

SIMAR AUTOMATISERING KOMT MET "MIJN MONTAGE-APP"

Optimale communicatie voor monteurs

Simar automatisering brengt haar eerste 'app' op de markt, geschikt voor iPad of Android tabletcomputer, in combinatie met het KIMS of SIMS bedrijfssysteem. De MijnMontage-app voorziet monteurs van alle informatie die in het bedrijfssysteem beschikbaar is. Hierdoor worden er kortere en directere lijnen gelegd met de monteur. De monteur is goed geïnformeerd en kan gemakkelijk z'n bevindingen doorgeven aan de zaak. De 'app' werkt zowel onder iOS als Android. KBT wilde meer weten en sprak met Henk Westerhof van Simar Automatisering in Amsterdam.

Het werkt sneller, duidelijker en alle informatie is bij de hand', zegt Henk Westerhof. Hij pakt zijn tablet erbij en laat ons de werking van de app zien. Normaal gesproken zijn de lijnen van het bedrijf naar de monteur minder kort. 'Dit kan problemen of extra tijd met zich meebrengen, als bijv. niet alle benodigde informatie tevoren op papier is afgedrukt. Het is nu mogelijk om alles via de 'app' op te vragen. De monteur kan zien wat hij die dag te doen heeft, maar ook wat er eerder al door collega's gedaan is aan de klus waar hij nu aan werkt.

Westerhof: 'De monteur kan ook foto's maken en die direct doorsturen naar de zaak. Foto's van wat er gedaan is (oplevering), hoe iets eruit ziet (inmeten), maar ook van eventuele producten die beschadigd zijn afgeleverd.'

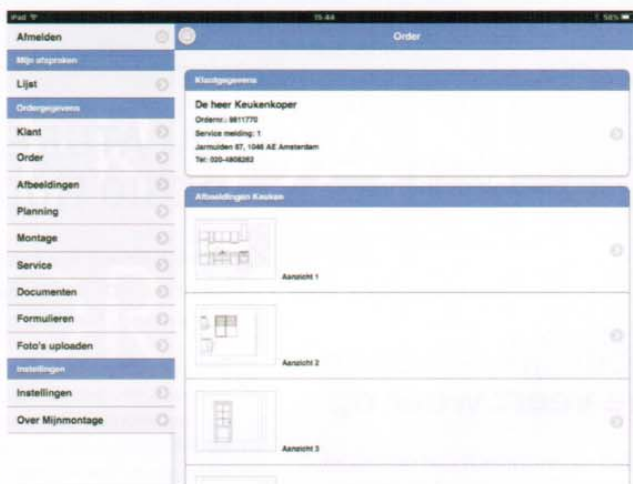
Als de monteur bij een kapot product via de app een servicebericht invoert, dan komt deze informatie meteen in het bedrijfssysteem te staan. Het kantoor ziet deze update en kan actie ondernemen. Westerhof: 'Hoe eerder de informatie in het systeem komt des te beter. Een ontbrekend artikel kan zo nog diezelfde middag worden nabesteld.'

Alles op zak De monteur kijkt 's ochtends in zijn app, en ziet daar naar welke klant hij moet en wat daar van hem verwacht wordt. Dankzij de app heeft hij geen papieren rompslomp en hoeven er geen stapels papier geprint te worden. Westerhof: 'Alle informatie van de order staat er in. Van technische tekeningen van de apparaten tot het huis- en emailadres en telefoonnummer van de betreffende klant. Die je vervolgens vanuit de app direct kunt mailen of bellen. Alles is nu direct binnen handbereik.'

Optimale communicatie Verder kan men aflezen wat het type afspraak is. Moet er ingemeten worden, gemonteerd, afgeleverd of is er een serviceaanvraag. Extra handig is de mogelijkheid om extra communicatie toe te voegen bij de afhandeling. Westerhof: 'Als een adres bijvoorbeeld al eerder is bezocht vanwege een serviceaanvraag, dan kan de monteur aflezen welke monteur de

vorige keer is geweest, wat er is gedaan is en wat er besproken is. Dit kan irritatie voorkomen bij de klant, omdat hij of zij niet bij een andere monteur van voor af aan hoeft uit te leggen wat er mis is.'

Maar dit alles moet natuurlijk wel bijgehouden worden. Bij Simar Automatisering denken ze niet dat daar een probleem ligt. Westerhof: 'Juist niet, want iedere monteur beseft dat het goed is om vast te leggen wat er is gedaan en of de service afgehandeld is. Normaliter





door Maarten Zegstroom

KBT automatisering

invloed hebben op welke informatie de app laat zien. Er is veel instelbaar en bovendien is er de mogelijkheid om eigen formulieren te ontwerpen, zoals een inmeet- en een opleverformulier.

Monteurs enthousiast Simar Automatisering heeft de app al enkele maanden laten testen en in productie bij vooroplopende bedrijven. Westerhof: 'De gebruikers zijn zeer enthousiast. We merkten meteen dat ze mee gingen denken en met suggesties kwamen. De app is daardoor in de praktijk gegroeid, zodat deze zo goed mogelijk functioneert en afgestemd is op het bedrijf. Westerhof vindt de app innoverend en daar heeft hij wat ons betreft wel gelijk in. Westerhof: 'We hebben hele nieuwe technieken toegepast om de app op een gemakkelijke en veilige manier van informatie te voorzien en het is onze eerste grote applicatie voor mobiele apparaten.'

Agendawijziging Tot slot is het ook mogelijk om een verandering in de route nog in de loop van de dag in het bedrijfssysteem te zetten. De MijnMontage-app zal automatisch de agenda van de monteur aanpassen aan de veranderingen, en het juiste klantendossier toevoegen aan de nieuwe afspraak.

De MijnMontage-app is automatisch beschikbaar voor alle KIMS en SIMS gebruikers die ook de Simar-agenda gebruiken en kent een 'pay-per-use' betaalmodeel, zodat geen investeringen nodig zijn. Westerhof: 'Het hebben of aanschaffen van een smartphone of liever een tablet (weergave komt dan beter uit red.) is genoeg. Met internet natuurlijk.'

gebeurt dit op papier. Die papieren moeten dan eerst op de zaak langsgebracht worden en vervolgens overgetypt in het systeem. Nu voert de monteur z'n bevindingen op de tablet in, foto erbij en het is gelijk klaar. Als er bijvoorbeeld een nieuwe servicemelding gemaakt moet worden kan de monteur dit direct doen. Op de zaak krijgt degene die de servicemeldingen verwerkt meteen een melding dat er een nieuwe aanvraag is gedaan. De app voert de melding automatisch in de Service module in'.

Technische tekeningen, zoals inbouwmaten van de apparaten in de keuken, staan standaard in de app. Deze worden door Simar bijgehouden en toegevoegd aan het dossier. De gebruikers kunnen zelf nog veel