



EERSTE ANALYSE VSTO

Eerste analyse.

Tijdens de eerste fase van het onderzoek is er actief meegekeken binnen de dagelijkse processen om inzicht te krijgen in de knelpunten binnen de organisatie. Door observatie van de werkzaamheden en gesprekken met betrokken medewerkers is in kaart gebracht waar verbeteringen mogelijk waren.

Communicatie richting klanten

Het viel op dat de communicatie richting klanten niet altijd efficiënt verliep. Informatie over storingen, plannings en opvolging werd niet centraal beheerd, waardoor terugkoppeling soms vertraagd of onvolledig was. Dit kon leiden tot onduidelijkheid bij klanten en extra administratieve handelingen voor medewerkers.

Materiaal en artikelen voor de buitendienst

Daarnaast bleek dat benodigde artikelen en onderdelen door de buitendienst regelmatig werden vergeten. Hierdoor konden werkzaamheden niet altijd direct worden afgerond en waren extra ritten of vervolgafspraken noodzakelijk. Dit zorgde voor tijdverlies, hogere kosten en een lagere efficiëntie van de buitendienst.

Routeplanning

Planners gaven aan dat het lastig was om efficiënte routes samen te stellen. Iedere locatie moest handmatig in Google Maps worden ingevoerd, wat extra tijd kostte en foutgevoelig was. Hierdoor ontstonden regelmatig niet-optimale routes, met onnodige reistijd en een minder efficiënte inzet van monteurs als gevolg.

Conclusie

Uit deze eerste analyse blijkt dat met name communicatie, materiaalbeheer en routeplanning belangrijke verbeterpunten vormen. Een centrale oplossing voor klantbeheer, planning, buitendienstbeheer en voorraadbeheer kan bijdragen aan een efficiëntere werkwijze, lagere kosten en een hogere klanttevredenheid.