

Het einde van de papieren werkbond

ER VIEL NOG EEN BEHOORLIJKE WINST TE BEHALEN IN VEREENVOUDIGING EN VERSNELLING VAN
HET ADMINISTRATIEVE PROCES IN DE BUITENDIENST



Sinds enkele maanden is het grootste deel van de 115 service- en onderhoudsmonteurs van Kropman Services uitgerust met een PDA, een Personal Digital Assistant. Een handheld computer die het mogelijk maakt serviceorders direct digitaal te verwerken. De PDA is online met de centrale Microsoft Dynamics NAV-database van Kropman Services verbonden en voorziet de service- en onderhoudsmonteurs van alle informatie die nodig is om hun werk goed te kunnen uitvoeren. Na afloop kunnen ze de klant meteen laten zien wat ze gedaan hebben, welke materialen ze daarvoor gebruikt hebben, hoeveel tijd ze hebben besteed en of er nog vervolgacties nodig zijn. De klant tekent daarna eenvoudig voor akkoord op de PDA. Dankzij de directe verbinding met de backoffice 4PS Construct ontvangt de klant, als hij dat wil, meteen een rapportage via e-mail of men logt daarvoor in op het klantportaal van Kropman (www.kropman.nl). Via dit klantportaal, dat overigens een eigen ontwikkeling is van Kropman, kan de klant de voortgang van de serviceorder volgen. Dat alles dankzij 4PS Mobile, een mobiele online én offline applicatie die in een hechte partnership-constructie door 4PS, Kropman Services en een drietal andere 4PS Construct-klanten ontwikkeld is. Paul Kok, landelijk manager Service, en Emile Tap, hoofd product- en procesmanagement, vertegenwoordigden Kropman in de samenwerking. Zij vertellen hoe 4PS Mobile in nauwelijks anderhalf jaar tijd van een scoop uitgroeide tot een werkende en innovatieve applicatie.

EYE-OPENER

De beslissing om op zoek te gaan naar een mobiele applicatie was al in 2007 genomen, kort voordat Emile Tap in augustus van dat jaar bij Kropman in dienst kwam.

‘Drie leveranciers waren gevraagd om een presentatie te geven en een businesscase te maken’, zegt hij. ‘Uiteindelijk kreeg één van hen opdracht om een functioneel ontwerp te maken.’ Dat functioneel ontwerp moest dienen als een onafhankelijke bron, op basis waarvan Kropman Services zou kunnen bepalen welke functionaliteiten een dergelijke mobiele applicatie zou moeten hebben met het oog op de specifieke processen van het bedrijf.

In december 2007 was het functioneel ontwerp gereed. Een lijvig document waarin precies stond omschreven wat de wensen en eisen van Kropman waren, welke functionaliteiten voor het bedrijf relevant waren en hoe die naar de techniek van een mobiele applicatie vertaald moesten worden. ‘Dat functioneel ontwerp was een echte eye-opener voor ons’, zegt Emile Tap.

‘We kregen niet alleen meer inzicht in de hele materie, het bleek ook dat er nogal wat

Kropman Services heeft zich toegelegd op onderhoud en beheer van technische gebouwgebonden installaties. In het streven naar optimalisering van de bedrijfsvoering bleek dat er in vereenvoudiging en versneling van het administratieve proces nog behoorlijk wat winst te halen viel. Een vereenvoudiging die vooral moet komen van een verbetering van de informatievoorziening. De zwakke plek zat met name in de verwerking van serviceorder-informatie. Emile Tap: ‘Je wilt je monteurs natuurlijk met gerichte en correcte informatie op pad sturen. Voorheen was dat nogal vaag, ze kregen te horen wat er ongeveer aan de hand was. Via 4PS Mobile krijgen ze nu de juiste actuele informatie op hun PDA. Precies zoals die ingevoerd is in Microsoft Dynamics NAV / 4PS Construct, ons integrale ERP-systeem. En op locatie kunnen ze onder andere met behulp van voorgedefinieerde velden bijhouden wat ze gedaan hebben, welke materialen ze hebben verbruikt, de dagstaat opmaken, eventueel aanvullend werk noteren en overige interne teksten mee-sturen die nodig zijn om de backoffice up to date te houden. En die informatie wordt weer automatisch weggeschreven in

het ERP-pakket 4PS Construct.’ Inmiddels werkt driekwart van de monteurs van Kropman Services dagelijks met 4PS Mobile.





Paul Kok (links), landelijk manager Service en Emile Tap (rechts), hoofd product- en procesmanagement

“afhankelijkheden” waren.’ Wat bedoelt hij daarmee? Paul Kok legt uit: ‘Voor ons was de kans reëel dat het tussen de leverancier van de nieuwe mobiele applicatie en die van onze ERP-applicatie niet zou boteren. En wij hadden geen zin om in zo’n situatie terecht te komen.’

EIGEN STEMPEL

Die omstandigheid heeft wel degelijk een rol gespeeld in de uiteindelijke afweging. Emile Tap: ‘We stonden dus voor de vraag: geven we de opdracht aan de partij die ook dat functioneel ontwerp gemaakt heeft en die al over een goede werkende mobiele applicatie beschikt? Of gaan we in zee met 4PS,

de leverancier van ons ERP-systeem, die te kennen geeft dat ze vergaande plannen hebben om zelf een mobiele applicatie te ontwikkelen?’ Het werd 4PS. Waarom? Paul Kok: ‘4PS en Kropman hebben al veel langer een relatie. 4PS is de leverancier van Microsoft Dynamics NAV 4PS Construct, onze ERP-applicatie die we indertijd ook in een vergelijkbaar partnership ontwikkeld hebben. We hadden een goed gevoel overgehouden aan die samenwerking en aan de implementatie van deze oplossing.’

Maar 4PS moest toch nog met de feitelijke ontwikkeling van de applicatie beginnen? Was dat geen bezwaar? Die andere leveran-

cier kon immers een werkende applicatie bieden?

‘Nee integendeel’, zegt Paul Kok, ‘In november 2007 had 4PS in een scoop beschreven wat ze wilden gaan maken. Die scoop had onze interesse gewekt. Bovendien zouden we op deze manier de kans krijgen om mee te ontwikkelen en zo ons eigen stempel op het eindresultaat te drukken.’

GEWOON BEGONNEN

‘Omgekeerd was gezamenlijke ontwikkeling ook voor 4PS een interessante optie’, zegt Emile Tap, ‘bij het werken aan dat functioneel ontwerp hadden we een heleboel expertise en kennis opgedaan die bij de

ontwikkeling heel goed van pas zouden komen. Dat functioneel ontwerp is dan ook een belangrijk richtsnoer geweest.' In de maanden daarna ging men voortvarend aan de slag. Behalve Kropman waren nog drie andere installateurs bij de ontwikkeling betrokken.

In mei 2008 werd een eerste basisapplicatie opgeleverd die in de maand juni daarna uitvoerig getest werd. Eind september 2008 werd de applicatie vrijgegeven en kon men in principe aan de uitrol beginnen. De drie andere pilotbedrijven vonden echter dat ze daarvoor nog niet ver genoeg waren.

Kropman was de enige die het op dat moment aandurfde. Emile Tap: 'Wij gingen ervan uit dat we dingen die nog niet helemaal lekker liepen, wel procedureel konden opvangen. We zijn dus gewoon begonnen. Eerst 8 december op onze vestiging in Alkmaar, de dag daarna Assen. In januari 2009 volgde Nijmegen, met maar liefst 52 buitendienstmedewerkers.'

Die eerste basisapplicatie miste nog enige functionaliteit en ook het gebruiksgemak liet nog te wensen over. 'Maar' zegt hij, 'omdat wij als enigen met de applicatie aan de slag waren gegaan, konden we een grote rol spelen bij de optimalisatie. Wat wij in het veld tegenkwamen konden we mooi vertalen in gewenste functionaliteit en die vervolgens via updates aan de basisapplicatie laten toevoegen.'

NIEUW STUK GEREEDSCHAP

Heeft mee-ontwikkelen dan alleen maar voordelen? Paul Kok moet dat helaas ontkennen: 'Een nadeel is dat je zelf veel inspanningen moet leveren. En dat hoeft niet als je een applicatie zo van de plank kunt halen. Maar goed, dat hadden we vooraf ingecaluleerd. Wel is ons het begin tegengevallen, het was wat je noemt een 'slow' start. Gelukkig hebben we er gaandeweg flink de vaart in gekregen. Maar de nadelen wegen uiteindelijk niet op tegen de voordelen. Er is echt sprake van een win-winsituatie. Onze feedback is voor 4PS erg waardevol geweest en wij hebben met 4PS Mobile een applicatie die nauw aansluit bij de behoeften van een organisatie als de onze.' Wat volgens hem beter zou kunnen,

is de begeleiding van 4PS bij de acceptatie binnen het bedrijf. 'Zoals overal heb je ook bij ons mensen die het leuk vinden om met computers te werken en mensen die er niet echt op zitten te wachten. Bovendien hebben sommigen bij een applicatie als deze het gevoel dat hij bedoeld is om hen in de gaten te kunnen houden. Big brother, dat idee. Dat zou kunnen, maar dat is niet zo. Het gaat ons er puur om de efficiëntie te verhogen, de foutmarges te verkleinen en de administratieve last te verlagen, ook voor de man in het veld. Het is belangrijk dat 4PS nieuwe klanten goed begeleid, bij het geaccepteerd krijgen van de vernieuwingen.'

Bij Kropman hebben ze er zelf veel aan gedaan. 'We hebben onze mensen zoveel mogelijk bij het hele proces betrokken', zegt Emile Tap, 'en ze laten zien waar de aantoonbare verbeteringen zitten. En dat helpt. We hebben ieder moment aangegrepen om over de digitale werkbond te communiceren, de voor- en nadelen bespreekbaar te maken en deze mobiele oplossing te promoten. Het wordt ook voor de monteurs steeds duidelijker dat ze zo langzamerhand toegroeien naar een nieuw stuk gereedschap, dat steeds vanzelfsprekender deel uitmaakt van hun dagelijkse praktijk. Straks gaan ze niet meer zonder dat ding van huis!'

BEDIENINGSPLEZIER

4PS is bezig met het programmeren van de laatste functionele aanpassingen. 4PS Mobile is in feite 'marktklaar', al zullen aan de applicatie continu nieuwe mogelijkheden worden toegevoegd. Aan de Navision-kant zijn er nog wel enige aanpassingen nodig om de administratieve vereenvoudiging ook daar te verzilveren. Is de applicatie dan helemaal af of zijn er functionaliteiten die beide heren nog graag in 4PS Mobile gerealiseerd willen zien? Allebei geloven ze dat er best nog extra functionaliteit aan de applicatie kan worden toegevoegd. Voor Emile Tap staat de integratie van een TomTom-navigatie bovenaan de lijst: 'Het zou prettig zijn als ze alleen maar de naam van een klant hoeven in te geven en dat er dan automatisch naar toe genavigeerd wordt.' En ook de barcode-optie mag wat hem betreft geïntegreerd worden: 'Stel

je voor, ze halen de barcodelezer over een sticker en meteen is van het betreffende onderdeel de onderhouds- en storingshistorie bekend.' Paul Kok gelooft dat er vooral hardwarematig innovaties te verwachten zijn: 'Misschien hebben ze straks een futuristisch klein computertje, zoiets als een iPhone. Met grotere pictogrammen en misschien wel een vernuftig toetsenbord voor eenvoudige storingsteksten. Onze monteurs zijn nu nog met een pennetje op zo'n klein schermje bezig. Het bedieningsgemak van die handheld computers kan veel beter. Dat moet meer "bedieningsplezier" worden!'

Feiten in het kort

Bedrijf

Kropman Installatietechniek

Activiteiten

Als systeemintegrator bestrijkt Kropman de werkerreinen werktuigbouw, elektrotechniek, meet- en regeltechniek, contamination control en prefabricage. Kropman opereert in de markten utiliteit, gezondheidszorg, pharma en industrie en werkt vanuit een hecht netwerk van 9 regionale vestigingen met ruim 800 medewerkers

Modules

Totale Microsoft Dynamics NAV 4PS Construct productsuite van Acquisitie tot Oplevering inclusief project-bewaking in combinatie met meerjarige prestatie beheercontracten

Aantal gelijktijdige gebruikers

4PS Construct

193

Aantal 4PS Mobile gebruikers

115

Besturingssysteem

Windows 2003 Server