

Whitepaper

De status van Field Service Management (2024)



Drie ervaren Service Managers aan het woord over
uitdagingen en oplossingen op het gebied van Field
Service Management.



Met antwoord op onder andere:

- **Welke uitdagingen hebben Service Managers?**

- **Welke problemen ondervindt Service Management in het veld?**

- **Wat levert Field Service Management Software op?**

- **Welke standaard mobility-oplossingen zijn er?**

Lees verder...



De status van Field Service Management (2024)

Binnen het vakgebied van Service Management leven verschillende uitdagingen als de kwaliteit hoog houden, winstgevendheid, dataverzameling, innovatie en duurzaamheid. Ook Field Service Management is een belangrijke pijler. Field Service Management is een businessproces dat betrekking heeft op het ondersteunen van mobiele werkers die zich dagelijks bezighouden met het verlenen van service, onderhoud, reparaties en inspecties.

Steeds meer organisaties ervaren de voordelen van het inzetten van Field Service Management Software, ook wel “buitendienst software” genoemd. De software leidt tot efficiënte inzet van mensen, maximale ondersteuning in het veld, snelle en complete terugkoppeling en tevreden en goed geïnformeerde klanten.

Lees verder...

Over dit onderzoek

Voor dit kwalitatieve onderzoek interviewden we meerdere Service Managers over Service Management en Field Service Management en hun uitdagingen en oplossingen. Op basis van de uitkomsten is dit whitepaper tot stand gekomen.

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Ideo, specialist in Service & Asset Management en SAP Gold Partner. De Field Service Management Software van SAP (SAP FSM), wordt in dit whitepaper daarom als meest vanzelfsprekende oplossing beschouwd.

Met dank aan de geïnterviewden die input leverden voor dit whitepaper:



Herman Groot Beumer — General Manager Services bij Royal SMIT



Koen Wijers — Business Process Expert bij Royal Swinkels Family Brewery



Daphne van Dyck — Teamlead Service bij First Impression Audiovisual

De interviews zijn afgenomen door:

- Maartje van Kuppevelt (Content Specialist)
- Mark de Kort (Accountmanager Ideo)
- Erwin Wenke (Accountmanager Ideo)

Het onderzoek is uitgevoerd in december 2023 en januari 2024.

Veel leesplezier!

Heb je nog vragen aan onze mensen?

Check www.ideo-nl.com/contact

Welke uitdagingen hebben Service Managers?

Welke uitdagingen hebben de geïnterviewden op het gebied van Service Management? Er zijn volgens hen verschillende uitdagingen op operationeel, tactisch en strategisch vlak:

De lat ligt hoog: blijven onderscheiden

Service krijgt niet alleen een beter imago binnen de interne organisatie; service wordt ook steeds vaker gezien als (nieuw) businessmodel. Wil je je blijven onderscheiden van de concurrentie door uitmuntende service, dan is het belangrijk dat je een vernuftig systeem hebt dat op maat mee kan groeien. Omdat service dus nu serieus genomen wordt als winstgevend businessmodel, wordt tegelijkertijd ook de lat hoog gelegd. Dat geldt zowel voor service zelf, als voor de interne organisatie en klanten van de organisatie.

Completere data

Door de toegenomen digitalisering komt er meer en completere data beschikbaar. Door deze data kun je je operationele proces kostenefficiënter inrichten en groeien in klanttevredenheid en betrouwbaarheid. Deze winstmakers waren voorheen nog vaak nog verborgen. Service Managers vragen zich af: hoe gaan we alle verzamelde data doorlopend zo goed mogelijk verwerken en analyseren? De verwachtingen zijn hoog, de wensen zijn groot.

Wereldwijde groei

Soms is er nog een lange weg te gaan, bijvoorbeeld door (cultuur)verschillen en een andere kijk op de rol van service in andere landen. Hoe streef je globale groei met preventieve en remote service na? Hoe ga je om met taalbarrières? Hoe zorg je ervoor dat alle afdelingen live inzicht blijven hebben in elkaars processen en data en dat de kwaliteit hoog blijft?

Duurzaamheid

Duurzaamheid is steeds belangrijker voor organisaties en service heeft daarin een belangrijk aandeel. Repareren en uitval voorkomen is in de basis een duurzame filosofie en daardoor zal de vraag naar service onherroepelijk hoog blijven. De wensen om de CO2-footprint verder te verkleinen heeft ook impact op het businessmodel van service. Denk aan efficiëntere routes en elektrische gereedschappen en vervoer. Ook onderzoeken organisaties hoe ze service op afstand kunnen verlenen met digitale hulpmiddelen zoals AR en IoT bekeken.

Innovatieve toekomst

Service managers wegen continu af hoe ze nieuwe technologieën kunnen blijven toepassen. Technologieën als Augmented Reality (Teamviewer), remote monitoring, predictive maintenance en IoT, maar ook VR en AI worden vaak genoemd.

Strategische partnerships

Het implementeren en onderhouden van (SAP)-oplossingen wordt een steeds specialistischer vakgebied. Geïnterviewden hebben daardoor het gevoel nu al kennis en handen tekort te komen. Service managers werken daarom het liefst samen met ervaren specialisten via wie zij ook een kijkje in de keuken bij anderen kunnen nemen.





“Als service-specialist herkennen we de operationele en strategische uitdagingen in de snel veranderende wereld. Verder digitaliseren is niet altijd het volledige antwoord op deze uitdagingen, maar het kan wel verlichting en ondersteuning geven, zodat je sneller passende stappen kunt maken die aansluiten bij je organisatie en medewerkers. Vaak helpt het om het proces van a tot z in kaart te brengen en het te spiegelen met bestaande en nieuwe software. Als Ideo zetten we daarbij zowel de service- als IT-pet op.”

Mark de Kort, Accountmanager bij Ideo

Hoe zet je Field Service Management software in?

Field Service Management richt zich op het hele serviceproces: van klantcontact en planning tot de afhandeling van service- en onderhoudsopdrachten in het veld. Het is daarom een belangrijke pijler binnen het vakgebied van Service Management.

Tegen welke problemen liepen Service Managers met hun afdeling aan? Waarom hebben zij Field Service Management Software (SAP FSM) ingezet? Wat levert de software op en zijn er al lessen getrokken vanuit de implementatie?

Over het algemeen kunnen we stellen dat het inzetten van de oplossing vijf belangrijke voordelen met zich meebrengt op zowel operationeel als tactisch en strategisch vlak. We lichten deze voordelen toe aan de hand van uitspraken van de geïnterviewden.

- 1 Tijds- en kwaliteitswinst door mobiel werken**
- 2 Tevreden monteurs, sneller nieuw personeel aantrekken en opleiden**
- 3 Beter proces, efficiënter plannen en verbeterd intern imago**
- 4 Completere data en proactieve sales**
- 5 Betere klantcommunicatie en extern imago: service als verdienmodel**

1. Tijds- en kwaliteitswinst door mobiel werken

De overgang naar digitaal werken heeft in de hele servicemarkt prioriteit. Binnen de service-afdeling ervaren ook monteurs al snel de voordelen, voornamelijk door de mobiele app. Monteurs kunnen zo gemakkelijker de context van een klant inzien op basis van completere data, evenals de opdrachtshistorie en een betere opdrachtomschrijving.

Ze zijn daardoor minder tijd kwijt aan administratieve rompslomp. Denk aan digitale in plaats van papieren werkbonden en automatische uren- en kostenregistratie en klantcommunicatie. Daardoor gaat een monteur efficiënter met tijd om en dat is belangrijk in een tijd van schaarste. De service-afdeling behaalt dus tijds- en kwaliteitswinst en monteurs kunnen op een fijnere manier werken.

Herman Groot Beumer (Royal SMIT)

“In het verleden werd er heel veel ad-hoc gedaan vanuit een soort “vriendenteam” dat elkaar aanvulde en bijsprong waar nodig. Er was een ad-hoc-planning en er werd gewerkt met processen op papier en papieren werkbonden. Dit leidde tot een kwetsbaar proces met nauwelijks leesbare urenverantwoordingen en werkbonden, doordat ze bijvoorbeeld onder de olie zaten.”

Daphne van Dyck (First Impression Audiovisual)

“Checklisten en workflows kun je in grote lijnen al voorkauwen in FSM, zodat je gemakkelijk aan de slag kunt. Het visuele planbord is ideaal: efficiënter plannen leidt al meteen tot het sneller ter plaatse zijn van de juiste persoon met de juiste skills en de juiste voorraad.”



2. Tevreden monteurs, sneller nieuw personeel aantrekken en opleiden

In een krappe arbeidsmarkt met weinig technisch geschoold personeel, is digitalisering volgens de geïnterviewden geen oplossing, maar pure noodzaak. Ook de jeugd werkt graag voor bedrijven die ver zijn in digitalisering. Een belangrijke uitdaging is wel: hoe digitaliseer je in combinatie met de schaarste aan technisch personeel?

Belangrijk is om werknemers - en dan vooral oudere monteurs - echt mee te nemen in het proces van digitalisering. Voorkom dat ze zomaar vertrekken en leidt ze op door bijvoorbeeld cursussen, trainingen en/of buddies in het veld. Monteurs tonen daardoor veel meer en sneller bereidheid tot testen en meedenken.

Door de inzet van SAP FSM kan kennis bovendien makkelijker gedeeld worden en ook kunnen nieuwe medewerkers sneller ingewerkt worden. Kennis gaat zo uit de hoofden van monteurs, in systemen.

Daphne van Dyck (First Impression Audiovisual)

“Monteurs waren meteen blij door de gebruiksvriendelijke app en er ontstond daardoor veel bereidheid om te testen/mee te denken. Een recente ontwikkeling die bij hen in de smaak viel, waren Smartforms. Deze formulieren ondersteunen de monteurs in hun proces maar ze kunnen ook snel en correct de juiste informatie teruggeven aan andere afdelingen en klanten.”

Herman Groot Beumer (Royal SMIT)

“Onze gedachte is: wie kan er beter service verlenen dan wijzelf, de partij die de transformatoren maakt? In veel landen wordt service door derden uitgevoerd. Onze huidige service-tak vindt het zonde om specialistische kennis en kunde zomaar weg te geven aan derde partijen. Doordat er met dezelfde mensen op een efficiëntere manier meer werk verzet kan worden, kan er ook intern sneller opgeleid worden.”

3. Beter proces, efficiënter plannen en verbeterd intern imago

SAP FSM leidt tot een gestroomlijnder intern proces rondom (preventief) onderhoud, installatie, storingen en evenementen. Door digitalisering kan de service-afdeling gemakkelijker en fijner schakelen met andere afdelingen die een rol hebben binnen het serviceproces zoals helpdesk of het magazijn.

Het serviceproces is overzichtelijker en met FSM kun je efficiënter en (semi)-automatisch inrichten en plannen, onder andere door het visuele planbord. De planner kan sneller berekenen wie de juiste monteur is op de juiste plek met de juiste materialen. Ook zijn bepaalde repetitieve taken nu geautomatiseerd. Dit leidt tot minder stress, kosten- en tijdsbesparing en meer tijd voor uitzonderingen.

Afdelingen hebben daarnaast nu inzicht in elkaars processen en data en de interne samenwerking is flink verbeterd. Heel belangrijk: service wordt door vergaande digitalisering meer serieus genomen door de interne organisatie en het interne imago van service verbetert.

Koen Wijers (Royal Swinkels)

“FSM moet bij ons (semi)-geautomatiseerd advies gaan geven rondom planning. Bovenal kan FSM veel werk wegnemen op kantoor. Dit geldt niet alleen voor de planner, maar ook voor accountmanagers buitendienst en accountmanagers binnendienst en de afdeling die materialen klaarzet. Door de tijdsbesparing kunnen uiteindelijk meer klanten bediend en ingepland worden.”

Daphne van Dyck (First Impression Audiovisual)

“Een belangrijke voorwaarde voor ons was dat het systeem gebruiksvriendelijk moest zijn over de hele lijn: van servicedesk tot voorraad en monteur.

Disciplines moeten makkelijk aan te haken zijn en er moet makkelijk overzicht gehouden kunnen worden en geschakeld kunnen worden. Ook moet het uitgebreide freelancenetwerk van monteurs gemakkelijk gebruik kunnen maken van de app, zodat zij snel informatie kunnen overdragen naar het systeem van First Impression.”



4. Completere data en proactieve sales

Binnen SAP FSM kan data vanuit het veld goed verzameld en aangevuld worden: wie zijn klanten en wat is de status van de service/het onderhoud? Deze informatie is niet alleen nuttig voor de monteur, maar ook voor de planner, werkvoorbereider, etc. Door deze benodigde informatie kunnen storingen of installaties zo efficiënt mogelijk uitgevoerd worden. Door data uit het veld kom je bovendien dichterbij de klant te staan, waardoor je ook proactief service kunt verlenen en aan proactieve sales kunt doen.

Daphne van Dyck (First Impression Audiovisual)

“Voorwaarden voor Field Service Software waren dat het systeem met zo min mogelijk maatwerk de juiste data moest kunnen tonen vanuit het ERP-systeem. Informatie moest digitaal gebundeld kunnen worden in het hoofdsysteem SAP. Andere systemen (bijv. CRM en andere ontwikkelingen), moesten makkelijk te synchroniseren zijn met de oplossing.”

Herman Groot Beumer (Royal SMIT)

“Binnen SAP FSM kan data goed verzameld en aangevuld worden: wie zijn klanten en wat is de status van het transformatoronderhoud? Deze informatie is niet alleen nuttig voor de monteur, maar ook voor de planner, werkvoorbereider, etc. Door deze benodigde informatie kunnen storingen of installaties zo efficiënt mogelijk uitgevoerd worden. Door data uit het veld te verzamelen en zo dichterbij de klant te staan, kan er ook proactief service verleend worden en aan proactieve sales gedaan worden.”

5. Beter klantcommunicatie en extern imago: service als verdienmodel

Door mobilisering en digitalisering door SAP FSM is ook de communicatie tussen organisaties en hun klanten verbeterd. Dit leidt indirect tot een betere houding van de klanten richting de service-organisatie en afname van meer diensten. Door intensievere samenwerkingen, kan service sneller een belangrijk verdienmodel worden.

Koen Wijers (Royal Swinkels)

“De tool FSM leidt tot betere klantcommunicatie en de visie is: hoe professioneler de afspraak gemaakt wordt, hoe meer kans dat deze nageleefd wordt. Ook wil Royal Swinkels de klant zelf meer betrekken in het proces door bijvoorbeeld inzicht te geven in assets, waardoor ze zelf gemakkelijk een ticket kunnen aanmaken. Tot slot kan klantdata in SAP FSM sneller en beter compleet gemaakt en gewijzigd worden. Dit is fijn omdat er vaak wisselingen van eigenaar in horecagelegenheden zijn.”

Daphne van Dyck (First Impression Audiovisual)

“First Impression wil vooroplopen in de branche en innovatieve service verlenen. Niet alleen om eigen processen te stroomlijnen en mensen aantrekkelijk werk te bieden; ook om onze klanten steeds verder digitaal en zo efficiënt mogelijk te ondersteunen. Voor één van onze grootste klanten wordt er al via een geïntegreerd meldingssysteem gewerkt. We zien dat verdergaande digitale samenwerkingen zich steeds meer ontwikkelen.

SAP mobility: hoe verhoudt FSM zich tot de SAP Service & Asset Manager?

Mark de Kort, Accountmanager bij Ideo, licht toe:

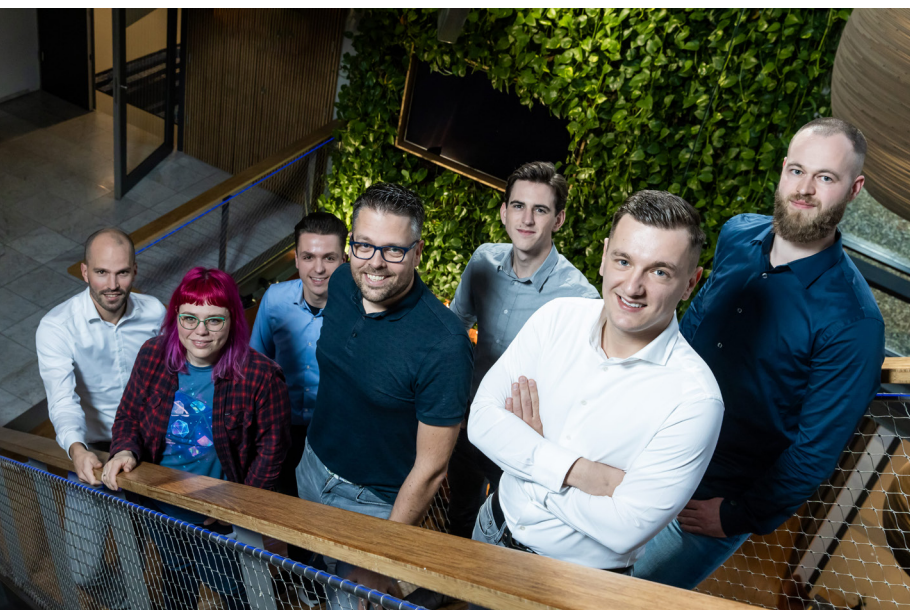
“SAP biedt twee innovatieve mobility-oplossingen met heel veel standaard mogelijkheden. Je kunt beide apps snel inzetten om je monteur te ondersteunen maar SAP FSM is wat sterker gericht op service en is ook een planningsoplossing, terwijl SSAM een wat breder pallet aan processen ondersteunt voor mobility.

FSM focust vooral op installatie, onderhoud en serviceprocessen voor monteurs die externe relaties en locaties bezoeken. SSAM richt zich naast onderhoud en fieldservice bijvoorbeeld ook op magazijnbeheer en veiligheid.

Waarvoor moet je gaan? Dat is sterk afhankelijk van de situatie. Het liefste maken we bij Ideo een vergelijking op basis jouw situatie en wensen. Daarna zie je vaak een duidelijke voorkeur ontstaan voor een oplossing die voor jouw organisatie het meeste waarde toevoegt.”

Heb je nog vragen aan onze mensen?

Check www.ideo-nl.com/contact



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

Ideo, opmerkelijk in service
& asset management

ideo-nl.com