



expandit

# Waarom heb je Field Service Management Software nodig?

- de basis die je dient te kennen

Verduidelijkt alles van naadloze planning tot service-optimalisatie

# BESPAAR TIJD EN GELD EN GROEI MEER EFFECTIEF MET FIELD SERVICE MANAGEMENT SOFTWARE

Als je op zoek ben naar een betere manier om je buitendienstmedewerkers te managen, maar niet weet waar je moet beginnen, dan is dit de juiste gids voor jou.

Het geeft inzicht in de uitdagingen rond field service management en de manieren waarop digitale software kan bijdragen aan een oplossing - om een slimmere, veiligere en meer efficiënte organisatie te creëren.

Of je nu een klein bedrijf of een grote onderneming hebt, het implementeren van de juiste oplossing voor buitendienstbeheer kan je activiteiten aanzienlijk verbeteren, tijd en geld besparen en je bedrijf helpen groeien. Door de juiste oplossing te implementeren, kunnen bedrijven deze uitdagingen het hoofd bieden en profiteren van verbeterde efficiëntie, lagere kosten en verhoogde klanttevredenheid.

Het implementeren van de juiste field service management software is belangrijker dan ooit - wij delen onze kennis op deze pagina's in de hoop jou op het juiste pad te zetten naar field service succes.







# WAT IS FIELD SERVICE MANAGEMENT ?

---

Field service management is het proces van het coördineren van alle operaties uitgevoerd door een field service organisatie, zoals service plannen, de buitendienst aansturen, opdracht status beheren en factureren.

Field Service Management-software verwijst naar elke vorm van software die wordt gebruikt om het beheer van middelen af te handelen. Het is een tool die wordt gebruikt door bedrijven die hun bedrijf en werknemers willen organiseren en tegelijkertijd de beste klantenservice willen bieden.

Doorgaans is het doel om ervoor te zorgen dat het bedrijf de servicetaken bijhoudt en dat de juiste werknemers naar de juiste opdrachten worden gestuurd. Om dit te doen, stroomlijnt en automatiseert het de belangrijkste processen of taken die betrokken zijn bij het beheer van buitendienstmedewerkers en diensten.

Het dekt alle taken, verantwoordelijkheden en activiteiten die betrokken zijn bij het beheer van deze operaties - van taakplanning en verzending tot compliance en backoffice-administratie.

Daarnaast moet je voldoen aan de verwachtingen van klanten, de productiviteit van medewerkers bijhouden, werkorders beheren, servicegeschiedenis opslaan en ervoor zorgen dat je planningsysteem altijd up-to-date is. Verouderde processen en verschillende systemen kunnen leiden tot een gebrek aan informatie, tijdverlies en gefrustreerde klanten.

Field Service Software lost deze uitdaging op door de juiste gegevens op de juiste plaatsen te verbinden en functies te bieden die jou helpen om van reactieve service naar proactieve service te gaan.



# WIE GEBRUIKT HET?

---

Field Service Management software wordt vaak door installatie-, reparatie-, onderhouds-, en servicebedrijven geïmplementeerd .

Hieronder ondernemingen onderverdeelt in veel verschillende industriesectoren. Een paar voorbeelden zijn:

- HVAC
- Constructie, hernieuwbare energie en professional services
- Eigendom en faciliteit onderhoud
- Engineering - on site inspecties, onderhoud en reparatie
- Wegennet - onderhoud en reparaties
- Telecom - installaties en reparaties van kabels
- Nutsvoorzieningen - onderhoud en reparatie van infrastructuur

## **...OF MET ANDERE WOORDEN**

...als je naar buiten gaat / het kantoor verlaat, dan zou je een field service management software moeten gebruiken.

# FIELD SERVICE TYPES

Field service management software kan worden opgesplitst in services waarvoor ze bedoeld zijn om mee te werken. Of het nu correctief, preventief of proactief is, onderhoud aan apparatuur moet worden uitgevoerd.



## Installatie

Zodra een klant apparatuur koopt, dient het door experts geïnstalleerd te worden binnen hun werk omgeving. Een buitendienstmedewerker zorgt ervoor dat de installatie correct wordt uitgevoerd en dat deze volledig in bedrijf is vanaf het begin, en daarmee de lat legt voor de standaard van de toekomstige operatie.

## Onderhoud

Het onderhouden van apparatuur is arbeidsintensief. Aangezien reparatietijd duur is en de tijd om op een incident te reageren kan leiden tot buitensporige uitvaltijd, is het het beste om vooraf geplande activiteiten uit te voeren om de apparatuur te onderhouden voordat deze kapot gaat. Voorbeelden hiervan zijn het inspecteren en vervangen van versleten onderdelen voordat ze volledig uitvallen.

## 3 typische categorieën van field services onderhoudsactiviteiten

**Correctief:** Als een product kapot gaat, wordt er een buitendienstmedewerker naar de locatie van de klant gestuurd om het te repareren. Bovendien, als een machine niet werkt zoals bedoeld, kan kalibratie nodig zijn. Zowel reparatie als kalibratie zijn verschillende soorten "correctief" onderhoud.

**Preventief:** Preventief onderhoud is het geplande onderhoud van apparatuur en bedrijfsmiddelen om ze draaiende te houden, de prestaties te verbeteren en kostbare ongeplande "downtime" als gevolg van onverwachte uitval van apparatuur te voorkomen.

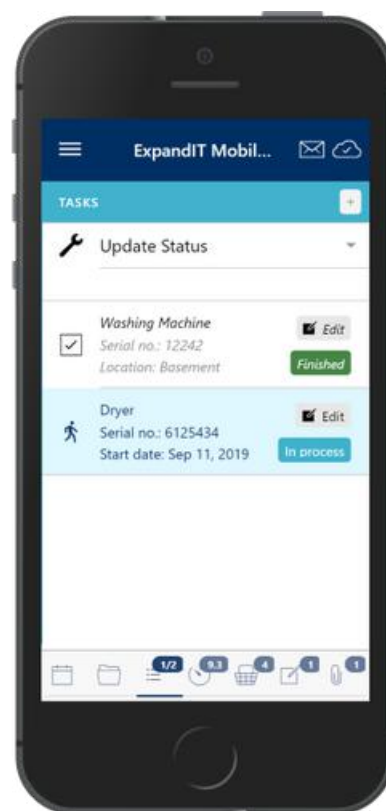
**Proactief:** Proactief onderhoud is alle soorten onderhoud die worden uitgevoerd voordat er significante storingen of storingen optreden. Het doel is om ongeplande "downtime", uitval van apparatuur en risico's in verband met het gebruik van defecte apparatuur te verminderen.

# VOORDELEN VAN FIELD SERVICE MANAGEMENT SOFTWARE

Bedrijven die buitendienstsoftware in hun workflow opnemen, kunnen hun productiviteit in termen van dagelijks voltooide taken aanzienlijk verhogen.

Software voor buitendienstbeheer kan je processen vereenvoudigen en de efficiëntie van je bedrijf op vele manieren verbeteren. De belangrijkste voordelen van het gebruik van buitendienstbeheerssoftware worden hier beschreven:

- **Efficiënt plannen**
- **Geoptimaliseerde routing**
- **Realtime resource locatie monitoring**
- **Toegang tot informatie - online/offline**
- **Gebruikerstoegang**
- **Snellere facturatie**
- **"First-time fix rate"**
- **Papierloze werken**
- **Verbeterde klanttevredenheid**
- **Uitgebreide analyses**







# JONGLEER JIJ MET WAAR JE TEAM ZOU MOETEN ZIJN OF VERWACHT WORDT TE ZIJN?

## 1. EFFICIËNT PLANNEN

Buitendienstpersoneel is vaak gedecentraliseerd, met de werknemers in het veld. Dit maakt handmatige planning inefficiënt en omslachtig, soms zelfs foutief. Field service management tools zijn uitgerust met slimme planningsfuncties om dit op te lossen. Deze identificeren de positie van elke werknemer en de taak kan worden toegewezen aan de dichtstbijzijnde werknemer met de juiste vaardigheden. Dit bespaart bedrijven tijd en moeite en elimineert bovendien overlappende en dubbele taken. Managers krijgen ook beter zicht op de voortgang van hun veldwerkers.

## 2. GEOPTIMALISEERDE ROUTING

Lange reistijden zijn normaal voor buitendienstmedewerkers. Field service software kan de tijd die de buitendienst op de weg doorbrengt drastisch verlagen. Door de buitendienstmedewerker een optimale route toe te wijzen is het resultaat meteen zichtbaar. Kortere reistijden betekent dat meer opdrachten per dag voltooid kunnen worden en tegelijkertijd op brandstof en andere uitgaven bespaard kan worden..

## 3. REALTIME RESOURCE LOCATIE MONITORING

Met Field Service Management kun je resources in het veld in realtime bewaken en identificeren. Volg apparatuur, uitrusting en voertuigen en registreer het gebruik van verschillende items. Voor buitendienstmanagementbedrijven is het absoluut noodzakelijk dat hun buitendienstmedewerkers toegang hebben tot hun aangewezen roosters terwijl ze niet op kantoor zijn.

Software voor buitendienstbeheer stelt operationele managers in staat om de realtime locatie van alle buitendienstmedewerkers te beheren. Het is gemakkelijker en sneller om werkorders toe te wijzen en taken van dag tot dag te beheren.



#### **4. TOEGANG TOT INFORMATIE - ONLINE & OFFLINE**

Onvoldoende informatie over een actieve taak kan tot meerdere telefoontjes naar het kantoor leiden. Dit is een cruciaal aspect dat Field Service Management software aanpakt. Met de juiste software kun je nauwkeurig opdracht info vastleggen en op info vertrouwen zoals vereiste onderdelen, geschiedenis en gependeerde tijd. Dit resulteert in kortere tijden die buitendienstmedewerkers spenderen aan het zoeken naar benodigde onderdelen en informatie. Het kan tevens de "first time fix rates" voor klanten verbeteren omdat de juiste materialen voor de opdracht op je juiste manier worden getoond.

#### **5. GEBRUIKERSTOEGANG**

De software dient toegankelijke formaten te voorzien van alternatieve manieren om informatie te presenteren aan mensen die er geen toegang toe hebben in het originele geschreven formaat.

Voorbeelden van toegankelijke formaten zijn audio, print en digitale tekst conform met toegankelijkheid standaarden. Lighthouse is een van meerdere geautomatiseerde tools voor het testen van toegankelijkheid.

#### **6. SNELLERE, NAUWKEURIGERE FACTURATIE**

Als je organisatie nog steeds papieren offertes gebruikt zal je facturatie-cyclus waarschijnlijk ook langer duren dan gewenst. Het duurt wellicht meerdere weken om het uitgevoerde werk na te controleren nadat alle data handmatig is ingevoerd. Het gevolg hiervan is dat de betaalcyclus langer duurt dan verwacht.

Met Field Service Management software, kunnen buitendienstmedewerkers snel en eenvoudig alle details van het veld sturen, zoals bijvoorbeeld materialen en onderdelen, handtekeningen van klanten, formulieren, verbruikte tijd op de taken en foto's van het eindresultaat van de opdracht.

Veel bedrijven zien een reductie van 30 dagen of meer in hun facturatiecyclus met een Field Service Management oplossing. Dit vertaalt zich in een betere en meer consistente cashflow voor je bedrijf.



## **7. "First-time fix rate"**

"First-time fixes" kunnen een directe impact hebben op hoe klanten over de service van een organisatie denken. Als een probleem niet gedurende het eerste bezoek wordt opgelost kan dit irritaties opwekken bij de klant. Dit is vaak het gevolg van missende materialen en expertise. Bovendien, kost het de organisatie meer door extra planning, meer brandstof verbruik, boetes voor vertraagde service , en meer.

Met slimme planningsmogelijkheden in Field Service software, wordt de juiste specialist met de juiste vaardigheden op de opdracht gezet. Voorraadbeheer zorgt ervoor dat de onderdelen beschikbaar zijn. Problemen kunnen tevens duidelijker gecommuniceerd worden en het zorgt ervoor dat de medewerkers de juiste apparatuur voor de opdracht bij zich hebben.

## **8. Papierloos werken**

Handmatige overdracht van informatie is gevoelig voor fouten en dubbele vermeldingen. Om dergelijke lastige situaties te voorkomen, beschikt Field Service Management-software over geautomatiseerde mogelijkheden om fouten van massa's papierwerk te elimineren. De software verhindert effectief dubbele ingevoingen en het verliezen van gegevens. Het zorgt tevens voor realtime analyses en bij het verdelen van het werk.

## **9. Verbeterde klanttevredenheid**

Klanttevredenheid is de grootste bepalende succesfactor in field services. Field Service Management software kan de klanttevredenheid op zoveel manieren verbeteren. Met route optimalisatie, mobiele toegang tot informatie en door de meest geschikte resource naar de opdracht te sturen, kunnen buitendienstmedewerkers opdrachten beter en sneller voltooien. Bovendien zorgt de mogelijkheid om SMS, e-mails en interne berichten te verzenden in belangrijke stadia van een serviceorder ervoor dat de buitendienstmedewerker en de klant synchroon lopen. Dit vergroot ook de betrokkenheid tussen buitendienstmedewerkers en klanten.

## **10. Uitgebreide analyses**

Een belangrijk aspect van de groei van een bedrijf is begrijpen hoe je ervoor staat. Door de zwakke punten en potentiële problemen te kennen, weet je een bedrijf waar de inspanningen op de juiste manier op moeten worden gericht.

Bedrijven kunnen toegang krijgen tot belangrijke gegevens, zoals gemiddelde reparatietijd, voltooien van een serviceopdracht, het aantal dagelijks geplande en voltooide opdrachten, vervolfbezoeken, wachttijden en meer. Deze informatie voorziet tevens in mogelijkheden voor het verbeteren van de efficiency.



# OVERWEGINGSFACTUREN BIJ DE AANSCHAF VAN FIELD SERVICE MANAGEMENT SOFTWARE

De duurste Field Service Management software is niet altijd het beste voor iedere organisatie. Tevens is de goedkoopste software niet altijd de beste oplossing.

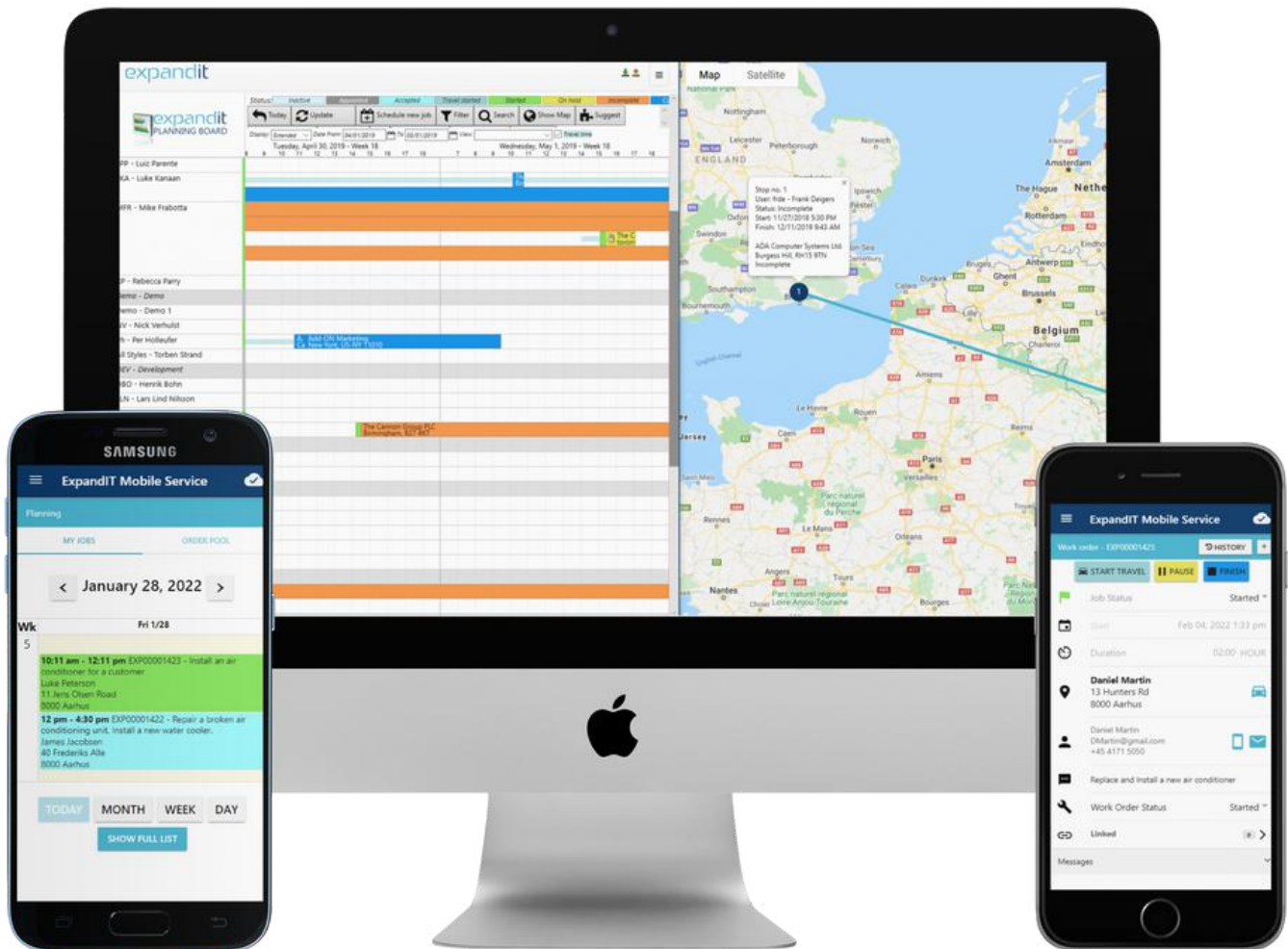
Hier zijn een aantal overwegingsfactoren voorafgaand aan de aanschaf van software:

**1. Kosten-efficiëntie** - Veel factoren hebben invloed op de cost-efficiëntie van een product. Dit omvat buitendienstmedewerkers, zakelijke behoeften, aantal gebruikers, implementatietype en systeemaanpassing. Je moet ook rekening houden met andere uitgaven buiten de abonnementskosten. Deze omvatten implementatiekosten, trainingskosten en technische ondersteuning.

## **2. Implementatie - cloud, on-premise of als een hybride van de twee opties?**

Bedrijven die op zoek zijn naar mobiliteit zullen op zoek gaan naar cloud-gehoste oplossingen. Degenen die hun systeem veiliger willen maken voor toegang van buitenaf, moeten kiezen voor on-premise software. Een hybride systeem is ideaal voor bedrijven die nog niet zeker weten welke implementatieoptie voor hen de beste is. Om te bepalen welke implementatieoplossing je moet kiezen, moet je tevens naar de kosten op lange termijn kijken. Voeg aanpassingen, gegevenstoegang en integratie met bestaande software zoals het ERP-systeem toe.

**3. Schaalbaarheid** - Overweeg aanpassingsvermogen aan veranderende behoeften bij het selecteren van software. Zelfs als je een beperkt budget hebt, is het nog steeds een goed idee om naar plannen te kijken die duurder zijn dan wat je nu kunt veroorloven. Op deze manier kun je in de toekomst voor die plannen kiezen wanneer je behoeften toenemen.



**4. Gebruiksvriendelijkheid** - Service professionals moeten eenvoudig toegang hebben tot informatie van de opdracht en de planning. Omdat zowel buitendienstmedewerkers als administrators het systeem gebruiken, heb je een intuïtief en gebruiksvriendelijke gebruikersinterface nodig.

**5. Integratie** - Door ervoor te kiezen om je buitendienstbeheersoftware te integreren met andere systemen, kun je het de planners makkelijker maken om de workflows van de werknemers te stroomlijnen. ExpandIT integreert met Microsoft Dynamics ERP-systemen. Dit houdt in dat gegevens naar behoefte kunnen worden opgehaald, wat ervoor zorgt dat planners en de buitendienst zich efficiënter op een service bezoek kunnen voorbereiden.

**6. Mobiliteit** - Flexibiliteit en mobiliteit in tools voor buitendienstbeheer verhogen eenvoudig de productiviteit en efficiëntie van buitendienstmedewerkers. Hiermee kunnen ze het papierwerk onmiddellijk voltooien en realtime updates en verzoeken indienen. ExpandIT verbindt de buitendienst met de informatie die ze nodig heeft om overal te kunnen werken, zelfs offline!





# NALEVING EN TRANSPARANTIE



## Het draait allemaal om het hebben van de juiste tools

Als manager is het jouw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat het werk is gedocumenteerd, de werkzaamheden conform zijn, de procedures worden gevolgd en je werknemers veilig zijn.

Buitendienstmedewerkers hebben veel aan hun hoofd, waarvan het minste vaak papierwerk is. Met meerdere taken per dag en buitendienstmedewerkers die op verschillende locaties werken, kan het een uitdaging zijn om papierwerk af te handelen en te beheren. Buitendienstmedewerkers zijn gefocust op het leveren van uitzonderlijke klantenservice en mogen niet worden belast door omslachtig papierwerk.

Field Service Software houdt het papierwerk bij, zodat alle belangrijke documentatie en handtekeningen zich op een plek bevinden. Met ExpandIT, hoeft de buitendienst zich geen zorgen te maken om papierwerk te verzamelen voor het verlaten van een opdrachtlocatie, in plaats daarvan kunnen ze de informatie digitaal registreren op hun mobiele apparaat.

Het kan lastig zijn om de naleving te behouden als je niet over de juiste tools of volledig inzicht in je activiteiten beschikt. Field Service Software geeft je buitendienstmedewerkers het benodigde gereedschap om transparant te zijn. Handtekeningen en foto's kunnen voor/na het werk genomen worden zodat al het werk volledig gedocumenteerd, naar de klant gemaild en met de facturatie meegenomen is. De volledige geschiedenis wordt bijgehouden zodat ernaar verwezen kan worden.

Iedereen - inclusief de buitendienstmedewerkers, de klant en het kantoor - heeft een up-to-date service geschiedenis. Dit verbetert niet alleen de transparantie en bouwt vertrouwen op bij de klant, maar het kan je ook helpen om snel en kosteneffectief te reageren op audits wanneer dat nodig is.

# Compliance tools



## 1. Gedetailleerde Checklists

Er mag geen verwarring zijn over wat te doen. Buitendienstmedewerkers hebben gedetailleerde checklists nodig die systematisch elke stap in de nalevingsprocedures doorlopen. In plaats van de juiste weg te moeten bedenken, volgen ze gewoon mee.

## 2. Digitale Formulieren

Papierwerk kan verloren gaan, of vernietigd worden. Digitale formulieren zijn gemakkelijker toegankelijk, sneller in te vullen en de gegevens gaan automatisch naar een uitgebreide database die later kan worden gecontroleerd om naleving te bewijzen.

## 3. Mobiel Toegankelijk

Belangrijke instructies moet centraal staan. Door nalevingscontrolelijsten en digitale formulieren toegankelijk te maken via mobiele apparaten, krijgt je toegang tot deze essentiële informatie op een werklocatie.

## 4. Full Automation

Naleving en veiligheid laat niets aan het toeval over. In plaats van erop te rekenen dat buitendienstmedewerkers de juiste procedures volgen, kun je die procedures waar mogelijk automatiseren zodat de juiste stappen automatisch plaatsvinden.

## 5. Verplichte workflows voor de buitendienst

Soms de buitendienst bepaalde formulieren invullen voordat ze locaties betreden, bijvoorbeeld: risicoanalyses of een methodeverklaring. Deze formulieren kunnen verplicht worden gesteld in ExpandIT, wat betekent dat buitendienstmedewerkers de klus pas kunnen klaren als deze zijn ingevuld. Verplichte formulieren kunnen buitendienstmedewerkers door de stappen leiden die nodig zijn voor een procedure, waarbij wordt aangegeven wanneer de benodigde handtekeningen en metingen te verkrijgen die anders tijdens een ingewikkelde inzet zouden kunnen worden vergeten.

## 6. Klantinformatie beheren

Stel je voor dat als je documentatie op papier is, je een plek moet vinden om het op te slaan en mogelijk personeel moet inhuren om het archief te beheren. Bij het voltooien van een taak kunnen buitendienstmedewerkers worden gevraagd om een klanten naar hun handtekening op hun mobiele apparaat te vragen. Goedkeuring krijgen van uw klanten is belangrijke informatie en helpt uw bedrijf compliant te blijven door ervoor te zorgen dat het werk door de klant is geaccepteerd.

## 7. Al je gegevens op één, veilige locatie

Met ExpandIT worden alle documenten, papierwerk, formulieren en certificaten opgeslagen. Dit betekent dat alle relevante informatie direct toegankelijk is als je organisatie bijvoorbeeld een audit ondergaat.

# FIELD SERVICE IN GETALLEN

48%

van de service- en  
installatiebedrijven  
gebruikt een field service  
management systeem

52%

van de service- en  
installatiebedrijven  
gebruikt nog steeds  
handmatige processen

Wist je dat  
54%

VAN DE BUITENDIENSTMEDEWERKERS ZEGT  
DAT HUN GROOTSTE UITDAGING HET  
CONTROLLEREN VAN HET WERKVERLEDEN  
VÓÓR HET BEZOEK IS

Andere uitdagingen



Inzicht in materialen



Toegang tot werkverleden



Werk- en reistijd bijhouden

## FIELD SERVICE MANAGEMENT SOFTWARE LOST DEZE UITDAGINGEN OP

Wist je dat

80%

van de service- en  
installatiebedrijven zegt  
dat mobiele buitendienst  
nodig is om de efficiëntie  
en snelheid van het  
personeel te verbeteren

Het implementeren van een oplossing  
voor buitendienstbeheer helpt je niet  
alleen om concurrerend te blijven, maar  
verbetert ook de klanttevredenheid







## SAMENGEVAT

Het technologische landschap ontwikkelt zich snel en zet alleen koers naar nieuwe uitdagingen. Field Service Management software is niet langer een optionele toevoeging maar een "must-have"-tool voor jou zodat succesvol kunt zijn in een zeer concurrerende markt.

**Misschien is het tijd om uw buitendienstbedrijf te automatiseren?** Houden uitdagingen op het gebied van buitendienstbeheer jouw bedrijf tegen? Weet jij hoe je moet optimaliseren in functie van de reële behoeften van het bedrijf?

ExpandIT is een SaaS oplossing, beschikbaar vanaf iedere locatie, op elk moment en op elk apparaat voor al je medewerkers. Of je nu met een tablet werkt op een vliegveld, op het kantoor bent, of in het veld, ExpandIT geeft e toegang tot je gehele organisatie. ExpandIT biedt een oplossing voor realtime gegevenstoegang en mobiele technologie welke het mogelijk maakt om de buitendienst en de klanttevredenheid te verbeteren.

Je kent de pijnpunten die je wilt oplossen met een field service oplossing beter dan wie dan ook. Zorg ervoor dat de oplossing niet alleen deze problemen oplost, maar ook de mogelijkheid biedt om samen met je organisatie te groeien. Vermeid een systeem wat nu werkt maar in de toekomst niet meer voldoet.

**Als een van de uitdagingen op het gebied van buitendienstbeheer in deze gids jou bekend voorkomt, wordt het tijd om contact op te nemen met: [sales@expandit.com](mailto:sales@expandit.com)**



## EEN FIELD SERVICE MANAGEMENT SOFTWARE HELPT JE BEDRIJF MET:

- ✓ VERSTERK JE BUITENDIENST
- ✓ STROOMLIJN PROCESSEN
- ✓ VERBETER COMMUNICATIE
- ✓ AUTOMATISEER TAKEN

NEEM VANDAAG NOG **CONTACT** MET  
ONS OP OM ERACHTER TE KOMEN HOE  
EXPANDIT JOUW ORGANISATIE KAN  
HELPEN!

[WWW.EXPANDIT.COM](http://WWW.EXPANDIT.COM)