



De keuze voor het automatiseren van de technische buitendienst

Vier belangrijke basisvragen voor een goede beslissing



De keuze voor het automatiseren van de technische buitendienst

Vier belangrijke basisvragen voor een goede beslissing

In de markt is een duidelijke trend waar te nemen dat bedrijven steeds meer aandacht hebben voor de automatisering van hun technische buitendienst. De twee belangrijkste redenen hiervoor zijn: een eis van opdrachtgevers en het streven naar meer efficiency en flexibiliteit.

Een eis van opdrachtgevers

Door toenemende behoefte aan controle en sturing stellen opdrachtgevers simpelweg de eis om real time inzicht te hebben in lopende en uitgevoerde werkzaamheden, de bijbehorende bonnen en kosten. De keuze valt ook meer en meer op bedrijven die aan deze eisen kunnen voldoen.

Meer efficiency en flexibiliteit

De andere reden is dat bedrijven zelf inzien dat door de buitendienst te automatiseren er veel meer grip komt op de efficiency van de dagelijkse operatie. De flexibiliteit en planningskracht nemen toe en uiteindelijk bespaart deze verbetering eenvoudigweg op kosten. Bedrijven voorkomen o.a. het handmatig, en daarmee foutgevoelig, overtypen van werkbonninformatie zoals verbruikt materiaal en uren.

Ik wil mijn buitendienst automatiseren! Hoe nu verder?

Om succesvol uw buitendienst te automatiseren moet u eerst goed nadenken over de gevolgen voor de inrichting en verwerking van uw bedrijfsprocessen, de inzet en capaciteit van uw personeel, het draagvlak en de bijkomende risico's en valkuilen.

Daarom beantwoordt deze whitepaper 4 belangrijke vragen die de eerste stappen vormen naar een goede beslissing en succesvolle buitendienstautomatisering:

1. Waar moet mijn ERP kantoorautomatisering aan voldoen?
2. Wordt het een kostbare zaak, al die apparatuur voor de buitendienst?
3. Hoe krijg ik mijn buitendienst enthousiast voor een digitaal systeem?
4. Wat betekent deze stap voor mijn administratieve organisatie?



Waar moet mijn ERP kantoorautomatisering aan voldoen?

Van papier naar digitaal

Voor de buitendienst heeft u ongetwijfeld te maken met werkbonden waarop administratieve gegevens verwerkt moeten worden voor o.a. urenregistratie, materiaalbeheer, planning, facturering, projectenadministratie, etc. In de situatie met buitendienstautomatisering zullen de werkbonden vervangen worden door digitale werkbonden. Grote kans dat dit ook gevolgen heeft voor uw kantoorautomatisering.

Digitale en automatische gegevensuitwisseling

Om de gewenste efficiency, flexibiliteit en planningskracht te bereiken is het wel noodzakelijk dat de digitale gegevens vanuit de werkbond direct en het liefst automatisch verwerkt kan worden in uw kantoorautomatisering. De wens om buitendienstautomatisering in te zetten dwingt u dus allereerst te kijken naar uw huidige automatiseringsproducten op kantoor. U wilt natuurlijk niet dat er alsnog veel dubbelwerk op u afkomt, waardoor de efficiency teniet wordt gedaan. Stel uzelf daarom eerst de volgende vragen.

- Wat zijn de integratie mogelijkheden (API) met mijn huidige software?
- Maak ik gebruik van meerdere administratieprogramma's?
- Hoeveel koppelingen moeten er gemaakt worden om de processen op elkaar te laten aansluiten?
- Moet ik deze systemen niet eerst integreren in één ERP systeem?

Koppelen v.s. één ERP systeem

De aanschaf van een volledig geïntegreerd ERP systeem is natuurlijk een grote investering. Echter laat de praktijk zien dat het koppelen van deelprocessen in verschillende softwarepakketten eigenlijk nooit leidt tot tevredenheid en efficiency op langere termijn. Verschillende databases, gegevensbestanden en user interfaces zorgen dan weer tot andere kopzorgen. Daarnaast moeten de koppelingen tussen de verschillende applicaties onderhouden worden. Bij een versie upgrade van een applicatie kan dit leiden tot nieuwe uitdagingen en dus onvoorziene kosten in het aanpassen van de koppeling.

Wanneer u nu al diverse pakketten naast elkaar gebruikt kan dit de aanleiding zijn om eens te kijken naar een volledig geïntegreerd ERP systeem waar buitendienstautomatisering een onderdeel van vormt.



Wordt het een kostbare zaak, al die buitendienst apparatuur?

Budgetbepaling en het aantal gebruikers

Het zal duidelijk zijn dat, wanneer u uw buitendienst automatiseert, u dient te investeren in apparatuur die uw medewerkers moeten gaan gebruiken. Het is dan ook belangrijk om vooraf uw budget en het aantal gebruikers te bepalen voor deze investering. Naar aanleiding hiervan kunt u vervolgens bepalen welke apparatuur moet worden aangeschaft.

Geschikte apparatuur hoeft niet duur te zijn

In principe kan het ieder apparaat zijn dat beschikt over een browser en een internetverbinding. Een telefoon is te klein voor gebruik, een laptop is te groot, te zwaar, te duur en te uitgebreid voor die functie. De meest gebruikte apparaten zijn te vergelijken met tablet, zoals de iPad van Apple. Deze apparaten lenen zich bij uitstekend voor dit gebruik en zijn niet bijzonder kostbaar. Denk tot slot ook nog aan de optie om gebruik te maken van ruggedized apparatuur, dat wil zeggen in dik rubber ingelegde apparaten die bij stoten of vallen minder kwetsbaar zijn.

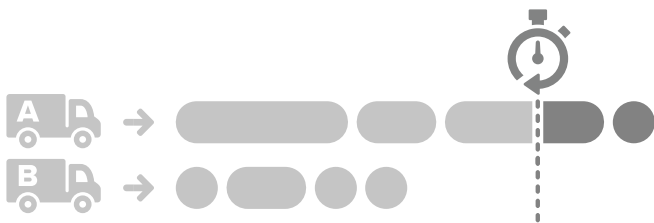
3



Hoe krijg ik mijn buitendienst enthousiast?

De voordelen van realtime inzicht

Bij een goed buitendienst automatiseringssysteem heeft de planner een veel beter zicht op het verloop van het werk. Zo ziet hij bijvoorbeeld dat monteur A enorm uitloopt en monteur B eerder klaar is. Op zo'n moment kan online de planning worden veranderd zodat beide monteurs binnen de werktijd hun werkzaamheden kunnen afmaken. Daarnaast hoeft de monteur geen urenadministratie meer bij te houden en kan verbruikt materiaal snel digitaal worden opgezocht.



Oude situatie



Geautomatiseerde buitendienst

Vroegtijdig informeren, luisteren en enthousiasmeren

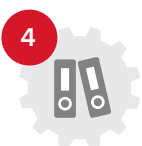
Het is aannemelijk dat monteurs die zijn opgegroeid in het digitale tijdperk buitendienstautomatisering direct omarmen. Maar de praktijk leert ook dat met name de oudere monteurs sceptisch kunnen zijn voor deze verandering. Immers zijn ze vaak jaren lang gewend aan de "oude" manier van werken. Daarom is het belangrijk om onder hen draagvlak te creëren. Dit kan op de volgende manieren:

- Luister naar hun wensen, frustraties en angsten.
- Informeer ze vroegtijdig in het proces.
- Benadruk de voordelen van buitendienstautomatisering.
- Geef ze een prominente rol in het besluitvormingsproces.

Een cadeautje van de zaak!

In de praktijk kan het niet anders dan dat de monteur in kwestie blij is met de gemaakte keuze. Naast de vele voordelen en tijdsbesparingen tijdens werkuren mag de iPad (of een gelijkwaardig apparaat) bovendien meestal ook privé gebruikt worden.

4



Wat betekent deze stap voor mijn administratie?

Geen handmatige gegevenswerking meer

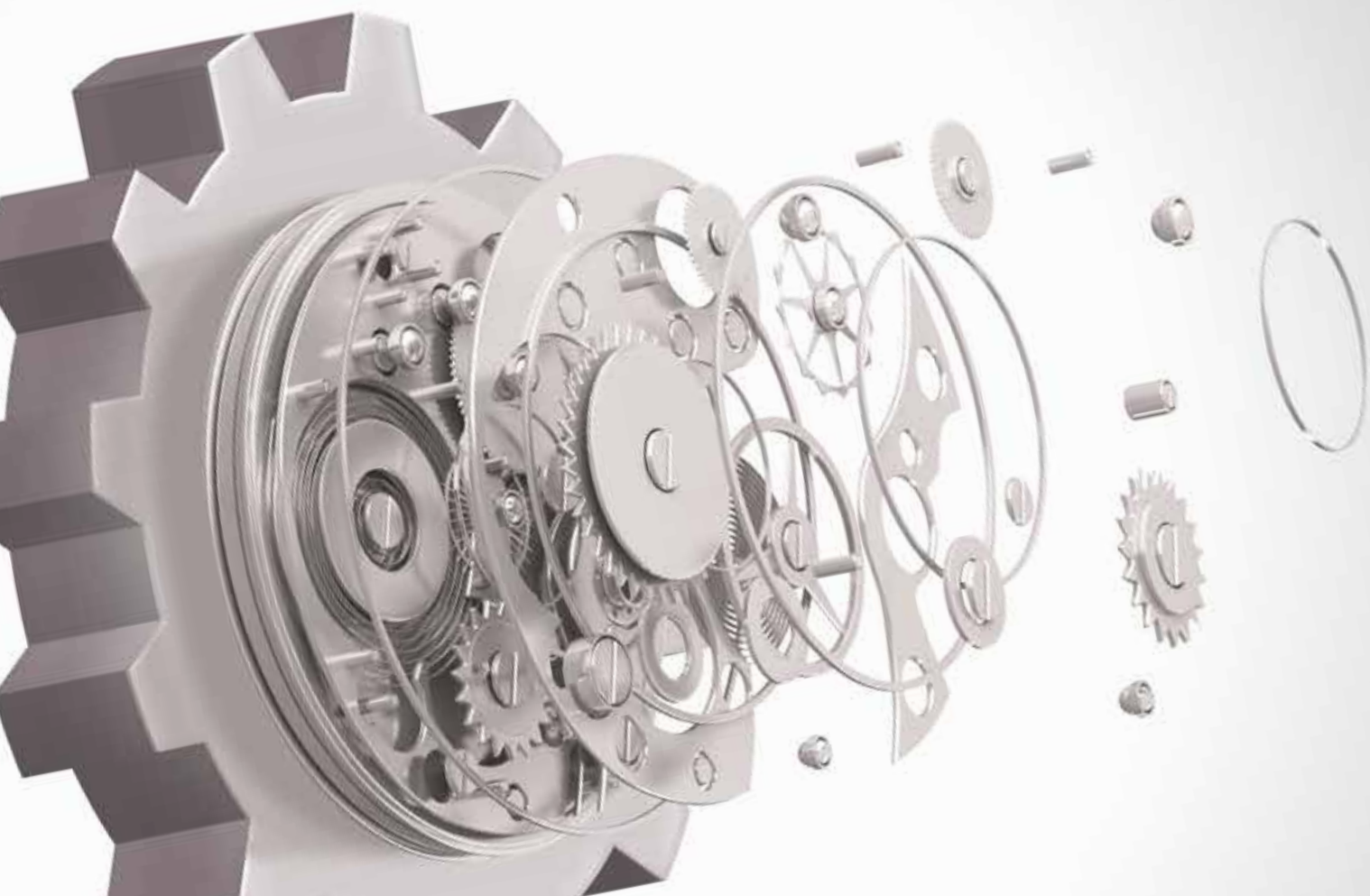
Doordat de administratie geen bonnen meer hoeft over te typen komt er tijd beschikbaar voor andere taken. Er zijn diverse voorbeelden te noemen waarbij administratief personeel overbodig werd. Ook zijn er veel voorbeelden waarbij de administratieve krachten meer controlerende werkzaamheden gingen uitvoeren.

Controlerende en adviserende functies

In een relatief klein bedrijf zal het takenpakket van uw administratieve medewerker(s) anders (vaak breder) worden samengesteld. Vaak wordt bijvoorbeeld gecontroleerd of de door de monteur aangegeven materialen wel de juiste zijn.

Reorganisatie

Bij grotere bedrijven waar meer administratief personeel werkzaam is meestal sprake van kostenbesparing en is er een reorganisatie nodig voor administratieve werknemers wiens functies zijn vervallen. Het bedrijf kan ervoor kiezen om afscheid te nemen van boventallig personeel, of om medewerkers middels herscholing verder te laten specialiseren in andere taken binnen het bedrijf. Vaak biedt dit voor bedrijven juist de kans om extra toegevoegde waarde en klanttevredenheid te creëren, bijvoorbeeld door klanten nauwkeuriger te informeren over het tijdslot dat de monteur voor de deur staat of in de werkvoorbereiding en after sales.



Syntess Software, ERP- en mobiele software voor vakmensen

Syntess Software kent uw branche als geen ander. Onze vakkennis van uw werkprocessen vormt de essentiële basis voor goede ERP-software. Wij bieden één totaalpakket, modulair opgezet met een naadloze integratie tussen projectadministratie en service & onderhoud.

Syntess
Software

Vakkundig voor vakmensen