



Met 45 servicemedewerkers verspreid over het hele land kan Nefit/Bosch thermotechniek niet zonder een betrouwbare mobiele servicetoepassing. De serviceafdeling van Nederlands grootste producent van HR-ketels heeft zo'n systeem gevonden in Tensing Mobile Workflow. Via een laptop met Mobiel Internet Kaart van KPN kunnen medewerkers draadloos digitale werkbonden naar het hoofdkantoor in Deventer sturen.

Nefit zorgt als producent van HR-ketels niet alleen voor de levering, maar ook voor de service aan de ketels. Servicemedewerkers reizen stad en land af om HR-ketels te controleren en te repareren. Iedere servicemedewerker heeft een eigen servicebus en een opslagruimte voor onderdelen aan huis. Hiermee hebben zij alles om HR-ketels bij particulieren en bedrijven te repareren. Voor de planning van hun werkdag en het doorgeven van de digitale werkbonden is een mobiele service-oplossing en een snelle verbinding met het hoofdkantoor onmisbaar.

"We besparen geld en tijd. Het is onbegrijpelijk dat niet meer bedrijven gebruik maken van dit systeem."

Mobiel werken met een laptop en een mobiele servicetoepassing

Die mobiele serviceoplossing vond Nefit bij Tensing. "Sinds 1990 levert Tensing de software voor het automatiseren van onze buitendienstprocessen", vertelt Jos Stroot, servicemanager bij Nefit. "Het systeem, Tensing Mobile Workflow, maakt gebruik van het netwerk van KPN waardoor het betrouwbaar en relatief goedkoop is. Via een laptop met Mobiel Internet Kaart staan de technici constant in verbinding met het hoofdkantoor."

De keuze voor het netwerk van KPN was geen toeval. "We hebben al jaren goede ervaringen met KPN voor ons telefoonverkeer. Daarnaast heeft zij volgens ons de meeste knowhow en is het een betrouwbaar bedrijf. Dat past bij Nefit. Bovendien

staat het KPN-netwerk als zeer betrouwbaar bekend, dus zijn we ervan verzekerd dat het systeem voor onze servicemedewerkers voortdurend bereikbaar is."

Minder rompslomp, meer winst

Stroot is enthousiast over Tensing Mobile Workflow. "Onze technici werken efficiënter. Vroeger werkten ze 's avonds hun administratie bij, nu doen ze dat direct na een klus in hun auto. De rompslomp rond het invullen van de werkbonden is flink verminderd. Eerst vulden de monteurs hun bonnen handmatig in. Nu kunnen de medewerkers het materiaalverbruik en de urenregistratie zonder veel moeite in het systeem invoeren. Dat zorgt er ook voor dat facturen eenvoudiger en sneller aangemaakt kunnen worden. Alle gegevens zijn tenslotte snel en overzichtelijk voorhanden. Omdat Tensing Mobile Workflow voortdurend in contact staat met de planners kunnen de servicemedewerkers efficiënter ingezet worden. Stroot: "De planning verloopt soepeler, omdat de planners continu kunnen zien waar de servicemedewerkers zijn en waar ze mee bezig zijn. Duurt een klus langer of korter dan gepland, dan wordt dat gewoon verwerkt in de planning. Kortom: we besparen geld en tijd. Het is onbegrijpelijk dat niet meer bedrijven gebruik maken van dit systeem."

Mobiele uitrusting van de servicemonteur

De servicetechnici van Nefit zijn uitgerust met een IBM T43-laptop. "De monteurs kunnen de

Over Nefit

Het Nederlandse bedrijf Nefit is de uitvinder van de energiezuinige HR-ketel en al 30 jaar marktleider in milieuvriendelijk verwarmen. Nefit biedt advies en maatoplossingen in klimaattechniek en duurzame energie. Van kleine particuliere installaties tot grootschalige projecten: Nefit is de solide partner voor installateurs, adviseurs en opdrachtgevers in de (woning)bouw, renovatie en utiliteit.



laptop aansluiten op de software van een ketel, een PDA heeft te weinig capaciteit om ketelsoftware op te waarderen als dat in de toekomst nodig is”, vertelt Stroot. Zo’n 95 procent van de communicatie loopt via Tensing Mobile Workflow. Natuurlijk hebben onze mensen ook een mobiele telefoon, maar die gebruiken ze vooral voor contact met klanten.”

‘Altijd contact met het hoofdkantoor’

Willem Schuiling werkt als servicemonteur al jaren met Tensing Mobile Workflow. “Dit systeem werkt echt perfect. Ik ben via mijn laptop direct bereikbaar voor de planner in Deventer. Hierdoor werk ik erg flexibel. Ik ben traceerbaar, waardoor ze op kantoor precies kunnen zien waar en wanneer ik inzetbaar ben.” Behalve de planning, staat Schuiling’s magazijnvoorraad ook in zijn laptop. “Als mijn voorraad aangevuld moet worden, gaat er automatisch een berichtje naar het hoofdkantoor en worden de ontbrekende spullen geleverd. Ik zou niet meer terugwillen naar het oude systeem.”

De oplossing: producten en componenten

- Software uit het Tensing Mobility Platform: Tensing Mobile Workflow, Tensing Dispatch
- Communicatie via KPN
- Hardware: IBM T43-laptop

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 of bezoek www.tensing.com.

