

WAAROM HVAC-BEDRIJVEN FALEN EN GELD VERLIEZEN...

**...EN HOE ZAKEN KUNNEN WORDEN
OMGEDRAAID MET FIELD SERVICE-SOFTWARE**



**Vergroten van HVAC-succes:
Het aanpakken van uitdagingen, het verhogen van
winstgevendheid en het revitaliseren van activiteiten
met Field Service Software**

DE TRADITIONELE STIJL VAN HVAC FIELD SERVICE IS VEROUDERD....

In de dynamische wereld van HVAC-operaties staan bedrijven voor een veelheid aan uitdagingen die vaak bijdragen aan stress en complicaties voor buitendiensttechnici. Deze problemen, wijdverbreid bij bedrijven van alle groottes, omvatten de urgentie van door klanten gemelde noodgevallen die snelle en effectieve oplossingen vereisen. Het voldoen aan deze eisen vereist een verhoogde focus op uitstekende klantenservice.

Verwarming, ventilatie, airconditioning en koelbedrijven worden geconfronteerd met specifieke uitdagingen bij het effectief coördineren van buitendienstbezoeken. Met een toenemende vraag en hoge verwachtingen van consumenten worstelen talloze HVAC-bedrijven met verouderde handmatige procedures en gefragmenteerde systemen, waaronder het gebruik van spreadsheets, die de algehele productiviteit belemmeren.

Een andere veelvoorkomende uitdaging ligt in het beheren van een personeelsbestand met verschillende vaardigheden en expertise niveaus, wat complexiteiten creëert bij het toewijzen van de meest geschikte teams aan specifieke taken. Deze diversiteit binnen het personeelsbestand kan de algehele operationele efficiëntie en klanttevredenheid beïnvloeden.

Efficiëntie in de HVAC-branche gedijt op procesautomatisering en geminimaliseerd papierwerk. Field service-software, gebruikmakend van op de cloud gebaseerde documentatiesystemen, stelt technici in staat om moeiteloos toegang te krijgen tot klantinformatie en taakspecificaties, resulterend in een verhoogde operationele efficiëntie.

In de volgende pagina's van dit e-boek verkennen we deze uitdagingen uitgebreider, waarbij we inzichten, suggesties en trends bieden om de complexiteit van HVAC-operaties te navigeren.





HOE HVAC-BEDRIJVEN VAN FIELD SERVICE SOFTWARE PROFITEREN?

HVAC-bedrijven worden geconfronteerd met operationele uitdagingen die stress veroorzaken voor planners en buitendiensttechnici. Ongeacht de grootte ontvangen deze bedrijven vaak noodoproepen van klanten, waarbij ze topklantenservice eisen.

De diverse vaardigheidsniveaus onder werknemers maken het toewijzen van het juiste team aan specifieke taken complex. Net als elk bedrijf streven HVAC-bedrijven naar groei. Werknemers moeten, naast het vervullen van hun taken, ook taken uitvoeren die cruciaal zijn voor de algehele uitbreiding van het bedrijf.

Het beheer van buitendiensten in HVAC-bedrijven brengt verschillende uitdagingen met zich mee, waaronder:

- » Plannen van complexe HVAC-teams
- » Productiviteit van personeelsbestand
- » Verbeterde klanttevredenheid
- » Online/offline mogelijkheden
- » Technologie-integratie
- » Regelgeving naleving
- » Op data gebaseerde inzichten
- » Bedrijfsgroei strategieën

Wist je dat...

80%

**VAN DE SERVICEBEDRIJVEN ZEGT DAT
MOBIELE BUITENDIENST NODIG IS OM
DE EFFICIËNTIE EN SNELHEID VAN HET
PERSONEEL TE VERBETEREN.**

Is jouw HVAC-serviceteam goed uitgerust en klaar voor hun taken? Hebben ze de nodige gereedschappen, onderdelen, toegang tot eerdere taakgegevens en cruciale informatie om succesvolle voltooiing van taken tijdens het eerste bezoek te garanderen?

Onderzoek van de Aberdeen Group onthult dat de "gemiddelde" buitendienstorganisatie een bewonderenswaardig oplossingspercentage van 80% behaalt tijdens het eerste bezoek, terwijl de "achterblijvers" worstelen met een lager percentage van 63%. Dit geeft aan dat, in veel van gevallen, meer dan 20% van de klanten ontevredenheid uit over de geleverde service, wat leidt tot aanzienlijke langetermijneffecten.

Heb je de juiste software om de gereedheid te verbeteren, succespercentages tijdens eerste bezoeken te verbeteren en de efficiëntie van jouw HVAC-service te optimaliseren? Met een uitgebreid overzicht van alle geplande taken en toegang tot cruciale details voor elke taak - zoals geplande tijd, locatie, geplande materialen en berichten van de dispatcher - kan jouw team de prestaties verbeteren en de verwachtingen van klanten overtreffen.



Wist je dat...

25%

VAN DE BUITENDIENST-
ORGANISATIES NOG STEEDS
SPREADSHEETS GEBRUIKT
VOOR TAAKPLANNING...

PLANNING

Het veiligstellen van een nauwkeurige afstemming tussen het juiste personeel, gereedschap en timing is essentieel voor jouw bedrijf.

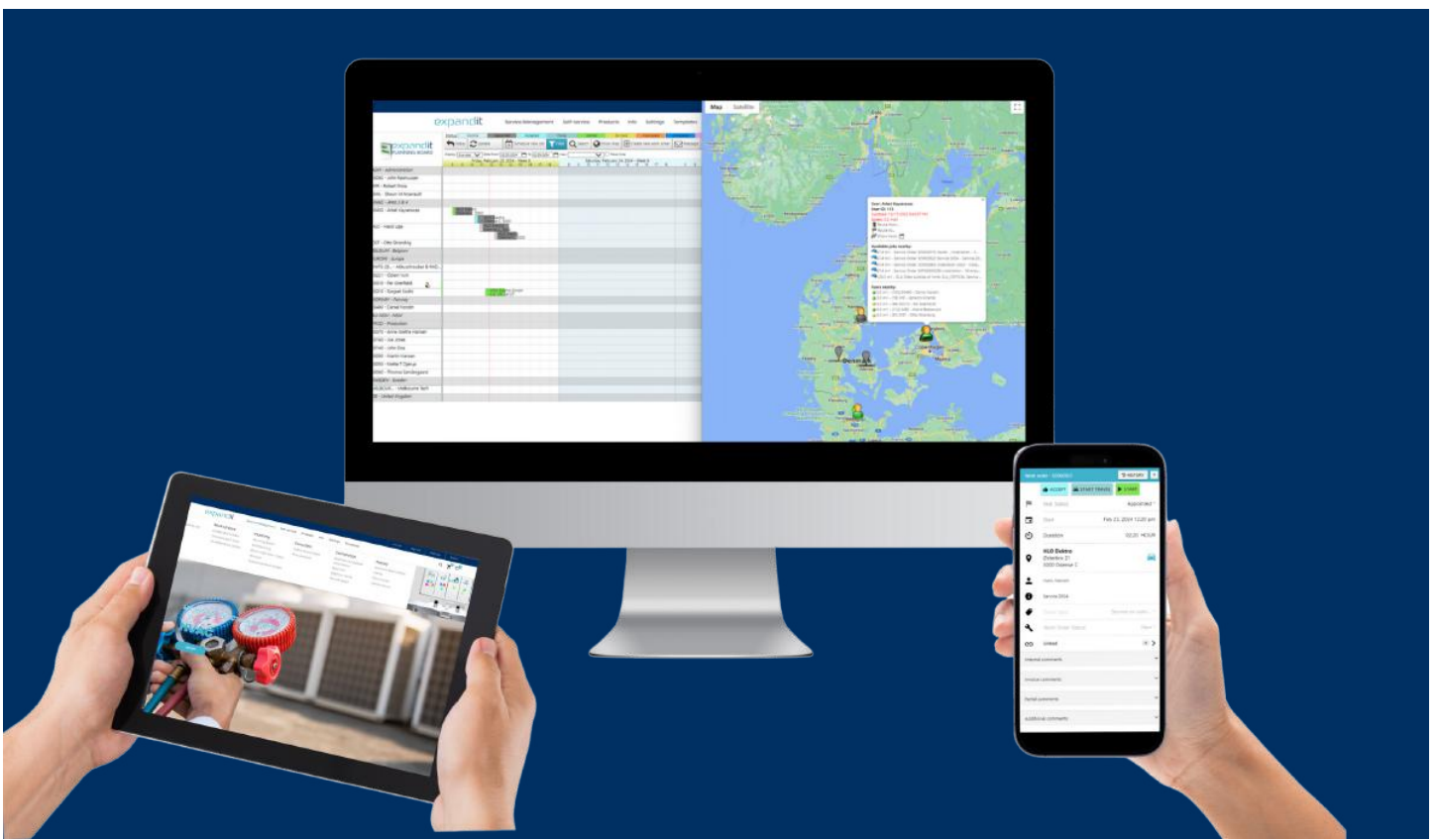
Ons onderzoek heeft aangetoond dat 25% van de buitendienstorganisaties nog steeds vertrouwt op spreadsheets voor het plannen van werkzaamheden, terwijl anderen volharden in het gebruik van handmatige methoden zoals whiteboards. Deze handmatige planningsaanpak belemmert het vermogen om snel te reageren op veranderingen of snelle aanpassingen te maken.

Buitendienstsoftware stelt planners in staat om geïnformeerde beslissingen te nemen door alle benodigde informatie samen te voegen in één toegankelijk platform.

ExpandIT stelt planners in staat om moeiteloos plannen aan te passen als reactie op evoluerende informatie of updates. Snelle en naadloze communicatie van updates en wijzigingen wordt mogelijk met buitendiensttechnici en klanten via de software.

Het kunnen raadplegen van gegevens wanneer dat nodig is, stelt HVAC-technici in staat zich beter voor te bereiden op servicebezoeken, wat uiteindelijk de reparatietarieven bij het eerste bezoek verhoogt. Ze kunnen alle geplande taken voor een specifieke dag, week of maand bekijken. Voor elke taak kunnen HVAC-technici de geplande tijd, locatie, geplande materialen en berichten van de planners bekijken.

Bovendien kunnen ze de tijd die aan de taak is besteed vastleggen en materialen en bijlagen toevoegen.





**GEEF UW VELDTECHNICI
MEER POWER...**

**NAADLOZE DIGITALE
TOEGANG TOT CRUCIALE
INFORMATIE**

MOBIELE BUITENDIENSTSOFTWARE MET ONLINE EN OFFLINE MOGELIJKHEDEN

In het veld staan service technici voor de taak om geïnformeerd te blijven en cruciale documenten naar kantoor te verzenden. Deze uitdaging wordt versterkt op locaties met beperkte internetverbinding, zoals ondergrondse ruimtes, kelders van gebouwen, of afgelegen plattelandsgebieden met minimaal mobiel bereik.

Voor HVAC-bedrijven blijkt de adoptie van mobiele buitendienstsoftware die naadloos werkt in zowel online als offline modi een waardevolle oplossing te zijn. Deze technologie adresseert het ongemak van vertragingen in het werk als gevolg van technici die geen toegang hebben tot essentiële documenten.

ExpandIT behoudt zijn volledige functionaliteit zelfs in offline modus. Deze functie is essentieel bij het verminderen van verstoringen, waardoor technici taken naadloos kunnen uitvoeren.

De software synchroniseert efficiënt met de kantoordatabase zodra de servicetechnicus weer verbinding heeft, waardoor een snel en eenvoudig proces mogelijk is voor alle betrokken partijen bij de buitendienstoperaties.



**DESKUNDIGHEID
TOEGANKELIJK MAKEN...**

**OP IEDER MOMENT,
OP IEDERE PLAATS
EN OP EEN ZINVOLLE MANIER**

De online/offline voordelen van ExpandIT voor HVAC-veldservicemanagement zorgen voor continue toegang tot informatie, realtime updates, verhoogde efficiëntie, verminderde vertragingen en naadloze gegevenssynchronisatie, wat bijdraagt aan een robuustere en responsievere veldservicewerking.

» **Onderbroken toegang**
Technici hebben de mogelijkheid om essentiële informatie, taakdetails en klantgegevens op te halen, zelfs op locaties met beperkte of geen internetverbinding. Dit garandeert een naadloze workflow, vooral in afgelegen of ondergrondse omgevingen.

» **Directe updates**
Met online mogelijkheden kunnen technici direct taakstatussen bijwerken, rapporten indienen en in realtime communiceren met het kantoor. Dit vergemakkelijkt snellere besluitvorming en verbeterde communicatie.

» **Verbeterde efficiëntie**
In de offline modus kunnen technici naadloos blijven werken aan taken, documenten openen en taken uitvoeren, zelfs zonder internettoegang. Dit vermindert de downtime en verbetert de algehele operationele efficiëntie.

» **Verminderde vertragingen**
In situaties met beperkte internetconnectiviteit voorkomt de offline functie vertragingen bij het verkrijgen van essentiële informatie, waardoor onderbrekingen in de dienstverlening worden voorkomen en klanttevredenheid wordt gegarandeerd.

» **Gegevenssynchronisatie**
Wanneer technici weer internetverbinding hebben, synchroniseert het systeem naadloos met de kantoordatabase, waarbij alle gegevens, updates en voltooide taken nauwkeurig worden vastgelegd, zodat er nauwkeurige en actuele gegevens beschikbaar zijn.

» **Flexibele implementatie**
De flexibiliteit van online en offline functionaliteit maakt ExpandIT aanpasbaar aan verschillende veldservicescenario's, waardoor het een veelzijdige oplossing biedt voor HVAC-bedrijven die actief zijn in diverse omgevingen.



HET VERMINDEREN VAN DE SPANNINGEN: EEN BLAUWDRUK VOOR KLANTTEVREDENHEID OP HET GEBIED VAN HVAC-SERVICE

Het omgaan met uitdagende klanten is een universele ervaring in alle sectoren, zij het meer aanwezig in bepaalde branches.

In de HVAC-branche komt klanttevredenheid vaak voort uit redenen die buiten de controle van de technicus liggen, toch dragen zij de verantwoordelijkheid voor het aanpakken van de nasleep.

Het omgaan met klanten die in nood bellen tijdens extreme weersomstandigheden, zoals ijskoude wintertemperaturen met een storing in de radiator, kan leiden tot minder prettige gesprekken.

De uitdaging wordt groter wanneer klanten mogelijk niet volledig begrijpen wat de omvang van de noodzakelijke reparaties is, wat leidt tot verhoogde frustratie bij het vernemen van de bijbehorende kosten. Hoe navigeert men in dergelijke situaties?

Proactieve maatregelen kunnen worden genomen om problemen mogelijk volledig te voorkomen.

Het implementeren van preventieve onderhoudsplannen voor de systemen die je installeert houdt niet alleen klanten tevreden, maar bevordert ook het vertrouwen in jouw bedrijf, en biedt hen een consistente gemoedsrust.

Het effectief beheren van klantrelaties tijdens crises houdt in dat klanten op de hoogte worden gehouden en dat er snelle reacties worden gegarandeerd.

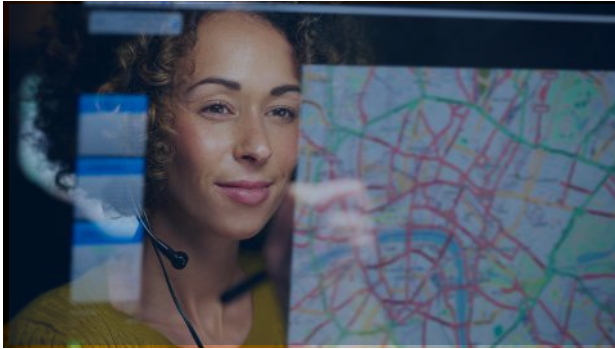
Volgens een rapport van Microsoft Customer Service, **"heeft 68% van de klanten een gunstiger beeld van merken die proactieve klantenservicenotificaties aanbieden of initiëren."**

Het creëren van consistente en heldere communicatie helpt bij het verlichten van zorgen bij klanten, het kweken van tevredenheid en het bevorderen van loyaliteit aan jouw bedrijf.



De impact van ExpandIT op resource-planners en buitendienstmedewerkers

Effectief beheer van buitendiensten vereist naadloze samenwerking tussen planners en buitendienstmedewerkers. ExpandIT transformeert de rollen van deze belangrijke spelers, stroomlijnt de coördinatie en verbetert de efficiëntie.



Dispatchers

Dirigenten van operaties

Resource planners krijgen een vogelperspectief van de beschikbaarheid van middelen met ExpandIT.

Deze transparantie maakt geïnformeerde besluitvorming mogelijk, waardoor ze zich snel kunnen aanpassen aan veranderingen en onvoorziene ontwikkelingen in realtime.

ExpandIT herdefinieert de rol van de dispatcher met realtime planningsprecisie. Dispatchers krijgen een uitgebreid overzicht van de beschikbaarheid, locaties en werklasten van veldtechnici, waardoor dynamische taaktoewijzing mogelijk is die ervoor zorgt dat taken worden toegewezen aan de meest geschikte personeelsleden.

Het waarborgen van naadloze communicatie tussen veldtechnici, dispatchers, servicemanagers en klanten is van het grootste belang voor het optimaliseren van de buitendienstactiviteiten.



Veldtechnici

Kampioenen in het veld

Veldtechnici hebben met ExpandIT toegang tot alle informatie die ze nodig hebben, van uitgebreide taakdetails tot klantgeschiedenis.

Realtime updates over taaktoewijzingen en -statussen houden hen op de hoogte, waardoor beter tijdsbeheer en proactieve taakvoltooiing mogelijk zijn.

ExpandIT bevordert collaboratieve besluitvorming via realtime updates. Onmiddellijke toegang tot servicegeschiedenis, specifieke vereisten en apparatuurdetails stelt veldtechnici in staat zich beter voor te bereiden op servicebezoeken en klantbehoeften met precisie aan te pakken. Dit verhoogt niet alleen de kwaliteit van de geleverde service, maar creëert ook een wederzijds voordelige situatie voor alle belanghebbenden.

Het is een collectieve overwinning, die succes en tevredenheid voor iedereen garandeert!

expandit

Het ExpandIT voordeel

NEEM EEN DIEPGAANDE KIJK OP HOE EXPANDIT OPEREERT BINNEN HET ECOSYSTEEM VAN FIELD SERVICE SOFTWARE. VERKEN DE UNIEKE FUNCTIES EN MOGELIJKHEDEN DIE EXPANDIT ONDERSCHIEDEN EN EEN OPLOSSING BIEDEN DIE IS AFGESTEMD OP JOUW SPECIFIEKE BEHOEFTE.

STARTEN MET EXPANDIT IS EENVOUDIG!



KLANTENSERVICE



WERKPROCESSEN



CONCURRENTIEVERMOGEN



INNOVATIE

HET IS MAKKELIJKER DAN JE DENKT OM JE FIELD SERVICE PROCESSEN NAAR EXPANDIT TE VERPLAATSEN. DE INTUÏTIEVE SOFTWARE MAAKT HET VOOR IEDEREEN EENVOUDIG OM METEEN AAN DE SLAG TE GAAN.

VRAAG VANDAAG NOG EEN **GRATIS PROEFVERSIE** AAN VIA E-MAIL: **SALES@EXPANDIT.COM** EN JE ZULT IN EEN MUM VAN TIJD OPDARACHTEN PLANNEN, ZE INROOSTEREN EN FORMULIEREN MAKEN.

WWW.EXPANDIT.COM

