

MOBIELE OPLOSSINGEN VERSTERKEN DE KETEN

Mobiele oplossingen zijn beschikbaar voor bedrijfsmatige toepassingen, bijvoorbeeld bij onderhoud- en servicediensten, maar de investeringen zijn nog hoog. Het is de keten van betrokken bedrijven die deze hoge investeringen rendabel moeten maken. Pas dan ontstaat een win-winsituatie, voor de bedrijven in de keten en voor de klant. De mogelijkheden van mobiele oplossingen binnen een sterke keten worden duidelijk gemaakt in de film 24:7.



De zwakste schakel kenmerkt de sterkte van de gehele keten. Een waarheid, net als de stelling dat de klant koning is en snel moet worden geholpen. In deze huidige tijd, waarin snel reageren, geringe voorraden, kostenbewustzijn, kwaliteit en communicatie belangrijk zijn, is een goed functionerende keten belangrijk om de klant tevreden te houden en ook nog voldoende marge te behalen. Dit geldt zeker voor storingsdiensten. Immers, een defect apparaat kan de bedrijfsvoering van de klant verstoren. Snelle actie, met de juiste onderdelen voorhanden, is hierbij een vereiste. Huidige mobiele oplossingen maken dit mogelijk, zeker als verschillende betrokken bedrijven zich in de keten verenigen. Om de potentie van deze ketenbenadering te verduidelijken hebben Acto Informatisering, Guts, KPN, PCA Mobile Solutions, TNT Innight en Wasco, Het Onderdeel gezamenlijk een korte film uitgebracht, '24:7, the movie'. Tijdens een bijeenkomst in het Paltthe-theater in Amsterdam Zuidoost was de filmpremière. De première werd druk bezocht door zowel installatiebedrijven, service- en onderhoudsbedrijven als installatiebeheerders.

Storing

De film begint als de verkoop in een kledingwinkel terugloopt, omdat de temperatuur er snel oploopt. De klanten gaan hierdoor weg. De storing, een defecte airconditioner, wordt gesignaleerd in het gebouwbeheersysteem. De beheerder van de winkel meldt de storing via de beheersoftware aan het servicebedrijf. Vanaf dat moment komt dit bedrijf in actie. De monteur krijgt een melding op zijn Gotive, een robuuste handcomputer voorzien van mobiele communicatie. Hierop vindt hij alle informatie, waar hij naar toe moet (inclusief navigatiesysteem), welke ingang hij moet nemen, een toegangscode en natuurlijk een beschrijving van de storing en de urgentie. Hij meldt de ontvangst van de storing en gaat op weg. De klant, die natuurlijk zo snel mogelijk wil worden geholpen, ziet via het beheersysteem dat de monteur onderweg is.

De monteur heeft de storing snel in de gaten, de pomp

■ TEKST: JOS BIJMAN FOTOGRAFIE: INDUSTRIE



moet worden vervangen. Een klus die snel geklaard is, omdat de circulatiepomp op voorraad ligt in zijn auto. Het winkelklimaat is weer in orde en de verkoop op normale hoogte. De monteur meldt zich af bij de beheerder en laat de klant voor akkoord tekenen op zijn Gotive.

De keten is echter nog niet rond, want de Gotive staat via het mobiele netwerk rechtstreeks in verbinding met de thuisbasis. De werkzaamheden worden direct in de bedrijfssoftware van het onderhoudsbedrijf verwerkt. De eventuele factuur wordt verstuurd en de verbruikte materialen geregistreerd. De pomp is een wezenlijk onderdeel van de voorraad in de bedrijfsbus en de bestelling wordt automatisch gegenereerd richting de groothandel. Hier wordt de bestelling direct verwerkt en dezelfde avond via de distributeur verzonden. Deze gespecialiseerde distributeur heeft met een loper toegang tot de bedrijfswagen van de monteur of een muurkuis en vult zo midden in de nacht de voorraad aan. Nu is de keten werkelijk rond.

Win-Win

Door de nauwe samenwerking ontstaat een win-win-situatie voor alle partijen. De monteur is weer op tijd thuis om naar de voetbalwedstrijd van zijn zoontje te gaan kijken, de klant heeft weer snel een goed klimaat in zijn winkel en een goed overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden en het onderhoudsbedrijf heeft zijn administratie op orde en snel zijn geld binnen. Andere voordelen voor het uitvoerende bedrijf zijn een intensievere binding met de klant en vooral ook een lagere belasting van de servicedesk.

De win-winsituatie kan alleen ontstaan met een soepele keten waarin de zes genoemde partijen allemaal een belangrijke rol hebben en hun eigen expertise vol kunnen inzetten. Guts, Group Ultimate Technical Solutions, is de retail specialist en verantwoordelijk voor het onderhoud en het verhelpen van storingen van de winkelinstallatie. Acto Informatisering levert informatiesystemen voor Guts. PCA Mobile Solutions levert de mobiele oplossing, waaronder de Gotive. KPN zorgt voor telecommunicatiediensten tussen de verschillende partijen in de keten, variërend van spraak- en internet-

tot datadiensten. Het Onderdeel van Wasco zorgt ervoor dat de juiste onderdelen beschikbaar zijn. De verzending heeft in dit geval plaats via TNT Innight, dat ook verschillende nachtdistributie-oplossingen biedt.

Ketensamenwerking

Met deze film proberen de partijen de mogelijkheden van nauwe ketensamenwerking door mobiele oplossingen aan te tonen en drempels weg te nemen. Een van de drempels zouden de kosten zijn, zo bleek tijdens een enquête onder de aanwezigen. Hierbij ziet men vooral de nachtdistributie als flinke kostenpost. De partners van dit project trachten hier juist de bedrijfsvoordelen duidelijk te maken. Het leidt tot een betrouwbaar en effectief bedrijfsproces met flinke kostenbesparingen, bijvoorbeeld op de servicedesk.

Een andere drempel kan de weerstand van de monteurs zijn. Zij zijn met dit mobiele systeem immers nauwkeurig te volgen door het kantoor. De ervaring bij Guts leerde dat het belangrijk is de monteurs vroegtijdig in te lichten en bijvoorbeeld ook de Ondernemingsraad in een vroeg stadium bij de invoering te betrekken. Het is ook niet verstandig een mobiele oplossing direct grootschalig in te voeren. Het advies is eerst met een paar monteurs een pilot te draaien, waarna de rest kan volgen. <

INFORMATIE

- www.kpn.com
- www.tntinnight.nl
- www.acto.nl
- www.wasco.nl
- www.pcamobile.nl
- De film 24/7 is te zien op www.intechks.nl