

CASE STUDY- ESPERA NEDERLAND

Al sinds begin jaren 60 levert Espera Nederland weeg-, uitprijs- en etiketteermachines voor de Nederlandse markt. "Onze machines gaan hoofdzakelijk naar de toeleveranciers van supermarktketens", licht Rob Lemmens, manager technische afdeling, toe. Van alle verkochte machines wordt op het hoofdkantoor in Heeze een testopstelling gebouwd, waarna het systeem klantspecifiek wordt gemaakt en uiteindelijk op locatie bij de klant wordt opgesteld door een servicemonteur van Espera, die de gebruiker tevens een bedieningstraining geeft. "Daarmee houdt onze service echter niet op", weet Lemmens. "Voor vrijwel al onze klanten lossen we uiteraard ook eventuele storingen op en verzorgen het preventief onderhoud aan de machines."

OPLOSSING NOODZAKELIJK

Leidend voor die service is sinds jaar en dag het op maat ontwikkelde ERP-pakket Portos. "Het systeem bevat een servicemodule, waarin klantinzetten worden aangemaakt en storingsomschrijvingen worden gemeld. Daarnaast worden ook klant- en machinegegevens opgeslagen", legt Lemmens uit. Tot voor kort werden de serviceafspraken via een eenvoudige agendafunctie ingepland. Lemmens: "Dat bleek echter lang niet altijd handig en efficiënt. Onze binnendienst had alleen telefonisch contact met de servicemonteur, die vervolgens zijn werkzaamheden en de daarvoor verbruikte materialen invulde op een werkbbon." De werkbbonen werden per post – en dan vaak hooguit een keer per week – teruggestuurd naar het hoofdkantoor in Heeze. "Overzicht of een eenduidige werkwijze was er niet. Laat staan inzicht in de actuele voorraden. Er moest dus een oplossing komen. Ook omdat het steeds lastiger werd de afspraken voor de monteurs in te plannen", vervolgt Lemmens.

LINK2 CENTRAAL

Na een gedegen analyse van de processen stelde Espera een wensen- en eisenlijst samen. Een van de eisen was dat het nieuwe systeem een import- en exportfunctie met Portos heeft. Het ERP-pakket is en blijft immers leidend. Daarnaast moet de software draaien op een Windows-server en multi-user zijn. "Ook willen we storingen kunnen loggen op moduleniveau en niet alleen op machineniveau. Veel van onze machines zijn namelijk modulair opgebouwd, waarbij een module in meerdere machines kan worden ingezet", vult Lemmens aan. Alleen **WAY2CONNECT** uit Etten-Leur bleek aan alle wensen te kunnen voldoen. "Daarmee was de keuze snel gemaakt", aldus de manager. In de oplossing van **WAY2CONNECT** staat het buitendienst managementsysteem **LINK2** centraal. De planningsapplicatie **LINK2OFFICE** biedt onder meer een helder en flexibel in te richten planbord, **LINK2SERVER** neemt de import en export van de digitale werkbbonen voor zijn rekening en verzorgt een continue communicatie met de servicemonteurs, die tegenwoordig zijn uitgerust met PDA's. Op de PDA's draait de module **LINK2MOBILE**.

GRIP HOUDEN

Dankzij de online verbinding met haar servicemonteurs houdt Espera grip op de actuele voortgang van de dagelijkse planning. Ad hoc wijzigingen kunnen direct worden verwerkt en zijn inzichtelijk op de PDA's van de monteurs. Activiteiten kunnen handmatig door middel van drag en drop worden toegewezen. Dankzij de automatische planning en GPS in de PDA's kunnen de activiteiten bovendien worden toegewezen op basis van bijvoorbeeld beschikbaarheid, geografische gegevens, en benodigde apparatuur en materialen. De real-time terugkoppeling uit het veld maakt tevens inzichtelijk of de planning haalbaar is. Als een activiteit dreigt uit te lopen, kan direct actie worden ondernomen.

“Daarnaast kunnen we nu exact doorgeven wat er moet gebeuren en waar een servicemonteur op moet letten. De kans op herhaalstoringen is daarmee flink gereduceerd en indirect maken we dus ook minder kosten”, constateert Lemmens tevreden.

MEER VOORDELEN

En er zijn meer voordelen. Alle relevante informatie is altijd en overal beschikbaar. Zodra een artikel is verbruikt, wordt dit automatisch doorgegeven en wordt een navulorder gegenereerd. De kans op misgrijpen is vrijwel nihil. “Ook kunnen we nu sneller factureren, omdat we niet meer op de werkbonden hoeven te wachten. Deze manier van werken is beduidend sneller, efficiënter en kostengunstiger. En minstens zo belangrijk; ons servicelevel is nog verder gestegen.” Ook voor de monteur biedt de nieuwe werkwijze voordelen. Hij beschikt continu over de juiste en actuele informatie. En dankzij de GPS-module in de PDA kan hij altijd naar de juiste locatie navigeren, zonder dat hij daarvoor een extra navigatiesysteem nodig heeft. “We zouden misschien nog wel zonder kúnnen, maar absoluut niet meer zonder wíllen”, besluit Lemmens dan ook vastberaden.