



FacOrg



De succesfactoren voor
een geslaagde digitalisering
in de vastgoedsector

De vastgoedmarkt gaat steeds meer digitaal. Die trend stellen we vast bij alle beroepen (architecten, aannemers, eigenaars, algemene aannemers ...) en in alle segmenten (residentieel, commercieel, gezondheid, logistiek, kantoren).

Maar de vastgoedondernemingen worden afgeremd door een hele reeks factoren, ook al beseffen ze dat digitaliseren een noodzaak is om competitief te blijven.

Allereerst ontbreekt het aan een concrete en doordachte visie over de voordelen van de digitalisering voor hun specifieke situatie.

Vervolgens een zekere vrees om zich in dure en risicovolle digitaliseringsprojecten te storten.

En tot slot een gevoel dat de bestaande manier van werken van hun onderneming misschien niet perfect, maar zonder enige twijfel de minst slechte oplossing is.

Het eerste wat we doen, is dus onderzoeken in hoeverre digitalisering voor uw organisatie geschikt is.

We stellen u voor om deze oefening te doen aan de hand van 10 mogelijke symptomen.

Daarna bezorgen wij u onze ideeën en voorstellen om op deze uitdagingen in te gaan.

Wij wensen u een leerrijke oefening en veel leesplezier!

Thomas Verstraeten



Herkent u deze symptomen binnen uw organisatie?

1. U wordt in uw computersystemen geconfronteerd met versnipperde, foutieve of onvolledige gegevens.
2. Tijdens uw laatste IT-projecten hebt u uw gebruikers onvoldoende bij het ontwerp van het product betrokken.
3. De centrale spil van uw IT-omgeving is een monolithische software (en leverancier).
4. Uw IT-projecten zijn er hoofdzakelijk op gericht om het leven van uw medewerkers eenvoudiger te maken. Uw klanten komen niet voor in deze gedachtegang.
5. U ondervindt dat uw software te traag evolueert, maar u durft niet te veranderen want te risicovol en/of te duur.
6. De IT-projecten focussen zich veel te sterk op de details in plaats van op de belangrijkste gewenste voordelen.
7. Lokale initiatieven worden opgestart, maar niet in een globale visie geïntegreerd.
8. Uw verschillende IT-leveranciers werken niet echt goed samen.
9. De interacties met uw IT-leveranciers betreffen stelselmatig functionele en technische onderwerpen (geen strategische of tactische).
10. Bij iedere vraag stellen uw leveranciers een ontwikkeling op maat voor. Ze zijn niet proactief in verhouding tot uw behoeften.

Hebt u meerdere vakjes aangevinkt?
Dan zal dit document u beslist interesseren.

Wij bezorgen u hierin onze ideeën en concrete hulpmiddelen om aan deze situatie te verhelpen.

Wij hebben onze bedenkingen gestructureerd rond 4 gebieden: klantgerichtheid, het digitale ecosysteem, de partners en uw teams.

Klantgerichtheid en de digitale omgeving



Als vastgoedonderneming besteedt u bijzondere aandacht aan uw klant, ongeacht of hij huurder, bewoner of investeerder is.

U kent zijn verwachtingen met betrekking tot een onroerend goed, maar weet u hoe hij als klant zijn interacties met u ervaart? Welke stappen moet hij doorlopen? Via welke personen en kanalen heeft hij contact met u? Aan welke termijnen is hij daarbij onderworpen? Hoe ervaart hij deze relatie na verloop van tijd en interacties?

De ervaring leert dat heel wat onderneming denken dat ze een goed inzicht hebben in deze vragen. Maar er zijn er slechts weinigen die dit hebben gedocumenteerd en geobjectiveerd.

Met uiteindelijk eventuele misvattingen en/of mislukkingen tot gevolg.

Wij zijn ervan overtuigd dat de analyse van de **customer journey** een uitstekend vertrekpunt is voor iedere digitalisering, en dat om meerdere redenen.



Allereerst is deze oefening ideaal om een ander perspectief in te nemen. Want door uw onderneming te analyseren vanuit het standpunt van uw gesprekspartners, analyseert u uw onderneming van buitenaf en niet van binnenuit. Hierdoor kunt u zich concentreren op elementen die een echte toegevoegde waarde hebben voor hen. Dus: een lijn om prioriteit te geven.

Verder kunt u hierdoor uw personeel ook betrekken in de workgroups zodat ze actief deelnemen aan de discussie.

En tot slot zullen deze aldus geïdentificeerde verbeteringen waardevolle indicatoren zijn om de voortgang en de slaagkans van uw digitaliseringsprogramma te meten.

Wij modelleren en analyseren samen met u uw **"customer journey map"**

- Inleiding tot en sensibilisering voor de customer journey
- Interactieve workshops
- Presentatie van de belangrijkste customer journeys en verbeteringsdoelstellingen voor uw team



Uw digitaal ecosysteem



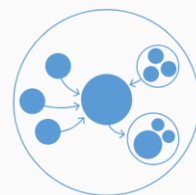
De vastgoedmarkt dwingt u om permanent op het terrein aanwezig te zijn. Bijgevolg is uw IT-architectuur waarschijnlijk niet uw grootste bezorgdheid.

Wat heeft kunnen leiden tot fiasco's met software die uw behoeften niet dekt of weinig gebruikt wordt, alsook IT-ontwikkelingen op maat die snel en zonder reëel globaal inzicht zijn uitgevoerd.

Kortom: dat heeft er misschien toe geleid dat u informatica ziet als een verplichting, en niet als een waardevol hulpmiddel.

Wij zijn ervan overtuigd dat software zich in een coherent geheel moet integreren. Een **ecosysteem** waarin het mogelijk is om verschillende sterk gespecialiseerde softwareprogramma's, elk betrouwbaar op hun eigen domein, samen te voegen.

Vandaar dat wij de term digitaal ecosysteem verkiezen boven de term IT-architectuur. En daarbij gaat het niet alleen om een naamsverandering...



Want de informaticacontext is de voorbije jaren sterk geëvolueerd. De cloud, SAAS-software, alsook de verbindingen voor de uitwisseling van gegevens hebben de softwaremarkt ingrijpend gewijzigd met de opkomst van zeer geavanceerde oplossingen die makkelijk met andere kunnen worden verbonden.

Voor uw organisatie betekent dit een kans om een digitaal ecosysteem op te bouwen dat perfect geschikt is voor u, waarbij deze verschillende componenten worden samengebracht in één coherent geheel waarin de gegevens worden gedeeld en verzonden.

Daarenboven biedt dit de garantie dat uw informatica kan evolueren in functie van uw behoeften. De ecosystemen bieden immers de mogelijkheid om bepaalde componenten toe te voegen of te vervangen naargelang de markt en/of uw behoeften wijzigen.

Het volstaat dit ecosysteem slim en methodisch te ontwerpen.

Wij modelleren en analyseren samen met u uw "**digitaal ecosysteem**"

- Analyse van uw bestaande software en de onderlinge gegevensuitwisselingen
- Nadenken over het toekomstig beheer van uw gegevens via uw interne procedures en behoeften op het vlak van rapportage
- Formalisering van uw behoeften
- Analyse van de markt en selectie van de "bouwstenen"
- Formalisering van uw beoogd ecosysteem in combinatie met uw procedures en uw organisatie



Uw digitale partners



Zoals de meeste vastgoedondernemingen beschikt u ongetwijfeld niet over een grote IT-afdeling. Bijgevolg vraagt u zich af hoe u de verschillende editoren van een ecosysteem moet beheren. Bovendien hebben eerdere ervaringen u er misschien van overtuigd dat de afstemmingen en compromissen tussen verschillende editoren eerder ressorteren onder een gebrekkige communicatie dan een positieve gezamenlijke opbouw. Deze situatie stelt u niet tevreden, noch uw leveranciers. Maar dat hoeft niet onvermijdelijk te zijn...

Wij zijn ervan overtuigd dat uw IT-leveranciers pas als partners kunnen handelen als ze uw visie en aanpak begrijpen. U moet dus uw globale visie op het verwachte ecosysteem en de manier om daar te geraken met hen delen zodat ze suggesties en oplossingen kunnen aanbrengeen die ook echt aan uw behoeften beantwoorden.



Door het door u beoogde digitale ecosysteem alsook uw implementatieplan en uw timing in een "digitalisering-roadmap" met hen te delen, stelt u hen in staat om de uitdagingen en het kader waarin deze evolueren te begrijpen. Dan zullen ze proactief en relevant op uw behoeften kunnen inspelen. En dan zult u ook echt van **digitale partners** kunnen spreken.

Wij stimuleren de samenwerking en het engagement van uw "digitale partners" rond een "**digitalisering-roadmap**"

- Opmaak van een digitale roadmap op basis van uw bestaande infrastructuur en het gewenste ecosysteem
- Presentatie, bespreking en aanpassingen hieraan met uw IT-partners
- Formalisering van het samenwerkingskader (rollen)
- Creatie en behoud van het partnerschap tijdens het hele programma
- Onderhandeling over en formalisering van de gevraagde softwareaanpassingen



Uw teams en digitalisering



Uw teams zijn competent, proactief en toegewijd. Dat is een troef voor iedere onderneming die dagelijks belangrijke beslissingen moet nemen op vele vlakken (technisch, financieel, commercieel, juridisch ...).

Een digitalisering van uw organisatie moet worden gerealiseerd met hun hulp en steun. Bij gebrek daaraan, riskeren uw projecten tools op te leveren die niet gebruikt worden.

Bovendien riskeert u individuele initiatieven te zien opduiken met perifere "piraat"-software. En ook al zijn dergelijke initiatieven begrijpelijk, ze zouden pertinenter kunnen zijn indien ze in de globale aanpak worden geïntegreerd.

Wij zijn ervan overtuigd dat uw gebruikers liever regelmatige en concrete resultaten zien dan grote meerjarenplannen. Hun parallelle initiatieven zijn trouwens vaak de weerspiegeling van hun ongeduld en onbegrip tegenover de globale evolutie van hun tools.

Wij werken dan ook een **digitaal programma** uit met vaste stappen die duidelijk met iedereen worden gedeeld.

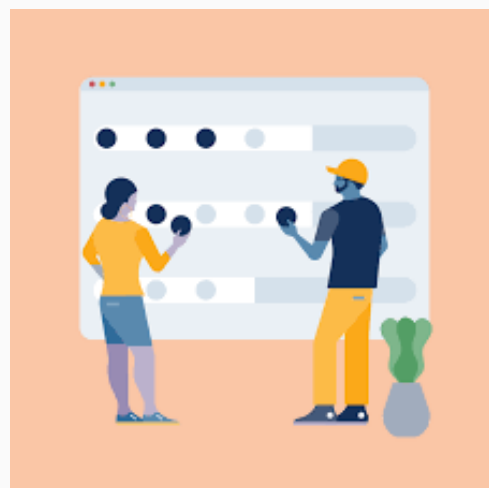
Daarmee bedoelen we: een programma waarin de IT-projecten elkaar eerder opvolgen dan overlappen. Kortom: meer een "slice & dice"-benadering dan een "big bang"-benadering.

Hierdoor kan u de organisatie tijdens deze hele digitale transformatieperiode continu laten meedenken, maar ook operationeel draaiend houden.



Wij stimuleren de samenwerking en het engagement van uw medewerkers rond een "**digitaal programma**"

- Bijzondere aandacht voor de gebruikerservaring in alle projecten
- Implicatie van "key users" op een efficiënte en valoriserende manier
- Regelmatige presentatie van het digitale programma en de voortgang ervan aan uw volledige team
- Documentatie, opleiding, begeleiding en implementatie van de geleverde modules



Onze aanpak voor een geslaagde digitalisering

Wij hebben onze visie op de digitalisering in de vastgoedsector, alsook hoe we u concreet kunnen helpen om tot een geslaagde digitalisering te komen, met u gedeeld.

Wij hebben gehamerd op het belang van de volgende elementen:

- geïdentificeerde en meetbare doelstellingen via de customer journey
- een duidelijke en gedeelde visie op het gewenste digitale ecosysteem
- een partnerschapsrelatie met uw digitale leveranciers
- teams die instemmen met de verschillende digitale projecten

Via onze hulpmiddelen, onze ervaring en onze competenties kunnen wij u helpen om deze sleutelementen voor uw digitale transformatie te verkrijgen.



Customer journey



Digital ecosystem



Digital roadmap



Digital program



Overtuigd?

Neem dan contact met ons op!

Wij kunnen u helpen bij het structureren en aanwenden van uw digitalisering.



FacOrg

Zij hebben ons hun vertrouwen geschonken



**BNP PARIBAS
FORTIS**



Service Public
Fédéral
FINANCES



D'leteren Immo



FacOrg
Frankenstraat 79/1
1040 Brussel

thomas.verstraeten@facorg.com

0477 09 42 72