



FrieslandCampina
**kiest voor bezoekersregistratie
oplossing van G10**

FrieslandCampina kiest voor bezoekersregistratie oplossing van G10

Koninklijke FrieslandCampina is een multi-nationale zuivelonderneming. Alle aandelen zijn in handen van Zuivelcoöperatie FrieslandCampina, waarbij ruim 15.000 leden-melkveebedrijven in Nederland, Duitsland en België zijn aangesloten; het is de grootste zuivelcoöperatie ter wereld. De naam FrieslandCampina is in 2008 ontstaan door een fusie van twee Nederlandse coöperaties: Friesland Foods en Campina, twee zuivelondernemingen met een vergelijkbare ontstaansgeschiedenis.

De organisatie

Koninklijke FrieslandCampina voorziet miljoenen mensen in meer dan honderd landen van melk en melkproducten. In 2009 bedroeg de omzet 8,2 miljard euro. FrieslandCampina heeft 20.000 medewerkers in 24 landen.

Samen met de leden-melkveehouders breidt FrieslandCampina haar kennis over toepassingen van melk voortdurend uit. Het innovatieproces begint bij de circa 450 R&D deskundigen die werken in de research en development centra. Eén van deze centers is de FrieslandCampina vestiging in Deventer.

De situatie

Het pand van de FrieslandCampina vestiging in Deventer stamt uit 1953 en was destijds onderdeel van de naastgelegen fabriek, die inmiddels is afgestoten. De afdeling Research is echter gebleven en momenteel werken er 110 medewerkers. Het oorspronkelijke pand werd door de jaren heen uitgebreid, waarmee in 2004 ook de noodzaak ontstond om alle ondersteunende diensten op passende en professionele wijze te faciliteren.

Peter Lammers, Manager Facilitaire Diensten & ICT bij FrieslandCampina Research, vertelt: 'Typerend voor deze vestiging waren de specifieke processen die gefaciliteerd moesten worden, naast de reguliere facilitaire diensten zoals catering en schoonmaak. Mensen moesten met elkaar in contact gebracht worden, op formele en informele plekken, voor het uitwisselen van informatie en kennis. Daarnaast moest er transparantie en openheid zijn. Maar de mensen moesten zich wel kunnen concentreren.' Dit bracht met zich mee dat er een zekere mate van beveiliging nodig was bij het betreden van het pand, in verband met de gevoeligheid van bepaalde informatie.

Tot op dat moment werden de receptie en telefonie uitbested, zodat er over deze diensten geen personeelsbeleid gevoerd hoefde te worden. Bij de professionaliseringsslag werd ook hier gekeken of deze diensten op efficiënte wijze werden ingevuld. Daarom werd gedurende een bepaalde periode gemonitord welk type bezoeker deze vestiging bezocht en hoeveel (telefoon)verkeer er plaats vond. Hieruit bleek dat de bezoekers voornamelijk uit interne relaties en leveranciers bestonden en niet uit externe klanten; de locatie had immers een heel ander karakter dan bijvoorbeeld het central office.



Case Study

FrieslandCampina

De oplossing

Op basis van deze gegevens werd door Peter Lammers een plan geschreven voor het vervangen van de receptie- en telefoondienst. En werd er een shortlist opgesteld van bedrijven die mee konden denken met het zoeken naar een passende oplossing.

Naar aanleiding van een eerdere, succesvolle, samenwerking binnen FrieslandCampina werd G10 BV benaderd om deel te nemen aan dit proces.

Telefonie was eenvoudig te vervangen door het gebruik van directe doorkiesnummers en het secretariaat voor de overloop. Het vervangen van de receptie functie was echter meer gecompliceerd. De introductie van een bezoekerspasjes systeem bleek de beste oplossing voor de situatie en er werd een business case opgesteld op basis van het GuestManager® bezoekers management systeem van G10.

GuestManager® is een bezoekersregistratie systeem dat het volledige traject van (zakelijke) bezoekers beheert en controleert en daarmee een sluitende bezoekersregistratie realiseert. De overstap naar dit systeem bleek een enorme kostenbesparing met zich mee te brengen en een terugverdientijd van de investering van minder dan een jaar.

Met de installatie van GuestManager® was de professionele registratie van bezoekers en het uitgeven van pasjes een feit. In eerste instantie verzorgde het secretariaat de fysieke ontvangst van de bezoekers en de uitgifte van pasjes, maar na evaluatie bleek dit teveel druk op deze afdeling te leggen.

Wederom werd G10 benaderd om te bepalen of, en hoe, dit proces geautomatiseerd kon worden.

De onbemande receptie

Besloten werd om te kiezen voor een volledig onbemande receptie. Een technisch traject volgde, waarin werd bekeken hoe deze onbemande receptie tot stand kon komen.

Het oorspronkelijke GuestManager® bezoekers management systeem werd uitgebreid met een touch screen aanmeldmogelijkheid en een doorloopsluis met een ingebouwde pasjeslezer.

Via een touch screen display meldt de bezoeker zichzelf op eenvoudige wijze aan, waardoor de gegevens direct in het systeem terecht komen en beheerd worden. Vervolgens wordt de gastheer of -vrouw automatisch gebeld en wordt er een pas geprint. Na het aanbieden van deze pas aan de pasjeslezer in de doorloopsluis heeft de bezoeker vervolgens toegang tot het pand.



'Het moet een systeem zijn waar geen handeling meer voor nodig was om werkzaam te zijn. Het moest volledig geautomatiseerd zijn', aldus Lammers.

Dit volledig op maat gemaakte bezoekersregistratie systeem werd vervolgens geïntegreerd met het al bestaande toegangscontrole systeem. Dit proces vereiste een hoge mate van flexibiliteit en creativiteit van alle betrokken partijen.

Succes

De onbemande receptie in combinatie met Guestmanager® bleek een groot succes. Na een korte periode van testen, aanpassen en gewenning draait het systeem al enige tijd naar volle tevredenheid van zowel de werknemers als de bezoekers van het pand. Ook dient het als basis voor de installatie van soortgelijke systemen op andere vestigingen. Het systeem is intuïtief, gebruikersvriendelijk en kostenbesparend en is inmiddels uitgebreid met een nieuwe functionaliteit; narrowcasting.



De discipline voor het aanmelden van een bezoeker ligt nu bij de medewerkers zelf en de directe terugkoppeling via de displays in het pand is een extra stimulans bij het aanmelden. Bezoek dat niet vooraf is aangemeld kan gemakkelijk door het secretariaat worden opgevangen.

Ook andere functionaliteiten, zoals het bij aanmelding direct akkoord verklaren met de geheimhoudingsplicht of veiligheidsregels, blijken een extra voordeel van het systeem. Bovendien past dit systeem bij het innovatieve karakter van de vestiging.

'Als Facilitair Manager ben ik uitermate tevreden met deze oplossing in deze situatie', aldus Peter Lammers.

'Ook de afwikkeling van alle trajecten is bijzonder goed verlopen, zowel op technisch vlak als wat betreft de afwikkeling.'

Gebouwde producten

- Guestmanager® bezoekersregistratie systeem met de volgende modules;
 - Zelf aanmelden door bezoeker met telefonische communicatie met de medewerker
 - Vooraf invoeren bezoek door medewerker
 - Narrowcasting software
- Labelprinter
- Touch screen monitor
- Toetsenbord
- Verkleurende bezoekerspas Tijdbadge en badgeclips
- Monitors
- Paslezer en deuraansturing voor de doorloopsluis