



Cindy Hermsen over het belang van innovation marketing: "Communiqueer binnen het bedrijf bijvoorbeeld dat je ghost flushing voorkomt door samenwerking met een watertechnologiebedrijf en hierdoor x aantal liter water bespaart."

## "FMTech is geen keuze meer, maar een must"

[WeX-guest Cindy Hermsen – CEO Global Alliance of Facility Management Innovators](#)

**“Ben je een pionier, loop je met de massa mee of blijf je achterop? Welke strategische keuze maakt jouw bedrijf?”** Aan het woord is Cindy Hermsen (CEO, Global Alliance of Facility Management Innovators) over het belang van FMTech en het omarmen van technologie. Maar wat omvat FMTech en wat is het verschil met PropTech? En hoe begin je eraan?

Cindy Hermsen woont sinds haar 21ste in Spanje (Barcelona), waar ze op 26-jarige leeftijd een eigen marketing/communicatiebureau opstartte. Ongeveer tien jaar later besloot ze het bedrijf stop te zetten om zich volledig te focussen op haar privéleven en kinderen, waarna ze op toevallige wijze met FM in aanraking kwam: "In 2018 werd mij gevraagd of ik een innovatieprogramma wilde opzetten voor een service provider. Dit bedrijf zag toen reeds in dat alle sectoren zwaar aan het digitaliseren zijn. Denk maar aan FinTech, EdTech en HealthTech. Terecht werden de volgende vragen gesteld: waar zijn al die start-ups voor onze FM-sector? Wie kan ons als service provider helpen om onze klanten een digitaal pakket aan te bieden? En welke concurrenten zijn er ondertussen op de markt?" Dit vormde de basis voor het opstarten van de Global Alliance of Facility Management Innovators."

### Online community

De Global Alliance of Facility Management Innovators is een online community of meeting point dat facility managers en start-ups/scale-ups met techoplossingen voor de FM-sector samenbrengt. Cindy Hermsen: "Wij vinden dat we onze eigen technologie, FMTech, moeten omarmen.

Wie niet in de digitalisering meegaat, raakt achter, en op een gegeven moment is het afgelopen. Onze missie is om FMTech toegankelijk te maken via alledaagse FM-taal en best practices. Dit in een internationale, inclusieve en collaboratieve omgeving. Door, als bedrijf, de digitale technologie die voor ons ontwikkeld wordt een naam te geven, wordt deze technologie, en dus onze toekomst, herkenbaar en krijgt onze sector meer vertrouwen in de weg die we collectief aan het bewandelen zijn. Wij, FM-professionals, zijn het waard om ons eigen ecosysteem te hebben."

### FMTech: what's in a name?

Wat houdt FMTech precies in? Cindy Hermsen: "Onder FMTech vallen alle digitale tools die ervoor zorgen dat processen binnen facility management efficiënter, sneller en slimmer verlopen met minder menselijke inbreng. Dat impliceert ook alles rond robotisering. Het betreft digitale technologie waaraan steeds een app of een dashboard gekoppeld is. Bij FMTech tools heb je een centraal systeem of digitaal hart waar verschillende systemen en stakeholders op aangesloten worden. AI is een sausje dat er ook nog eens overheen kan. Hoe intelligenter, hoe meer we kunnen voorspellen, bijvoorbeeld naar on-

derhoud. Op die manier maak je de zaken alsmaar scherper en up-to-date. Start-ups beseffen trouwens dat alles dat ze maken een soort van Amazon-experience moet zijn. Denk maar aan het boek *The Convenience Revolution: How to Deliver a Customer Service Experience that Disrupts the Competition and Creates Fierce Loyalty*."

*"Wij, FM-professionals, zijn het waard om ons eigen ecosysteem te hebben."*

### PropTech, de grote zus van FMTech

Hoe verhoudt FMTech zich tot PropTech? Cindy Hermsen: "PropTech is onze grote zus en gaat veel verder dan FMTech. PropTech-bedrijven, zoals AirBnB en andere vastgoedplatformen, beogen de algemene vastgoedmarkt. Voor hen is het gebouw op zich een object om geld mee te verdienen. Binnen FMTech focussen we op tech voor bedrijven die hun gebouw met name als een tool voor hun corebusiness gebruiken. Dat maakt verschil. FMTech houdt ook alle digitale tools in omtrent diensten die uitbesteed worden aan facilitaire dienstverleners. Uiteraard zijn er overlappendingen tussen PropTech en FMTech (zie illustratie, *nvdv*), zoals digitale tools voor onderhoud

en workplace management. Een voorbeeld: een bedrijf dat ratten en muizen vangt aan de hand van IoT-sensoren in valletjes. Dit valt niet onder PropTech, maar is wel een technologie die facility managers aanbelangt.”

### Welke strategische keuze maakt jouw bedrijf?

Is de FM-sector klaar voor FMTech? Cindy Hermsen: “Je kan als bedrijf een pionier zijn, met de massa meelopen of achterblijven. Waar kies je strategisch gezien voor? Bedrijven zien de noodzaak van FMTech nog niet altijd of onvoldoende in. Wij proberen de sector er bewust van te maken dat FMTech geen keuze meer is, maar een must. Wie er niet in meegaat dreigt in de gevarezone te komen. Niet digitaliseren is autodestructief. De kleine spelers zouden binnen tien jaar weleens over je heen kunnen lopen. De hele start-up en scale-up wereld is aan het zoeken en zijn plaats aan het vinden binnen de markt.”

### En hoe begin je eraan?

Maar hoe en waar ga je van start met FMTech? FM omvat immers een waaier van hard en soft facilities zoals cleaning, maintenance, waste management enzoverder. Begin je bij het low hanging fruit, daar waar zich de meeste problemen voordoen in je bedrijfsvoering, of focus je op een gebied dat de klant belangrijk vindt? Cindy Hermsen: “Dit hangt heel erg af naargelang het type bedrijf en de actuele aandachtspunten. Een gebouw is een soort van mini-maatschappij die van allerlei factoren afhangt zoals de hoge energieprijzen, een pandemie enzoverder. FM is constant onderhevig aan wat er in de maatschappij gebeurt.”

### Inspirerende voorbeelden

Cindy Hermsen: “Een Amerikaans-Engels bedrijf ontwikkelde een vuilnisbak met ingebouwde weegschaal en intelligente camera die detecteert wat en hoeveel er weggegooid wordt. Op die manier kan de keukenmanager de catering veel beter afstemmen op de werkelijke noden. Een Oostenrijks bedrijf ontwikkelde IoT-devices die in dure schoonmaakapparaten worden geïntegreerd. Vaak worden deze apparaten te weinig gebruikt. De tool geolokaliseert, signaleert foutmeldingen en gebruikstijden. Zo kan de machine op andere momenten optimaal benut worden in andere bedrijven. Een ander voorbeeld betreft oplossingen die via algoritmes het weer en de oriëntatie van gebouwen vol-

gen. Op basis van deze metingen passen ze de temperatuur aan. Ik wijs hier ook graag op het belang van innovation marketing. Communiceer bijvoorbeeld dat je ghost flushing voorkomt door samenwerking met een watertechnologiebedrijf en hierdoor x aantal liter water bespaart.”

### Drempels

Op welke drempels botst FMTech momenteel? Cindy Hermsen: “De kosten schrikken vaak af. Veel bedrijven zoeken de ROI op en vermijden investeringen. Veel FM'ers die vóór de digitale revolutie van de afgelopen drie jaar investeerden in technologie zijn erin teleurgesteld. De kosten waren hoog en de systemen waren ontworpen met een 'vendor lock-in', waardoor

de gesloten systemen niet met nieuwere systemen kunnen koppelen. Op die manier zit men vast aan verouderde technologie. Momenteel worden echter open digitale platformen aangeboden die werken op basis van API's, die als puzzelstukjes interconnecteerbaar zijn.”

“Ik denk tot slot dat het vooral belangrijk is dat bedrijven de ogen openen én organisaties het mogelijk maken dat ze de ogen openen. Een vakvereniging kan daarin een belangrijke rol spelen. Wij van onze kant geven kleine, startende bedrijven een forum en brengen de diverse partijen in contact. Alleen dan kan er verandering ontstaan.”

Door Tilly Baekelandt

[www.fminnovators.org](http://www.fminnovators.org)



### WEX STREAM BY BELFA: SAMEN ONZE BLIK VERRUIMEN

De WeX stream by belfa heeft als doel om bruggen te slaan tussen de diverse disciplines die nadenken over hoe we in de toekomst zullen werken, die experimenteren en innovaties implementeren. We willen de blikken van FM, HR, IT, C-level, Finance... kruisen via gesprekken met WeX-guests, podcasts, werkgroepen enzoverder.

Laten we samen brainstormen over 'Work, Workforce, Workplace & Portfolio supported by Technology & Data' en de uitdagingen die hieruit voortvloeien. Dit op diverse vlakken:

- 'werk' in het algemeen (re-architecting Work),
- de noden en verwachtingen van de werknemers (unleash your Workforce) en de maatschappij,
- de werkomgeving zelf (adapt the Workplace),
- gebouwen en infrastructuur (rethink Real Estate).

**Interesse? Ideeën? Vragen? Contacteer ons via [wex@belfa.be](mailto:wex@belfa.be)**