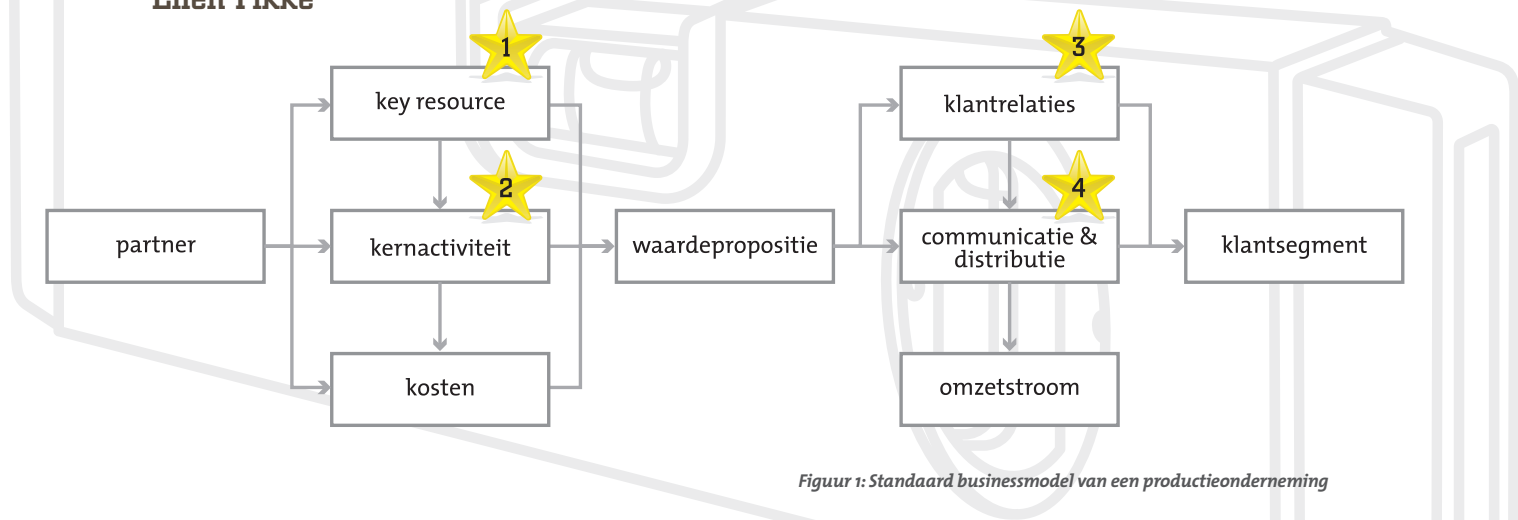


Dat productieactiviteiten steeds verder uit Nederland verdwijnen, is alom bekend. Bij het verplaatsen of zelfs volledig outsourcen van deze activiteiten spelen naast kostenbesparing strategische motieven mee zoals toenemende focus op service en onderhoud. Deze verschuiving heeft de nodige implicaties die zich uitstrekken van het businessmodel tot de ERP-inrichting.

Weet wat u hebt: haal meer uit uw standaard SAP-systeem

Ellen Fikke



Figuur 1: Standaard businessmodel van een productieonderneming

De toenemende aandacht voor serviceverlening dwingt bedrijven om opnieuw te kijken naar de samenhang in bedrijfscomponenten. Het klantorderontkoppelpunt – het punt in het productieproces waar voor het eerst rekening wordt gehouden met specifieke wensen van de klant – verschuift als het ware naar links. Waar het in het productieproces draait om efficiëntie, zijn bij serviceverlening effectiviteit en klantgerichtheid de belangrijkste aandachtspunten. In het standaard businessmodel van een productieonderneming (figuur 1) ziet u op welke aspecten zich kritische strategische keuzes voordoen.

Significante verschillen

Deze keuzes hangen samen met de verschillen tussen serviceverlening en productontwikkeling. Allereerst de key resources: in plaats van door materialen creëert een servicegerichte onderneming waarde via haar personeel. Naast de beschikbaarheid spelen ook aspecten mee als persoonlijke vaardigheden, kennis en tijdsplanning. Een volgend punt is de grotere diversiteit van de serviceactiviteiten: er moet bijvoorbeeld ook rekening gehouden worden met werk op locatie en de bijbehorende tarieven, kilometers, reistijden en registraties. Deze werkzaamheden kunnen periodiek en voorspelbaar zijn, maar ook ad hoc en onverwacht.

Waar het bij productie grote, enkele orders betreft, gaat het bij service om onderhoudscontracten en garanties. De relatie

met de klant heeft een andere insteek, deze is persoonlijker en meer op de lange termijn gericht. Tot slot zijn er duidelijke verschillen op het gebied van communicatie en distributie. Het werk wordt veelal bij de klant uitgevoerd in plaats van in de productiefaciliteit. Constateringen van het werkelijke probleem kunnen vaak pas on site gedaan worden. Vooral bij ad hoc werk levert dit logistieke vraagstukken op.

ERP-systeem op de schop?

Met de waardepropositie veranderen ook andere aspecten van het businessmodel. Als de aandacht verschuift van inkoop van materiaal naar inhuur van personeel zal het type partners cq. leveranciers veranderen. Gezien de aard van de werkzaamheden zullen de klantsegmenten meer lokaalgericht zijn. De kosten- en opbrengstenstromen worden veelal meer gespreid en beter voorspelbaar. Deze transformatie betekent niet dat productie volledig verdwijnt, noch dat het bestaande ERP-systeem op de schop moet. Zoals u kunt zien in tabel 1, biedt SAP ECC volop mogelijkheden om serviceprocessen te ondersteunen en optimaliseren. Voor bedrijven waar service aan een opmars bezig is, kunnen deze faciliteiten veel verschil maken. Als deze activiteit volwassen wordt, zijn extra vervolgstappen nodig zoals mobiele applicaties voor tijd- en activiteitsregistratie op locatie, specifiekere planningsmogelijkheden door meer informatie over medewerkers, CRM of callcenter-ondersteuning.

	Kritiek punt	SAP ECC mogelijkheden
key resource	vaardigheden personeelsleden	toekennen medewerkers aan work centers, gebruik work centers in service/maintenance orders
	planning personeel	capaciteitsplanning & leveling op basis van work centers en HR-data
kernactiviteit	registratie uren en kilometers	standaardoptie in service/maintenance orders
	facturatie van uitgevoerde werkzaamheden	resource related billing van serviceorders
	voorspelbare stroom werk uit onderhoudscontracten	gebruik maintenance plan met vooraf gedefinieerde orders
	regelmatig terugkerende werkzaamheden	solution database voor veelvoorkomende klachten
klantrelaties	inspelen op klantbehoefte	bijhouden installed base met installaties en materialen bij klant
	lange termijn relaties	servicecontracten voor volgen activiteiten
communicatie & distributie	werk nog niet bekend bij ontvangst klacht	gebruik notificaties voor eerste constatering
	on site werkzaamheden	bijhouden installed base met installaties en materialen ter voorbereiding
	nakomen responstijden service level agreements	servicecontractafspraken geïntegreerd in serviceorders, aan te vullen met workflow
	eenvoudige registratie voor monteurs on site	gebruik notificatie als tekstobject

Tabel 1: Kritieke punten voor serviceonderneming

Inventarisatie systeem mogelijkheden

Er zijn meerdere toepassingen van SAP die ook op kleine schaal kunnen worden ingezet om serviceactiviteiten beter en efficiënter te ondersteunen. Bijvoorbeeld het registreren, volgen en afhandelen van klachten via claim management. Of het plannen, uitvoeren en registreren van kwaliteitscon-

troles via quality management. Sectoren als de bouw, overheid en industrie kunnen hier veel profijt van hebben. Best belangrijk dus om uit te vinden welke mogelijkheden uw huidige systeem nog biedt! De kans is groot dat u nieuwe processen prima kunt ondersteunen zonder nieuwe software aan te schaffen. ■

