

WHITEPAPER

TRENDS EN INNOVATIES IN DE SERVICE MANAGEMENT INDUSTRIE



prodware⁺

Prodware creëert, integreert
en beheert IT oplossingen



INLEIDING

Technische dienstverleners bevinden zich in een snel veranderende markt. Er bieden zich continu nieuwe uitdagingen aan. Klanten hebben steeds hogere verwachtingen en de noodzaak om kosten te besparen blijft zich opdringen. Veranderingen in de technologie gaan altijd snel, maar de laatste tien jaar heeft de overgang van theorie naar praktijk zich in een razend tempo voltrokken. Fenomenen als 'big data' en het 'Internet of Things' (IoT) behoren niet meer tot de technische luchtkastelen, maar zijn trends waar alle mensen en organisaties mee te maken hebben.

Voor u als technisch dienstverleningsbedrijf is het belangrijk mee te innoveren. Er zijn steeds meer nieuwe, geavanceerde apparaten en installaties op de markt en ook bestaande apparaten en installaties zijn tegenwoordig makkelijk op het IoT aan te sluiten. Niet alleen het installeren, maar ook het tijdig onderhouden vereist de nodige technische knowhow en correcte administratieve opvolging. Meer dan ooit moeten monteurs experts zijn in hun vak en snel en adequaat de nodige interventies kunnen uitvoeren.

Bent u benieuwd naar de mogelijkheden van innovaties zoals het Internet of Things, machine learning en prognose-analyse voor de service management industrie?

Ontdek meer in deze whitepaper.

DE KRACHT VAN PROGNOSE-ANALYSES BIJ ONDERHOUD

Jaren geleden was het al knap dat een auto automatisch meldt dat er een probleem is met de motor of dat hij nagekeken moet worden. De nieuwe standaard is dat verschillende technische apparaten en zelfs eenvoudige huishoudapparaten automatisch aan uw bedrijf melden wanneer er onderhoud nodig is of ze een defect bespeuren.

Machines, draagbare fitnesstrackers, thermostaten, koelkasten enzovoorts; ze zijn allemaal steeds vaker verbonden met het internet. Dit is niet alleen een mooie ontwikkeling voor de consument, maar ook voor u als technisch dienstverlener.

Het Internet of Things (IoT) maakt het uitvoeren van routinecontroles en onderdelenvervanging overbodig. En de focus op functionaliteit levert een hogere klanttevredenheid en kostenbesparing door procesoptimalisatie. Met behulp van de juiste software kunnen ook traditionele bedrijven een connected systeem realiseren en proactief meldingen verwerken.

Prognose-analyses kunnen nuttig zijn voor vele onderdelen van het bedrijf. Zo leidt het verstrekken van een trendanalyse voor de inkoopafdeling tot betere schaalvoordelen en preventieve bevoorrading. De service-afdeling wordt in staat gesteld om met de juiste onderdelen op de juiste plek aanwezig te zijn.

Als dienstverlenende bedrijven deze technologie ter beschikking hebben en zorgen voor een goede klantervaring, creëren ze cross- en upsell-mogelijkheden om hun inkomsten en concurrentievoordelen te maximaliseren. Een grote uitdaging blijft echter het ontvangen en bewaren van deze data en de automatische interpretatie ervan.



Proactief onderhoud van cv-ketels

Cv-ketels zijn een voorbeeld van proactief onderhoud in een verbonden keten. Een cv-ketel is verbonden met een thermostaat met internetverbinding. Die staat in verbinding met het bedrijf dat de thermostaat levert. Die producent is via internet weer verbonden met het onderhoudsbedrijf dat resources aanstuurt die uiteindelijk met de benodigde gereedschappen de ketel repareert. Tevens heeft het onderhoudsbedrijf contact met de gebruiker én worden facturen verstuurd. Binnen deze loop komen meldingen vanuit de cv-ketel en thermostaat dus direct binnen bij de onderdelen die daadwerkelijk actie moeten ondernemen. 'Bij melding A is persoon B nodig, die op datum C met gereedschap D naar locatie E rijdt, waarna automatisch een factuur naar klant F wordt verstuurd.' Voor de consument betekent het dus dat een monteur de cv-ketel komt repareren, vóórdat de gebruiker een defect heeft kunnen opmerken.


HOE MACHINE LEARNING REAGEERT OP VERANDERINGEN IN DE SERVICE MANAGEMENT INDUSTRIE

Traditionele bedrijven die moeite hebben met de switch naar proactief onderhoud, moeten het voordeel van digitalisering en continue functionaliteit inzien. Dit is de realiteit en wat de consument verlangt. Zij moeten daarom nadenken over de levensduur van hun producten en een andere commerciële insteek gaan hanteren. Want de weg naar proactief onderhoud en een efficiënte bedrijfsvoering vergt een financiële investering voor succes en constante omzet op de lange termijn.

Carr Phillips, spreker op Envision 2016, wijst op de voortdurende samenvoeging van de product- en de servicewereld, ofwel; 'Alles-as-a-Service'.

Machine learning en analyse zijn bepaalde gebieden van het servicespectrum al aan het herstructureren, vooral omdat sommige bedrijven onderzoeken hoe ze van de traditionele break-fix kunnen evolueren naar een meer klantgericht en voorspellend, kostenefficiënt servicemodel.

Door gebruik te maken van de krachtige mogelijkheden van machine learning en voorspellende analyses kunnen dienstverlenende organisaties met een verhoogde connectiviteit een concurrentievoordeel behalen door het rechtstreeks streamen van de data van de producten en apparatuur die hun klanten hebben. Voorspellende technologie stelt service-organisaties in staat om waarde toe te voegen voor hun klanten met scherpere Service Level Agreements waardoor de klanttevredenheid wordt verhoogd.

A man wearing a blue long-sleeved shirt and a yellow hard hat is working on a piece of machinery. He is looking intently at the equipment, which has various pipes and components. The background is slightly blurred, showing an industrial setting.

“Businessmodellen breiden zich uit met field service-bedrijven die zich richten op subscription services en hoe deze uit te breiden zijn naar value-added project services (VAS) als gevolg van een behoefte om een integratie te bewerkstelligen tussen bedrijfsprocessen en alles samen te trekken.”

- Carr Phillips, Envision 2016



HOE MACHINE LEARNING DIENSTVERLENENDE ORGANISATIES HELPT

Er zitten nog andere voordelen aan het gebruik van voorspellende learning en analyse. Afgezien van de overgang naar een voorspellend service-based model kan het management beslissingen nemen op basis van meer informatie dan ooit tevoren.

Machine learning kan gebruikt worden om werkstromen te optimaliseren, waarde toe te voegen aan processen waar het gaat om het inplannen en routes van technici, het stroomlijnen van de doorvoer van inventaris, het doen van aanbevelingen aan klantenserviceteams over andere diensten die klanten zouden kunnen interesseren en zelfs het nemen van strategische beslissingen op basis van gedetailleerde, bruikbare voorspellingen

Carr wijst ook op een aantal belangrijke voordelen van machine learning met geoptimaliseerde reistijden waardoor bedrijven een totale besparing van brandstof en onderhoud van voertuigen (slijtage) kunnen realiseren van zo'n 20 – 22% en ook van nauwkeurigere voorspellingen van aankomsttijden die resulteren in een toegenomen klanttevredenheid en tijd voor bedrijven om meer oproepen af te handelen.

Optimaliseren van onderhoud in de wind-energiesector:

Lagerproducent Schaeffler produceert onder andere reusachtige lagers waardoor windturbines vrij kunnen draaien. Het vervangen van deze lagers is gecompliceerd en duur, omdat het gepaard gaat met stilstand en verlies van energie. Schaeffler onderzoekt hoe machine learning aanvullend inzicht kan verschaffen in het functioneren van apparatuur onder verschillende omstandigheden. Sensoren in de apparatuur, maar ook in de lagers zelf, geven real-time informatie over de daadwerkelijke toestand van de onderdelen. Op basis van windvoorspellingen kan vooruit gepland worden en worden onderdelen alleen gedurende perioden met minder wind vervangen. Sneller, gemakkelijker, veiliger en goedkoper.

STIMULEREN VAN DE GROEI VAN HET BEDRIJF

Leveranciers en aanbieders moeten voortdurend verschillende producten en servicewerkzaamheden leveren om op een betrouwbare manier voor klantspecifieke resultaten te zorgen tegen een aanvaardbare prijs. Met al die data waar uw organisatie over kan beschikken – een volume wat in de nabije toekomst alleen maar zal groeien – leidt het niet inzien dat er actie ondernomen moet worden tot een enorme verspilling van middelen en kansen.

Door gebruik te maken van intelligente systemen en machine learning kunnen de anders onzichtbare patronen en trends herkend worden en heeft u de kans om niet alleen de service die u aanbiedt, maar ook het niveau van de doeltreffendheid waarmee het wordt beheerd te vergroten. Efficiëntere informatie vanuit het veld verhoogt de totale waarde en levert nieuwe inkomsten genererende kansen op terwijl er aan loyaliteit en vertrouwen wordt gewerkt.

Mobiele technologie speelt hier een grote rol bij en heeft de manier waarop service monteurs hun rol kunnen vervullen fundamenteel verschoven. Door het toegankelijk maken van hulpmiddelen en het optimaliseren van de mobiele apparaten, kunt u de efficiëntie van uw medewerkers verbeteren en flexibeler inzetten. Met als bijkomend voordeel een meer tevreden klant.



ZET UW FIELD SERVICE TEAMS IN OM KLANTEN TE VERRASSEN EN BLIJ TE MAKEN

Het bieden van een positieve klantenervaring is één van de belangrijkste doelen van een organisatie. Vooral in de huidige uitbreiding van de diensteneconomie. Field service teams zijn voor het bedrijf van onschatbare waarde omdat ze alles in huis hebben om een uitstekende klantervaring te bieden. Hoe uw buitendienst medewerkers samenwerken met klanten is een belangrijk onderdeel van het opbouwen van een goede customer engagement en bij het concurreren binnen de diensteneconomie.

Een voorbeeld van goede klantenservice is het 'surprise and delight' model, waarbij organisaties alles in het werk stellen om onverwachte en positieve dingen te doen voor klanten om zo hun verwachtingen te overstijgen. Het verrassen is meestal het toevoegen van waarde aan de klantervaring, het blij maken gaat er vooral om dat er meer wordt gedaan dan de klant verwacht.

Als u zich afvraagt of uw organisatie dit kan realiseren, zou u zich enkele vragen moeten stellen:

- › Hebben mijn buitendienst medewerkers accurate, up-to-date gegevens die de klant centraal stelt?
- › Hebben we zicht op het complete klantenbestand, dat wat de klant vraagt en wie wij kennen bij de klant?
- › Zijn we in staat om de juiste mensen met de juiste vaardigheden en kennis te sturen zodat het probleem telkens meteen goed opgelost kan worden?
- › Kunnen mijn teams anticiperen op de behoeften van de klant en proactief handelen?

Prodware kan u helpen bij het beantwoorden van dit soort vragen. Prodware is een internationaal bedrijf dat is gespecialiseerd in het aanbieden van bedrijfssoftware gebaseerd op Microsoft-oplossingen, zoals Microsoft Dynamics 365. Als Microsoft Certified Partner met meerdere Gold- en Silver-competenties biedt Prodware de nodige ervaring en kwaliteit om u als klant in meerdere disciplines te helpen bij het maken van verantwoorde keuzes voor uw organisatie binnen de service management industrie.

Microsoft Partner
Gold Customer Relationship Management
Gold Enterprise Resource Planning
Gold Application Development

10 voordelen van prognose-analyses en machine learning

1. Nauwkeurigere diagnosemogelijkheden
2. Beter managementbeslissingen
3. Afgenomen downtime
4. Cross- en upsell mogelijkheden
5. Preventieve bevoorrading en service
6. Geoptimaliseerde reistijden
7. Minder brandstofverbruik
8. Afgenomen servicekosten
9. Overtroffen Service Level Agreements (SLA's)
10. Maximalisatie concurrentievoordeel





Prodware in cijfers

€181,8 M
OMZET 2015

BEURSGENOTEERD
AAN DE ALTERNEXT
PARIJS (ALPRO)

42
VESTIGINGEN

N°1
MICROSOFT
DYNAMICS CRM
(EMEA)

1 275
MEDEWERKERS

+19 000
KLANTEN

14
LANDEN

N°1
MICROSOFT
DYNAMICS ERP
(EMEA)

Prodware, opgericht in 1989, is een internationale groep gespecialiseerd in ontwikkeling en integratie van branchespecifieke bedrijfsoplossingen voor organisaties. Prodware is Microsofts grootste partner in EMEA en heeft 1275 medewerkers die ondersteuning bieden aan meer dan 19.000 klanten in 14 landen.

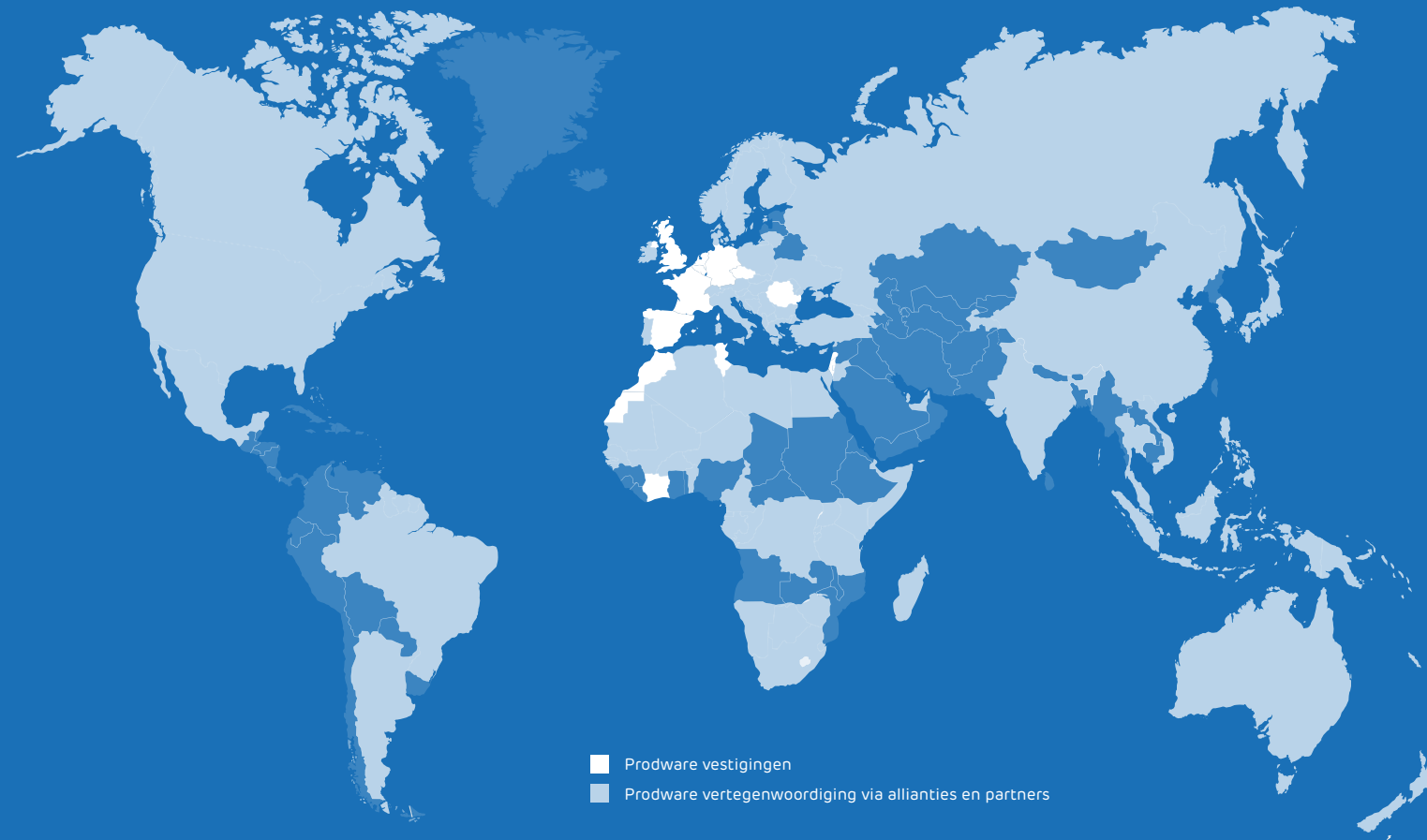
Prodware werkt al vele jaren samen met haar klanten bij het inzetten van IT voor het vergroten van hun klantbinding (met CRM-software), het verbeteren van hun bedrijfsprocessen (met ERP-software) en het verhogen van hun productiviteit (met tools als Business Intelligence software en Office 365). Dit zowel on-premise als online, via Microsoft en via een eigen datacenter. Kijk voor meer informatie op www.prodware.nl.

DE INTERNATIONAAL GEVESTIGDE PRODWARE GROEP GARANDEERT OVERAL HETZELFDE HOGE KWALITEITSNIVEAU. ONZE BUITENLANDSE ZUSTERONDERNEMINGEN EN ONS NETWERK VAN ALLIANTIES EN PARTNERS STELLEN ONS IN STAAT OM ONZE OPLOSSINGEN IN MEER DAN 75 LANDEN AAN TE BIJEN.

- > Eén aanspreekpunt
- > De technische expertise van Prodware overal beschikbaar en altijd in de buurt
- > Gegarandeerd hoog kwaliteitsniveau
- > Lokaal geworteld en afgestemd op lokale vereisten (fiscaal, procedureel, enz.)
- > Lokaal softwareonderhoud van het hoogste niveau (minder kosten en in de buurt)
- > Standaardisering van procedures en oplossingen
- > Kostenbeheersing door raamcontracten met Prodware



De wereld van Prodware



www.prodware.nl

Informatie Nederland: +31 (0) 418 683 500



Prodware Nederland

Van Voordenpark 1A, 5301 KP Zaltbommel
info@prodware.nl

