



De kansen en uitdagingen van AI in FM

Enkele jaren geleden werd er nog met argusogen naar gekeken, maar inmiddels lijkt de AI-transformatie op volle kruissnelheid. Hoe verloopt dat precies bij de belfa platinum en gold partners en wat is volgens hen de grootste impact op en meerwaarde voor facility management? We vroegen het aan Tom Boogaers (Managing Director BeLux Assa Abloy), Karim Tribak (COO Netto Group), Thierry Desmet (CEO Valor Services Group) en Michel Vandegard (Commercial Director Vinçotte).

Auteur: Elise Noyez. Foto's: Envato

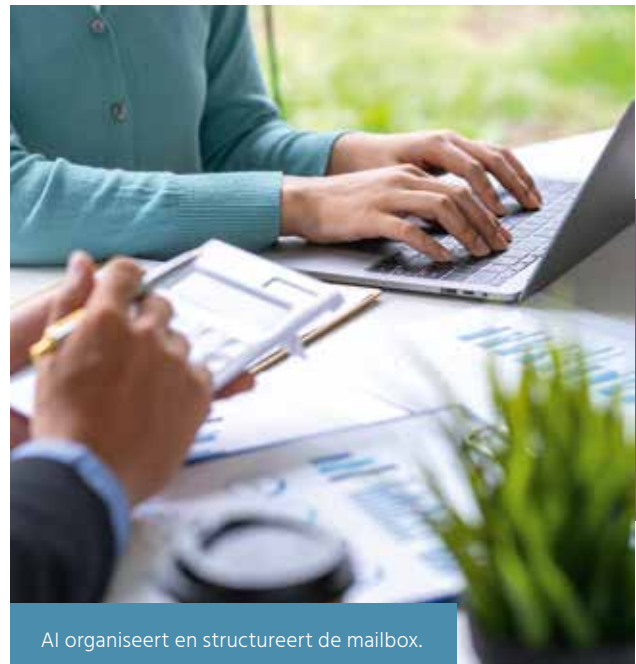
Maakt u in uw eigen onderneming gebruik van AI? Hoe is dat de voorbije jaren geëvolueerd en wat staat er in de toekomst nog te gebeuren?

Tom Boogaers: "Net als bij heel wat andere bedrijven, begon het bij ons met individuele initiatieven. Iedereen trachtte met AI zijn eigen leven en werk wat gemakkelijker te maken. Vandaag zijn we dat stadium voorbij en is het echt geïntegreerd in onze werking. Alle lagen en departementen van het bedrijf maken gebruik van hetzelfde platform, met als gemeenschappelijk doel om onze producten, processen en dienstverlening te optimaliseren."

Concreet betekent het dat we AI inzetten om beter te begrijpen hoe gebouwen gebruikt worden, hoe toegangsstromen verlopen en hoe we risico's sneller kunnen detecteren. Denk aan predictief onderhoud van elektronische sloten en toegangslezers, intelligente monitoring van toegangsrechten en betere integratie met smart-building-platformen. In de toekomst verwachten we vooral op het vlak van geautomatiseerd gebouwbeheer, gepersonaliseerde dienstverlening en voorspellende security nog heel wat evoluties te zien."

Karim Tribak: "Ook in de schoonmaak wordt gepersonaliseerde dienstverlening een belangrijke factor om zich te kunnen onderscheiden, en AI kan daarin een rol spelen. Op operationeel niveau beginnen we bijvoorbeeld gebruik te maken van slimme poetsrobots, maar daarnaast zetten we AI ook in bij onze kwaliteitscontrole. Inspecties worden geoptimaliseerd en de resultaten worden afgetoetst aan het bestek enerzijds en onze eigen normen anderzijds. Op basis daarvan laten we AI concrete actiepunten opstellen en daar prioriteiten aan toekennen, zodat wij duidelijk weten waarop we ons de komende maanden moeten richten. Het reikt nieuwe ideeën aan en geeft ons de mogelijkheid om continue verbeteringen voor te stellen."

Thierry Desmet: "In eerste instantie denk je nogal gemakkelijk aan het optimaliseren van je kernactiviteiten, maar naarmate ik me verder in AI verdiepte, zag ik dat de toegevoegde waarde voor ons vooral in de administratieve processen lag. AI organiseert en structureert onze mailbox, vat volledige mailconversaties samen, stelt zelf antwoorden op, maakt samenvattingen van onze meetings en creëert de nodige actiepunten,... Dat lijken allemaal kleine zaken, maar alles samen bespaart het me wekelijks wel acht uur tijd, die ik nu opnieuw in mijn kerntaken kan steken. Daarnaast zien we ook op vlak van marketing nog heel wat mogelijkheden. Dankzij AI kunnen we op basis van onze data bijvoorbeeld relatief eenvoudig een informatieve podcast creëren, waar



AI organiseert en structureert de mailbox.

mensen ook daadwerkelijk iets uit kunnen leren. En uiteraard maken we gebruik van AI om onze planning te automatiseren en optimaliseren. Zo verliezen we veel minder tijd met rondbellen en handmatig aanpassen en kunnen we ons richten op de zaken die AI niet kan, zoals het klaarzetten van materialen."

Michel Vandegard: "Planning is inderdaad een uitstekende taak om aan AI over te dragen. Ook wij laten onze inspecties op basis van de beschikbare data - klant, reistijd, particulariteit van de inspectie, ... - door AI inplannen. Zo verzekeren we dat elke inspectie binnen de voorziene periodiciteit kan plaatsvinden. Maar daarnaast zien we toch vooral meerwaarde in het optimaliseren van inspecties en de evolutie naar predictieve analyse en onderhoud. Een paar jaar geleden zijn we gestart met digitale rapportage en daar bouwen we nu stap voor stap op verder. Na al die jaren beschikken we over heel wat data en foto's van allerhande installaties. Die gebruiken we nu om de meest voorkomende problemen te identificeren, inspecteurs te begeleiden en klanten daar nog betere aanbevelingen over te doen. In de toekomst zullen we daarvoor wellicht ook gebruik kunnen maken van real-time data, rechtstreeks uit de installatie. Zo spenderen we steeds minder tijd aan het manueel registreren, en steeds meer aan het begrijpen van de risico's en het overleggen met de klant. Op het einde van de rit zorgt dat ervoor dat de veiligheid nog beter gewaarborgd wordt." ➤

Michel Vandegard - Commercial Director Vinçotte



Tom Boogaers - Managing Director Belux Assa Abloy



Waar ligt de grootste meerwaarde voor facility management? Welke toepassingen zijn voor de FM manager wel of niet relevant?

Michel Vandegard: "Facility managers krijgen vandaag massaal veel data over gebouwen, installaties, energieverbruik, interventies, enzovoort. Hoewel er al heel wat SaaS-platformen bestaan die die data overzichtelijk proberen te maken, worden de gegevens mijns inziens nog niet optimaal benut. Vooral het predictieve aspect zal in de toekomst belangrijk zijn, en dat is precies wat AI kan ontsluiten. Het gaat data zodanig structureren dat de facility manager er zijn acties gericht op kan afstemmen. Als je ziet dat bepaalde parameters van een koelgroep beginnen af te wijken, dan kan je die tijdig onderhouden of vervangen en word je niet tijdens een hittegolf geconfronteerd met een defect. Of je kan bezetting, ventilatie en klimatisatie zodanig op elkaar afstemmen dat de systemen zo energie-efficiënt mogelijk werken. Kortom, facility managers gaan veel meer vanuit voorspelbaarheid kunnen optreden."

Tom Boogaers: "AI helpt inderdaad om patronen te zien en data om te zetten in bruikbare inzichten, die op hun beurt toelaten om van reactief naar voorspellend beheer te evolueren. De toepassingen daarvan zijn heel divers en het predictief onderhoud van technische installaties is slechts één voorbeeld. Op basis van toegangscontrole kan je daarnaast bijvoorbeeld ook zien welke lokalen de voorbije dagen niet gebruikt werden en de poetsploeg briefen dat die niet gepoetst moeten worden. Je kan nagaan hoeveel werkplekken precies gebruikt worden en de

zoektocht naar een nieuwe locatie daarop afstemmen. Of je kan vluchtwegen afstemmen op de effectieve circulatieflows in het gebouw. Steeds meer zal je kunnen automatiseren dat voor elke werknemer of bezoeker de juiste parkeerplaats gereserveerd is, de werkplek klaarstaat, de juiste temperatuur is ingesteld, enzovoort. Dat soort geïntegreerde gebouwin intelligentie zorgt niet alleen voor betere beveiliging, efficiënter ruimtegebruik, gerichter onderhoud en energiebesparing, maar ook dat iedereen zich ten volle op zijn job kan focussen. En dat creëert meerwaarde voor een bedrijf."

"Thierry Desmet: "Het klopt dat AI de grote hoeveelheid data die FM managers te verwerken krijgen, inzichtelijk kan maken. Voor echte integratie en automatisering, echter, denk ik dat er voorlopig nog te veel vraagtekens zijn inzake cybersecurity. Maar dat is niet de enige manier waarop AI een meerwaarde kan bieden. FM managers spenderen vandaag het gros van hun tijd achter de computer. Ze moeten werkzaamheden inplannen, mails opvolgen, noem maar op. Dat zijn allemaal dingen die je relatief eenvoudig met AI kan automatiseren. Zo wordt er opnieuw tijd vrijgemaakt voor de essentie: onder de mensen zijn. En als je meer op de vloer kan staan, dagelijks met medewerkers en leveranciers kan praten, dan worden problemen sneller opgepikt en opgelost én voorkom je heel wat frustraties. Daar zal volgens mij de echte meerwaarde liggen."

Karim Tribak: "Er is nog een piste: rekrutering. Binnen facility management zijn we in de regel toch op zoek naar witte raven. Een goede FM manager heeft een technische achtergrond én ervaring in schoonmaak, security, catering, enzovoort. Er zijn veel verschillende vaardigheden nodig, die bovendien uit twee verschillende vormen van opleiding komen. AI kan helpen om die vaardigheden sneller te herkennen en zo de juiste profielen eruit te pikken."

Hoe leid je zo'n AI-transformatie in goede banen?

Thierry Desmet: "Ik denk dat het belangrijk is dat iemand zich ontfemt over de integratie van AI. Iemand die zich volledig verdiept in de mogelijkheden, de evolutie nauwgezet opvolgt en nagaat wat het voor het bedrijf in kwestie kan betekenen. Met welke problemen worden we geconfronteerd en hoe kunnen we die efficiënt oplossen? Van zodra er een concreet idee op tafel ligt, moet je de mensen uit het veld erbij betrekken. Eigenlijk moet je hen van A tot Z meenemen in het proces. Zo krijgen ze vertrouwen en worden het echte ambassadeurs. We merkten al meermaals dat medewerkers doorheen dat proces zelf met nieuwe ideeën kwamen. Op die manier kan je echt stappen zetten naar de rest van de onderneming. AI moet je de zaken voor de daadwerkelijke lancering uiteraard ook wel een aantal keren testen."

Michel Vandegard: "De evolutie gaat natuurlijk razendsnel. Je moet een open vizier hebben, maar je moet het ook wel bewust aanpakken. Als je continu met de laatste nieuwe ontwikkelingen wil mee zijn, dan dreig je je core business uit het oog te verliezen. Dat is natuurlijk ook niet de bedoeling. Ik denk dat het belangrijk is om te starten met heel concrete use cases en dan te kapitaliseren op die kleine successen. Op die manier geef je ook je medewerkers de kans om het te omarmen. Aan de uitrol van onze digitale rapportering hebben we bijvoorbeeld vier jaar gewerkt. Dat is lang, maar door mensen nauwgezet te begeleiden en sterk te investeren in change management, is iedereen er inmiddels wel van doordrongen en kunnen we verdere stappen zetten."



Menselijke controle blijft noodzakelijk bij het gebruik van AI.

Tom Boogaers: “Een succesvolle AI-transformatie begint niet met technologie, maar met visie, governance en mensen. De implementatie van AI moet gekoppeld zijn aan duidelijke bedrijfsdoelstellingen. Ook wij geloven in een stapsgewijze aanpak. Start met concrete use cases waarvan de meerwaarde meetbaar is, test die grondig, schaal ze op en zorg voor duidelijke richtlijnen rond data, privacy, cybersecurity en ethiek. Wij hebben er bijvoorbeeld voor gekozen om enkel met CoPilot te werken; het gebruik van andere AI-platformen is niet toegestaan. Dat is een kwestie van veiligheid, maar het zorgt vooral ook voor uniformiteit. Daarnaast moet je je ervan bewust zijn dat AI nooit een project is van één afdeling. Een succesvolle transformatie vraagt samenwerking tussen IT, operations, sales, productontwikkeling, legal én de klant.”

Karim Tribak: “Het kan helpen om een externe partij in te schakelen, die op basis van de bedrijfsstrategie een visie ontwikkelt rond de integratie van AI en alle risico's die daaraan verbonden zijn. Daarnaast is het inderdaad belangrijk dat je medewerkers bij de reflectie betreft. Dat betekent ook dat je gesprekken rond data en tools moet voeren in een taal die iedereen begrijpt. Tot slot denk ik dat je ook blijvend moet investeren in opleiding. Wij hebben hiervoor een interne 'academy' opgericht, waarin we opleidingen heel concreet afstemmen op de verschillende functies in onze onderneming, wat AI precies voor hen kan betekenen en welke tools voor hen relevant zijn.”

Hoe ga je om met uitdagingen zoals cybersecurity, betrouwbaarheid, transparantie en ethiek?

Karim Tribak: “De keuze van de juiste tools speelt daarin een duidelijke rol, waarbij onder meer de GDPR al een goede leidraad is. Maar het heeft ook veel te maken met bewustzijn. Precies daarom zijn die opleidingen voor ons zo belangrijk. We maken onze medewerkers erop attent dat ze alles met twee paar ogen moeten bekijken en AI nooit zomaar blindelings moeten volgen, dat ze geen gevoelige informatie mogen delen en dat ze problemen en situaties moeten omschrijven zonder al te specifiek te worden. In plaats van aan te geven dat je een probleem hebt bij bedrijf X, kan je bijvoorbeeld uitleggen wat voor bedrijf het is, wat de

omstandigheden zijn, enzovoort. Op die manier kom je tot een betere definitie van het probleem en kan je echt samen met AI nadenken over een oplossing.”

Thierry Desmet: “Het idee dat alles wat je in AI gooit, op het internet te grabbel komt te liggen, is ook een beetje een mythe. Althans, uit onze testen blijkt dat niet het geval te zijn. Fouten maakt AI natuurlijk wel, maar dat zijn er zeker niet meer dan wij mensen maken. Iemand die zijn organisatie of zijn functie kent, zal bovendien snel merken wanneer er iets niet klopt. Het blijft dus wel belangrijk om zaken te testen en te dubbelchecken. Maar dat is ook het mooie: hoe meer je die fouten terugkoppelt, hoe slimmer het systeem zal worden en hoe minder fouten het zal maken. Cybersecurity is een moeilijker verhaal. Zeker wanneer je data van verschillende systemen, installaties of leveranciers wil koppelen, moet je opletten dat je niemand ongewenst toegang verleent tot je eigen systeem. Het is aan de directie om daar, met ondersteuning van IT, richtlijnen voor op te stellen.”

Michel Vandegard: “Hoe meer zaken datagestuurd verlopen, hoe belangrijker dat cybersecurity-verhaal wordt. Louter technisch gezien is dat een verantwoordelijkheid van IT. Die moet ervoor zorgen dat data op een veilige manier in jouw omgeving ➤

Karim Tribak - COO Netto Group



Thierry Desmet - CEO Valor Services Group



terecht kan komen. Maar dat betekent niet dat je er als facility manager niet mee bezig moet zijn. Integendeel. Het is de facility manager die erover zal moeten waken dat de data die hij binnenkrijgt veilig en betrouwbaar is, dat leveranciers voldoen aan het kader dat door IT is opgesteld, enzovoort. Als je dan verschillende systemen met elkaar wil laten praten, dan komt er inderdaad een extra graad van complexiteit bovenop. Ik denk dat het belangrijk is dat je als FM manager in zo'n geval de regie behoudt. Laat data van intervenant X niet rechtstreeks naar intervenant Y sturen, maar zorg dat je zelf de volledige helikopterview hebt - bijvoorbeeld via een SaaS-platform - en laat van daaruit bepaalde data met elkaar communiceren. Zo weet je heel precies waar alle data naartoe gaat."

Tom Boogaers: "Op vlak van privacy en ethiek neemt de overheid wel een bepaalde verantwoordelijkheid op. AI kan vandaag al enorm veel, maar via de GDPR worden sommige zaken vandaag bijvoorbeeld toch afgeremd. Op het moment dat er ethische vraagtekens ontstaan, verwacht ik dat de overheid daarvoor ook een kader zal uitzetten. Voor het overige geloven we nog heel sterk in het principe van 'human in control', met cybersecurity als noodzakelijke randvoorwaarde. AI kan signaleren, aanbevelen en prioriteren, maar het mag geen black box worden die zonder controle beslissingen neemt. Niet alleen omdat heel wat kritieke beslissingen transparant, auditeerbaar en controleerbaar moeten blijven, maar ook omdat context een belangrijke rol speelt. Als je niet begrijpt hoe een gebouw of organisatie werkt, dan kan data al snel verkeerd geïnterpreteerd worden. Daarom is het belangrijk om AI-inzichten te combineren met domeinkennis."

Wat betekent dat voor de rol van de facility manager? Welke kennis en vaardigheden zullen de komende jaren noodzakelijk zijn?

Tom Boogaers: "AI zal de rol van de FM manager niet minder belangrijk maken, maar wel strategischer. De kracht zit, zoals reeds aangehaald, immers in de combinatie: technologie die sneller patronen ziet, en mensen die begrijpen wat die patronen be-

tekenen. Repetitieve taken worden geautomatiseerd en maken ruimte vrij voor interpretatie, besluitvorming, stakeholdermanagement en langetermijnplanning. Bovendien hoeft je daarvoor helemaal geen IT'er of data-analist meer te zijn; je moet vooral datageletterd zijn. Wie begrijpt hoe AI werkt, welke data beschikbaar en welke inzichten betrouwbaar zijn, hoe je de juiste vragen stelt en hoe je inzichten vertaalt naar concrete acties, zal bijzonder relevant blijven. Ten minste, als je dat kan combineren met voldoende cybersecuritybewustzijn, procesdenken en samenwerking over de verschillende domeinen heen."

Michel Vandegard: "De rol van de facility manager zal steeds meer evolueren van iemand die in een reactieve modus zit naar iemand die echt de regie in handen neemt. Hij wordt bij wijze van spreken de regisseur van alle gebouwd data. Technische kennis blijft belangrijk, maar er is zeker ook kennis en kunde nodig om met die data te kunnen omgaan. Je moet weten wat betrouwbare en veilige data is, hoe je je leveranciers daarin moet meeneemen, hoe je die data kan interpreteren, enzovoort. De technologie aan sich is niet de grootste uitdaging; wel de adoptie ervan. Als je daarin de juiste balans kan vinden, heb je een prachtig verhaal."

Karim Tribak: "Mensen vrezen nogal snel dat bepaalde jobs omwille van AI zouden verdwijnen, maar ik denk niet dat het een bedreiging vormt. Het menselijke aspect zal nog niet zou gauw uit facility management verdwijnen. Wat we wel merken, is dat er nood is aan nieuwe vaardigheden. Waar je in het verleden tien jaar lang kon teren op één bepaalde competentie, merken we dat de levensduur van een competentie vandaag amper drie jaar is. Je moet dus wendbaar zijn. Ook technische vaardigheden blijven belangrijk. Een programmeur hoeft je als FM manager zeker niet te zijn, maar je moet wel in staat zijn om abstractie te maken van details, data te analyseren en een goede strategische visie te ontwikkelen."

Thierry Desmet: "Eerlijk gezegd denk ik dat het wel zal meevalen en dat de FM manager niet noodzakelijk veel nieuwe capaciteiten nodig heeft. Zeker bij de grotere FM-bedrijven zullen AI applicaties in-house ontwikkeld worden en zal de facility manager die gewoon aangeleverd krijgen. Net zoals we in onze dagelijkse leven tal van andere apps gebruiken. Wat wel belangrijker wordt, is datgene dat AI niet kan overnemen, met name emotie. Mensen die het te warm of te koud hebben op kantoor, die dag na dag voor een defecte deur staan, die lekker eten of net niet, ... het zijn allemaal zaken die emoties teweegbrengen. Als je als facility manager kan luisteren, uitleg geven over wat er aan de hand is en hoe je het kan oplossen, dan heb je het verschil gemaakt. Waar FM managers de voorbije jaren vooral achter hun computer zaten, zullen medewerkers dankzij AI opnieuw een gezicht kunnen plakken op facility management." ●

De Facility manager van de toekomst heeft een flexibele mindset nodig.



Assa Abloy



Netto Group



Valor Services



Vinçotte