

WHITEPAPER

# SERVICE & ONDERHOUD

IN 8 STAPPEN JE SERVICE- EN  
ONDERHOUDSPROCES IN DE  
INSTALLATIEBRANCHE DIGITALISEREN



Digitalisering zit 'm in eenvoud

## INHOUDSOPGAVE

Transparante en beheersbare communicatie	3
Het service- en onderhoudsproces	4
Stap 1. Een melding komt binnen	6
Stap 2. Melding opvolgen	8
Stap 3. Werkvoorbereiding	10
Stap 4. Planning	12
Stap 5. Realisatie	13
Stap 6. Beoordeling	14
Stap 7. Factuur versturen	15
Stap 8. Bewaken & data analyseren	16
Conclusie	17

## TRANSPARANTE EN BEHEERSBARE COMMUNICATIE

Het service- en onderhoudsproces is een complex proces. In dit proces werk je niet alleen nauw samen met collega's, je werkt ook samen met onder andere opdrachtgevers en onderaannemers. Dat vereist veel communicatie tussen alle partijen en een goede informatie-uitwisseling. Dat is niet altijd even eenvoudig, zeker als we weten dat veel bedrijven alle binnenkomende opdrachten of meldingen handmatig verwerken. Geprinte orders, losse Excel-bestanden en notitieboekjes vol telefonische meldingen zijn zeker geen uitzonderingen. Het gevolg? Miscommunicatie, onnodige fouten en een gebrek aan gestandaardiseerde documentatie.

### DIGITALE ONDERSTEUNING GEVRAAGD

Wil je een goede samenwerking met collega's en partners, dan is het belangrijk dat je realtime informatie kan inzien en uitwisselen met alle betrokkenen. Dat lukt je alleen als je jouw softwaresystemen goed op orde hebt én je de systemen met elkaar verbindt. Een softwareoplossing die alle fases in het service- en onderhoudsproces ondersteunt helpt je daarbij.

Maar hoe kies je de juiste software? Welke service- en onderhoudsprocessen kan je digitaliseren en welke tools zijn daarbij handig? Wij nemen je in deze whitepaper mee in het digitaliseren van het gehele service- en onderhoudsproces. Aan de hand van acht handige tips ontdek je welke digitale oplossingen interessant zijn voor jouw bedrijf.

# HET SERVICE- EN ONDERHOUDSPROCES

---

Wanneer we naar het service- en onderhoudsproces kijken, maken we een onderscheid tussen enerzijds het binnenkomen van service- of onderhoudsmeldingen en anderzijds de interne bedrijfsprocessen.

Het hele service- en onderhoudsproces start wanneer je een melding ontvangt voor een nieuwe opdracht, een storing of onderhoud. Deze melding komt binnen via verschillende kanalen: een particuliere eigenaar, een syndicus, een hoofdaannemer of je krijgt een melding voor gepland onderhoud bij een bestaande klant.

Wanneer je als installatiebedrijf zo'n melding ontvangt, starten je interne bedrijfsprocessen. Dat zijn alle stappen die je doorloopt van werkvoorbereiding tot facturatie. Wil je een transparant en beheersbaar proces, dan is het belangrijk dat je alle bedrijfsprocessen digitaliseert en met elkaar verbindt.

In deze whitepaper zetten we de verschillende stappen van het service- en onderhoudsproces op een rij en geven we tips over hoe je deze het best digitaliseert.



## STAP 1.

### Een melding komt binnen

Een opdracht of melding komt via verschillende kanalen binnen. Een bestaande klant belt bijvoorbeeld voor een probleem met de cv of je ontvangt een kalendermelding voor gepland onderhoud. Het is handig als alle opdrachten gestructureerd via één kanaal binnenkomen. Dat geldt ook voor de communicatie met je partners.

In dit hoofdstuk laten we zien met welke verschillende digitale oplossingen je deze opdrachten verzamelt én hoe je hierover communiceert met partners.

#### COMMUNICATIE MET KLANTEN EN PARTNERS

Stel je voor, een huurder meldt een storing aan de warmtepomp bij de huisbaas. Deze verhuurder stuurt de melding daarna door naar jouw onderneming. Om misverstanden te voorkomen is het belangrijk dat alle informatie over deze storing al vanaf het begin duidelijk wordt vastgelegd.

Om dit in goede banen te leiden kan je een online communicatieplatform dat in verbinding staat met je ERP-systeem inzetten. Geef klanten of partners toegang tot het platform en laat hen daar meldingen of storingen aanmaken. Collega's zien in het portaal alle nieuwe, openstaande en afgehandelde meldingen. Doordat je alle communicatie over meldingen en storingen verzamelt op één platform, hebben alle partijen op één centrale locatie inzicht in de status van meldingen.

#### AUTOMATISCHE SERVICEMELDING VIA INTERNET OF THINGS

Naast meldingen via bewoners of andere partijen, komen dankzij Internet of Things servicemeldingen nu ook automatisch bij je binnen. Sensoren in houten kozijnen bijvoorbeeld geven aan wat de conditie is van het kozijn of de verf. Hierdoor weet je exact wanneer onderhoud nodig is. Wil je meer lezen over Internet of Things? Download de whitepaper: ['Internet of Things - 5 veelgestelde vragen in de bouw'](#).



#### SOFTWARE TIP

Op zoek naar een nieuw ERP-pakket? Zoek dan software die verbonden is met een online communicatieplatform. Bij onze ERP-oplossing 4PS Construct maak je voor samenwerking rondom service- en onderhoud gebruik van het communicatieplatform [4PS Control](#).

Daarnaast is het slim om een softwareoplossing te kiezen die mogelijkheden biedt op het gebied van IoT. Dan heb je nu, of in de toekomst, de mogelijkheid om alles via IoT met elkaar te verbinden.



## STAP 2.

### Een melding opvolgen

Je hebt een melding over een onderhoud of storing ontvangen, tijd om deze op te volgen. Komt er toch nog eens een melding binnen buiten het online platform om? Dan zijn er enkele handige oplossingen om ook deze aanvragen direct te verwerken in je softwareoplossing.

> **Koppeling met WhiteVision:** Voor het inlezen van storingen of opdrachten kan je een koppeling met WhiteVision gebruiken. Met deze koppeling verwerkt je binnenkomende serviceorders volledig automatisch. Het enige wat je moet doen is afspraken maken met je partners over de manier waarop orders worden aangeleverd, bijvoorbeeld per e-mail of pdf. De koppeling met WhiteVision zet alle aanvragen om in een digitaal bestand, dat wordt vervolgens ingelezen in je softwareoplossing.

### PLANMATIG ONDERHOUD BEHEREN

Naast het ontvangen van losse servicemeldingen, heb je waarschijnlijk ook regelmatig te maken met gepland onderhoud. Om gepland onderhoud te beheren is het verstandig om te kiezen voor één integrale oplossing waarin je alles omtrent het onderhoud kan bundelen. Hierdoor komen inspectie (bijvoorbeeld NEN2767), onderhoudsplanning, het genereren van een meerjarenonderhoudsplan (MJOP) en het melden van storingen samen in één systeem.

> **Koppeling met O-Prognose:** Maak voor het planmatig beheren van onderhoud gebruik van O-Prognose. O-Prognose biedt een geïntegreerde oplossing voor effectief gebouwbeheer.

### COMMUNICATIE MET KETENPARTNERS

Voor veel onderhoudswerkzaamheden moet je communiceren met partners. Door via een API je ERP-pakket te verbinden met specialistische software of softwaresystemen van externe partijen, deel je eenvoudiger opdrachten en documenten met partners.



#### SOFTWARE TIP

De 4PS API is gebaseerd op de allernieuwste technologie. Dat maakt de nieuwe API maar liefst zes keer sneller dan de oude SOAP-webservices. [Lees hier meer over de 4PS API.](#)



## STAP 3.

### Werkvoorbereiding

Het eerste onderdeel is afgerond: de opdrachten komen binnen. Maar je bent er nog niet. Nu de opdracht binnen is, begint pas het echte werk. De werkvoorbereider moet nu verschillende dingen regelen om ervoor te zorgen dat bijvoorbeeld een servicemonteur snel het probleem kan oplossen. Er zijn verschillende tools die de werkvoorbereider kan gebruiken om de informatie van partners op een efficiënte manier te verwerken.

#### ARTIKELEN KOPEN

Voor onderhoud of losse opdrachten heb je soms artikelen nodig die je niet op voorraad hebt. Het is mogelijk om via de 4PS Buitendienst App materialen te bestellen bij de leverancier. Deze bestelling komt binnen als inkooporder in het systeem en is gekoppeld aan het serviceorder. Door al deze processen in één softwareoplossing te integreren, kan de administratie deze inkoopfactuur makkelijker verwerken.

- > **Webshopkoppeling:** Heb je een favoriete webshop voor het bestellen van materialen? Maak dan gebruik van een API-koppeling tussen je ERP-pakket en je favoriete webshop. Dan werk je altijd met actuele prijzen en zie je per project welk materiaal je bestelde, en voor welke prijs.

#### CALCULEREN

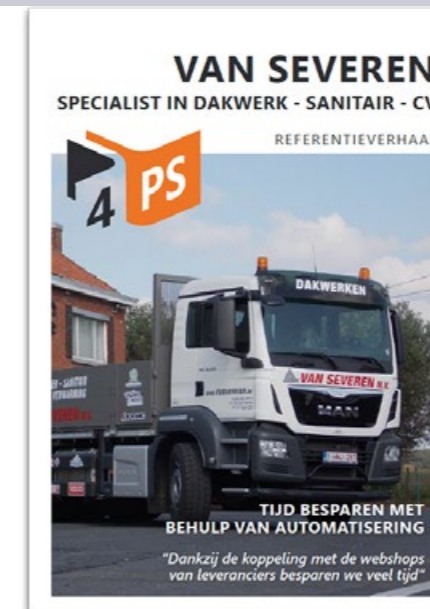
Tijdens het service- en onderhoudsproces maak je verschillende calculaties. Om ook deze informatie in één systeem te verzamelen is het verstandig om gebruik te maken van een calculatietool die je kunt koppelen aan je geïntegreerde softwareoplossing.

- > **Koppeling met calculatiesoftware:** Koppel externe calculatiesoftware via een API aan je totaaloplossing voor een beter inzicht in het financiële plaatje rondom projecten en servicelocaties.

### KLANTVERHAAL

Benieuwd hoe onze klant Van Severen, specialist in dakwerk, sanitair en cv, tijd bespaart door de koppeling tussen 4PS Construct en de webshops van hun leveranciers?

[Lees dan ook dit referentieverhaal en laat je inspireren.](#)



## STAP 4.

### Planning maken

Tijd om de service- of onderhoudsmeldingen in te plannen! Het handmatig opstellen van een planning is en blijft lastig. Wil je onderhoudswerkzaamheden goed en efficiënt inplannen, dan moet je inzicht hebben in alle beschikbaar resources zoals personeel, onderaannemers en materieel. Als die actuele informatie ontbreekt, loop je het risico dat je resources verkeerd inplant. De monteur verschijnt dan bijvoorbeeld met het verkeerde materiaal op de juiste locatie, of omgekeerd. Dit zorgt voor vertraging en ergernis; zowel bij collega's als bij klanten!

#### MAAK IN ÉÉN HANDOMDRAAI EEN PLANNING

Met een digitale planningstool voorkom je dit soort problemen en heb je in één oogopslag inzicht in alle resources. In het systeem plan je materieel of mensen per project in en krijg vervolgens een grafische weergave. Dat geeft jou een goed overzicht over hoe de planning eruit ziet en zorgt ervoor dat je snel kan ingrijpen indien nodig.



#### SOFTWARE TIP

Kies een planningstool die integreert met je ERP-systeem zodat je altijd overzicht houdt op je bedrijfsprocessen. Dankzij realtime data stuur je direct bij als dat nodig is. Hierdoor pak je problemen in de planning tijdig op en stuur je medewerkers altijd met de juiste materialen naar de juiste locatie. Ook kun je de actuele status van de vakman bekijken. Zo zie je onder andere of deze nog onderweg is, bezig is met de melding of al klaar is.

## STAP 5.

### Realisatie

Heb je de juiste medewerkers en het juiste materieel ingepland voor een taak? Tijd om te starten! Gebruik software om medewerkers te voorzien van alle nodige informatie rondom opdrachten. Via een app bekijken medewerkers bijvoorbeeld werkorders en krijgen ze informatie over de locatie, contactgegevens en opdrachtdocumenten. Ook handig, in zo'n app registreert de servicemonteur ook de reis- en werkuren en verbruikte materialen. Kies je een geïntegreerde softwareoplossing, dan is de informatie uit de app onmiddellijk beschikbaar in je software.

#### ATTESTEN DIGITALISEREN?

Servicebedrijven zijn bij wet verplicht om heel wat attesten op te leveren conform de eisen van de verschillende gewesten, bijvoorbeeld verbrandingsattesten of indienststellingsattesten. Vraag daarom ook naar de mogelijkheden van softwareleveranciers om je hierbij te ondersteunen door dit administratief proces te digitaliseren. Dat scheelt jouw vakmannen heel wat papierwerk!

- > **Koppeling met de Proheat-app:** Koppel de Proheat-app van Testo aan je ERP-oplossing. Gebruik data uit het ERP-pakket om de digitale attesten te voorzien van de juiste data en verzamel informatie over de metingen in de ERP-software.



## STAP 6.

### Beoordeling

Wanneer de monteur de storing aan bijvoorbeeld de warmtepomp heeft verholpen, kan de back-office beoordelen deze opdracht klaar is. Een monteur heeft een foto gemaakt van de reparatie, en heeft daarbij een opmerking genoteerd. Op basis hiervan, beoordeelt de back-office of de factuur verstuurd mag worden. Daarnaast volgt de binnendienst ook eventuele extra opmerkingen op. Vervolgens wordt er een werkbonn gegenereerd en naar de klant (opdrachtgever/huurder) gestuurd.

#### ALLE COMMUNICATIE IN ÉÉN SYSTEEM

Door alle bedrijfsprocessen over servicemeldingen samen te brengen in één systeem, heb je snel alle informatie bij elkaar om een servicemelding te beoordelen. De back-office ziet direct waar de melding over gaat en welke documenten hierbij horen. Hierdoor kan er snel geschakeld worden met externe partijen en voorkom je vertraging voor het facturatieproces.

## STAP 7.

### Factuur

De melding is opgelost en goedgekeurd, nu is het tijd om de factuur te versturen. Ook hiervoor heb je een aantal handige tools. Een veelgebruikte methode voor facturatie is een pdf versturen via e-mail, waarbij de pdf naast de factuur nog eventueel bijlagen bevat zoals de opdrachtbonn, attesten, werkbonn of foto's van voor én na de opdracht. Kies voor een softwareoplossing waarbij je facturen - en bijlagen - gemakkelijk doorstuurt naar partners of opdrachtgevers.

> **E-facturen versturen volgens PEPPOL-standaard:** Verstuur je e-facturen via een erkend PEPPOL acces point. Facturen worden dan via een beveiligd netwerk bij de juiste partij afgeleverd. Vervolgens kan je zien of de factuur geopend en/of goedgekeurd is door de ontvanger. Hierdoor kan je beter inspelen op openstaande posten in de boekhouding en zo het debiteurenbeheer optimaliseren.



## STAP 8.

### Bewaking & analyse

Enmaal de service- en onderhoudswerkzaamheden zijn uitgevoerd, is het tijd om alle meldingen en onderhoudsorders te analyseren. Wat waren de kosten en opbrengsten? Heb je doelstellingen zoals doorlooptijden gehaald? Bewaking- en analysetools maken het mogelijk data van de uitgevoerde service- en onderhoudsopdrachten te analyseren, tenminste als alles met elkaar gekoppeld is!

- > **Koppeling met Microsoft Power BI:** Met Microsoft PowerBI zet je informatie van jouw bedrijf en data die je van partners krijgt om in handige rapportage en dashboards. Alle gegevens worden vastgelegd in één omgeving. Dat maakt het eenvoudiger om data te verzamelen, analyseren en om te zetten in concrete actiepunten.



## CONCLUSIE

### 1. Kies een softwareoplossing die realtime inzicht geeft in servicemeldingen

Ga voor een ERP-systeem dat je eenvoudig koppelt aan een online communicatie platform. Op dit platform ontvang je servicemeldingen en bekijken klanten en partners makkelijk alle servicemeldingen. Op die manier breng je alle communicatie rondom een melding samen op één platform.

### 2. Kies een geïntegreerde softwareoplossing

Om alle communicatie- en informatiestromen overzichtelijk en beheersbaar te houden is het verstandig om te kiezen voor één geïntegreerde softwareoplossing waar alle processen samenkomen.

### 3. Kies een softwarepartner die koppelingen aanbiedt met externe partijen

Selecteer een ERP-systeem dat de mogelijkheid biedt om koppelingen te maken met bekende partijen via een API. Voor elk bedrijfsproces zijn er handige tools die je kunt gebruiken. Het is zonde als je hier geen gebruik van kunt maken.

Softwareleverancier 4PS biedt digitale oplossingen die je tijdens dit gehele proces ondersteunen. Alle oplossingen zijn geïntegreerd in één softwaresysteem: 4PS Construct. Daarnaast biedt 4PS ook de mogelijkheid om de software te koppelen met externe partijen via een API. Hierdoor zijn alle communicatie- en informatiestromen te allen tijde overzichtelijk, transparant en beheersbaar.



## Meer informatie?

Wilt je meer informatie? Neem contact op met Managing Director Mathieu De Glas.

[mathieu.deglas@4ps.be](mailto:mathieu.deglas@4ps.be) | +32 9 29 807 49



**4PS Belgium**  
Gent, België  
[www.4ps.be](http://www.4ps.be)  
[info@4ps.be](mailto:info@4ps.be)  
+32 9 29 807 49