



KLANTVERHAAL
VBR TURBINE PARTNERS
**SERVICE
INTELLIGENCE**

GRIP BEGINT
BIJ BEGRIJPEN

WAY  CONNECT



SERVICE INTELLIGENCE

met **VBR Turbine Partners**

VBR Turbine Partners is een wereldwijd opererende onderhoudsspecialist in een specifieke markt: “We zorgen voor de after market van de luchtvaart afgeleide gasturbines die General Electric wegzet in de industrie. Dit doen we op eigen kracht: we zijn geen onderdeel van General Electric. Op mechanisch gebied doen we onderhoud en inspecties, we trouble shooten. Op instrumentatiegebied gaan we zelfs zo ver dat we complete aansturingssystemen van gasturbines vervangen en vernieuwen en verzorgen we via IoT oplossingen de condition monitoring”, vertelt Manager Field Service Patrick Jansen.

**PATRICK
JANSEN**

MANAGER
FIELD SERVICE



SERVICE EN SALES VIA DE KLANTPORTAL

“We maken gebruik van een workforce managementpakket van Way2connect. Natuurlijk om de facturatie te versnellen en efficiënter met de administratie om te gaan. Maar we gebruiken het ook om ons servicelevel te verhogen.”

“Een fieldservice engineer gaat naar de klant toe, doet waarvoor hij daar is, maar kijkt ook goed om zich heen. Hij luistert goed naar de klant en begrijpt wat belangrijk is in de specifieke situatie van de klant. Op basis hiervan doet de engineer aanbevelingen. Die noteert hij in zijn rapportage én voert ze in op de applicatie van Way2connect. Daarmee wordt een koppeling gemaakt naar AFAS. Zo kunnen we de informatie vervolgens ontsluiten via een customer portal. De klant heeft op deze manier inzicht in onze aanbevelingen en in de openstaande prioriteiten. Aan de hand hiervan kunnen onze afdelingen sales en backoffice actief met de klant in overleg. Dit is een heel belangrijk voordeel van Way2connect.”

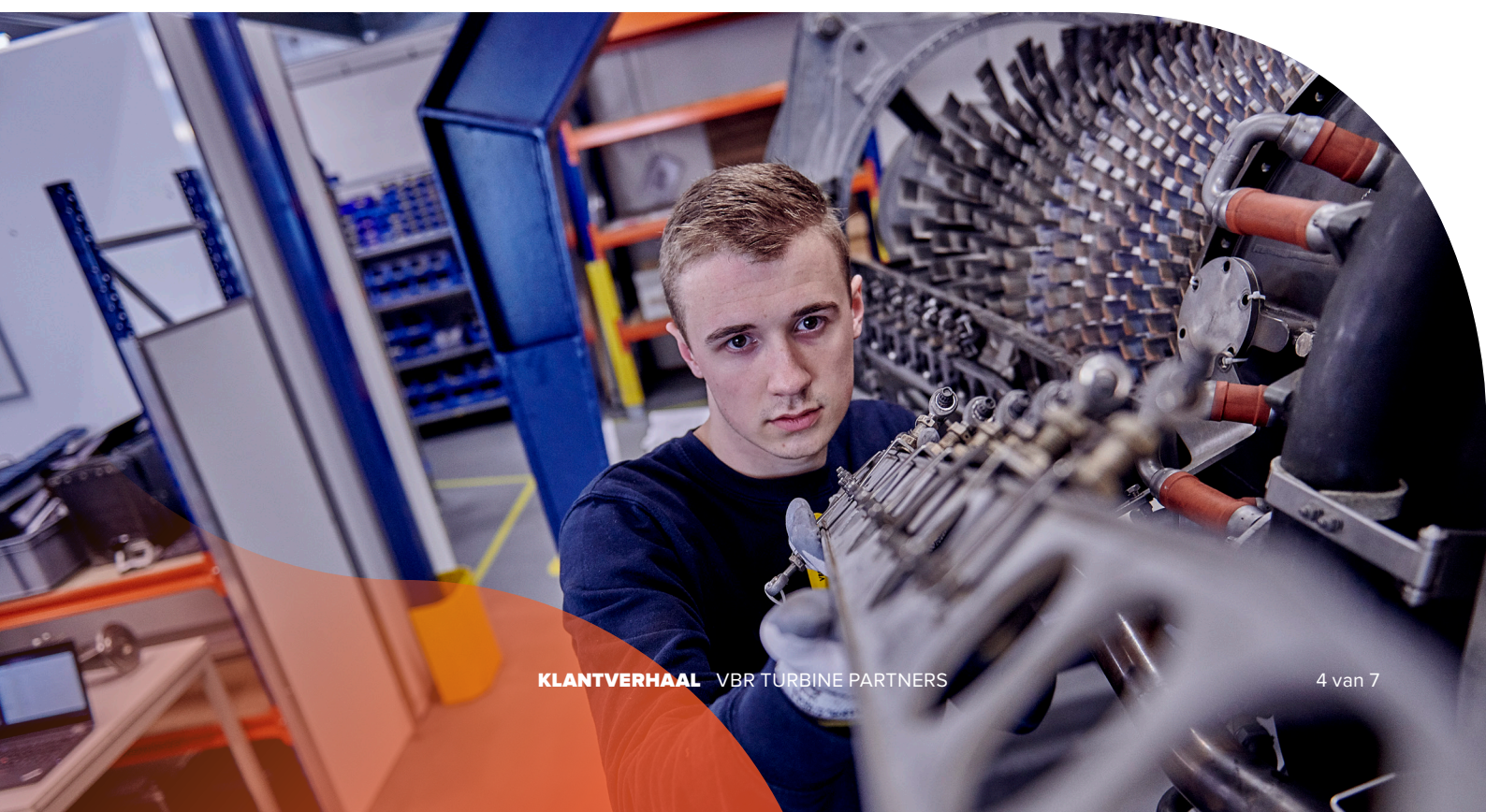


TWEETALIGHEID VAN WAY2CONNECT

“Ik heb ook in andere teams gezeten om ERP-applicaties te implementeren, en elke keer was het weer hetzelfde probleem. De manier waarop ik denk als technicus, komt niet overeen met die van een software engineer. We spreken niet dezelfde taal. Met Way2connect is dat anders. Dennis en zijn consultant spreken mijn taal wél. Bovendien hebben ze het in zich om de taal van hun software engineers te spreken. Ze vertalen mijn wens richting hun interne organisatie, zodat hun software engineers kunnen maken wat ik wil. Dat werkt voor mij als een verademing. Ik vind het heel bijzonder dat zij dat kunnen. Dat heb ik nog niet veel meegemaakt.”

SNEL SCHAKELLEN MET DE INSTALLED BASE

“Een ander belangrijk voordeel is het inzicht in onze installed base. We hebben een x-aantal klanten dat een x-aantal machines vertegenwoordigt. Van alle informatie over die gasturbines en de installaties daaromheen die we in de loop der tijd verzamelen, kan de engineer de data invoeren. Die data koppelen we naar AFAS en ontsluiten we weer voor de klant en voor onze interne organisatie. Als een klant meldt dat hij een starter nodig heeft, weten wij welke starter, op welke machine, welk serienummer, en welke onderdelen we nodig hebben, zonder dat we de klant om deze informatie hoeven te vragen.”





ALS JE MIJ VRAAGT NAAR DE TOEGEVOEGDE WAARDE VAN WAY2CONNECT, DAN ZEG IK:
HET VERHOGEN VAN HET SERVICELEVEL IN DE BREEDSTE ZIN VAN HET WOORD.

PATRICK JANSEN
MANAGER FIELD SERVICE

SMART TOOLS IN EEN INTEGRAAL SYSTEEM

“Field service is onze core business. Dat is wat anders dan als productiebedrijf service verlenen over je eigen after market. Daarom vinden we dat we de slimste moeten zijn over hoe we onze service aanbieden aan de klant. Bovendien zijn we als technisch bedrijf afhankelijk van onze technici. Die zijn op de huidige arbeidsmarkt niet zomaar te vinden, dus moet je zo efficiënt mogelijk omgaan met de capaciteit die je wel hebt.

Om dat voor elkaar te krijgen hebben we een paar dingen nodig, waaronder een ERP, een workforce managementsysteem, een eigen IoT systeem en een augmented reality systeem. Dat zijn allemaal separate projectjes geworden, omdat we in eerste instantie vonden dat alles stand alone zou moeten kunnen draaien. Maar wel met het idee om op termijn alles aan elkaar te knopen. We hebben nu alles aan elkaar gekoppeld. Daarmee kunnen de klant en wij nu inloggen zodat we data maar één keer hoeven in te voeren en allemaal naar dezelfde data kijken. Hiermee word je superefficiënt. Way2connect was bij de integratie betrokken voor de koppeling met AFAS.”



ARBEIDSTIJDENWET (ATW) GEKOPPELD AAN DE PLANNING

“We moeten voor de wet kunnen aantonen hoe we hebben gepland en welke uren we hebben gerealiseerd. Dat kan simpelweg door de inspectie daar inzicht in te geven, maar daar leren we niets van. Ik moet ook weten welke overtredingen we hebben gemaakt, en welke we dreigen te maken en al bezig zijn in te plannen. Arbeidstijdenwetgeving is een klein lijstje met zaken waaraan je moet voldoen, maar het toepassen daarvan is echt heel complex. Ik ben gaan upteamen met een partij die gespecialiseerd is in arbeidstijdenwetgeving en planning. Zij hebben software gemaakt die roosters kan door calculeren en rapporteren in overtredingen. Dat is wiskunde, dus dat moet je kunnen automatiseren. Way2connect had dit indertijd nog niet, maar zag wel de behoefte in de markt. Zij hebben dit daarom wel onderdeel gemaakt van de scope, maar niet van de eerste oplevering. Zo is dat toen aangevlogen: ze hebben dit later met ons geïmplementeerd.”



OVER WAY2CONNECT

Al ongeveer 15 jaar ontwikkelt Way2connect hét managementsysteem voor de buitendienst. Op basis van onze jarenlange ervaring en een vernieuwende kijk op field service, bieden we innovatieve software voor servicegerichte bedrijven.

De oude problemen en nadelen van buitendienstwerk verbeteren we met onze software op een heldere, flexibele en efficiënte manier. Of het nu gaat om het efficiënter inplannen van personeel, het digitaliseren van werkbonnen en andere formulierstromen, of om realtime inzicht krijgen in de gehele buitendienst. Dat, en nog veel meer, maken wij bij Way2connect mogelijk voor onze klanten. Het optimaliseren en efficiënter laten draaien van bedrijven is onze prioriteit!

HOE ZIT HET MET JOUW WORKFLOW?

Wil je weten hoe we de workflow van jouw organisatie kunnen verbeteren? Neem dan contact met ons op en we komen jullie organisatie graag bekijken!

088 0006500
info@way2connect.nl

WAY2CONNECT.NL

WAY  CONNECT

