



FIELD SERVICES

AWARENESS & DESIGN STUDIE

De juiste processen en “tools” hebben en gebruiken maakt het verschil in Customer Service en zeker ook in Field Services. Niet alleen uw klanten verwachten op dat vlak het beste, ook uw medewerkers. Zeker in een tijd waarin de vraag naar hun talent groter is dan het aanbod. Maar wat is ervoor nodig om deze dienstverlening optimaal in te richten zodat uw doelen worden bereikt? Op basis van co-creatie en visuele facilitatie gaan we samen aan de slag om de juiste noden en wensen in kaart te brengen met betrekking tot uw Field Services tool.

Aangezien de trigger **komt uit uw unieke businesscontext**, passen we onze studie telkens aan. Wel volgen we steeds een basisstructuur die bestaat uit 4 workshops.

De juiste fit voor uw organisatie

Een nieuwe service oplossing invoeren vraagt effort. Het is een investering en uw medewerkers moeten zich een nieuwe manier van werken eigen maken. Het is belangrijk dat alle stakeholders inclusief de eindgebruikers gehoord en begrepen worden. Met deze studie brengen we in kaart op welke manier zo'n oplossing in uw huidige proces kan ingepast worden. En natuurlijk op zo'n manier dat het u mee vooruit stuwt om het potentieel van uw organisatie te realiseren.

Het kan gaan over zaken als optimalisatie van de planning, verhogen van de first-time fix rate, het zorgen voor de juiste communicatie, het meten van de tevredenheid en zoveel meer. Geëngageerde Field Service medewerkers leveren een positieve en unieke customer experience. Zowel de tevredenheid van uw medewerkers als van uw klanten stijgt.

Evolueer van reactieve bedrijfsbeslissingen naar proactieve inzichten.

Gebruik IoT (Internet-of-Things) en AI (Artificial Intelligence) om problemen op te lossen voor ze ontstaan. Geef uw medewerkers een krachtige tool in handen om alle service processen efficiënt te ondersteunen en zo de bedrijfsresultaten te versnellen. Microsoft Field Services maakt deel uit van een eco-systeem van cloud-gebaseerde Microsoft oplossingen inclusief Marketing, Sales en nog veel meer.

Kickoff workshop

- We bepalen de juiste stakeholders die mee rond de tekentafel komen zitten.
- We ontleden de uitdaging en de bijhorende bottlenecks.
- We zetten een vlag, wat is het gewenst resultaat en wat zal dit project u uiteindelijk opleveren.
- We tekenen uw ecosysteem uit.

Understand workshop

- We bepalen de benodigde stappen.
- We bekijken samen uw huidige systeem en manier van werken.
- We staan stil bij de levende bottlenecks en frustraties.
- We onderscheiden de symptomen van de oorzaak.

Define workshop

- We bepalen de noden.
- We brengen in kaart welke impact u wil bereiken en wat hier voor nodig is.
- We stellen prioriteiten aan de hand van waardebeoordeling.

Onze manier van werken



Co-creation

Stappen die samen gezet worden, zijn stabiel. Deze studie is dan ook een gezamenlijke inspanning. Door gedurende dit proces actief samen te werken met alle belanghebbenden van uw kant en alle benodigde profielen van Realdolmen krijgen we een duidelijk zicht op uw situatie en uw doelstellingen.

Visuele facilitatie

We werken aan de hand van visuele templates. Op die manier verzamelen we snel ideeën, wordt het proces inzichtelijk en evolueren we naar een resultaat waar iedereen zich in kan vinden. Ervaring leert ons dat deze aanpak zorgt voor betrokkenheid en overzicht.

Agile aanpak

Na elke workshop evalueren we en sturen we bij waar nodig. We bewaken zo de juiste koers richting een voor u optimale oplossing.

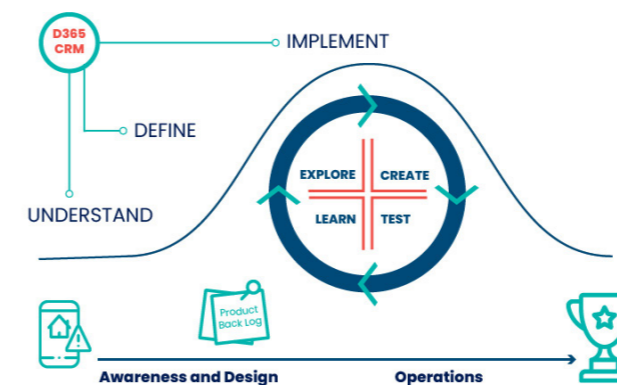
Overleg resultaten studie & next steps

- We stellen het design van de Customer/Service/Field Service oplossing voor om de beoogde doelstellingen te behalen.
- We analyseren de verhouding tussen effort en beoogde impact.
- We brengen de realiseerbare toegevoegde waarde in kaart.
- We overlopen een product backlog met een high level overzicht van user stories.

Soms is de uitdaging extra complex en zijn er mogelijk nog wat tussenstappen nodig. Dit kan gaan om:

- Architectuur workshop om de nieuwe technische architectuur uit te tekenen.
- Customer Journey Mapping
- Deep dive sessie om uw processen van naderbij te bekijken.

Customer Service/Field Service project



Klaar om aan de slag te gaan?

Eens u weet waar de vlag staat en hoe deze te bereiken is, kan de implementatie van de tool van start gaan. We hebben ook alle expertise in huis om de gehele oplossing operationeel te maken en deze te integreren in uw huidige IT landschap.

Van trigger tot resultaat, het verloop van de studie

Een succesvol Customer Service/Field Service project vertrekt steeds vanuit een bepaalde trigger, een spanningsveld in uw organisatie op het vlak van de optimale dienstverlening. Doorheen de verschillende workshops ontleden we deze en evolueren we samen richting een gepast antwoord. Tijdens deze beweging zijn er drie belangrijke stappen; nood begrijpen (understand), oplossing afbakenen (define) en de tool implementeren (implement). Deze studie behelst de eerste twee, de derde nemen we indien gewenst op in een concreet implementatieproject.

Over Inetum-Realdolmen

We geloven er sterk in dat mensen het verschil maken, niet alleen technologie. We zijn er vast van overtuigd dat ICT het functioneren van mensen en bedrijven efficiënter en eenvoudiger moet maken. We focussen daarom in de eerste plaats op mensen, hun potentieel en het resultaat dat organisaties willen bereiken. Van daaruit werken we aan een technologische oplossing. ICT is voor ons een middel, nooit een doel op zich. Vandaar ook onze missie: 'we make ICT work for your business'.

Graag meer weten over deze studie?

Info@inetum-realdolmen.world