

GEBRUIKSGEMAK IS DE SLEUTEL VOOR EEN SUCCESVOLLE FIELD SERVICE SOFTWARE IMPLEMENTATIE

DE VERBONDEN ORGANISATIE- VERBIND
DE BUITENDIENST EN HET KANTOOR



GEBRUIKSGEMAK EN
ADOPTIE

IMPACT OP HET
DAGELIJKE LEVEN
VAN DE
BUITENDIENST
MEDEWERKER

NEEM DE STRESS WEG
VAN SERVICE
MANAGEMENT



BRUIKBAAR & GEBRUIKSVRIENDELIJK IS VITAAAL VOOR EEN SUCCESSVOLLE IMPLEMENTATIE VAN FIELD SERVICE SOFTWARE

Hoewel goede bruikbaarheid vaak onopgemerkt blijft, kan de impact van slechte bruikbaarheid aanzienlijk zijn. Een gebruiksvriendelijke interface kan de efficiëntie verbeteren, fouten verminderen en de acceptatiegraad van gebruikers verhogen. Een verwarrende of onhandige interface daarentegen kan leiden tot frustratie en weerstand tegen verandering.

Simpel gezegd: bruikbaarheid is belangrijk omdat het uw succes kan maken of breken. Oplossingen voor buitendienstbeheer hebben het potentieel om de taken van werknemers te vereenvoudigen, op voorwaarde dat de werknemers baat hebben bij het gebruik ervan.

Dienstverlenende organisaties zijn voortdurend op zoek naar manieren om de kwaliteit en effectiviteit van hun dienstverlening te verbeteren. Het implementeren van goede buitendienstsoftware kan de mogelijkheid verbeteren om uw middelen beter te beheren.

ExpandIT zet sterk in op het verbeteren van het gebruiksgemak van onze software. De software moet bruikbaar en gebruiksvriendelijk zijn om het werk gemakkelijker, sneller en beter te maken.

Kortom, de buitendienstmedewerkers moeten van de software houden – motivatie is een belangrijk element, waarbij de medewerkers gewoon graag met de software werken en daardoor automatisch productief zijn. Daarnaast biedt compliance de werknemer of onderaannemer een bewijs van werk.



WIST U DAT...

74%

**VAN FIELD SERVICE ORGANISATIES
BESCHOUWEN FUNCTIONALITEIT OF
GEBRUIKSGEMAK ALS TOPPRIORITEIT
BIJ HET KIEZEN VAN
NIEUWE SOFTWARE**

Organisaties zijn meestal op zoek naar een buitendienstoplossing die een snelle implementatie en een snelle leercurve heeft en bovendien geweldige ondersteuning en geweldig trainingsmateriaal biedt en het mogelijk maakt om toekomstige behoeften te ondersteunen, zoals het opleiden van nieuwe werknemers.

In gesprek met een nieuwe klant horen we vaak hoe belangrijk bruikbaarheid is. Het vertaalt zich naar vragen als:

- Hoeveel training heeft mijn dispatcher of technicus in de buitendienst nodig?
- Hoeveel tijd kost het om er met mijn bedrijf mee aan de slag te gaan?
- Is er een gestroomlijnd trainingsproces dat zorgt voor een snelle leercurve?
- Wat gebeurt er als het misgaat?

Bruikbaarheid omvat alles van het gebruiksgemak van technologische oplossingen tot het opleidingsniveau van uw medewerkers om ze effectief te gebruiken. Wanneer de oplossingen intuïtief en gebruiksvriendelijk zijn, kunt u de trainingstijd verkorten en de operationele efficiëntie verbeteren. Dit vertaalt zich op zijn beurt in verbeterde productiviteit en winstgevendheid voor uw bedrijf.

Wanneer een oplossing gebruiksvriendelijk is, is de acceptatie sneller en kan deze in veel gevallen worden gebruikt als arbeidsvoordeel dat de tevredenheid van het personeel verbetert. Complexe oplossingen kunnen het adoptieproces lang en duur maken, wat het doel van het gebruik ervan tenietdoet - als het al wordt gebruikt!

Tijd besteden aan het leren van nieuwe, gecompliceerde manieren van werken kan weerstand oproepen. Veldwerkers kunnen heel goed teruggaan naar de manier waarop dingen vroeger werden gedaan of hun eigen, individuele manieren bedenken om de software te gebruiken.

VOORBEELD VAN **GEBRUIKSGEMAK** IN FIELD SERVICE SOFTWARE **BETEKENT** IETS IN HET **DAGELIJKSE LEVEN** VAN EEN **BUITENDIENSTMEDEWERKER**



Een buitendienstmedewerker die afhankelijk is van haar bril, werkt op een donkere plek. Ze ziet niet goed en moet in het donker turen om kleine tekst te lezen en mist een essentieel instructiedetail.

Stel je voor dat haar buitendienstoplossing op de mobiel grote knoppen, duidelijke kleurcontrasten en andere sterke visuele aanwijzingen heeft die slechte zichtbaarheid tot een non-issue maken. Ze kan dan haar werk afmaken terwijl ze nog steeds volledig profiteert van de software in plaats van te moeten stoppen en ergens anders heen te gaan met beter licht.

Een buitendienstmedewerker moet meerdere handtekeningen van klanten en specifieke stukjes informatie verzamelen voor nalevingsdoeleinden. Zijn mobiele apparaat vertelt hem welke informatie hij moet registreren, wanneer hij dat moet doen en waarschuwt of stopt als er iets wordt gemist.



De software maakt de "juiste" manier de enige manier om de klus te klaren in plaats van de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid bij de ingediende werknemer te leggen om elk detail goed te krijgen.



Denk aan een airconditioningtechnicus die een HVAC-systeem beoordeelt. Hij vindt een onderdeel dat mogelijk niet correct is geïnstalleerd. De buitendienstmedewerker kan in een compleet overzicht springen van historische details van eerdere onderhoudswerkzaamheden voor de klant, inclusief foto's van het item voor extra context.

Of een buitendienstmedewerker die verdwaalt en te laat komt omdat de routebeschrijving moeilijk te vinden en te begrijpen is.





WIST JE DAT...

DAT DE TIJD DIE WORDT BESTEED AAN HET ZOEKEN NAAR FUNCTIES OF HET WORSTELLEN MET EEN ONHANDIGE WORKFLOW, KAN OPLOPEN TOT 15 WERKDAGEN PER BUITENDIENSTMEDEWERKER PER JAAR?

ExpandIT Field Service is ontworpen om het implementatieproces gemakkelijker en sneller te maken voor veldwerkers. Door een intuïtieve en eenvoudige oplossing te bieden, zorgt het voor een snellere acceptatiegraad, wat uiteindelijk leidt tot een beter rendement op de investering (ROI). En de buitendienstmedewerkers kunnen hun werk op de best mogelijke manier doen, waardoor betere besluitvorming en resolutie mogelijk zijn.

Stel je eens voor wat moeilijk bruikbare software eigenlijk kost:

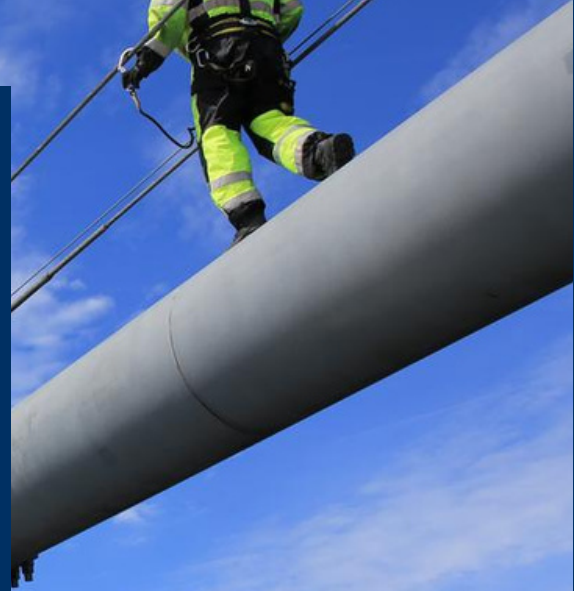
Laten we zeggen dat iedere medewerkers gemiddeld een half uur per dag verspilt aan het zoeken naar functies in een product, of het duurt gewoon langer dan noodzakelijk met gecompliceerde software om eigenlijk simpele taken uit te voeren. Gezien over een jaar betekent dit dat ongeveer 15 werkdagen per gebruiker zijn verloren.

De juiste oplossing brengt tal van voordelen met zich mee, zoals eenvoudigere workflows, verbeterde voltooiingspercentages en alle voordelen die het met zich meebrengt voor de buitendienstmedewerkers, de klanten en de service organisatie.

De buitenwereld werpt eindeloze obstakels op tussen de buitendienstmedewerkers en de software die ze nodig hebben. Als er maar een paar dingen fout gaan, zitten de buitendienstmedewerkers zonder belangrijke informatie en hulp, wat resulteert in taken die langer duren, minder winst opleveren of meer risico's met zich meebrengen.

Wanneer de buitendienstmedewerkers in het veld werken, zijn ze voor alles afhankelijk van buitendienstsoftware, van routebeschrijvingen tot geschiedenisdetails. En ze gebruiken de software vaak in donkere, vuile of zelfs onder gevaarlijke omstandigheden die het moeilijk maken om technologie naadloos te gebruiken.

BELANGRIJKSTE OVERWEGINGEN ... BEREID JE VOOR OM MET DE ANGST VAN DE MEDEWERKERS OM TE GAAN



In het algemeen, zijn mensen huiverig voor veranderingen. Ze voelen het meest op hun gemak met hun gewoontes en routines, dus het is niet gemakkelijk om ze uit hun comfortzone te halen. Verwacht te maken te krijgen met expliciete en impliciete weerstand van uw teams tijdens een digitaal transformatieproces.



De belangrijkste reden voor weerstand is angst voor het onbekende. Mensen weten wat ze missen, maar niet wat ze winnen. Nieuwe technologieën, vooral die welke taken automatiseren, maken werknemers vaak ongerust omdat ze vrezen dat technologie niet alleen de productiviteit verhoogt, maar ook kan leiden tot banenverlies.



Oudere en meer ervaren werknemers maken zich het meest zorgen omdat ze bang zijn dat hun waarde binnen de organisatie zal dalen. Ze kunnen ook bang zijn dat ze de nieuwe hulpmiddelen die ze hebben gekregen niet onder de knie zullen krijgen of ze kunnen zich zorgen maken over het toezicht op hun werk. Daarom moet je deze zorgen op een geruststellende en transparante manier aanpakken. Door eerlijk en empathisch te zijn tegenover de werknemers, bouw je vertrouwen op en overwin je de weerstand tegen verandering.



Een intuïtieve oplossing voor buitendienstbeheer geeft duidelijkheid over de uit te voeren werkzaamheden. Het maakt niet uit hoe uitgebreid de gereedschapskist is, of hoe opzichtig de toeters en bellen zijn. Als het gebruiksgemak niet groot is, zullen buitendienstmedewerkers de software niet of onvolledig of ongelovig gebruiken.



In het beste geval is dit een verspilling van de software. In het slechtste geval wordt het een showstopper voor de buitendienst en verspil je het potentieel van de software om de omzet te verhogen, kosten te verlagen, activiteiten te stroomlijnen, werknemers te behouden en klanten te binden. Net als elke andere nieuwe tool of technologie kan Field Service Management-software wellicht een leercurve hebben, maar dat is oké.

EXPANDIT NEEMT DE STRESS WEG VAN SERVICE MANAGEMENT

De juiste persoon op de juiste plek krijgen met de juiste tools is essentieel voor succesvolle buitendienstoperaties. De intuïtieve ExpandIT software bespaart de werknemer het gedoe met talloze stapels gekrabbelde notities, handmatige bonnen, foto's en meer. Een digitaal planningsbord, een bijbehorende kaart en een projectoverzicht bieden resource-planners toegang tot alle informatie die ze nodig hebben op één plek.

Het is waarschijnlijk onnodig om te zeggen, maar ExpandIT maakt het werk van buitendienstmedewerkers soepel en vlekkeloos. Het bespaart hen het gedoe van administratief werk, strijkt de kreukels glad en maakt het werk bevredigend. Buitendienstmedewerkers kunnen meer tijd besteden aan hun kerncompetentie van het repareren van machines en minder tijd besteden aan onproductief papierwerk.

Digitale planning - Elimineer papier, whiteboards, en uitstapjes naar kantoor door roosters digitaal goed toegankelijk te maken

Compleet overzicht - Geef resource planners een compleet overzicht van geplande taken en resources om optimalisatie te garanderen. Laat projectmanagers inzoomen op het plan om taken te identificeren die het budget of de deadlines overschrijden

Bewijs van werk, persoonlijke veiligheid, productiviteit - Communiceer en log belangrijke informatie met klanten en buitendienstmedewerkers via de software.

Status inzien - Resource planners kunnen snel de taakstatus bekijken, waardoor dubbele boekingen worden voorkomen en klanten op de hoogte kunnen worden gehouden. veldwerkers kunnen hun planning en werkbonnen overzichtelijk bekijken en beheren op hun mobiele apparaat, tablet of computer



EXPANDIT SOFTWARE HELPT UW ONDERNEMING

- ✓ **KLANTENSERVICE**
- ✓ **CONCURRENTIEVERMOGEN**
- ✓ **WERKPROCESSEN**
- ✓ **INNOVATIE**

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

WWW.EXPANDIT.COM

expandit