

# Uw geoliede buitendienst dankzij samenwerking VCD en ThreeSense

VCD en het bedrijf ThreeSense zijn een samenwerking aangegaan voor het leveren van totaalconcept onder de naam MoveOn, welke is ontwikkeld om alle activiteiten rondom een buitendienst tot in de kleinste details te automatiseren. Deze dienstverlening komt uitermate goed tot z'n recht voor buitendiensten van bijvoorbeeld woningbouwverenigingen en installatiebedrijven. Lukas de Vries, algemeen directeur van ThreeSense: "MoveOn is een uniek concept omdat het de totale keten van klant, frontoffice, backoffice en buitendienst, én weer terug beheert."



Lukas de Vries en Paul Boekweg

Buitendiensten worstelen van oudsher met hun planning: hoe laat je monteurs zo optimaal mogelijk op klussen werken én hoe plan je onvoorzien werk zo slim mogelijk in hun bestaande werkschema in? Het tijd- en geldbesparende antwoord op deze vragen wordt gegeven door MoveOn, een webbased dienstverlening van ThreeSense, die samen met VCD is ontwikkeld.

*"Bijzonder is dat MoveOn aansluit op de bestaande hardware van organisaties met een buitendienst. Nieuwe investeringen daarin zijn dus niet nodig."*

## Alle facetten van het buitendienstproces webbased onder controle

MoveOn biedt oplossingen om het klantproces (Customer Self Service), de backoffice en de opdrachtverstrekking en complete afhandeling van buitendiensten te automatiseren en vooral te integreren. Lukas de Vries: "Wij bieden bedrijven en organisaties met een buitendienst een portal met de look & feel van hun eigen bedrijf, een webapplicatie en een applicatie voor de buitendienst, geïnstalleerd op pda en/of laptop. Aanvullend hierop zorgen wij ervoor dat deze onderdelen naadloos aansluiten op de backoffice-systemen van opdrachtgevers."

## Optimale afstemming harde en zachte planning

Buitendiensten kennen vaak een harde planning die voor zo'n 75% de werkweek van een buitendienstmedewerker vult. De zachte planning maakt vaak circa 25% van de tijd uit en komt

## MoveOn: minder druk op de telefoon

MoveOn ontzorgt gedigitaliseerd het complete proces van klantverzoek tot en met de administratieve afhandeling daarvan. Door zoveel mogelijk meldingen voor de buitendienst via internet te laten lopen, ontlasten organisaties met een buitendienst hun telefoonmedewerkers aanzienlijk.

voort uit de onverwachte ritjes en klussen. Met MoveOn zijn al die factoren en invloeden optimaal op elkaar af te stemmen. Hierdoor wordt de werkcapaciteit van buitendienstmedewerkers maximaal benut en stijgt zowel de performance van organisaties als de tevredenheid van de klanten."

## Meerdere voordelen

De voordelen van MoveOn zijn veelzijdig: "Door dit concept kunnen bedrijven en organisaties hun buitendienst zo optimaal mogelijk inzetten en kan de bezettingsgraad omhoog. Ook is er voor de afdeling planning en het management veel betere stuurinformatie beschikbaar. Een financieel voordeel is dat er door de snelle terugkoppeling eerder aan klanten is te factureren wat de cash-flow van organisaties met een buitendienst bevordert. Tot slot voorziet MoveOn in overzichtelijke en transparante managementrapportages. Op basis hiervan kan het management conclusies trekken en er zelfs voor kiezen om preventief onderhoud te plegen om zo de buitendienst in de naaste toekomst te ontlasten en de klanttevredenheid te verhogen."