

Dankzij het serviceplanningssysteem kunnen we dagelijks meer onderhoud inplannen, sneller reageren op klachten en betere tijdsafspraken maken met onze huurders", zegt Berend Hut van Accolade.



## Combinatie Ortec Service Planning en PDA's Meer grip op de planning

**Grip op de onderhoudsplanung en een betere service aan de huurders. Dat was voor woningcorporatie Accolade de drijfveer om over te stappen op een geautomatiseerde planning van haar onderhoudsmonteurs. Plansysteem 'Ortec Service Planning' helpt de serviceplanners te bepalen wanneer en door welke monteur de werkzaamheden het efficiëntst uitgevoerd kunnen worden. PDA's zorgen voor een snelle communicatie en het wegvallen van administratieve rompslomp.**

De Friese woningcorporatie Accolade is in juli 2008 ontstaan uit een samenwerkingsverband van vijf woningcorporaties in Drachten, Franeker, Heerenveen, Joure en Sneek. "Omdat we vanuit vijf organisaties zijn gestart, werd het inplannen van de onderhoudsmonteurs op evenzoveel locaties

gedaan", vertelt ICT-manager Berend Hut. "Bovendien deed iedereen dat op zijn eigen manier. Daardoor ontbrak het overzicht om snel en efficiënt te kunnen plannen." Al in 2005 werd daarom besloten de planning te centraliseren. Hut: "Gelijktijdig wilden we ook de service aan onze huurders ver-

hogen door onderhoud eerder uit te voeren en duidelijkere tijdsafspraken te maken." Om dit te realiseren koos Accolade voor Ortec Service Planning (Ortec SP) in combinatie met Symbol MC70 PDA's voor de monteurs. "We hebben Wocas4All van Centric als backoffice-

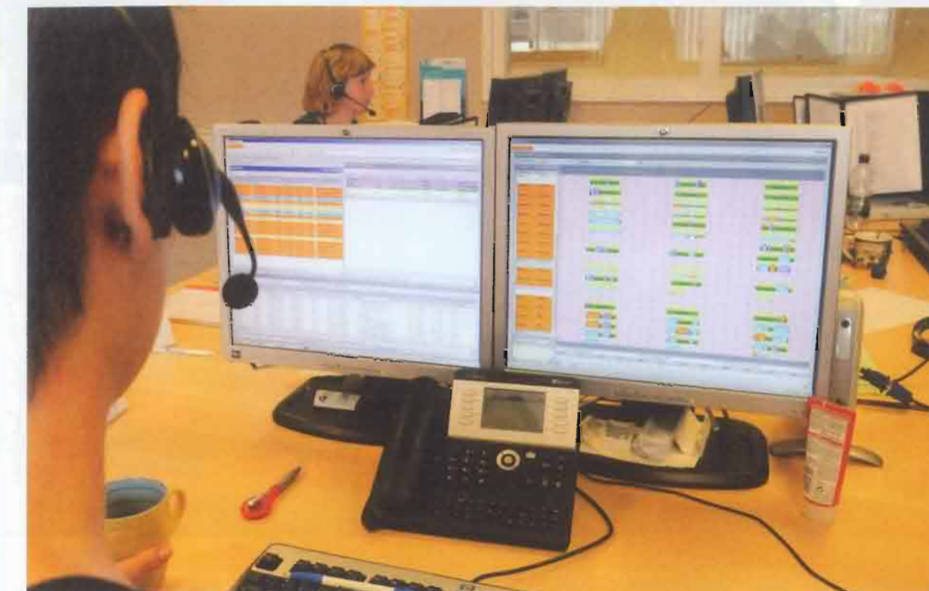
systeem. Ortec werkt al langer nauw samen met Centric. Dat was een voorwaarde voor een goed functionerende oplossing", licht Hut toe.

### Service Planner

Begin 2008 nam Accolade's onderhoudsplanung OSP in gebruik. "Het is niet zo dat de software na een druk op de knop de hele planning berekent, al is dat technisch wel mogelijk", legt Hut uit. De planners, die tussen de 40 en 45 onderhoudsmonteurs inplannen, gebruiken het planningsysteem als hulpmiddel bij het plannen van onderhoud en reparaties aan de ruim 16.000 huurwoningen van Accolade. "Als een klant belt met een probleem aan bijvoorbeeld hang- en sluitwerk, sanitair, keuken, dak, glas- of houtwerk, dan voert de planner dit in Wocas in", vertelt Hut. Vanuit het backofficesysteem wordt de nieuwe onder-

## Geautomatiseerde serviceplanning

De Ortec Service Planner wordt geleverd door Ortec uit Gouda, dat is gespecialiseerd in software voor planning en optimalisatie. Ortec's producten kunnen worden ingezet voor de optimalisatie van onder meer personeelsinzet, rit/roeteplanning en de belading van voertuigen en pallets. Ortec Service Planning wordt naast Accolade onder andere gebruikt door Allevo, Energielease, Fri Jado, Generali, Group 4 Securicor en het Liftinstituut. Meer informatie over het bedrijf is te vinden op [www.ortec.com](http://www.ortec.com).



Ortec SP adviseert de planner welke monteur zo snel mogelijk voldoende tijd beschikbaar heeft en het dichtst bij de onderhoudslocatie is.

houdstaak direct doorgestuurd naar OSP. Hierbij worden alle gegevens meegestuurd die relevant zijn voor deze taak, zoals de tijdsduur die ervoor staat, welk type monteur de taak moet uitvoeren en de projectcode waarop tijd en kosten worden geboekt. "Je kunt in het planningsysteem precies aangeven welke kennis en vaardigheden een monteur heeft", zegt Hut.

### Vakgroepen

Accolade heeft haar monteurs ingedeeld in vakgroepen: 'monteur', 'schilder', 'allround servicemedewerker

Sneek/Joure/Heerenveen/Drachten/Franeker', 'tuinman' en 'elektricien'. Zodra de taak binnenkomt in Ortec SP berekent de software welke monteur deze het beste kan uitvoeren. Hut: "Kort samengevat bekijkt het planningsysteem welke geschikte monteur zo spoedig mogelijk voldoende tijd beschikbaar heeft en het dichtst bij de locatie is waar het onderhoud gedaan moet worden." Deze oplossing verschijnt binnen enkele seconden op het elektronische planbord zodat de planner al tijdens het telefoontje van de klant een afspraak kan maken.

"De planners zijn flexibel in het gebruik van het planningsysteem", zegt Hut. "Ze kunnen bijvoorbeeld ook zelf bepalen op welke dag, op welk tijdstip en/of door welke monteur een taak moet worden uitgevoerd. Dat neemt Ortec SP dan als voorwaarde mee in zijn berekening."

### PDA's voor monteurs

Samen met de geautomatiseerde onderhoudsplanung ging Accolade dit jaar ook van start met PDA's voor de monteurs. Via GPRS-communicatie staan deze in verbinding met Ortec SP en Wocas. Zo weet het plansysteem dankzij de GPS-plaatsbepaling op de PDA's precies waar de monteurs zich bevinden. En alle nieuwe taken worden vanuit het planbord naar de monteurs verstuurd. "Daardoor hoeven geen papieren werkbonden meer te worden aangemaakt en geprint", vertelt Hut. Het niet-planmatige onderhoud wordt nu steeds voor een halve dag vooruit gepland. 's Morgens vroeg en om 12.00 uur versturen de planners alle taken voor de komende uren naar de PDA's van de monteurs.

### Voorraadbeheer

Onderweg selecteert de monteur op zijn PDA de taak waaraan hij gaat werken. Het systeem boekt daarna automatisch de rij- en werktijd op deze taak. De onderdelen die voor de werkzaamheden nodig zijn, scant de monteur eveneens met zijn PDA. Daarna hoeft hij alleen nog de gebruikte aan-

tallen in te voeren. Het systeem doet de rest.

Na het afronden van de taak worden alle gegevens vanuit de PDA verstuurd naar Wocas, dat de project-urenadministratie en de voorraadstatus bijwerkt. Op basis van dit laatste worden niet alleen nieuwe onderdelen besteld, maar ook de voorraad klaargezet die 's avonds in de bestelbussen wordt aangevuld. "Dit scheelt zowel de monteurs als de planners veel administratieve rompslomp", zegt Hut. "Voorheen moest de monteur de rij- en werktijd plus de gebruikte materialen per taak op de werkbond schrijven en voerde de planning dit aan het einde van de dag in Wocas in. Dat is allemaal niet meer nodig. Het maakt al met al het werk een stuk efficiënter."

### Overzicht

Naast het wegvallen van veel administratief werk heeft de invoering van OSP en de PDA's voor veel meer overzicht op de planning gezorgd. "De planners zien op hun planbord in één oogopslag wie op welke locatie bezig is en in hoeverre de onderhoudsmonteurs bezet zijn", aldus Hut. Door de automatisering wist Accolade dagelijks ongeveer 25 procent meer taken per monteur in te plannen. Hut: "Ook kunnen we sneller reageren op klachten en nauwkeurigere tijdsafspraken maken met onze klanten." ■

Sandra Waenink

Foto's: Marten Sandberg/Penn



De monteur scant met zijn PDA ook de onderdelen die hij nodig heeft en vult in hoeveel er gebruikt zijn. Op basis hiervan wordt de voorraad automatisch bijgewerkt.