

CityTec maakt buitendienst efficiënter met Mobile Workplace



Verlichting op straat, verkeerslichten, route-informatiesystemen en parkeerinstallaties: we vinden het vanzelfsprekend dat ze er zijn én dat ze altijd goed functioneren. Maar zoals vaak het geval is met zaken die vanzelfsprekend lijken, is er veel werk nodig om ze te realiseren. Een van de bedrijven die daarvoor in Nederland verantwoordelijk is, is CityTec, dat er onder meer voor zorgt dat defecten aan het 'dynamisch straatmeubilair in de openbare ruimte', zoals ze het zelf noemen, snel worden hersteld. Om te zorgen dat het bedrijf hierbij tegen concurrerende prijzen kan blijven voldoen aan snelle responstijden maakt CityTec gebruik van de Mobile Workplace oplossing van Avelon om de buitendienst te automatiseren met behulp van SAP Workflow en mobility.



In opdracht van de overheid en particuliere organisaties beheert CityTec onder meer 600.000 lichtmasten, 30.000 verkeerslichten en 2.000 parkeerinstallaties in Nederland. Daarvoor stuurt het bedrijf dagelijks 150 monteurs op pad die de storingsmeldingen moeten afhandelen. “We wilden ervoor zorgen dat onze monteurs niet meer elke dag naar kantoor hoefden te komen om hun werkbonnen op te halen en in te leveren”, vertelt Wim de Wijs, projectleider voor CityTec. “Bestaande buitendienstpakketten sloten meestal niet goed aan op SAP en leverden ook niet voldoende rendement op. We hebben toen aan Avelon, onze SAP Workflow partner, gevraagd of ze een oplossing konden bieden. Zij hebben ervoor gezorgd dat de storingsmeldingen nu naar onze monteurs toe komen: elke monteur wordt uitgerust met een iPad waarop ze hun digitale werkbonnen ontvangen, invullen en terugsturen.”

Flinke efficiencywinst

“Het werkt eigenlijk heel simpel”, aldus Stefan de Neef, belast met SAP Functioneel beheer bij CityTec. “De storingsmelding die we van de klant ontvangen, wordt door onze administratie ingevoerd in SAP en ingepland. Vervolgens wordt via SAP Workflow een digitale werkbbon verstuurd naar de inbox van een monteur, die de opdracht op zijn iPad ontvangt. Nadat hij de reparatie heeft uitgevoerd, voert hij de benodigde gegevens in op zijn iPad en stuurt de afgemelde taak naar onze administratie. Die verwerken de gegevens in SAP en melden de storing af bij de klant.” Dit digitale proces leidt tot flinke efficiencywinst: “De monteur

kan meteen vanuit huis aan de slag. Dat betekent meer effectieve werktijd, dus hogere productiviteit.”

Toegenomen flexibiliteit

Met SAP Workflow als de spil in het nieuwe proces heeft CityTec veel beter inzicht in de actuele status van een opdracht. Stefan de Neef: “We weten nu perfect waar een digitale werkbbon uithangt en wat de status is. Er raakt niets meer zoek en als een monteur ziek is of een bepaalde klus flink uitloopt, kunnen we snel ingrijpen door een of meer werkbbonen op afstand terug te halen en naar een collega te sturen.” Wim de Wijs vult aan dat ook bij spoedgevallen flexibeler kan worden gehandeld: “Voor een storing als gevolg van een ongeval hebben we een korte reactietijd, dan moeten we er binnen vier uur zijn. Vroeger was er dan geen tijd om eerst een papieren bon op te stellen en dat zorgde voor veel administratief werk achteraf. Nu gaat er meteen een digitale werkbbon de deur uit en is het voor de monteur business- as-usual. En de klant hoort ook snel dat het probleem is opgelost, in plaats van pas twee dagen later.”

Tevreden klanten

Dat ook de klant voordeel heeft bij het nieuwe systeem, is voor Wim de Wijs erg belangrijk. “Je ziet een duidelijke professionalisering bij klanten als het gaat om inkoop. Er worden steeds duidelijker eisen gesteld aan de doorlooptijd en kosten van onze diensten. De doorlooptijd van het hele proces – van aanmelding tot afmelding bij de klant – is gehalveerd. Daar zijn klanten blij mee. En hogere productiviteit drukt de kosten.” Bovendien

kan CityTec sneller over de gegevens beschikken. “We werken zelf met verzamelacturen, maar stel dat je wel factureert per opdracht, dan kan je factuur sneller de deur uit.”

Makkelijk voor monteurs

De ervaringen van de monteurs zijn zonder uitzondering positief, volgens Stefan de Neef. “Het was de opzet om het voor de monteurs zo eenvoudig mogelijk te maken, en daar is Avelon goed in geslaagd. De digitale werkbbon bestaat uit één formulier waarop ze een aantal gegevens moeten invullen. Voor de meeste velden hoeven ze alleen maar te kiezen uit een aantal waarden die vanuit de tabellen in SAP worden meegestuurd. Dat is makkelijk voor de monteur en geeft ons controle over de invoer.” Het is dus niet verrassend dat de leertijd voor de applicatie bijzonder kort is. “Het is onlangs in Utrecht geïmplementeerd, een training van in totaal twee uur, dat is alles. Tot nu toe hebben we maar twee of drie telefoontjes met vragen gehad. De monteurs geven allemaal aan dat het intuïtief werkt en makkelijk is in te vullen, ook al omdat de gegevens niet verschillen met wat ze eerst op papier moesten doen. Ze vinden het ook fijn dat ze een beter overzicht hebben van hun werkpakket. In hun inbox is dat veel beter te zien dan wanneer je een stapeltje papier meekrijgt.”

Meer mogelijkheden

“De digitale storingsafhandeling bevat tot op heden zo goed dat we aan het nadenken zijn hoe we hier nog beter gebruik van kunnen maken”, vertelt Wim de Wijs. “We kunnen bijvoorbeeld de urenverantwoording aan de digitale werkbbonen koppelen. Dat brengt de administratieve belasting

nog verder terug en je krijgt beter inzicht in de gemaakte kosten per werkbbon. En we kunnen ook inkoopacturen of offertes langs deze weg door managers laten goedkeuren. Dat zijn allemaal mogelijkheden om steeds meer efficiency in het proces aan te brengen.”

Goed gevoel

“We hebben voor deze oplossing gekozen vanwege het gebruiksgemak,” legt Stefan de Neef uit, “en je werkt ook volledig in SAP.” Ook het feit dat met deze oplossing SAP volkomen veilig via een mobiel apparaat ontsloten kan worden, speelde een rol bij de beslissing. “Bovendien is deze oplossing platformafhankelijk,” vervolgt hij. “We hebben uiteindelijk gekozen voor iPads, maar aanvankelijk wisten we nog niet wat we wilden gaan gebruiken. Het voordeel van dit systeem was dat we die keuze voor de hardware nog niet hoefde te maken omdat het ook werkt op BlackBerry- of Android-tablets. En daarbij komt dat de kosten van andere oplossingen wel een factor drie hoger liggen.”

Eenvoudig te beheren

Mede omdat Mobile Workplace in dezelfde taal is ontwikkeld als SAP, is het een eenvoudige oplossing die gemakkelijk te beheren is. Wim de Wijs: “Niet alleen lag er binnen 15 dagen na het maken van de afspraken een werkende oplossing, maar in de ontwikkelperiode konden eenvoudig en snel wijzigingen worden doorgevoerd. Vooral in de pilotfase is dat erg prettig. Nu de basis er ligt is het relatief eenvoudig om daarop voort te bouwen met nieuwe toepassingen. Dan wordt de implementatietijd zelfs nog korter.”



“We hebben tot nu toe alleen positieve geluiden gehoord. De monteurs zijn tevreden omdat het simpel is en werk bespaart. De regio-managers zijn blij vanwege de overzichtelijkheid en kortere doorlooptijden. De directie is blij omdat voor een relatief beperkte investering een heel goed rendement wordt behaald. En onze klanten zijn blij omdat ze betere en snellere service krijgen.”

Wim de Wijs en Stefan de Neef





Avelon – Business Process Effectiveness

Avelon richt zich sinds haar oprichting in 2000 volledig op het optimaliseren van bedrijfsprocessen in SAP. Afgelopen jaren is niet alleen diepgaande expertise in SAP workflow opgebouwd, maar ook met tools als NetWeaver BPM, Adobe, Scanning / OCR, BRM, Mobility, SAP Invoice Management en algemene NetWeaver technologie. De senior consultants van Avelon hebben jarenlange ervaring en beschikken over grondige kennis van de technische architectuur en de noodzakelijke processen, opgedaan tijdens de meer dan 300 projecten en veranderingstrajecten die Avelon de afgelopen jaren heeft uitgevoerd.

Naast deze diensten levert Avelon ook diverse producten, waaronder Digitale Factuurafhandeling en Mobile Workplace. De partnerships met onder andere SAP onderschrijven de vooraanstaande rol die Avelon speelt binnen het vakgebied van procesoptimalisatie.

Avelon is:

- SAP Services Partner
- Actief advieslid binnen de Vereniging Nederlandstalige SAP Gebruikers (VNSG)
- PinkRoccade Local Government partner
- OpenText Select Partner SAP Competence

Kenmerken Mobile Workplace

- browser-gebaseerde oplossing
- ondersteund online- en offline-verwerking
- SAP workflow inbox-oplossing en -toolkit voor het maken van mobiele applicaties
- werkt out-of-the-box en is configureerbaar
- geen middleware nodig
- single sign-on
- beveiliging door b.v. VPN of APN
- automatisch platform specifieke rendering
- ontwikkeld in ABAP en SAP gecertificeerd
- geschikt voor iOS, Android en BlackBerry

Avelon B.V.

Bruistensingel 154
5232 AC 's-Hertogenbosch
Tel: +31 (0)73 6408275
Mail: info@avelon.nl
Internet: www.avelon.nl

Avelon BeLux

Hellestraat 205A
9190 Stekene, België
Tel. +32 (0)3 3363223
Mail: info@avelon.be
Internet: www.avelon.be