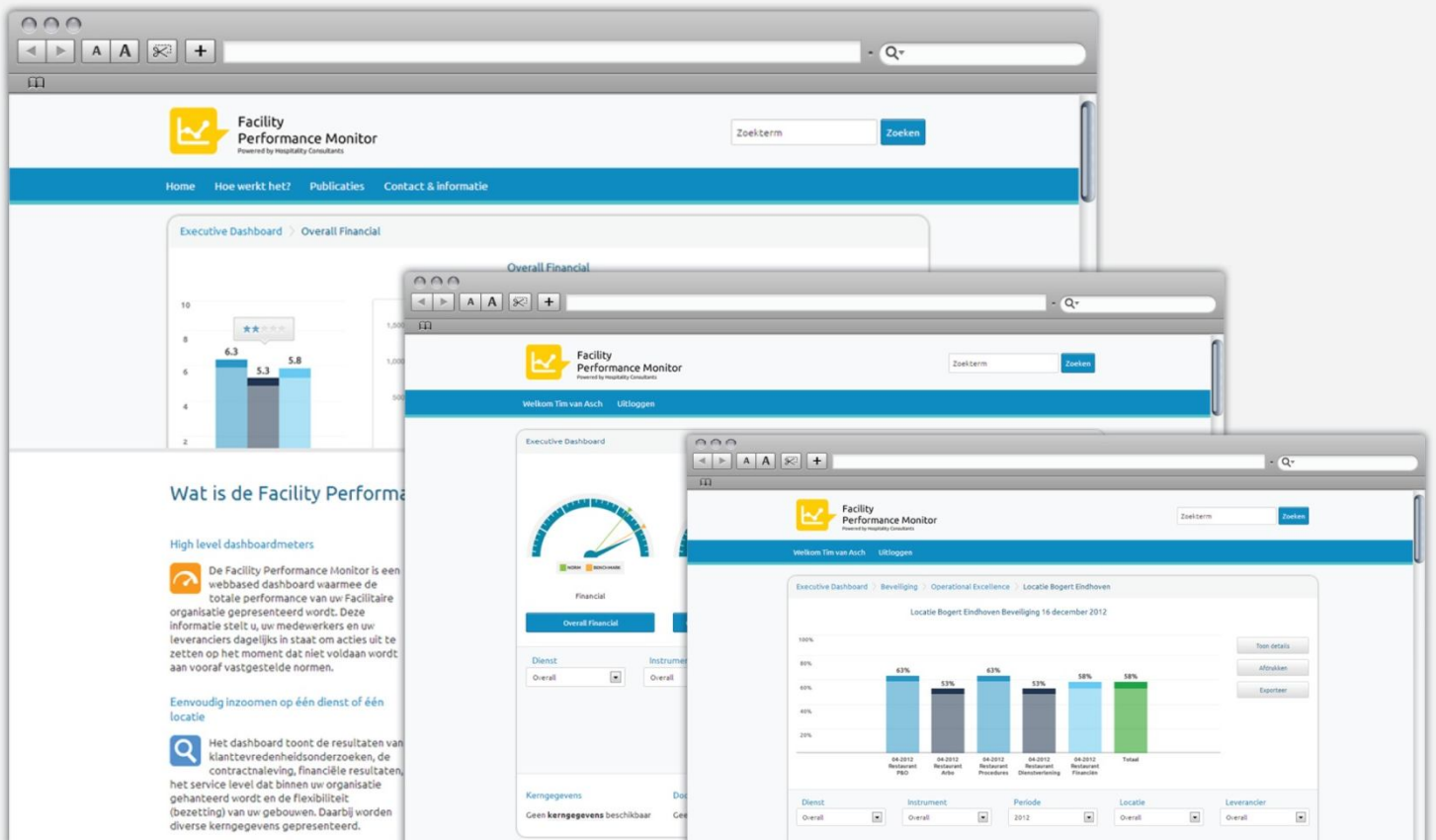




Facility Performance Monitor

Powered by Hospitality Consultants



Handleiding Facility Performance Monitor

4 februari 2013

versie 1.1

Aan
Gebruikers Facility Performance Monitor

Van
Hospitality Consultants
Smallepad 13 - 15
Postbus 2186
3800 CD AMERSFOORT

Auteurs
Hospitality Consultants

Project
Handleiding Facility Performance Monitor

Betreft
Gebruikershandleiding

Datum
Amersfoort, 4 februari 2013



INHOUDSOPGAVE

1	Facility Performance Monitor (FPM)	4
1.1	Wat is FPM?	4
1.2	Leeswijzer	4
2	Starten met FPM	5
2.1	Algemene informatie	5
2.2	Inloggen FPM	5
3	Functies FPM	6
3.1	Executive Dashboard	6
3.2	Resultaten Professionele Toets	7
3.3	Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek	9
3.4	Resultaten Financiële Toets	10
3.5	Resultaten afdrukken en exporteren	12
3.6	Documenten inzien	12

1 Facility Performance Monitor (FPM)

De voorliggende handleiding is opgesteld om u inzicht te geven in de werking van de Facility Performance Monitor (hierna te noemen FPM). De handleiding bestaat uit verschillende stappen waarbij achtereenvolgens de verschillende functies die FPM biedt worden toegelicht. Wij hopen u hiermee stapsgewijs wegwijs te maken in het gebruik van het systeem.

Met vragen of onverhoopte gebruiksproblemen, kunt u uiteraard contact opnemen met Hospitality Consultants via info@fpmonitor.nl of via het telefoonnummer 033 462 55 55.

In dit hoofdstuk wordt een korte toelichting gegeven op FPM, de gebruiksredenen en de mogelijkheden die het systeem u biedt.

1.1 Wat is FPM?

De Facility Performance Monitor is een webbased dashboard waarmee de totale performance van uw facilitaire organisatie gepresenteerd wordt in high level dashboardmeters. Deze informatie stelt u, uw medewerkers en uw leveranciers dagelijks in staat om acties uit te zetten op het moment dat niet wordt voldaan aan vooraf vastgestelde normen

Eenmaal op het dashboard wordt de totale performance van uw facilitaire organisatie gepresenteerd, waarbij u kunt zoomen naar de resultaten van een specifieke locatie of specifieke diensten. Wilt u detailresultaten zien dan is het eenvoudig om de onderliggende gegevens te raadplegen.

1.2 Leeswijzer

Dit document betreft de handleiding voor gebruik van FPM. Hoofdstuk 2 geeft algemene informatie over de webpagina en de wijze waarop u kunt inloggen. In hoofdstuk 3 wordt u wegwijs gemaakt in de verschillende functies van FPM en welke mogelijkheden er voor u als gebruiker zijn om resultaten in te zien. Hierbij wordt onder andere een toelichting gegeven op het generen van resultaten per toets, dienst, leverancier en locatie.

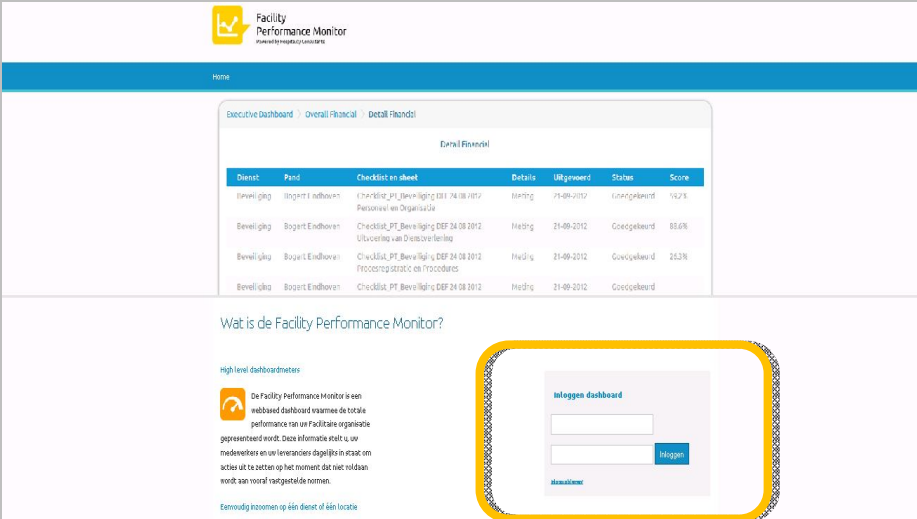
2 Starten met FPM

Dit hoofdstuk beschrijft de startpagina van FPM en geeft een toelichting op de wijze waarop u kunt inloggen in FPM.

2.1 Algemene informatie

Om in te loggen in FPM gaat u naar de startpagina van FPM, www.fpmonitor.nl. De webpagina zoals weergegeven in figuur 1 verschijnt op uw scherm. Dit is het beginscherm van FPM.

Figuur 1: Beginscherm FPM



Facility Performance Monitor
www.fpmonitor.nl

Home

Executive Dashboard Overall Financial Detail Financien

Detail Financien

Dienst	Punt	Checklist en oordeel	Details	Uitgevraagd	Status	Score
Bewilliging	Booard Endhoven	Checklist PT Bewilliging DEF 24 08 2012 Personeel en Organisatie	Meting	21-09-2012	Overgeplant	100%
Bewilliging	Booard Endhoven	Checklist PT Bewilliging DEF 24 08 2012 Uitvoering van Directieafdeling	Meting	21-09-2012	Goedgekeurd	88,6%
Bewilliging	Booard Endhoven	Checklist PT Bewilliging DEF 24 08 2012 Registratie en Procedures	Meting	21-09-2012	Goedgekeurd	25,3%
Bewilliging	Booard Endhoven	Checklist PT Bewilliging DEF 24 08 2012	Meting	21-09-2012	Goedgekeurd	

Wat is de Facility Performance Monitor?

High level dashboardmetes

De Facility Performance Monitor is een webbased dashboard waarmee de totale performance van een Facility organisatie gepresenteerd wordt. Deze informatie stelt u, uw medewerkers en uw leveranciers in staat om actie uit te zetten op het moment dat niet voldaan wordt aan vooraf vastgestelde normen.

Eenvoudig inzien op één device of één locatie

Inloggen dashboard

Inloggen

Herstellen

2.2 Inloggen FPM

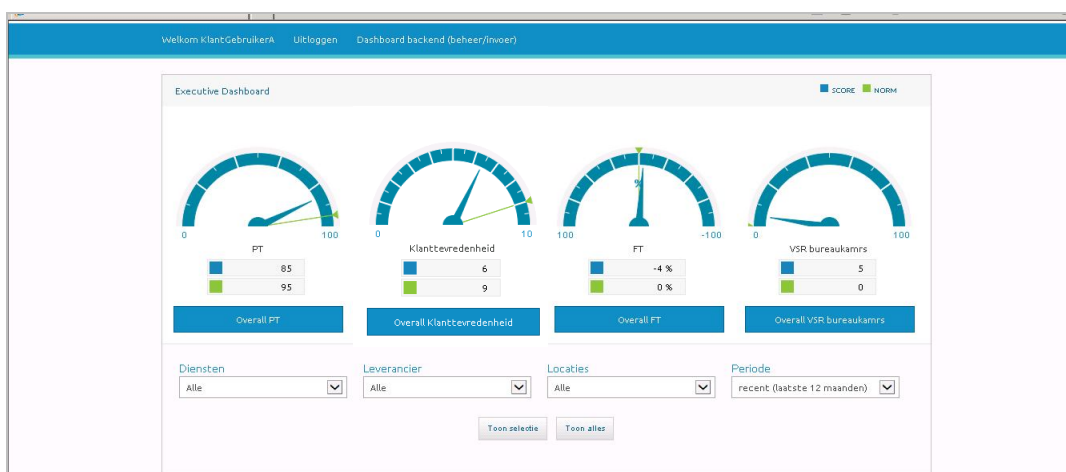
Wanneer u gebruik maakt van FPM, ontvangt u van Hospitality Consultants een persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord. Om in te loggen op uw account kunt u uw persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord invullen bij 'Inloggen dashboard' (zie het oranje omcirkelde invulveld in figuur 1). Vervolgens klikt u op de knop 'inloggen' en verkrijgt u toegang tot de resultaten van uw account.

3 Functies FPM

3.1 Executive Dashboard

Nadat u heeft ingelogd in FPM, verschijnt het beginscherm zoals afgebeeld in figuur 2. Dit scherm is het 'Executive Dashboard' en vormt het totaaloverzicht van alle resultaten. Links bovenin het scherm wordt de naam van uw account en gebruikersnaam weergegeven.

Figuur 2: Executive Dashboard



Het Executive Dashboard verschaft u inzicht in:

- Overall resultaten uitgedrukt in dashboardmeters
- Selectiemogelijkheid op 'diensten', 'leveranciers', 'locaties', 'periode'

Onderstaand treft u een toelichting op deze mogelijkheden.

1. Dashboardmeters

De overall resultaten per tool wordt weergegeven in een meter. In bovenstaand voorbeeld zijn de resultaten van Professionele Toetsen (PT), Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO), Financiële Toetsen (FT) en VSR in de verschillende meters weergegeven. Afhankelijk van uw situatie, worden slechts de betreffende meters van uw toetsen getoond.

2. Selectiemogelijkheden

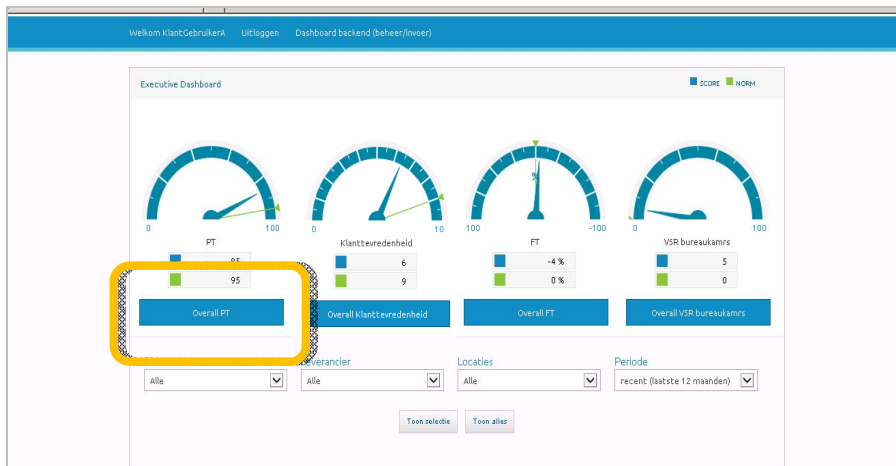
De inhoud van de dashboardmeters kunt u beïnvloeden met de selectiemogelijkheden. Zoals in figuur 1 staat weergegeven, kunt u selecteren op 'diensten', 'leveranciers', 'locaties' en 'periode'. Indien u vervolgens klikt op 'toon selectie' worden de resultaten in de meters bijgewerkt volgens de door u gekozen selectie. Indien u deze selectie weer ongedaan wilt maken, dan klikt u op 'toon alles'.

3.2 Resultaten Professionele Toets

Indien u detailresultaten wenst te bekijken, dient u eerst de gewenste toets te selecteren. Dit kunt u doen door de blauwe balk onder de betreffende meter aan te klikken. In dit voorbeeld lichten wij de Professionele Toets toe als voorbeeld.

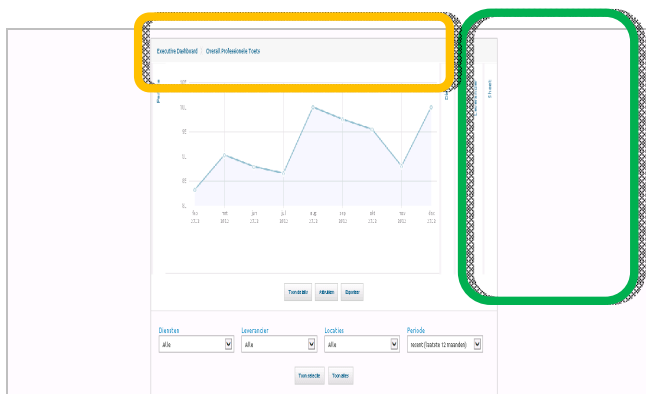
Om detailresultaten in te zien klikt u op 'overall PT', zoals in figuur 3 omcirkeld. In de navolgende stappen zijn de stappen na 'overall PT' uitgewerkt.

Figuur 3: Doorklikken naar resultaten PT



Vervolgens verschijnt het scherm zoals weergegeven in figuur 4. Vanaf dit scherm kunt u de detailresultaten van de Professionele Toets inzien. U kunt zien waar u zich in FPM bevindt door de navigeroptie linksboven in (zie oranje omcirkeld in figuur 4).

Figuur 4: Resultaten PT

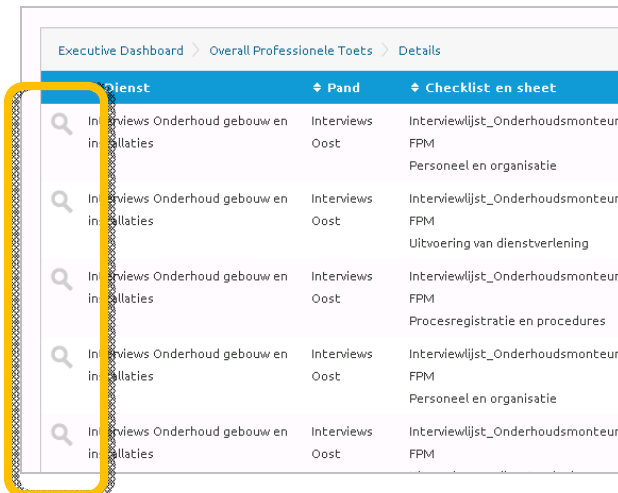


Aan de rechterkant van de grafiek (groen omcirkeld in figuur 4) zijn splitsingsopties te vinden op 'dienst', 'locatie', 'leverancier' of 'sheet'. Door op het betreffende tabblad te klikken komt een overall overzicht van de resultaten van de splitsing.

Detailresultaten

Indien u de resultaten op detailniveau wilt inzien, dan klikt u op de knop 'toon details' onder de grafiek. U verkrijgt vervolgens inzicht in de resultaten op detailniveau zoals weergegeven in figuur 5. Dit betreffen bij de PT's de resultaten van de ingevulde checklisten.

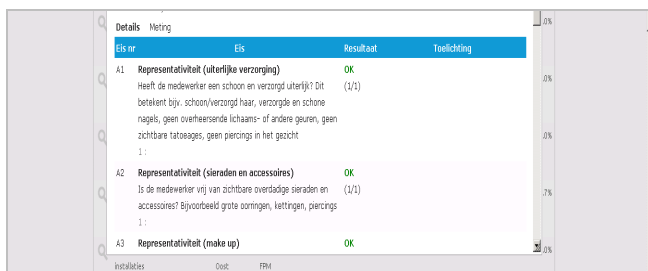
Figuur 5: Detailresultaten PT



Dienst	Pand	Checklist en sheet
Interviews Onderhoud gebouwen installaties	Interviews Oost	Interviewlijst_Onderhoudsmonteur_FPM Personeel en organisatie
Interviews Onderhoud gebouwen installaties	Interviews Oost	Interviewlijst_Onderhoudsmonteur_FPM Uitvoering van dienstverlening
Interviews Onderhoud gebouwen installaties	Interviews Oost	Interviewlijst_Onderhoudsmonteur_FPM Procesregistratie en procedures
Interviews Onderhoud gebouwen installaties	Interviews Oost	Interviewlijst_Onderhoudsmonteur_FPM Personeel en organisatie
Interviews Onderhoud gebouwen installaties	Interviews Oost	Interviewlijst_Onderhoudsmonteur_FPM

Door te klikken op het vergrootglas (oranje omcirkeld in figuur 5) worden de resultaten op detailniveau (eisniveau) zichtbaar. De visuele weergave hiervan is weergegeven in figuur 6.

Figuur 6: Detailresultaten PT (checklist)



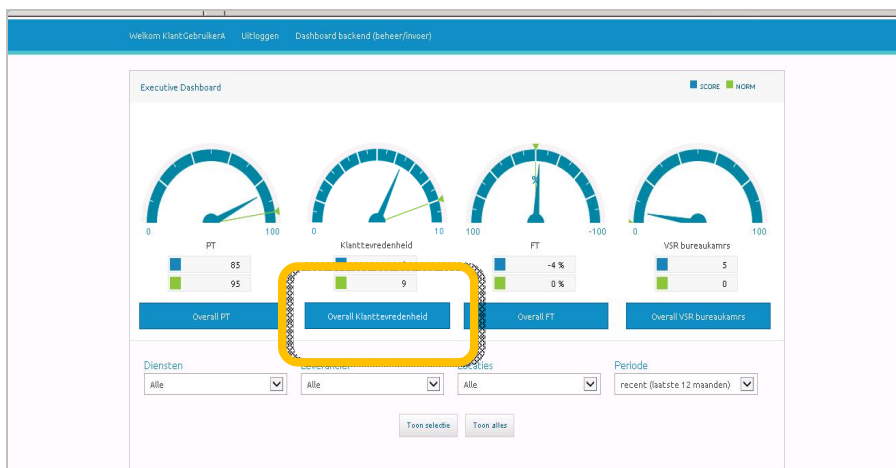
Eis nr.	Eis	Resultaat	Toelichting
A1	Representativiteit (uiterlijke verzorging) Heeft de medewerker een schoon en verzorgd uiterlijk? Dit betekent bijv. schoon/verzorgd haar, verzorgde en schone nagels, geen overheersende lichaams- of andere geuren, geen zichtbare tatoeages, geen piercings in het gezicht	OK (1/1)	
A2	Representativiteit (sieraden en accessoires) Is de medewerker vrij van zichtbare overdadige sieraden en accessoires? Bijvoorbeeld grote oormingen, leettingen, piercings	OK (1/1)	
A3	Representativiteit (make up)	OK	

Om terug te gaan naar het beginscherm klikt u op 'Executive Dashboard' boven in het scherm.

3.3 Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek

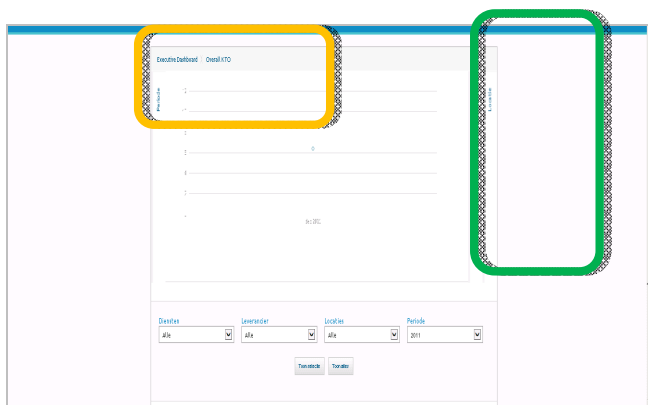
Indien u detailresultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek wenst te bekijken, dient u eerst het Klanttevredenheidsonderzoek te selecteren. Dit kunt u doen door de blauwe balk onder de betreffende meter aan te klikken.

Figuur 7: Doorklikken naar resultaten klanttevredenheid



Vervolgens verschijnt het scherm zoals weergegeven in figuur 8. Vanaf dit scherm kunt u de detailresultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek inzien. Hier kunt u, eveneens als bij de PT's, zien waar u zich in FPM bevindt door de navigeroptie linksboven in (zie oranje omcirkeld).

Figuur 8: Resultaten klanttevredenheid



Aan de rechterkant van de grafiek (groen omcirkeld in figuur 8) zijn splitsingsopties te vinden op 'periode', 'dienst', en 'locatie'. Door op het betreffende tabblad te klikken komt een overall overzicht van de resultaten van de splitsing.

Detailresultaten

Indien u de resultaten op detailniveau wilt inzien, dan klikt u op de knop 'toon details' onder de grafiek. U wordt daarbij doorgestuurd naar onze klanttevredenheidsomgeving en verkrijgt hier inzicht in de resultaten op detailniveau zoals weergegeven in figuur 9.

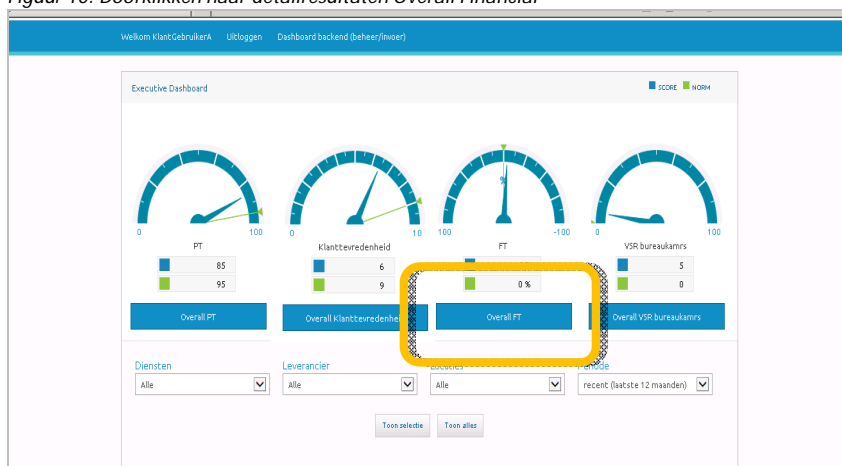
Figuur 9: Detailresultaten klanttevredenheid



3.4 Resultaten Financiële Toets

Indien u de resultaten van de Financiële Toets wenst te bekijken, dient u eerst de gewenste toets te selecteren. Dit kunt u doen door de blauwe balk onder de betreffende meter aan te klikken. Om detailresultaten in te zien klikt u op 'Overall Financial', zoals in figuur 10 oranje omcirkeld.

Figuur 10: Doorklikken naar detailresultaten Overall Financial



Vervolgens verschijnt het scherm zoals weergegeven in figuur 11. Vanaf dit scherm kunt u de detailresultaten van de Financiële Toets inzien. U kunt zien waar u zich in FPM bevindt door de navigeroptie linksboven in (zie oranje omcirkeld in figuur 11).

Figuur 11: Resultaten Financiële Toets



Aan de rechterkant van de grafiek (groen omcirkeld in figuur 11) zijn splitsingsopties te vinden op 'periode' en 'locatie'. Door op het betreffende tabblad te klikken komt een overall overzicht van de resultaten van de splitsing.

Detailresultaten

Indien u de resultaten op detailniveau wilt inzien, dan klikt u op de knop 'Dashboard backend (beheer/invoer)' boven in de blauwe balk. U verkrijgt vervolgens inzicht in de financiële resultaten op detailniveau zoals weergegeven in figuur 12.

Figuur 12: Detailresultaten Financiële Toets



Door te klikken op 'Bekijk de Financiële Toets' worden resultaten op detailniveau zichtbaar en kunt u de gewenste periode inzien (figuur 13) en invullen.

Figuur 13: Detailresultaten

Realisatie				
Budget - Totaal - Facturen - Output - Inhoudingen				
Beginperiode: januari 12 februari 12 maart 12 april 12 mei 12 juni 12 juli 12 augustus 12 september 12 oktober 12 november 12 december 12 jaarversicht				
Realisatie januari 12				
Componente	Realisatie	Budget	Wanneer periode	Gemiddeld YTD
Realisatie & Uitvoering				
Werklozen in maand	22,00	21,3		
Loonkosten cabineer totaal	8.787,10	€ 7.645,93		
Managementfee	500,00	€ 500,00		
BTW verschifting over inkopen	950,12	€ 875,38		
Tot betalen BTW over opbrengsten		€ 550,45		
Onzetspecifieke vaste voorzieningen (incl. BTW)				
Bedrijfrestaurant constante opbrengsten	3.626,04	€ 3.920,93		
Bedrijfrestaurant VOR	72,35	€ 145,48		
Ingredeentenrekenik gratis verstrekkingen				
Gratis verstrekkingen (ingredienten volume verbruik)		€ 104,17		
Realisatie Ingredeentenkosten (incl. BTW)				
Dinop ingrediënten totaal	10.943,35	€ 7.721,80		
Eindvoorraad	4.300,00	€ 0,00	€ 4.300,00	
Béfinkeerbare algemene kosten				
Schoonmaakkosten	99,00	€ 134,66		

3.5 Resultaten afdrukken en exporteren

Geselecteerde resultaten kunnen worden afgedrukt (geprint) door nadat een selectie is ingesteld te klikken op de knop 'bestand' links boven in het scherm en de optie 'afdrukken' te kiezen. Tevens kunt u alle figuren als een .jpg document opslaan.

3.6 Documenten inzien

In FPM bestaat de mogelijkheid documenten te uploaden. Deze documenten worden alleen getoond indien u een selectie aanmaakt, bijvoorbeeld op dienst of locatie. De documenten verschijnen dan onderaan de pagina, zoals zichtbaar in onderstaand figuur.

Figuur 14: Documenten

- Documenten
- [V5R rapportage](#)
- [V5R rapportage](#)
- [V5R rapportage](#)
- [V5R rapportage](#)
- [V5R rapportage](#)
- [V5R rapportage](#)
- [V5R rapportage](#)
- [V5R rapportage](#)
- [V5R rapportage](#)