

Acto introduceert servicemanagementsysteem

Kritischer klant vereist een efficiëntere automatisering

Veranderende wensen van de klant vragen om andere diensten van de installateur. Daarom trakteerde Acto zijn klanten op een symposium over service en onderhoud. Een tweede reden om het over onderhoud en service te hebben, was de aanstaande introductie van servicemanagementsysteem MySMS.

Willem Verhoef, commercieel directeur van Acto Informatisering, schetst als opening van de klantendag een belangrijk proces dat zich in de markt voordoet: "Opdrachtgevers willen ontzorgd worden en dragen beheer en onderhoud over. Opdrachtgevers willen niet alleen dat er een pand voor ze wordt gebouwd, maar regelen direct ook dat het wordt onderhouden. Van aanbieder worden betere prestaties verlangd en het leveren van toegevoegde waarde moet steeds explicieter worden. De kern is niet meer hoe snel je een defect kunt oplossen, maar hoe je voorkomt dat een storing ontstaat. Opdrachtgevers

verlangen een betere service voor hetzelfde geld. Automatisering kan daar een belangrijke rol in spelen. Bijvoorbeeld door met het nieuwe product MySMS te zorgen dat de klant op het juiste tijdstip de juiste service krijgt. Maar ook door met bestaande producten de indirecte kosten inzichtelijk te maken en de bedrijfsprocessen te stroomlijnen."

MySMS is een geïntegreerd servicemanagementsysteem voor middelgrote en grote serviceorganisaties. Alle installaties van de klant kunnen er tot op componentniveau in worden ondergebracht.

Annette van Rijthoven van de techni-

sche dienst van de Vrije Universiteit Amsterdam is als opdrachtgever uitgenodigd. De technische dienst wil een groot deel van de onderhoudswerkzaamheden uitbesteden. Onder andere vanwege het grote aantal bouwprojecten dat op stapel staat. Om dat allemaal bij te kunnen benen, moeten onderhoud en beheer compacter en slagvaardiger worden ingericht en moet het projectmanagement professionaliseren. Samengevat: van zelf doen naar regie. Van Rijthoven schetst de zorgen die er bij de organisatie leven. Bijvoorbeeld om kennis te verliezen als te veel werkzaamheden worden uitbesteed. Daarom worden alleen goed inplanbare werkzaamheden zoals het periodiek onderhoud op afstand gezet en blijven de eigen monteurs de storingen oplossen. De VU wil ook blijven beschikken over alle onderhoudsgegevens. Die staan nu in de eigen computer en dat moet in de toekomst zo blijven.

Afstoten

Hilbrand Rustema, directeur van Noventum Advies, constateert dat veel bedrijven niet-primaire taken afstoten. "Bedrijven huren geen kantoor meer, maar een werkconcept. Ze willen niet alleen het technisch onderhoud uitbesteden, maar ook de koffiejuffrouw, de receptie en de zorg dat iedereen een computer op z'n bureau heeft. Installateurs worden met de vraag geconfronteerd of ze in zo'n concept stappen, of dat ze het aan andere partijen overlaten." Jaap Aalders van Perloc Advies waarschuwt ervoor niet alle bedrijven over één kam te scheren: "Er is een groot verschil tussen kantoorgebouwen en de industriële wereld. Daar wil men in het algemeen de kennis van het productieproces niet kwijt. De lijn is

daar: 'Ze mogen veel van me weten, als ik het zelf ook maar weet'. Daar wordt dus op een andere basis uitbesteed. Dat vertaalt zich ook in het vereiste opleidingsniveau. Om in een chemisch productiebedrijf aan het werk te kunnen, moet je veel kennis hebben."

Bezint eer gij begint

De veranderende wensen van opdrachtgevers vragen om een andere aanpak door installateurs, vervolgt Aalders: "Installateurs zouden bij zichzelf te rade moeten gaan of ze de juiste services leveren en op welk soort klanten ze zich zouden moeten richten. Als dat helder is, kan die keuze worden vertaald naar de eigen organisatie: wat moet ik doen om aan de wensen van de klanten te voldoen. Vervolgens is het van belang om regelmatig de klanttevredenheid te meten. En dat gaat verder dan de jaarlijkse enquête onder klanten omdat de ISO-certificering dat eist. Wellicht moet er automatisch een enquête de deur uit op het moment dat een storing is opgelost. En vervolgens is het zaak aan de hand van de resultaten te bepalen wat er beter kan." De veranderingen rond service en onderhoud leiden tot nieuwe contracten, zoals de resultaatsverplichting. Aalders kijkt daar kritisch tegenaan: "Doorgaans doorlopen installateur en opdrachtgever een proces om te bepalen hoe ze beheer en onderhoud kunnen optimaliseren. Dan is het merkwaardig om één van die partijen via zo'n contract keihard af te rekenen. Zo kun je niet samen leren."

Robin Waarsenburg, directeur van Het Onderdeel, constateert dat de veranderende wensen van de klant ook op het gebied van automatisering andere eisen stellen aan de installateur. "Er ontstaat een behoefte om de serviceorganisatie te optimaliseren. Bijvoorbeeld door de monteurs 's nacht rechtstreeks in hun auto te laten bevoorraden. Je bent dan min of meer verplicht om over te stappen op digitale werkbonden. Want anders wordt het een heel geregeld om die op de plek van bestemming te krijgen,

om bestellingen te kunnen doen en om uren te declareren. Op dat gebied loopt de installatiebranche achter op andere sectoren. Ongeveer een kwart van de bestellingen gebeurt nu digitaal en dat percentage is in andere sectoren groter. Dat neemt niet weg dat het nu begint door te zetten. Logisch, want de voordelen zijn groot. Zo kunnen centrale voorraden en de voorraad in de wagens kleiner worden en kunnen de klanten sneller worden geholpen."

MySMS

Acto speelt op de veranderingen in het onderhoud in, door MySMS te introduceren. Het pakket is het afgelopen jaar in samenwerking met onder meer Mitsubishi Elevator Europe en Initial Varel ontwikkeld. Mede daardoor is het pakket geschikt voor zeer verschillende servicegerichte bedrijven. Het pakket sluit aan bij de gewijzigde manier waarop het onderhoud wordt georganiseerd. Acto noemt drie belangrijke ontwikkelingen. De eerste is dat rapportages naar klanten

"Van aanbieder worden betere prestaties verlangd"

belangrijker worden. Als er volgens een prestatiecontract wordt gewerkt, moet de installateur aantonen dat de prestatie ook echt is geleverd. Daar komt bij dat klanten verschillende wensen hebben voor de indeling van de rapportages. Soms geordend op Stabu-code en dan weer per ketel, per component of per gebouw. Een tweede ontwikkeling is dat factureren volgens contracten lastig blijkt. Acto merkt dat servicecoördinatoren veel tijd spenderen aan het uitsplitsen van de werkbonden. Wat mag er bijvoorbeeld worden gefactureerd en wat valt er onder de garantie. Ook de interne organisatie wil weten welke kosten



Bezoekers werden bijgepraat over de ontwikkelingen op het gebied van service en onderhoud.

het bedrijf maakt en welke inkomsten daar tegenover staan. Een derde ontwikkeling is dat servicebedrijven steeds vaker door onderaannemers worden aangestuurd. Daardoor is het vaak nodig om opdrachten naar werkbonden te vertalen. Ook dat probleem lost MySMS op. Acto belooft dat MySMS het volledige serviceproces ondersteunt. Dus het opstellen van onderhoudscontracten, het vastleggen van de installatie, het eenvoudig aanmaken van werkbonden en het factureren van uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien genereert het pakket diverse overzichten die bijvoorbeeld het rendement op onderhoudscontracten laten zien.

Introductie

Door de gezamenlijke ontwikkeling werken er al enkele Acto-klanten in de praktijk met MySMS, maar de officiële introductie vindt plaats tijdens het Service en Maintenance Congres op 15 februari in de Evenementenhal Gorinchem.

Acto organiseerde voor zijn klanten een symposium.

