



Field Service Management kan het verschil maken

Whitepaper - Service Management

Intro

Onder field service management verstaan veel bedrijven het ondersteunen van hun mobiele werkers die dagelijks bezig zijn met het verlenen van service, onderhoud, reparaties en inspecties. In dit gedeelte van het bedrijfsproces kunnen bedrijven, mits ondersteund door de juiste software, het verschil maken met de concurrentie.

Effectief field service management kan helpen om jouw klant- en medewerkertevredenheid te verhogen. De inzet van de juiste software zorgt onder andere voor een inzet van mensen voor zoveel mogelijk 'sleuteltijd', maximale ondersteuning in het veld, een snelle en juiste terugkoppeling voor facturatie en tevreden en geïnformeerde klanten.

In deze whitepaper leggen we aan de hand van 3 trends in de service- en onderhoudssector uit waarom effectief field service management juist nú zo belangrijk is en hoe daarop ingespeeld kan worden.

3

trends in de markt

In deze whitepaper gaan we in op de verschillende trends in de markt die wij terug zien. In deze trends zien we dat de rol van service en field service verandert, en het op een juiste manier ondersteunen van het field service proces cruciaal wordt.

- 1. Schaarste aan technisch geschoold personeel**
- 2. Veranderende rol van service & field service**
- 3. Digitale revolutie & big data**

Schaarste aan technisch geschoold personeel

1.

De schaarste aan technisch geschoold personeel blijft de belangrijkste trend in de service- en onderhoudssector. Het aantal openstaande vacatures is sinds 2018/19 toegenomen met maar liefst 47%. Vooral voor personeel met een MBO 3+4 opleiding is een groeiende schaarste. Er zijn meerdere opvallende veranderingen die zich richten op werknemers binnen de onderhoudssector. De maintenance professional is gemiddeld 47 jaar en dat is drie jaar ouder dan vorig jaar. Dit is deels een gevolg van een stijging in de arbeidsparticipatie van 55-plussers.

* Bron: NVDO Onderhoudskompas

Wat betekent dat?

Schaarste aan technisch geschoold personeel is wellicht de belangrijkste uitdaging voor de service afdelingen en service providers van dit moment. Bedrijven houden zich op meerdere manieren bezig met het werven van extra personeel. Zo benaderen ze andere doelgroepen zoals vrouwelijk personeel of deeltijd ouderen en proberen ze het werk voor de monteur aantrekkelijker te maken. Daarnaast wordt de inzet van externe resources of ZZP'ers gebruikt om de tekorten of onbalans in de vraag op te vangen. Er wordt meer gestuurd op de Hands on Tool Time en first-time-fix rate om ervoor te zorgen dat de capaciteit van de buitendienst zo goed mogelijk benut wordt.

Een goede planning en aansturing van zowel de interne als externe monteurs is belangrijk om de impact van de schaarste aan technisch geschoold personeel zo laag mogelijk te houden.



Veranderende rol van service & field service

2.

Waar voorheen de buitendienst monteur zich puur kon focussen op de reparatie of het oplossen van de storing, verandert de rol van de servicemedewerker naar een vertegenwoordiger van de gehele organisatie. Doordat er steeds meer online verkocht wordt, is vaak het enige fysieke contactmoment met de klant het moment dat er een servicemonteur langs komt. Bedrijven zien dat hun imago in grote mate afhangt in hoeverre ze de klant kunnen betrekken. De verwachting van de klant rondom afspraaksloten en proactieve informatievoorziening wordt groter en het voldoen of overtreffen van deze verwachting heeft een groot effect op de klantloyaliteit. Ook de manier waarop organisaties de klant kunnen helpen bij eventuele vragen ná de aanschaf van de producten is een belangrijke factor hierin. Dit biedt ook kansen voor organisaties door servicemonteurs direct in te laten springen op verkoop kansen die zich bij de klant voordoen.

Wat betekent dat?

De rol van de serviceprovider of de serviceafdeling binnen een organisatie verandert van het uitvoeren van de services en reparaties naar het 'uithangbord van het bedrijf'. Dit betekent concreet dat bedrijven meer moeten doen om de klant te betrekken bij zijn service en proactief te communiceren rondom de aangevraagde service. Daarnaast moet de service engineer die on-site gaat bij de klant de tools in huis hebben om eventuele vragen te kunnen beantwoorden en waar mogelijk ook meteen de verkooporders of eventuele verkoopkansen door te kunnen spelen aan de salesafdeling.

De klant moet gedurende het gehele field serviceproces betrokken worden bij zijn service, de field service engineer moet in zijn digitale werkplek de tools in handen hebben om de vragen van de klant te kunnen beantwoorden.

Digitale revolutie & big data

3.

Organisaties zien kansen in het gebruik van de opkomende technologieën en big data. Dit zorgt ervoor dat, ook binnen de service- en onderhoudssector, meer focus komt op technologie en innovatie*. Deze digitale revolutie helpt organisaties met het tackelen van de verschillende uitdagingen in de sector. Verschillende technologieën zorgen ervoor dat het mogelijk wordt om van een high-touch service (on-site oplossen) naar een low-touch service (remote oplossen) te verschuiven in verschillende sectoren. Daarnaast kan de service die on-site gedaan moet worden door het gebruik van big-data veel voorspelbaarder gemaakt worden. Door middel van predictive duration en predictive cancellation kan het klant-niet-thuis percentage verlaagd worden en door slimme vraagstelling en een goede knowledge base kan de aard van het probleem en bijvoorbeeld de benodigde materialen beter op voorhand worden bepaald. Ondersteuning voor de monteur wordt verbeterd door de informatie die hij tijdens zijn werk beschikbaar heeft en samenwerking wordt verder verbeterd door bijvoorbeeld het gebruik van augmented reality.

* Bron: NVDO Onderhoudskompas

Wat betekent dat?

Door de verschuiving van meer on-site naar meer remote service zien we dat de complexere problemen overblijven voor de servicemonteur, en een betere ondersteuning via zijn digitale werkplek noodzakelijk is. Daarnaast is het door de grote hoeveelheid aan mogelijkheden voor digitalisering en innovatie voor organisaties noodzakelijk om keuzes te maken. In plaats van in te zetten op alle mogelijke innovaties is het belangrijk te kijken naar welke technologieën het meest positieve effect kunnen hebben voor de specifieke uitdagingen die bij dát bedrijf gelden.

De digitale revolutie en big data bieden tal van mogelijkheden voor Field Service organisaties. Het is belangrijk te kijken naar de innovaties die de meeste businesswaarde kunnen genereren.



“Doordat er steeds meer online verkocht wordt, is vaak het enige fysieke contactmoment met de klant het moment dat er een servicemonteur langs komt.”

De rol van Field Service Management software

Service en field service zijn altijd al belangrijke processen geweest binnen een bedrijf, maar worden door de lopende trends en uitdagingen nog belangrijker. De volgende drie pijlers van field service management software geven aan hoe deze een organisatie hierbij kunnen ondersteunen:

- 1. Optimale ondersteuning in planning en outsourcing**
- 2. De digitale werkplek van de monteur**
- 3. Klantbeleving geïntegreerd in field service management proces**

Optimale ondersteuning in planning en outsourcing

Een van de belangrijkste doelen van een field service management systeem is het optimaal ondersteunen in de planning. De planning wordt door de veranderende wereld complexer, en intelligente software kan simpele taken automatiseren en de planner ondersteunen bij het maken van de lastige beslissingen.

Field service management software helpt door zowel te ondersteunen met automatische als semi-automatische planning. Hierdoor wordt de planner ondersteund in het inzetten van de juiste monteur, met het juiste materieel en de minste reistijd. Op die manier blijft er zoveel mogelijk tijd over om te sleutelen, en wordt de Hands on Tool Time verhoogd. Inzicht in de planning en locaties zorgt ervoor dat ook wanneer de nood het hoogst is bij urgente werken de beste optie gevonden kan worden om zo binnen de gestelde SLA's bij de klant ter plaatse te komen.

Daarnaast kan de software ondersteunen in het outsourcingproces. Door deze te integreren in de field service management oplossing kan de juiste afweging gemaakt worden tussen zelf doen of uitbesteden, en hoeven er geen concessies gedaan te worden op de informatievoorziening naar de klant of naar de planning toe. De klant ontvangt een consistente service





De digitale werkplek van de monteur

Ook de digitale werkplek van de monteur krijgt een belangrijkere rol in de toekomst. Naast dat de tool praktisch de monteur kan ondersteunen, geeft het ook een boost voor de werknemer zelf om onderweg te zijn met tooling die je kan helpen met alle zaken die je bij de klant tegen komt.

De mobiele oplossing van de service engineer kan een totaaloverzicht bieden op klant én op asset niveau. Door de juiste informatie, historie en documenten ter beschikking te hebben, kan de service engineer de service in één keer afhandelen en de klant op een juiste manier te woord staan. Input die de service engineer geeft, wordt met de backend gecommuniceerd om deze problemen in het vervolg te voorkomen en beter te kunnen identificeren.

In het geval van complexe problemen kan ook door middel van augmented reality de monteur real time ondersteund worden door de meer senior engineers.

Na afronding heeft de klant direct inzicht in de uitgevoerde werkzaamheden middels het serviceraapport dat hij ook per e-mail kan ontvangen.

Naast functionaliteiten voor het afhandelen van de service zelf, zorgen additionele functionaliteiten ervoor dat het maximale uit het servicebezoek kan worden gehaald. Zo kan bijvoorbeeld indien gewenst direct on-site een nieuwe sales order worden vastgelegd.

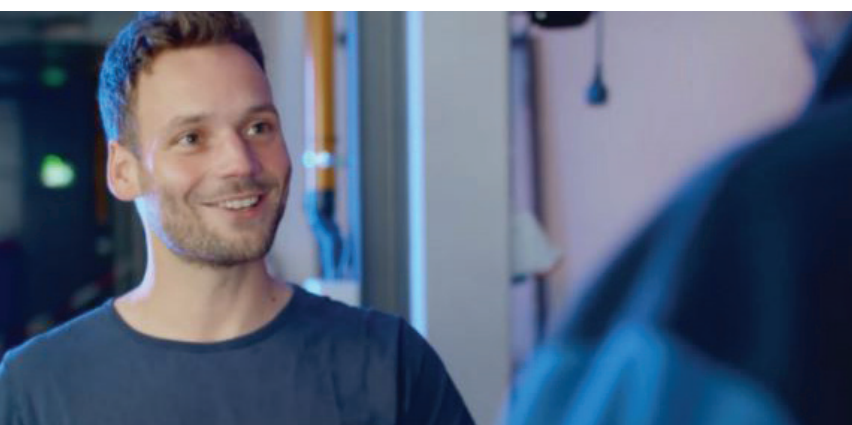
Klantbeleving geïntegreerd in field service management proces

Omdat klantbeleving een steeds belangrijkere rol krijgt in het serviceproces, moet dit ook als integraal onderdeel worden opgenomen in field service management.

Field service management software kan ondersteunen door de klant direct inzicht te geven in zowel assetinformatie als zijn serviceafspraken. Ook het aanmaken of herplannen van afspraken geeft de klant meer grip op zijn gevraagde service.

Daarnaast is het bij het opvolgen van de service belangrijk de klant mee te nemen. Door geautomatiseerde bevestigingen en herinneringen te sturen, wordt het klant-niet-thuis percentage verlaagd. Een herinnering met een gericht tijdslot en een bericht met een exacte ETA op het moment dat de monteur start met reizen, zorgen ervoor dat de klanten niet de hele dag thuis hoeven te blijven om hun service te ontvangen en bovendien verhoogt dit de klanttevredenheid.

Na het afronden van de service en het per e-mail ontvangen van het serviceraapport, is de klant in staat middels een rating inzicht te geven in zijn tevredenheid over het verlopen proces.



Zaken die we tegenkomen in de praktijk

Ondersteuning bij een optimale planning

In de praktijk zien we de behoefte aan ondersteuning in de planning van field service engineers toenemen. Op het moment dat er 6 serviceopdrachten zijn en 6 service engineers zijn er al 720 mogelijkheden om deze opdrachten in te plannen. Naarmate er meer serviceopdrachten en service engineers zijn, groeit de complexiteit exponentieel en door de schaarste aan technisch geschoold personeel wordt het nóg belangrijker de juiste keuzes te maken.

Het automatisch optimaliseren van de planning op basis van reistijd, rekening houdend met onder andere de juiste skills en de gevraagde SLA's, is iets waarmee intelligente software de planner kan ontlasten. We zien bij de bedrijven waar gebruik wordt gemaakt van deze planningstools dat de planner in staat is zich te focussen op de uitzonderingen in plaats van op de simpele en repeterende taken. Door middel van 'crowd sourcing' kan op een flexibele manier worden omgegaan met het inhuren van ZZP'ers en kunnen deze op een integrale manier aangestuurd worden, zonder afbreuk te doen aan de informatievoorziening naar de klant of de eigen organisatie toe.

Klantcommunicatie

Als laatste zien we in de praktijk dat de klant steeds hogere verwachtingen heeft van de dienstverlening van een serviceprovider. Klantcommunicatie heeft hier ook een belangrijk aandeel in. In de consumentenmarkt is het niet minder dan normaal dat een consument een bevestiging en herinnering krijgt van een afspraak, ook bij kleinere organisaties en zelfs de lokale tandarts. De verwachting, zowel in de B2C als in de B2B markt, is dat bedrijven de klant betrekken bij de klant afspraak en proactief op de hoogte houden. Naast dat proactieve communicatie steeds meer een basisverwachting is van de klant, zien we ook in de praktijk dat juiste proactieve communicatie het klant-niet-thuis percentage drastisch kan verlagen. Door direct na afluip de digitale werkbon toe te sturen en een tevredenheid rating te vragen, ontstaat er een waardevol inzicht om de klanttevredenheid hoog te houden.

Klant en assetinformatie overal toegankelijk

Een van de andere belangrijke punten is het altijd beschikbaar hebben van de juiste informatie, met name voor de service engineer in het veld. We zien in de praktijk dat het belangrijk is voor bedrijven om deze informatie ook beschikbaar te hebben als de service engineer een minder goede verbinding heeft, zodat zijn werkzaamheden ook dan gewoon door kunnen gaan. Bij bedrijven waar de service engineer direct de juiste klant- en assetinformatie tot zijn beschikking heeft, is de first-time-fix rate hoger. Daarnaast kan de service engineer de klant ook beter te woord staan en eventuele verkoop kansen meteen benutten door deze te registreren in zijn mobiele applicatie.

Samenvatting

Voor ieder bedrijf met een buitendienst kan field service management software een grote verbetering bieden. Door onderstaande trends wordt een juiste aansturing van de buitendienst nog belangrijker:

- **Schaarste aan technisch geschoold personeel**

Hands on Tool Time en first-time-fix rate worden steeds belangrijker, vanwege het gebrek aan technisch geschoold personeel. Een efficiënte planning zorgt direct dat de monteurs ingezet kunnen worden voor meer sleuteltijd. Daarnaast kan de monteur zijn opdracht in één keer afhandelen als hij de juiste tools en ondersteuning in handen heeft.

- **De veranderende rol van service & field service**

zorgt ervoor dat er hogere verwachtingen liggen voor de serviceprovider. Door klanten proactief te informeren en ervoor te zorgen dat de servicemonteur niet alleen de reparatie kan doen, maar de klant ook kan ondersteunen bij allerlei andere vragen, kan de klanttevredenheid hoog worden gehouden.

- **Digitale revolutie & Big Data**

Nieuwe technologieën zorgen ervoor dat er meer mogelijkheden zijn om de servicemonteurs of klant te ondersteunen met het oplossen van problemen. Door deze nieuwe technologieën wordt het mogelijk om de servicemonteur beter te ondersteunen bij zijn werk én de werkzaamheden waarvoor nog on-site service nodig is, voorspelbaarder te maken.

Deze lopende trends vragen om de inzet van de juiste field service management tooling. Ideo biedt onder andere SAP Field Service Management aan om jouw organisatie hierin naar het volgende level te brengen.

Neem de volgende stap

**Ideo kan je helpen om
het maximale uit jouw
field service proces te
halen door onder andere
de inzet van de juiste
tooling.**

- Bel ons op +31 (0)73 730 33 10
- Stuur ons een e-mail via info@ideo-nl.com
- Bezoek onze website op ideo-nl.com



Meer informatie vind je op

ideo-nl.com

EL30 — Europalaan 30

5232 BC 's-Hertogenbosch

Tel. +31 (0)73 730 33 10

**Omarm
de uitdaging
voor de vraag
van morgen**

**Ideo, opmerkelijk in service
& asset management**



Ideo B.V. Statement of Confidentiality and Exceptions

The information in this presentation is confidential and proprietary to Ideo B.V. and may not be disclosed without the permission of Ideo B.V.. This presentation is not subject to your license agreement or any other service or subscription agreement with Ideo B.V.. Ideo B.V. has no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. This document, or any related presentation and Ideo B.V.'s strategy and possible future developments, products and or platforms directions and functionality are all subject to change and may be changed by Ideo B.V. at any time for any reason without notice. The information in this document is not a commitment, promise or legal obligation to deliver any material, code or functionality. This document is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to, the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement. This document is for informational purposes and may not be incorporated into a contract. Ideo B.V. provides this information as guidance only to illustrate estimated costs and benefits of the predicted delivery project. These materials may be based upon information provided by you, information provided by other companies and assumptions that are subject to change. These materials present illustrations of potential performance and cost savings, and do not guaranty future results, performance or cost savings. Ideo B.V. assumes no responsibility for errors or omissions in this document, except if such damages were caused by Ideo B.V.'s willful misconduct or gross negligence.

All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements, which speak only as of their dates, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.

© 2019 Ideo B.V. All rights reserved. (06/19)

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of Ideo B.V.

The information contained herein may be changed without prior notice. Some software products marketed by Ideo B.V. and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.

These materials are provided by Ideo B.V. for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and Ideo B.V. shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for Ideo B.V. products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

In particular, Ideo B.V. has no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. This document, or any related presentation, and Ideo B.V.'s strategy and possible future developments, products, and/or platform directions and functionality are all subject to change and may be changed by Ideo B.V. at any time for any reason without notice. The information in this document is not a commitment, promise, or legal obligation to deliver any material, code, or functionality. All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.