



Referentiecasi Koning & Hartman



Koning & Hartman optimaliseert serviceorganisatie

Met de integratie en automatisering van de serviceprocessen voor de buitendienst, planning en de administratieve afhandeling optimaliseert Koning & Hartman haar serviceorganisatie.

Om dit te realiseren heeft Koning & Hartman Tensing de opdracht gegeven voor het implementeren van de volledige Tensing Field Service Solution. Het geïntegreerde mobiel servicesysteem bestaat uit Mobile Workflow, Dispatch, Navigation, Mail Tool en Scheduler. Bijzonder is dat met de Tensing Scheduler telefonische storings- en onderhoudsmeldingen automatisch in de planning kunnen worden opgenomen.

“We betrekken onze klanten rechtstreeks in het proces met als resultaat minder fouten, minder overheadkosten en bereikbaarheid buiten kantooruren.”

Storingsmeldingen automatisch inplannen via web

Via de Tensing Webportal en met de volledig geïntegreerde automatische planningsapplicatie Tensing Scheduler, plannen klanten van Koning & Hartman hun storings- en onderhoudsmeldingen direct in. Hierbij houdt het systeem onder andere rekening met de beschikbaarheid van de technici, hun kwalificaties, openingstijden, Service Level Agreements en te rijden routes. “Het grote voordeel is dat wij onze klanten rechtstreeks in het proces kunnen betrekken met als resultaat minder fouten, minder overheadkosten en bereikbaarheid buiten kantooruren. Dat betekent dat we geen call center nodig hebben om de meldingen op te vangen”, vertelt Richard den Braber, Manager Operations bij Koning & Hartman.

Geïntegreerde mobiel servicesysteem

Met de integratie van Tensing Navigation in de mobiele werkkorderapplicatie optimaliseert Koning & Hartman de rijtijden en -afstanden van de service engineers. Dat

betekent dat bij het starten van een nieuwe werkkorder op de PDA, Tensing Navigation direct wordt geactiveerd. Bovendien is er ook een koppeling gerealiseerd met het backofficesysteem MS Axapta van Koning & Hartman. Hierdoor is informatie rondom de serviceorders realtime beschikbaar voor de service engineers. Het gaat dan om gegevens over bijvoorbeeld locatie, klant, apparatuur, reparatiehistorie en Service Level Agreements. De service engineers kunnen op hun beurt de serviceorder administratief verwerken via het workflowproces op hun PDA. Zoals uren- en ritregistratie en verbruikte materialen. Deze digitale administratie verkleint de kans op fouten, verloopt sneller en maakt eerdere facturatie mogelijk.

Waarom koos Koning & Hartman voor Tensing

“Een kwalitatieve en betrouwbare serviceverlening speelt binnen onze organisatie een belangrijke rol. Dit proces wilden we graag optimaliseren met als doelstellingen het verhogen van de productiviteit, het verbeteren van kwaliteit en het reduceren van reistijden en -afstanden. Dat laatste om bij te dragen aan een lagere uitstoot van CO₂. Deze procesoptimalisatie leidt voor ons ook tot een kostenbesparing. Met Tensing Field Service verwezenlijken we deze doelstellingen.”

Over Koning & Hartman

Met ruim 550 medewerkers levert Koning & Hartman producten en diensten voor met name bedrijven in industriële, telecom, kabel-, water- en energie-infrastructuren. Totaaloplossingen waarmee de bedrijfsprocessen van hun opdrachtgevers sneller, beter en goedkoper worden. Het echte vakmanschap kenmerkt Koning & Hartman. Zij is in veel economische sectoren actief: telecom, openbaar vervoer, water, energie, overheid, maakindustrie (OEM), voedingsmiddelenindustrie, farmacie, openbare orde & veiligheid en financiële dienstverlening. Het hoofdkantoor is gevestigd in Amsterdam, de overige kantoren in Delft, Veenendaal en Vilvoorde (België).



Referentiecase Koning & Hartman



“Bovendien kunnen we onze serviceprestaties meten en voorspellen zodat we direct kunnen inspelen op mogelijke wijzigingen om de serviceverlening op een hoog niveau te houden”, vervolgt Richard den Braber.

De oplossing, producten, componenten en partners

- Componenten uit het Tensing Mobility Platform: Tensing Mobile Workflow, Tensing Dispatch, Tensing Scheduler, Tensing Mail Tool, Tensing Navigation
- Koppeling met MS Axapta
- Communicatie via KPN
- Mobiele hardware: Motorola MC55

Tensing: unieke vraagstukken, unieke oplossingen

Met een team van specialisten, realiseert Tensing specifieke oplossingen voor de sectoren Field Service, Transport & Logistiek, Utility, Orde & Veiligheid en 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. Na ruim 25 jaar is de mentaliteit bij Tensing 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 standaard technologie, mogelijkheden voor klantconfiguratie en creatief denken. Bovendien is Tensing een toegewijde partner, die ook voor u klaar staat wanneer de implementatie is afgerond.

Wij gaan steeds door met het ontwikkelen van nieuwe technologieën en oplossingen die wij graag onder uw aandacht brengen om u de mogelijkheid te geven uw klanten nog beter van dienst te kunnen zijn. Onze mensen helpen u verder door hun kennis en ervaring met u te delen en zo mee te werken 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 via 0418 - 572 800 of bezoek www.tensing.com.

