

Informatievoorziening Devenco in de lift dankzij UNIT4 Interactive Reporting

Het is voor Devenco zaak om het aantal storingen per lift zo laag mogelijk te houden. Dan is het rendement optimaal voor zowel de klant als voor het bedrijf zelf. Om dit te realiseren, is het noodzakelijk om gedetailleerd inzicht te hebben in het functioneren van de organisatie inzake storingen, zodat er beter gestuurd kan worden op effectiviteit. Met behulp van UNIT4 Interactive Reporting (powered by Oracle) is er snel en gedetailleerd inzicht in de storingen en wordt de kennis van het systeem binnen de organisatie gewaarborgd.

Devenco levert en installeert liftinstallaties door heel Nederland. Het bedrijf (opgericht in 1999) uit Hoevelaken is sinds 2006 onderdeel van het Spaanse MacPuarsa. Deze organisatie telt 2200 medewerkers en heeft activiteiten in Europa, Azië, Afrika, Zuid-Amerika en Australië. In Nederland zijn zo'n 80.000 liften in gebruik waarvan Devenco er ruim 2400 in onderhoud heeft. Onderhoudscontracten moeten ervoor zorgen dat het aantal storingen per lift, per jaar gering blijft. Monteurs komen gemiddeld vier keer per jaar langs bij een standaard lift. Zes keer per jaar worden liften in woongebouwen gecontroleerd en roltrappen krijgen acht keer per jaar een onderhoudsbeurt.

Meedenken

Het fundament van Devenco is gebouwd op de vier k's: keuze, kwaliteit, klantgerichtheid en kennis. "Concreet houdt dit in, dat we doen wat we zeggen, duidelijk communiceren en proactief meedenken met de klant", zegt Ronald van der Putten, Manager Operations bij Devenco. Om hieraan inhoud te geven, houdt Van der Putten zich bezig met

het stroomlijnen van de informatie binnen de organisatie. "Toen ik hier vier jaar geleden begon bij Devenco, trof ik een organisatie die dreef op kennis. De informatie zat in de organisatie maar kwam er niet uit. Zo zat de kennis over de liften en het onderhoud voornamelijk in de hoofden van de monteurs."

Groeien

De opdracht van het Spaanse moederbedrijf aan het toen 15 medewerkers tellende Devenco was groeien. Maar als er geen inzicht is in de bedrijfsvoering, dan zou dit een onmogelijke opgave zijn, realiseerde Van der Putten zich. Het management gaf de opdracht om te sturen op minder storingen. "Als we kwaliteit willen bieden en willen groeien dan moesten we inzicht krijgen in het aantal storingen, per lift, per contractsoort, per monteur en dergelijke. Daarnaast was inzicht in de kosten vereist. Ik heb een ICT-achtergrond en ben met behulp van MS Excel en Visual Basic Scripting rapporten gaan maken die inzicht gaven in het functioneren van de organisatie. Op deze manier kon



ik bijsturen." Van der Putten stelde een top tien samen van meest storingsgevoelige liften en waar deze zich bevinden. Daarnaast bouwde hij rapporten die realtime inzicht gaven in alle facetten rondom de storingen, zoals de storingscore per monteur, per locatie, per liftsoort enzovoort. De cijfers kwamen uit het pakket UNIT4 Multivers Installatie van UNIT4-partner Allinco. "Dit had direct effect. Monteurs gingen hun collega's erop wijzen waardoor het aantal storingen begon te dalen", zegt Van der Putten. Om inzicht te krijgen in waar de monteurs zich begaven, is in 2007 in elke onderhoudswagen een track & tracekastje geplaatst. Om de efficiency verder te vergroten, zijn monteurs later uitgerust met een pda waarop ze hun werkorders kunnen noteren die rechtstreeks in het informatiesysteem UNIT4 Multivers Installatie terecht komen. De verwerking van opdrachten gaat hierdoor sneller waardoor er kosten worden bespaard.

Administratiedruk

Deze nieuwe manier van werken wierp zijn vruchten af. Het aantal opdrachten groeide van tweeduizend per jaar in 2006 naar twaalfduizend in 2011. Het aantal medewerkers is gestegen naar 43. "Toch is de administratiedruk nauwelijks toegenomen. Dit is geheel te danken aan de automatisering", stelt Van der Putten. Het stroomlijnen van de informatievoorziening heeft er toe geleid dat het aantal storingen per lift, per jaar is gedaald. Vier jaar geleden was dit nog tussen de 2,8 en 3,2 en in 2010 was dit 1,8. Het is de ambitie om dit aantal terug te brengen naar 1,5 aan het einde van dit jaar.

Motiverend

De storingsinformatie projecteert Van der Putten op een scherm in de centrale ontvangsthal van het kantoor in Hoevelaken, zodat de klanten en medewerkers zien waar de storingen zich bevinden en wie voor het herstel verantwoordelijk is. Deze manier van presentatie motiveert enorm om het aantal storingen te laten dalen, doordat de medewerkers van Devenco direct actie kunnen ondernemen. Maar doordat Van der Putten de MS Excelrapporten zelf had gebouwd, was hij de enige die kennis had van de applicatie en dat leidde tot een risico. Daarnaast zorgde de toegenomen hoeveelheid data ervoor dat de zelfgebouwde applicatie erg traag werd. Via Allinco kwam de Manager Operations bij Devenco in aanraking met de rapportageoplossing UNIT4 Interactive Reporting.

DEVENCO

lifttechniek by
liftservice bv
liftsystemen bv

12 09 48

SR = 1,81

Maand top 10

Top 10	Onderdeel	Project omschrijving	GH Inf	Maand (jaar)	Laatste ST
1	2315 (B)	Max Havelaan Beroepsinst "Een en Schied"	FJO	7 (0)	02/27/11
2	2316 (B)	Max Havelaan 219 v/m 431 oneven/rechter	FJO	6 (17)	02/04/11
3	1628 (B)	De Els rechter	KBL	5 (B)	03/03/11
4	1632 (B)	De Linde links Vissingen aanleunwoning	KBL	5 (B)	02/26/11
5	2668 (B)	Fabio Picassoplein 81-115 (AT 147B) Kabwijk	FMA	4 (1B)	03/03/11
6	2526 (B)	Weth F.E. Meerburglaade 44-74	FJO	3 (B)	03/04/11
7	2313 (B)	Groenhof 286 v/m 397 even/links te Nijmegen	FJO	3 (2B)	03/04/11
8	1640 (B)	De Wilig linker (2215) A. veen	KBL	3 (B)	03/03/11
9	2607	Albanystraat 7 (AT 147B) Kabwijk	BLU	3 (B)	03/02/11
10	2672 (B)	Utrechtseweg 266 te Amstelveen	RHO	3 (B)	03/01/11

Laatste storingen

Top 10	Onderdeel	Project omschrijving	Contract soort	ST	Monteur	Aantal	30	jaarlijks	Vorige ST	Aanmelding
1	2385	Veenendaalplein 27-66 te Rotterdam	Nieuwbouw	GM	1	15	12/13/10	04-03-11		
2	2526 (B)	Weth F.E. Meerburglaade 44-74 (2215) A. veen	Eenvoudig	JHO	3	6	03/03/11	04-03-11		
3	1730 (B)	Dick Kerkstraal 142-156 (Herselstand)	Uitgebreid	FMA	1	1	05/13/09	04-03-11		
4	2313 (B)	Groenhof 286 v/m 397 even/links te Leerdam	Uitgebreid	JHO	2	29	03/01/11	04-03-11		
5	1729 (B)	Gertrudijlaan 2 v/m 30 te Amsterdam	Eenvoudig	NRU	2	3	02/12/11	04-03-11		
6	20501 (B)	Prins Bernhardplein 175 te Utrecht	Eenvoudig Sys.	JHO	2	4	02/25/11	04-03-11		
7	2316 (B)	Max Havelaan 219 v/m 431 oneven/rechter	Uitgebreid	JHO	6	17	02/27/11	04-03-11		
8	1972 (B)	Stream kabelweg oost/rechts te Utrecht	Uitgebreid	JHO	2	8	03/03/11	04-03-11		
9	20023 (B)	Ab Horemijnstraat 45-46 te Amsterdam	Eenvoudig Sys.	NRU	1	5	01/25/11	04-03-11		
10	20073 (1)	Iepenlaan 89a te Utrecht	Eenvoudig Sys.	RME	2	3	02/21/11	03-03-11		

Week totaal

Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag (V)	Zaterdag	Zondag
12	13	14	17	9	5	3

Update: Fri Mar 04 2011 12:01:14 C

"Dit zag er goed uit en we hebben ervoor gekozen omdat we bij problemen kunnen terugvallen op de kennis van de consultants van UNIT4", zegt Van der Putten. "De inrichting ging soepel en de oplossing werkt uitstekend. De applicatie geeft dezelfde informatie weer, alleen heb ik geen omkijken naar het beheer. Bovendien genereert UNIT4 Interactive Reporting automatisch rapporten. Nu krijg ik elke dag een lijstje met de storingen en kan ik via prognoses proactief sturen. Bovendien worden er nu een aantal rapportages geautomatiseerd."

Databasecontrole rapporten

Daarnaast is de oplossing eenvoudig uit te breiden. Zo krijgt Van der Putten straks database-controle rapporten, zodat de database op een andere manier gevalideerd wordt. Ook klanten en prospects kunnen de realtime rapportages op het scherm in de centrale ontvangsthal waarderen. Het geeft ze het inzicht dat Devenco actief bezig is met het onderhoud van de liften.

"De oplossing van UNIT4 overtreft onze verwachtingen", zegt Van der Putten overtuigd. "Productiecijfers kunnen we nu zeer snel genereren. Dit kostte in de vorige oplossing veel tijd en ook de dagelijkse storingslijstjes zijn van grote toegevoegde waarde. Maar het prettigst vind ik dat de kennis van het systeem nu is geborgd en ik niet meer de enige ben die er verstand van heeft. Ik heb nu meer tijd over om me bezig te houden met mijn echte werk en kan met de organisatie de volgende groeistap maken."

www.unit4.nl

UNIT4 Business Intelligence Solutions
Postbus 102, 3360 AC Sliedrecht
Stationspark 1000, 3364 DA Sliedrecht
T 0184 44 44 44 F 0184 44 81 01
T (Support) 0184 44 81 00
I www.unit4.nl/bis E info.bis@unit4.com

0012_NL_06/01/06-11_DEV