

ESNW

Optimale integratie tussen back-office en buitendienst voor Energie Service Noord West



De monteurs van Energie Service Noord West (ESNW) onderhouden dagelijks ruim 140.000 gastoestellen, koelsystemen, warmtepompen en andere klimaatsystemen in Noord-Holland. Om hun werk goed uit te kunnen voeren is het van belang dat zij snel over gegevens over klanten, objecten, contracten en onderdelen kunnen beschikken, zoals deze ook in de back-office beschikbaar zijn. Om deze omgeving continu met de buitendienst te laten 'praten' zocht ESNW een automatiseringsoplossing die deze twee werelden volledig integreert.

Het vorige automatiseringssysteem van ESNW was verouderd. Belangrijke eisen aan een nieuw systeem waren:

- De grote diversiteit aan contracten moest beter beheersbaar en factureerbaar worden
- Contractafspraken moesten beschikbaar komen en werkbaar worden voor de buitendienst
- De planningsmogelijkheden moesten verbeteren.



ESNW koos voor Qurius PRIMA Suite als nieuw IT-plaform. Deze op Microsoft Dynamics NAV gebaseerde software biedt ESNW een geïntegreerde ERP-oplossing en zorgt voor beter inzicht in de bedrijfsprocessen. In het systeem worden alle klanten, onderhoudsobjecten en contracten vastgelegd. Daarnaast worden de serviceverzoeken er in aangemaakt, gepland, afgehandeld en gefactureerd. De buitendienstmedewerkers van ESNW zijn direct verbonden met de back-office via de mobiele oplossing Q-to-Go. Zij zien op hun PDA's direct welke opdrachten zij waar en wanneer uit moeten voeren.

Verbeterde planning

ESNW kampte in het verleden met een specifiek planningsprobleem. Door de keuze om monteurs niet volledig vol te plannen konden deze op bepaalde periodes van de dag zonder werk komen te zitten. Op zo'n moment moest dan een order toegewezen worden vanuit de back-office. Door speciale functionaliteit op de PDA beschikbaar te stellen, wijst de monteur nu werkzaamheden aan zichzelf toe. Hierdoor zitten er nu meer efficiënte uren in een dag. Aart van Grootheest, vestigingsmanager ESNW en verantwoordelijk voor automatisering: "Als een monteur klaar is met zijn geplande werkzaamheden worden er aan de hand van zijn geografische locatie automatisch nieuwe (vrije) orders aan hem toegekend. Dit zorgt voor minder belasting van de back-office en beperkt de reistijd van de monteurs." Ook het systeem zelf geeft een aantal handvatten om de planning te optimaliseren. Voorbeelden hiervan zijn het toewijsvoorstel (bij het maken van een afspraak zoekt het systeem naar de op dat moment meest geschikte monteur) en de lange termijnplanning (de mogelijkheid om te schuiven met onderhoudsschema's om zo de workload te nivelleren).

Sneller en nauwkeurig factureren

Door de volledige integratie tussen back-office en buitendienst zit er een minimaal tijdspad tussen het afhandelen van de werkzaamheden en het versturen van de factuur. Momenteel bedraagt deze maximaal 1 dag. Dit zorgt voor een optimale cashflow. Ook de kwaliteit van facturering is verbeterd: monteurs kunnen nu de exacte prijs melden aan de deur. Iets dat in het verleden door de vele verschillende prijsstructuren (circa 250 contractvormen) nog wel eens lastig was. Van Grootheest: "De monteur laat de klant een factuurvoorstel zien op zijn PDA. Zodra hij - na akkoord - op 'send' drukt krijgt de klant via email een digitale werkbond toegestuurd met daarin een verantwoording van verbruikt materiaal en uren. Doordat dit proces volledig digitaal verloopt zijn de papierstromen enorm teruggebracht!"

Over Q-to-GO

Q-to-GO is de mobiele oplossing van ICT-dienstverlener Qurius waarmee service- en onderhoudsbedrijven met medewerkers actief in de buitendienst, hun dienstverlening kunnen optimaliseren. Dit vanwege de volledige integratie tussen buitendienst en back-office.

Qurius biedt IT-oplossingen: ontwerp, architectuur, infrastructuur, implementatie en systeembeheer van op Microsoft gebaseerde bedrijfs- en IT-oplossingen. Vanuit ons hoofdkantoor in Zaltbommel bedienen we klanten door heel Europa, onder andere in België, Duitsland, Nederland, Spanje, het Verenigd Koninkrijk en Tsjechië. In 2010 hebben we openlijk onze doelstelling uitgesproken om honderd procent duurzaam te opereren in 2014. Hiermee willen we uitgroeien tot een toonaangevende Europese organisatie, leidend in duurzame ICT. We werken met klanten en partners die net zo ambitieus zijn en dezelfde duurzaamheidsdoelstellingen hebben. Qurius is genoteerd aan Euronext Amsterdam sinds 1998. Voor meer informatie kijk op www.qurius.nl.

Wilt u weten wat Qurius voor uw bedrijf kan betekenen? Neem contact op met **Cora van Hemert** Sales Support Qurius Nederland B.V.

tel: +31(0)418 68 35 00
mob: +31(0)6 520 275 60
cora.van.hemert@qurius.com

