

WHITEPAPER

SERVICE & ONDERHOUD

IN 8 STAPPEN UW SERVICE-
EN ONDERHOUDSPROCES IN
DE BOUW DIGITALISEREN



Digitalisering zit 'm in eenvoud

INHOUDSOPGAVE

Transparante en beheersbare communicatie	3
Het service- en onderhoudsproces	4
Stap 1. Service of onderhoudsmelding	6
Stap 2. Melding opvolgen	8
Stap 3. Werkvoorbereiding	10
Stap 4. Planning	12
Stap 5. Realisatie	13
Stap 6. Beoordeling	14
Stap 7. Factuur versturen	15
Stap 8. Bewaken & data analyseren	16
Conclusie	17

TRANSPARANTE EN BEHEERSBARE COMMUNICATIE

De ketensamenwerking in het service- en onderhoudsproces is een complex proces. Informatie wordt volop uitgewisseld en veel verschillende ketenpartners communiceren met elkaar. Niet alleen binnen uw eigen organisatie, maar ook met de opdrachtgever, onderaannemer en andere ketenpartners. Dit brengt uitdagingen met zich mee. Bovendien is het voor veel bedrijven nog gebruikelijk om binnenkomende opdrachten handmatig te verwerken. Afgedrukte werkorders, e-mailberichten, Excel-bestanden en telefoongesprekken zijn nog vaak aan de orde van de dag. Dit kan leiden tot miscommunicatie, onnodige fouten en een gebrek aan gestandaardiseerde documentatie. Er is dus veel tijd nodig voor het archiveren, structureren en terugzoeken van informatie.

Voor een goede ketensamenwerking is het belangrijk dat u altijd real-time informatie kunt uitwisselen met ketenpartners. Dit kan alleen als u uw systemen goed op orde hebt én de systemen met elkaar zijn verbonden. Zorg daarom voor een softwareoplossing waarbij alle fases in het service- en onderhoudsproces geïntegreerd zijn in één systeem.

Maar waar begint u? Welke service- en onderhoudsprocessen kunt u digitaliseren en welke tools zijn handig?

In deze whitepaper nemen we u mee in het digitaliseren van het gehele service- en onderhoudsproces. We bespreken verschillende tips & tricks en kijken welke digitale oplossingen voor u geschikt zijn.

HET SERVICE- EN ONDERHOUDSPROCES

In het service- en onderhoudsproces maken we onderscheid tussen enerzijds instroommogelijkheden van opdrachten en anderzijds interne bedrijfsprocessen. Het service- en onderhoudsproces begint bij het ontvangen van een opdracht. Dit kan bijvoorbeeld een melding zijn van een bewoner, een woningcorporatie of beheerders van vastgoed, maar het kan ook planmatig onderhoud zijn. Na het ontvangen van een opdracht starten verschillende interne bedrijfsprocessen, onder andere: werkvoorbereiding, planning, realisatie, beoordeling en facturatie. Voor een transparant en een beheersbaar proces is het belangrijk dat al deze bedrijfsprocessen gedigitaliseerd zijn en met elkaar communiceren.

In deze whitepaper nemen we het gehele service- en onderhoudsproces in de bouw onder de loep. Per bedrijfsproces geven we u handvaten en tips over het digitaliseren daarvan.



STAP 1.

Binnenkomen van service- of onderhoudsmelding

Voordat u een servicemelding kunt oplossen moet de betreffende opdracht bij uw bedrijf binnenkomen. Een opdracht kan via verschillende manieren bij u binnenkomen. Een bewoner kan bijvoorbeeld een melding maken via e-mail, een telefoontje, een portaal of een platform. Of er komt een melding voor planmatig onderhoud binnen. Het is handig als al uw opdrachten gestructureerd via één kanaal binnenkomen. Dit geldt ook voor communicatie met uw ketenpartners. In dit hoofdstuk benoemen we verschillende digitale oplossingen die u kunt inzetten om opdrachten te verzamelen en die u kunt gebruiken om te communiceren met ketenpartners.

COMMUNICATIE MET KLANTEN EN PARTNERS

Stelt u zich eens voor, een bewoner maakt een melding van een probleem. Dit komt terecht bij de Vereniging van Eigenaren of direct bij de ontvanger (u). Om miscommunicatie te voorkomen is het belangrijk dat alle communicatie rondom deze melding duidelijk wordt vastgelegd. Hiervoor kunt u gebruik maken van een online communicatieplatform die gekoppeld is aan uw ERP-systeem. Uw klanten en partners kunnen een melding aanmaken in het platform. Uw medewerkers kunnen vervolgens gemakkelijk deze opdracht bekijken. Door alle communicatie rondom de opdracht op één platform te verzamelen heeft u altijd één vaste plek voor alle meldingen en inzicht in de status daarvan.

Is uw bedrijf betrokken bij het gehele bouwproces, van verkoop tot nazorg? Kies dan voor een communicatieplatform waarbij alles rondom kopersbegeleiding aan elkaar gekoppeld is. Het hele proces van verkoop tot nazorg beheert u dan op slechts één platform. Wanneer er problemen zijn aan bijvoorbeeld een woning kan een bewoner direct een servicemelding doen in het platform. Het is verstandig om te kiezen voor een platform waarop u een dossier kan bijhouden vanaf de bouw van de woning. Zo houdt u precies bij welk materiaal is gebruikt tijdens de bouw van bijvoorbeeld het huis. Als iets kapot gaat, kunt u in het dossier snel terugvinden welk materiaalonderdeel u nodig heeft.

AUTOMATISCHE SERVICEMELDING VIA INTERNET OF THINGS

Naast het aanmaken van meldingen door bewoners of andere partijen, kunnen servicemeldingen ook automatisch binnenkomen door het gebruik van Internet of Things. Internet of Things (IoT) refereert aan machines, sensoren en apparaten die via netwerken met elkaar communiceren. Door het plaatsen van sensoren in bijvoorbeeld kozijnen kunt u op afstand inzicht krijgen in de conditie van het kozijn en de verf. Hierdoor weet u exact wanneer onderhoud nodig is. Meer weten over Internet of Things? Download het whitepaper: [‘Internet of Things - 5 veelgestelde vragen in de bouw’](#).



SOFTWARE TIP

Bij de selectie van een ERP-oplossing is het verstandig om te kiezen voor een softwareoplossing die geïntegreerd is met een online communicatieplatform. Bij de ERP-oplossing 4PS Construct kunt u voor de ketensamenwerking in de nazorgfase gebruik maken van het communicatieplatform 4PS Control. Bent u betrokken bij u het gehele bouwproces? Dan kunt u HOOMCTRL gebruiken voor kopersbegeleiding en nazorg. Hier kunt u al uw informatiestromen op het gebied van service en onderhoud beheren. Zo kunt u binnenkomende meldingen zo efficiënt mogelijk afhandelen.

Daarnaast is het verstandig om te kiezen voor een softwareoplossing die mogelijkheden biedt op het gebied van IoT. Dan heeft u nu of in de toekomst de mogelijkheid om alles via IoT met elkaar te verbinden.

STAP 2.

Melding opvolgen

Na het ontvangen van een service of onderhoudsmelding, kunt u de melding opvolgen. Ondanks dat u met een online communicatieplatform kunt werken, is het mogelijk dat servicemeldingen en opdrachten toch via e-mail of pdf bij u binnenkomen. Er zijn handige koppelingen die óók deze aanvragen direct kunnen verwerken in uw softwareoplossing.

- > **Koppeling met WhiteVision:** Voor het inlezen van opdrachten kunt u gebruik maken van de WhiteVision-koppeling. De koppeling met WhiteVision zorgt ervoor dat u binnenkomende serviceorders volledig automatisch kunt verwerken. U hoeft enkel afspraken te maken op de manier waarop orders worden aangeleverd, bijvoorbeeld per e-mail of pdf. Door de koppeling met WhiteVision kunnen alle aanvragen omgezet worden in een digitaal bestand dat kan worden ingelezen in uw softwareoplossing.



SOFTWARE TIP

Kies voor een softwarepartner die de mogelijkheid biedt om uw softwareoplossing te koppelen met externe partijen. Er zijn veel partijen die handige tools aanbieden waarmee u uw ERP-oplossing kunt verrijken, bijvoorbeeld WhiteVision.

PLANMATIG ONDERHOUD BEHEREN

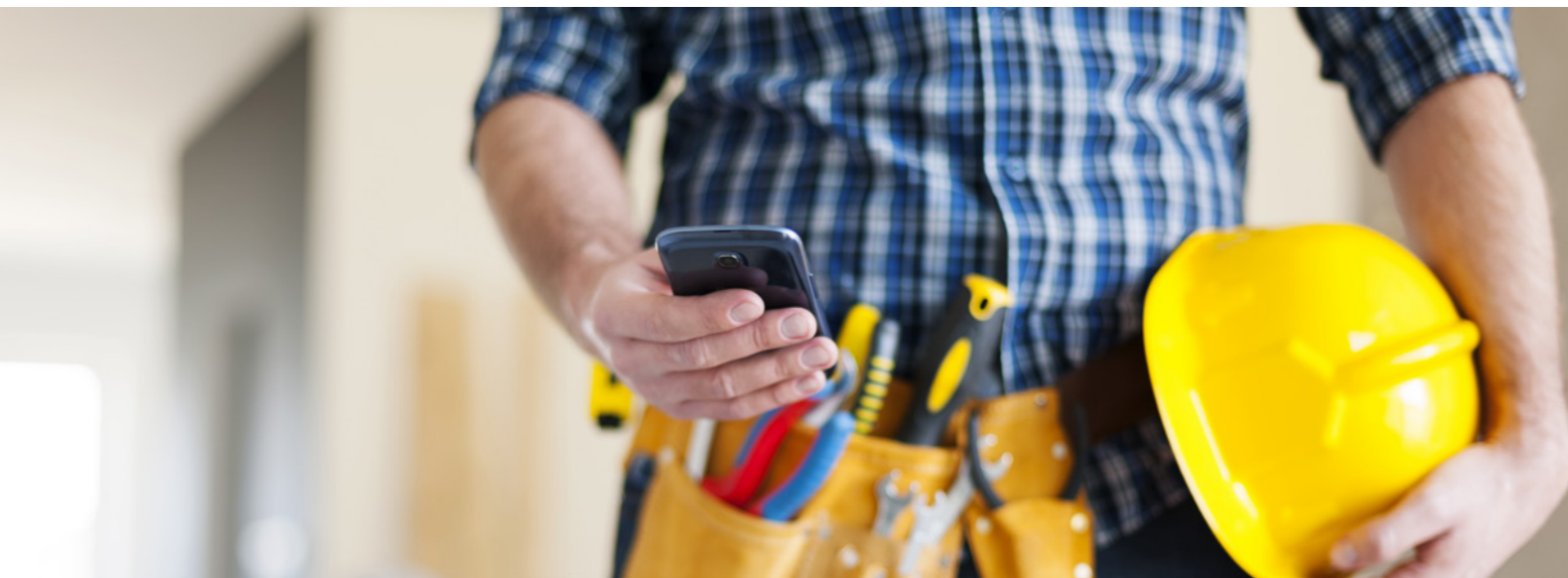
Naast het ontvangen van losse servicemeldingen, heeft u waarschijnlijk ook te maken met planmatig onderhoud. Om planmatig onderhoud te beheren is het verstandig om te kiezen voor één integrale oplossing waarin u alles omtrent het onderhoud kunt bundelen onder één dak. Hierdoor komt het inspecteren (bijvoorbeeld NEN2767) en plannen van onderhoud, het genereren van een meerjarenonderhoudsplan (MJOP) en het melden van storingen samen.

- > **Koppeling met O-Prognose:** Voor het planmatig beheren van onderhoud kunt u gebruik maken van O-Prognose. O-Prognose biedt een integrale oplossing voor het optimaal beheren van vastgoed.

COMMUNICATIE MET KETENPARTNERS

Voor veel onderhoudswerkzaamheden moet u communiceren met ketenpartners. Bij schadegevallen heeft u bijvoorbeeld contact met een verzekeringsmaatschappij. Met onderstaande koppelingen kunt u gemakkelijk opdrachten en documenten delen met uw ketenpartners.

- > **Koppeling met Dispatch:** door uw ERP-systeem te koppelen met Dispatch kunt u gemakkelijk documenten, foto's en pdf's door sturen naar de Dispatch-site en de betreffende ketenpartner.
- > **WoCo-Koppeling:** Met de WoCo-koppeling ontvangt u opdrachten digitaal, deelt u statusupdates met de opdrachtgever en verstuurt u de factuur digitaal via INSBOU-formaat (inclusief de factuur in pdf-opmaak met alle bijlagen, zoals foto's en getekende werkbonden).



STAP 3.

Werkvoorbereiding

Het eerste onderdeel is afgerond, uw opdrachten zijn binnengekomen, maar dan bent u er nog niet. Na het ontvangen van de opdracht begint het echte werk pas. De werkvoorbereider moet verschillende dingen regelen om ervoor te zorgen dat bijvoorbeeld een buitendienstmedewerker het probleem zo snel mogelijk kan oplossen. Er zijn verschillende tools die de werkvoorbereider kan gebruiken om de informatie van ketenpartners op een efficiënte manier te verwerken.

ARTIKELEN KOPEN

Om een servicemelding op te lossen heeft u soms artikelen nodig die u nog niet tot uw beschikking heeft. Het is mogelijk om via de Buitendienst App materialen te bestellen bij de leverancier. Dit kan ook via de website van de leverancier (of app van de leverancier) worden besteld. Deze bestelling komt dan als inkooporder in het systeem en is gekoppeld aan de serviceorder. Door al deze processen in één softwareoplossing te integreren kan bijvoorbeeld de administratie de inkoopfactuur ook makkelijk verwerken.

- > **Webshopkoppeling:** Bij elke leverancier die is aangesloten op het standaardprotocol van de Ketenstandaard kunt u artikelen shoppen en automatisch overnemen op de serviceorder via een inkooporder.

CALCULEREN

Tijdens het service- en onderhoudsproces maakt u verschillende calculaties. Om ook deze informatie in één systeem te verzamelen is het verstandig om gebruik te maken van een calculatietool die u kunt koppelen aan uw geïntegreerde softwareoplossing.

- > **Koppeling met IBIS-Trad:** IBIS-Trad is een veelgebruikt calculatiepakket. Dankzij standaardisatie en automatisering is het met IBIS-Trad mogelijk om consistentere en gedetailleerdere calculaties te maken waardoor u faalkosten kunt verminderen en tijd kunt winnen. Ook kunt u IBIS-Trad calculatie inlezen in serviceorders.



STAP 4.

Planning maken

Na het ontvangen van een melding voor een service- en onderhoudsklus maakt u een planning. Het handmatig opstellen van een planning is lastig. Om de onderhoudswerkzaamheden in te plannen moet u inzicht hebben in uw beschikbare resources zoals personeel, onderaannemers, zzp-ers en materieel. Als actuele informatie ontbreekt, kan het zijn dat resources verkeerd worden ingepland. Uw buitendienstmedewerker staat dan bijvoorbeeld met het verkeerde materiaal op de locatie. Dit kan zorgen voor vertraging en ergernis.

MAAK IN ÉÉN HANDOMDRAAI EEN PLANNING

U kunt het beste een digitale planningstool gebruiken, hiermee heeft u in één oogopslag inzicht in al uw resources. In het systeem kunt u uw materieel of mensen per project inplannen en het systeem creëert vervolgens een grafische weergave. Zo heeft u meteen overzicht in hoe de planning eruit ziet en kunt u direct anticiperen waar dat nodig is.



SOFTWARE TIP

Kies een planningstool die u kunt integreren met uw ERP-systeem. Door gebruik te maken van één geïntegreerde softwareoplossing heeft u real-time inzicht in uw bedrijfsprocessen. Door real-time data kunt u direct bijsturen wanneer dat nodig is. Hierdoor kunt u problemen in de planning op tijd oppakken en uw buitendienstmedewerker altijd met de juiste materialen naar de juiste locatie sturen. Ook kunt u de actuele status van de vakman bekijken. Zo kunt u onder andere zien of deze nog aan het reizen is, al begonnen is aan zijn opdracht of al klaar is.

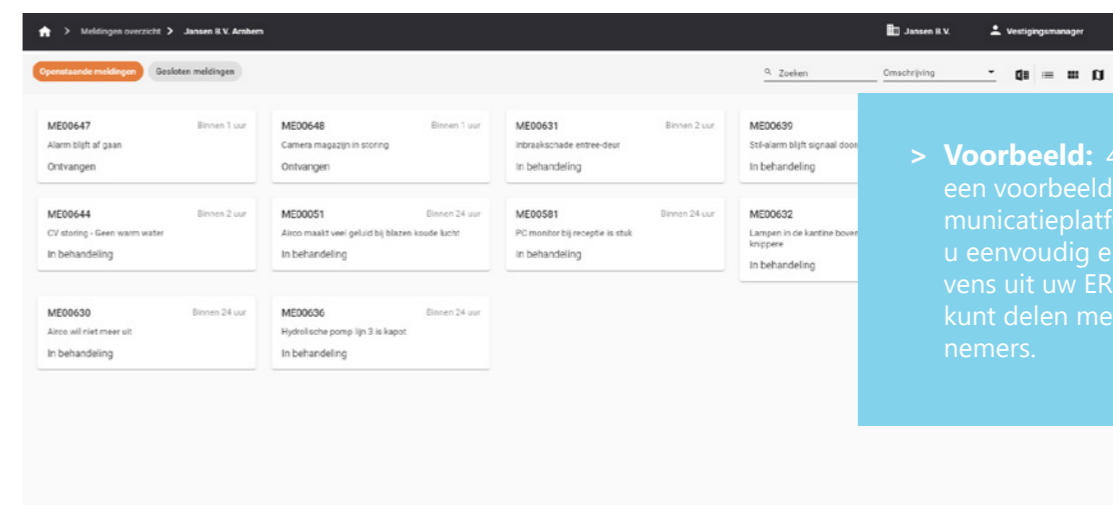
STAP 5.

Realisatie

Heeft u de beschikbare medewerkers en het geschikte materieel ingepland op een klus? Dan kan de buitendienstmedewerker de onderhoudswerkzaamheden uitvoeren. Met software kunt u de buitendienstmedewerker voorzien van alle informatie die nodig is voor de klus. Neem bijvoorbeeld een app, hierin kan een medewerker direct een werkorder inzien met informatie over de locatie, de contactgegevens en de opdrachtdocumenten. Bovendien kan de medewerker in de app zijn reis- en werkuren registreren en verbruikte materialen vastleggen. Als u kiest voor een integrale softwareoplossing zal de informatie uit deze app direct zichtbaar zijn in uw software.

WERK SAMEN MET UW ONDERAANNEMERS

U kunt de keuze maken om te werken met onderaannemers of eigen personeel. Het is soms lastig om snel en eenduidig te communiceren met verschillende onderaannemers. Kies daarom voor een communicatieplatform waarbij u snel informatie deelt met onderaannemers.



> **Voorbeeld:** 4PS Control is een voorbeeld van een communicatieplatform waarmee u eenvoudig en snel gegevens uit uw ERP-systeem kunt delen met onderaannemers.

STAP 6.

Beoordeling

Wanneer de buitendienstmedewerker de servicemelding heeft opgelost, kan de onderaannemer beoordelen of de opdracht klaar is. De binnendienst beoordeelt vervolgens of alles in orde is om te kunnen factureren. Daarnaast volgt de binnendienst ook eventuele opmerkingen van bijvoorbeeld de buitendienstmedewerker op. Vervolgens wordt er een werkbond gegenereerd en naar de klant (opdrachtgever/huurder) gestuurd.

ALLE COMMUNICATIE IN ÉÉN SYSTEEM

Door alle bedrijfsprocessen rond een servicemelding te integreren in één systeem, heeft u snel alle informatie samen om een servicemelding te beoordelen. Een binnendienstmedewerker kan dan bijvoorbeeld direct inzien om welke melding het gaat en welke documenten erbij horen. Hierdoor kan er snel geschakeld worden met externe partijen.



STAP 7.

Factuur

De melding is opgelost, nu is het tijd om de factuur uit te sturen naar de juiste mensen. Ook hiervoor zijn handige tools. Een veelgebruikte methode voor facturatie is via e-mail en pdf, waarbij de pdf naast de factuur ook een bijlage bevat; bijvoorbeeld opdrachtbon, werkbond, foto's van voor en na. Kies voor een softwareoplossing waarbij u facturen (inclusief bijlagen) gemakkelijk kan doorsturen naar uw ketenpartners.

- > **E-facturen versturen via eVerbinding:** Het is mogelijk om uw e-facturen te verzenden via eVerbinding. Uw factuur wordt dan via een beveiligd netwerk bij de juiste partij afgeleverd. Vervolgens kunt u inzien of de factuur geopend en/of goedgekeurd is door de ontvanger. Hierdoor kunt u beter inspelen op openstaande posten in de boekhouding en kunt u het debiteurenbeheer optimaliseren.
- > **WoCo-koppeling:** Als u gebruik maakt van de WoCo-koppeling, kunt u facturen (inclusief bijlage) via xml-bestanden versturen naar de opdrachtgever. Een xml-bestand is een plat tekstbestand die gebruik maakt van aangepaste labels die de structuur en andere kenmerken van het document beschrijven.

STAP 8.

Bewaking & analyse

Als uw service- en onderhoudswerkzaamheden zijn uitgevoerd, is het tijd om alle meldingen en onderhoudsorders te analyseren. Wat zijn bijvoorbeeld de kosten en opbrengsten? Zijn uw doelstellingen zoals doorlooptijden gehaald? Met diverse bewaking- en analysetools kunt u de data van de uitgevoerde service- en onderhoudsklussen analyseren mits alles met elkaar is gekoppeld.

- > **Koppeling met Microsoft Power BI:** Microsoft PowerBI rapporteert en analyseert informatie van uw bedrijf en gegevens die u van ketenpartners krijgt. Deze gegevens worden vastgelegd in één omgeving. Dit maakt het eenvoudiger voor u om de gegevens te verzamelen en te gebruiken.
- > **Koppeling met Exsion Reporting:** Exsion Reporting maakt het mogelijk voor elke controller om zijn/haar rapportages te maken op basis van de gegevens in Microsoft Dynamics 365 Business Central in de cloud. Dat geldt niet alleen voor de controller, maar ook voor logistieke en/of commerciële afdelingen.

CONCLUSIE

1. Kies voor een softwareoplossing met real-time inzicht in servicemeldingen

Kies voor een ERP-systeem die u kunt koppelen aan een online communicatieplatform. Op dit platform kunt u servicemeldingen ontvangen en kunnen uw klanten en partners gemakkelijk een servicemelding inzien. Hierdoor heeft u alle communicatie rondom een melding op één platform.

2. Kies voor één geïntegreerde softwareoplossing

Om alle communicatie- en informatiestromen overzichtelijk en beheersbaar te houden is het verstandig om te kiezen voor één geïntegreerde softwareoplossing waarbij alle processen samenkomen.

3. Kies voor een softwarepartner die koppelingen aanbiedt met externe partijen

Selecteer een ERP-systeem dat de mogelijkheid biedt om koppelingen te maken met bekende partijen. Voor elk bedrijfsproces zijn er handige tools die u kunt gebruiken. Het is zonde als u hier geen gebruik van kunt maken.

Softwareleverancier 4PS biedt digitale oplossingen die u tijdens dit gehele proces kunnen ondersteunen. Al deze oplossingen zijn geïntegreerd in één softwaresysteem genaamd 4PS Construct. Daarnaast biedt 4PS ook de mogelijkheid om de software te koppelen met externe partijen. Hierdoor zijn al uw communicatie- en informatiestromen te allen tijde overzichtelijk, transparant en beheersbaar.



Meer informatie?

Wilt u meer informatie? Neem contact op met Sales Manager Bart Jansen.

bjansen@4ps.nl | +31 6 46432607



4PS
Ede, Nederland
www.4ps.nl
info@4ps.nl
+31 (0) 318 644 500