

# FIRST TIME FIX

WHITEPAPER

Hogere **klant-  
tevredenheid** en  
**meer winst**, dankzij  
automatisch plannen.

In deze whitepaper lees je hoe je met behulp van innovatieve software de planning van je buitendienst kunt optimaliseren. Hierdoor vergroot je je klanttevredenheid en – minstens even belangrijk - je winstgevendheid.

GRIP BEGINT  
BIJ BEGRIJPEN

WAY  CONNECT





# FIRST TIME FIX

**Hogere klanttevredenheid**  
en **meer winst**, dankzij  
automatisch plannen.

Als onderhoud- en installatiebedrijf sta je voortdurend voor de uitdaging om aan de stijgende verwachtingen van klanten te voldoen. Zij willen het liefst dat je een defect bij het eerste bezoek repareert. Een optimale planning van je buitendienst is een cruciale factor om te voorkomen dat klanten verzuchten dat ze **“van het kastje naar de muur worden gestuurd,”** **“meerdere malen hebben moeten bellen”**, of **“het nog steeds niet is opgelost”**.





## KLANTERVARING

Uit talloze onderzoeken blijkt dat het in één keer juist afhandelen van een onderhouds- of reparatieverzoek veel oplevert. Klanten verwachten een snelle en complete service. Wanneer je echter een servicemonteur met de verkeerde vaardigheden, gereedschappen of onderdelen naar een klant stuurt, laat je deze klant achter met het defect. Zijn werkzaamheden zullen eronder lijden, waardoor hij minder inkomsten kan genereren. Hij zal bovendien nogmaals tijd moeten investeren om de reparatie uit te laten voeren. Dit kan de klantervaring negatief beïnvloeden. Deze slechte klantervaring zal ook jouw eigen organisatie meer kosten. Klanten zullen minder geneigd zijn om in de toekomst nogmaals een beroep op je te doen. De relatie zal erdoor aangetast worden.

## CUSTOMER ENGAGEMENT

Wanneer de First Time Fix Rate (het aantal keren dat een reparatie of onderhoudsbeurt in één keer is afgehandeld) onder de 50 procent zakt, kan dit dramatische gevolgen hebben voor je bedrijfsvoering. Uit analyses blijkt dat de klanttevredenheid dan eveneens zal dalen tot ongeveer 50 procent. Maar dat is nog niet alles. Een slechte klantervaring heeft betrekking op één moment in de tijd, en de herinnering aan dat slechte moment. Er bestaat ook zoets als customer engagement. Dit is de som van alle contactmomenten en ervaringen van een klant met je bedrijf. Het omvat directe en indirecte, offline en online interacties. Maar ook de acties die een klant zelf kan ondernemen zoals posten, tweeten, liken, aanbevelen, kopen, enzovoort. Wanneer je ervoor zorgt dat je klant een positieve ervaring met je bedrijf heeft, zal hij betrokkener (meer engaged) zijn bij je bedrijf. Een negatieve ervaring kan een positieve klantervaring echter laten omslaan in een negatieve associatie met je diensten en je bedrijf. Op den duur kan dit er zelfs toe leiden dat een klant afhaakt en de relatie met je beëindigt. Je ziet hem dan niet meer terug.

## VERGROOT JE FIRST TIME FIX RATE

Succesvolle bedrijven hebben een **First Time Fix Rate van 88 procent**. Voor gemiddeld presterende ondernemingen bedraagt dit 80 procent. De hekkensluiters, de slechts presterende organisaties, hebben een First Time Fix Rate van slechts rond de 60 procent. Het ligt natuurlijk voor de hand dat je klanten enthousiaster zijn als ze in één keer geholpen worden, maar het is verbluffend als je kijkt naar de positieve gevolgen ervan. First Time Fix heeft ook een grote invloed op de Net Promoter Score (NPS): de kans dat een klant je zal aanbevelen aan een vriend of collega. Onderzoek heeft aangetoond dat er een verband is tussen customer engagement en de waarde van je bedrijf. Wanneer je je buitendienst optimaliseert, kun je gemakkelijker in gesprek blijven met je klanten. Je kunt de relatie met



hen uitbouwen, ze beter aan je binden, hun loyaliteit ten opzichte van je bedrijf vergroten, meer omzet bij ze behalen en ze zullen je eerder bij anderen aanbevelen. Stuk voor stuk zaken die uiterst waardevol zijn voor je bedrijf.

## **VERBETER DE EFFICIENCY VAN JE BUITENDIENST**

Er zijn talloze maatregelen die je kunt nemen om het functioneren van je buitendienst te verbeteren. Het efficiënter inplannen van medewerkers speelt hierin een cruciale rol. Ook het verkrijgen van realtime inzicht in je buitendienst en het digitaliseren van werkbonden en andere formulieren draagt eraan bij. Door je buitendienst van tablets met ondersteunende software te voorzien, hebben alle servicemedewerkers voortdurend contact met de medewerkers op kantoor. Zo wordt het mogelijk dat iedereen altijd in realtime weet wat de status van de planning is. Mocht een afspraak van een servicemedewerker uitlopen dan kunnen de volgende klanten meteen daarover worden geïnformeerd. Of je stuurt er een andere medewerker naartoe die op dat moment beschikbaar is en zich in de buurt bevindt.

## **ZET ICT IN**

Digitaliseren is tegenwoordig echter niet meer genoeg. Het gaat erom dat je je hele bedrijfsvoering, inclusief alle processen, optimaliseert door de inzet van ICT. Deze verandering, die op dit moment gaande is, heet digitale transformatie. Bedrijven die hier niet - of te laat - op anticiperen, zullen minder concurrerend zijn dan hun concurrenten. Met behulp van de juiste ICT-toepassingen kun je bijvoorbeeld werkbonden automatisch aan laten maken. Ook de materialen en onderdelen die nodig zijn om de reparatie uit te voeren, kun je automatisch laten genereren. Zo weet je zeker dat een servicemedewerker geen tweede keer naar een klant hoeft te gaan, omdat hij per ongeluk een onderdeel is vergeten. Tevens is het tegenwoordig mogelijk om apparatuur die je voor je klanten onderhoudt, op afstand automatisch te laten monitoren. Het is zelfs mogelijk om te voorspellen wanneer bepaalde apparaten een servicebeurt nodig hebben, zonder dat je klanten dit zelf in de gaten hoeven te houden of hier iets van merken.





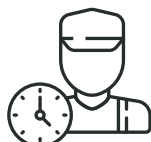
# HET NIEUWE PROCES IN VIJF STAPPEN

Hoe ziet die digitale transformatie er nu in de praktijk uit voor je bedrijf? Hoe functioneert je buitendienst daardoor? We beschrijven het proces stap voor stap.



## 1. STORING

Wanneer er een storing optreedt in een installatie van een van je opdrachtgevers, maakt de software automatisch een digitale werkbon aan met de juiste storingscode.



## 2. PLANNING

Vervolgens gaat deze software op zoek naar je meest geschikte monteur. Dat gebeurt volautomatisch op basis van criteria als: de benodigde vaardigheden, de voorraadpositie, locatiegegevens en beschikbaarheid. Hier rolt vanzelf de optimale match uit. De betreffende monteur wordt eveneens automatisch ingepland op een tijdslot dat je opdrachtgever heeft aangegeven.



## 3. STORING VERHELPEN

Omdat voorafgaand aan het bezoek alle benodigde informatie al beschikbaar is, weet je meteen wat de oplossingsrichting is. Inclusief het materiaal dat daarvoor nodig is. Zodra je monteur bij de klant is, kan hij de storing tijdens zijn eerste, en enige (!) bezoek snel en efficiënt verhelpen.



## 4. DIGITALISERING

Na afloop van zijn bezoek voert de servicemonteur meteen zijn uren en uitgevoerde werkzaamheden in op de tablet. Dat gebeurt, eveneens om efficiencyredenen, op een gestandaardiseerde manier. Je monteur verstuurt zijn digitale werkbon direct vanaf zijn tablet naar je kantoor.



## 5. TEVREDEN KLANTEN

Wanneer je op deze manier te werk gaat, zal het percentage reparaties en servicebeurten dat je buitendienstmedewerkers in één keer uitvoeren, aanzienlijk omhooggaan. Je First Time Fix Rate stijgt aanzienlijk en daarmee ook de tevredenheid van je klanten.



## VOORDELEN VOOR JE HELE ORGANISATIE

Digitale transformatie levert ook veel rendement op voor je mensen op kantoor. Opdrachtbonnen hoeven voortaan nog maar één keer aangemaakt te worden, zonder dat er handwerk aan te pas komt. Gegevens hoeven nog maar één keer ingeklopt te worden. De gegevens van offertes en die de monteur op de werkbond heeft ingevoerd, belanden automatisch in je financiële systeem of ERP-systeem. Je administratie hoeft voortaan geen facturen meer te maken: deze worden eveneens vanzelf aangemaakt en verstuurd. Zonder dat daar nog enig handwerk aan te pas komt! Het zoekraken van papieren werkbonden of het verkeerd overtypen van gegevens behoort dan tot het verleden. **Hiermee is de facturatie tijd terug te dringen met maar liefst 90%**. Al deze efficiencylagen zorgen natuurlijk ook voor een hogere winstgevendheid.

## KENNIS EN INZICHT

Zulke innovaties verschaffen je ook veel meer inzicht in je bedrijfsvoering. Je kunt eenvoudig zien welke servicemonteurs de hoogste First Time Fix Rate hebben. Of hoeveel uur een medewerker bij een klant aan het werk is, hoeveel uur hij onderweg is (inclusief pauzes) hoe laat hij begonnen is met zijn werk, en hoe laat hij weer naar huis is gegaan. Zo krijg je meer inzicht in prestaties van individuele medewerkers en van de performance van je bedrijf als geheel. Dat kan allemaal keurig overzichtelijk gepresenteerd worden in een managementdashboard. Aan de hand daarvan kun je ook meer duidelijkheid verschaffen aan je klanten over afspraken en de tijd die servicemonteurs nodig hebben. Je klanttevredenheid zal er nog verder door toenemen.

## BLIJVEN INNOVEREN

De technische ontwikkelingen volgen elkaar tegenwoordig in hoog tempo op. Daarom is het van belang om deze op de voet te volgen. Zodra er mogelijkheden zijn om je processen verder te verrijken met nuttige en toepasbare innovaties, is het raadzaam om deze te onderzoeken. De digitale transformatie is in volle gang en het Internet of Things (IoT) staat nog maar in de kinderschoenen. Waarbij je natuurlijk ook de ontwikkelingen in je marktgebied nauwlettend in de gaten moet houden.



## TOEKOMST

In de nabije toekomst zullen er steeds meer toepassingen op de markt komen om apparaten met elkaar te laten communiceren. Onderhoud en reparaties zullen, voor een groot deel, zonder menselijke tussenkomst plaatsvinden. Planningen kunnen nog verder aangescherpt worden met behulp van Big Data, Artificial Intelligence en Machine Learning. Het wordt dan nóg gemakkelijker om te anticiperen op de capaciteitsplanning. Je zult beter kunnen voorspellen over welke certificaten je servicemedewerkers in de toekomst zullen moeten beschikken. Ook zul je nauwkeuriger kunnen anticiperen op economische schommelingen, seizoensinvloeden of verzuim vanwege bijvoorbeeld een griepepidemie.

## GRIP BEGINT BIJ BEGRIJPEN

Hoe de toekomst er ook uit gaat zien: één ding zal nooit veranderen. Wij van Way2connect zullen altijd eerst heel goed luisteren naar wat er speelt bij onze klanten, voor welke uitdagingen zij staan en wat hun behoeftes zijn. Pas wanneer wij een goede diagnose hebben kunnen stellen, praten we over mogelijke oplossingen. Of zoals we bij Way2connect altijd zeggen: **grip begint bij begrijpen!**





## ERVARINGEN VAN KLANTEN



**WE HEBBEN GEEN MOMENT SPIJT  
GEHAD VAN ONZE KEUZE OM VOOR  
WAY2CONNECT TE KIEZEN.**

**NOVOFERM**  
GARAGEDEUREN EN BEDRIJFSDEUREN

Kort nadat Novoferm begon te werken met de software van Way2connect kon het bedrijf met minder planners meer medewerkers inplannen. Ook was er vanaf dat moment realtime inzicht in de voortgang van werkzaamheden en verminderde de doorlooptijd van de werkbonden significant.

**LEES DE VOLLEDIGE CASE**

[www.way2connect.nl/klantverhalen/novoferm/](http://www.way2connect.nl/klantverhalen/novoferm/)



**ALLE ONDERDELEN WORDEN MET DE  
SOFTWARE GOED GEREgistREERD,  
VOORDAT DEZE GEPLAATST WORDEN.**

**JVM EUROPE**  
FARMACIE

De software van Way2connect geeft zowel inzicht in de buitendienst en werkzaamheden, als in de installatiegegevens van de systemen. Door een installed base te laten implementeren heeft JVM Europe voortaan een overzicht van waar onderdelen geplaatst zijn, en wanneer deze aan vervanging toe zijn.

**LEES DE VOLLEDIGE CASE**







”

**DEZE MANIER VAN WERKEN IS  
BEDUIDEND SNELLER, EFFICIËNTER EN  
KOSTENGUNSTIGER.**

**ESPERA NEDERLAND**  
VERPAKKINGSINDUSTRIE

De planningsapplicatie van Way2connect biedt Espera een helder en flexibel in te richten planbord. Het neemt de import en export van de digitale werkbonnen voor zijn rekening en verzorgt een continue communicatie met de servicemonteurs. Dankzij de automatische planning en global positioning system (gps) in de personal digital assistants (pda's) of tablets kunnen de activiteiten worden toegewezen op basis van beschikbaarheid, geografische gegevens, benodigde apparatuur en materialen.

**LEES DE VOLLEDIGE CASE**

[www.way2connect.nl/klantverhalen/espera-nederland/](http://www.way2connect.nl/klantverhalen/espera-nederland/)

## **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 werkbonden 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](mailto:info@way2connect.nl)

**WAY2CONNECT.NL**

**WAY  CONNECT**