

Koning & Hartman automatiseert service-order proces: Minder rijden, meer werken

Datum: 16-6-2011

Amsterdam, 16 juni- De service-organisatie van Koning & Hartman handelt jaarlijks vele duizenden storings- en onderhoudsopdrachten af. Om deze efficiënter in te plannen en de bijbehorende administratie sneller te verwerken, werkt Koning & Hartman sinds kort met Tensing Field Service Solution.

De 60 service-engineers van Koning & Hartman verhelpen jaarlijks zo'n 12.000 storingen aan telecommunicatie- en telematicavoorzieningen. Daarnaast voeren ze per jaar een kleine 5.000 preventieve onderhoudsopdrachten uit.

Het handmatig inplannen van deze orders is een tijdrovende en complexe bezigheid. Om dit probleem aan te pakken en zo klanten nog beter van dienst te zijn, besloot Koning & Hartman onlangs de service-organisatie verder te automatiseren door de implementatie van Tensing Field Service Solution.

Het systeem leidt direct tot een aantal grote voordelen bij de verwerking van storings- en onderhoudsopdrachten. Zo stelt de planningssoftware van het systeem via de GPS-plaatsbepaling op de PDA's van de service-engineers vast waar zij zich bevinden. Op basis daarvan selecteert de Scheduler de service-engineer die een order het beste uit kan voeren en zich het dichtst bij de klantlocatie bevindt.

Bij de klant aangekomen geeft de service-engineer aan dat hij met zijn werkzaamheden begint, welke materialen hij gebruikt en na afloop van de werkzaamheden meldt hij de order gereed. Deze informatie wordt automatisch verstuurd naar kantoor, waar verdere administratieve afhandeling en facturatie in orde wordt gemaakt.

Richard den Braber, Director Managed Services bij Koning & Hartman, is enthousiast over deze nieuwe manier van service-planning. "We krijgen veel storingsmeldingen binnen met korte call-to-fix tijden. Dat zet de planning onder tijdsdruk. In de nieuwe situatie kunnen we met behulp van de planningssoftware efficiënter plannen dan 'met de hand'. Onze service-engineers zijn minder tijd kwijt met reizen en handelen meer opdrachten af binnen hun normale werkrooster. We streven ernaar om zo'n 80% van de service-orders automatisch in te plannen."

Ook verdere ontwikkelingen staan niet stil. Koning & Hartman wil naar een systeem waarbij klanten hun eigen service-orders kunnen invoeren, zodat deze zonder menselijke tussenkomst in het ERP-systeem worden verwerkt en automatisch worden ingepland.

-----Einde Persbericht-----