

Referentiecase Heras



Heras optimaliseert serviceorganisatie

Heras is een toonaangevende specialist op het gebied van totale buitenbeveiliging. Al meer dan 55 jaar ontwikkelt, verkoopt, installeert en onderhoudt zij integrale beveiligingsconcepten voor bedrijven, instellingen en overheden in Nederland. Heras hanteert een unieke beveiligingsfilosofie die uitgaat van een maatwerk beveiligingsoplossing voor elke specifieke situatie.

Beveiligingsproducten zijn tijdskritisch en horen in topconditie te verkeren. Daarom staat er bij Heras altijd een professionele servicedienst klaar; 24 uur per dag, 7 dagen in de week. Voor onmiddellijke actie bij schade of storing, ook aan eventuele producten van derden. Daarnaast verzorgt Heras de vervanging van bestaande systemen en periodiek preventief onderhoud.

“Onze hele organisatie doet er zijn voordeel mee. De gehele administratieve afhandeling rondom serviceorders is een stuk eenvoudiger, nauwkeuriger en sneller geworden. Dat bespaart kosten.”

De serviceorganisatie is centraal georganiseerd waarbij de planning en de aansturing van de buitendienstmedewerkers vanuit het servicekantoor plaatsvindt. In 2007 automatiseerde Heras Service haar servicedienst. Na een zorgvuldige marktverkenning koos zij voor de mobiele buitendienstoplossing Tensing Mobile Workflow, het planningssysteem Tensing Dispatch en de Tensing Mail Tool. Alle onderdeel van het Tensing Mobility Platform. De monteurs beschikken over de Motorola MC70, een zogenaamde ruggedized PDA waarop zij hun werkorders ontvangen en afwerken.

Hoe werkt de Tensing-oplossing bij Heras

Via een servicenummer of een serviceformulier komt de aanvraag voor service bij Heras Service binnen. De aanvraag gaat naar de planning om de serviceorder in te plannen. Daarna ontvangt de servicemonteur deze op zijn PDA, samen met informatie rondom de klant en het

object waaraan hij de service moet verlenen. Na afronding van de werkzaamheden geeft de monteur zijn verrichte taken en verbruikte materialen in op zijn PDA. Daarna kan de klant een digitale handtekening op de PDA plaatsen. Vervolgens ontvangt de klant van Heras direct een e-mail over de verrichte werkzaamheden. Ook de medewerker van Heras Service ontvangt de getekende werkbbon. Daardoor kan hij/zij de factuur voor de uitgevoerde werkzaamheden, snel aan de klant te versturen. Bovendien hebben de planners via Tensing Dispatch direct inzicht in de status en voortgang van de werkopdrachten.

Deze werkwijze hanteert Heras niet alleen voor haar eigen servicemonteurs. Regelmatig zet Heras ‘dedicated derden’ in om een storing te verhelpen. Ook zij maken gebruik van de bestaande PDA’s voor het verwerken van de serviceorders. Slechts een half uur tot een uur instructie voordat zij voor de eerste keer op pad gaan, is voldoende.

Over Heras

Heras is opgebouwd uit vijf business units. Heras Verkoop Nederland is verantwoordelijk voor de verkoop en bouw van ‘standaard’ projecten in permanente buitenbeveiliging. Heras Security Systems houdt zich bezig met complexe beveiligingsprojecten. Heras Service zorgt voor de instandhouding van alle opgeleverde projecten in Nederland. Heras Products is de productiemaatschappij voor Heras producten en Heras Fencing Systems verzorgt de export vanuit Oirschot. Het zusterbedrijf Heras Mobile Fencing & Security biedt bouw- en evenemententerreinen tijdelijke beveiliging, in zowel de Nederlandse als de Europese markt.

Sinds 1987 maakt Heras deel uit van de internationale organisatie CRH. Binnen de divisie Building Envelope Products vormt zij de kern van de Fencing & Security-activiteiten in Nederland. CRH is een internationale beursgenoteerde organisatie, waar 92.000 medewerkers verdeelt over 2600 vestigingen in 34 landen samen werken aan een omzet van ruim € 21 miljard.

Referentiecase Heras



“Het feit dat alle servicemonteurs, dus ook de ‘dedicated derden’ werken met de mobiele werkorderapplicatie biedt ons een groot voordeel. De klant wordt bediend zoals hij dat van ons gewend is en wij kunnen de orders intern eenvoudig verder afwickelen volgens ons reguliere werkproces en daardoor tijdig factureren”, vertelt Michiel Nuyten, Service Manager bij Heras.

Zoals gezegd, biedt Heras 24/7 service. Dat moet ook wel. Er zijn tal van bedrijven waarbij een optimale beveiliging essentieel is en storingen dus zo snel mogelijk verholpen moeten worden. Op basis hiervan is Heras Service Level Agreements (SLA's) met de klant overeengekomen. De automatisering van het serviceproces is daarbij onontbeerlijk. Zo heeft de planner direct inzage in de actuele statussen van diverse werkopdrachten nodig. Hierdoor kan hij er voor zorgen dat een servicemonteur snel ter plaatse is en aan de klant terugkoppelen wanneer men een monteur kan verwachten.

Waarom koos Heras voor Tensing

“We hebben destijds gezocht naar een leverancier met een bewezen oplossing en een vooruitstrevend karakter. Na een zorgvuldige marktverkenning hebben we in Tensing de juiste partner gevonden. Inmiddels werken we geruime tijd naar volle tevredenheid met de oplossing van Tensing. Onze hele organisatie doet er zijn voordeel mee. De digitale werkbond maakt dat we onze klanten direct kunnen informeren over de uitgevoerde orders en sneller kunnen factureren. We kunnen onze voorraad beter beheren omdat de monteurs digitaal doorgeven welke materialen zij verbruikt hebben. Ook de planning is geoptimaliseerd waardoor onze monteurs minder reistijd hebben. Kortom, de gehele administratieve afhandeling rondom serviceorders is een stuk eenvoudiger, nauwkeuriger en sneller geworden. En, dat bespaart weer kosten. Voor de toekomst biedt Tensing diverse mogelijkheden om de bestaande oplossing waar nodig verder uit te breiden met standaard functionaliteit”, aldus Michiel Nuyten, Service Manager bij Heras.

De oplossing, producten en componenten

- Componenten Tensing Mobility Platform: Tensing Mobile Workflow, Tensing Dispatch, Tensing Mail Tool
- XML-koppeling met backofficesysteem MS Dynamics NAV
- Koppeling met routenavigatie
- Mobiele datacommunicatie KPN
- Mobiele hardware: Motorola MC70

Tensing: unieke vraagstukken, unieke oplossingen

Met een team van ruim tachtig specialisten, realiseert Tensing al meer dan 25 jaar specifieke oplossingen voor de sectoren Field Service, Transport & Logistiek, Utility, Orde & Veiligheid en de Overheid. Een professioneel team, dat vastberaden is de doelen van onze klanten en partners te bereiken. Ongeacht de uitdagingen die dat met zich meebrengt.

Bij Tensing is de waarde van de relatie met klant zeker zo groot als de waarde van de oplossing zelf. Onze mentaliteit is nog altijd: er is geen standaard klant met een standaard vraagstuk. Bij iedere klant zien wij een unieke combinatie van vragen, en daarmee kansen om deze te beantwoorden met onze technologie en creatief denken. Bovendien zijn wij een toegewijde partner, die ook voor u klaar staat wanneer de implementatie is afgerond.

Tensing gaat steeds door met het ontwikkelen van nieuwe technologieën en oplossingen die wij graag onder uw aandacht brengen. Zo geven wij u de mogelijkheid uw klanten nog beter van dienst te kunnen zijn. Onze mensen delen hun kennis en ervaring met u te delen. Zo helpen zij u verder en werken we mee aan de groei van uw organisatie.

Ook uw buitendienstprocessen optimaliseren?

Wilt u uw processen automatiseren, een meer efficiënte bedrijfsvoering, tevreden klanten en een aanzienlijke besparing van kosten? Neem dan vrijblijvend contact met ons op of bezoek www.tensing.com.