

Ideo whitepaper

Een betere klantbeleving met de krachtige digitale core in S/4HANA!

 **ideo**
Service Management



Intro

De digitale core is de backbone van het service proces. Service management en customer service moeten onderdeel zijn van deze core. Zo behoren bijvoorbeeld service orders een component te zijn in het ERP-systeem. En dat is veel solider dan een puntoplossing met allerlei connecties. Kiest u toch anders dan is de kans groot dat u zichzelf beperkt voor nu en in de toekomst.

Veel klanten worstelen met de gedachte om voor service orders een puntoplossing (niet-ERP systeem) aan te schaffen. De puntoplossing heeft misschien een gecertificeerde interface naar het ERP-systeem en u denkt dat daarmee alles is afgedekt. Hoewel wij deze redenatie kunnen volgen, zullen wij in deze whitepaper uitleggen dat daarmee een betere customer experience een hobbelige en lastige route wordt. Het service proces kan weliswaar met puntoplossingen worden ondersteund, maar zult u de noodzakelijke stappen naar een verbeterde klanttevredenheid kunnen gaan maken? Wij denken van niet.

In deze whitepaper willen we u op basis van de trends in de markt meenemen naar de belangrijkste aspecten van service order management en wat de consequenties daarvan zijn.

Vier belangrijke trends

Er zijn een viertal trends die pleiten voor service order management binnen de “digital servicecore”. We beschrijven kort deze trends en vervolgens wat ze voor u betekenen.

1

Klantbeleving vergroten

2

De klant “echt” begrijpen

3

Service excellence

4

Digitale revolutie



1

Klantbeleving vergroten

Experience management betekent het gevoel van de klanten op de juiste wijze omzetten naar operationele service processen. Het doel is deze klantbeleving te verhogen. Het moet duidelijk zijn wat de klant tevreden maakt, en hoe u tevredenheid kunt bereiken met de juiste activiteiten in de dienstverlening. Deze dienstverlening moet een solide proces zijn dat tevens snel is aan te passen wanneer de klantbehoeften wijzigen.

Wat betekent dat?

Ten eerste moet klantbeleving (X-data) verbonden zijn met de operationele services (O-data). X-data en O-data moeten continu in verbinding staan. De “digital core” heeft deze verbindende functie. Ten tweede moeten deze service processen enerzijds solide zijn en anderzijds aanpasbaar zijn. Klantbeleving verandert continu en daarop moet worden ingespeeld zonder dat service wijzigingen de kwaliteit verslechteren. Daarom moet een aantal onderdelen in het service proces solide zijn en anderen flexibel. Het zit al in de naam opgesloten: de service core is het fundament van het service proces. Hierin zit het bouwblok service orders dat nauwelijks verandert en waarvan de waarde in de integratie met andere processen zoals logistiek, inkoop, hrm, financiën en controlling zit.



2 De klant “echt” begrijpen

Het gevoel van de klant moet worden gesignaleerd (the voice of the customer). Het liefst heeft u real-time data beschikbaar over de klantbehoeften. Deze data moet worden geanalyseerd om tot nieuwe inzichten te komen. Daarbij is het ook van belang om zo snel mogelijk te reageren anders gaat het momentum verloren. Waardoor de juiste klantbeleving niet wordt behaald.

Wat betekent dat?

Real-time informatie van klanten die snel tot inzichten leidt om acties te kunnen ondernemen noodzaakt het gebruik van een “digital core” met intelligente technologieën. Er moet kunnen worden omgegaan met grote hoeveelheden data (big data). Analyses met behulp van kunstmatige intelligentie zijn nodig om patronen te herkennen en om voorspellingen te kunnen doen. Op deze wijze kunnen snel beslissingen worden genomen om de juiste service acties te nemen.

Service excellence

3

Een excellente service betekent dat service processen betaalbaar moeten blijven. Processen moeten efficiënt worden ingericht en kosten dienen gemonitord te worden. Ieder klantcontactmoment draagt bij aan de klanttevredenheid maar brengt ook kosten met zich mee.

Wat betekent dat?

Kosten ontstaan in elk contactmoment met de klant: of het nu een service monteur op locatie is, of een medewerker in het contactcentrum. Deze kosten moeten in de gaten worden gehouden. En om inzicht te krijgen in deze kosten, moeten deze kosten dus het liefst automatisch worden verzameld. U wilt real-time inzicht in de kosten. Dit vereist dat iedere operationele actie direct in financiële cijfers wordt uitgedrukt. Dus service management moet sterk zijn geïntegreerd met een boekhoudkundige onderlaag. De service order is zo'n kostdrager. De kracht van service management in een ERP-systeem is met name deze financiële integratie in tegenstelling tot puntoplossingen.

“Experience management is de combinatie van een krachtige digitale service core met flexibele klantcontactoplossingen.”

4

Digitale revolutie

De digitale revolutie brengt een aantal nieuwe technologieën met zich mee om huidige en toekomstige bedrijfsdoelstellingen te realiseren. Tevens zijn deze technologieën een bedreiging voor de huidige bedrijfsvoering, omdat bestaande businessmodellen snel kunnen verouderen. Nieuwe technologieën ondersteunen nieuwe businessmodellen zoals servitization en voorspellingen van klantgedrag. Maar vergeet ook niet de impact op de eigen workforce.

Wat betekent dat?

Niks doen betekent achteruitgang. Of op een gegeven moment doet uw bedrijf niet meer mee op de markt. U wordt ingehaald door een concurrent, omdat deze in staat was om deze technologie in te zetten en daarmee te innoveren en te verbeteren. Als u deze "boot" mist, kunt u klanten en medewerkers voorgoed verliezen. Het advies is dan ook om toch op een voorzichtige wijze in deze nieuwe digitale wereld te stappen.



Vier redenen voor een service core in S/4HANA

De vier eerder besproken trends dwingen service managers om gebruik te maken van een krachtige digitale core. Zo'n systeem is S/4HANA. Een excellent service management systeem moet namelijk aan de volgende voorwaarden voldoen

End-to-end processen

Bedrijfsprocessen vloeien in elkaar over. Er is dus behoefte om deze processen naadloos op elkaar aan te sluiten. Zo ook met service processen. Zij zijn meestal verweven met allerlei processen binnen financiën, productie, inkoop, logistiek, onderhoud en human resource management.

Deze end-to-end-processen worden geleverd in S/4HANA: een ERP-systeem met daarin de best practices op alle domeinen

Realtime info en analyses

Strategische en tactische beslissingen moeten op betrouwbare en actuele data worden gebaseerd. Data die in operationele processen zoals service management ontstaan, moeten snel worden verzameld en worden geanalyseerd.

Met andere woorden een systeem moet in-memory computing hebben om grote hoeveelheden data naar rapportages te verwerken. Met S/4HANA heeft iedere manager een goed inzicht om de juiste beslissingen te kunnen nemen.



Vier redenen voor een service core in S/4HANA (vervolg)

Intelligente technologieën

De nieuwe digitale technologieën (AI/ML, blockchain, IoT, VR/AR) zorgen voor vereenvoudiging, automatisering en vernieuwing van bestaande businessprocessen.

De inzet van deze technologieën maakt het mogelijk om slimmer te werken. Hiermee kunnen eentonige taken worden weggenomen. De medewerker kan zich meer richten op de complexe taken en uitzonderingen. En dit resulteert in een betere arbeidsmotivatie. S/4HANA ondersteunt al deze nieuwe technologieën en heeft ze in sommige gevallen al toegepast in hun ERP-processen

Modulariteit en openheid

Naast een solide systeem wilt u ook flexibel kunnen zijn om te interacteren met andere systemen. Zo wilt u bijvoorbeeld een connectie met een field service management systeem dat de monteur mobiel ondersteunt bij het verlenen van service op locatie bij de klant.

S/4HANA is een open systeem met technologieën en open standaarden om te integreren met allerlei andere systemen

Zaken die wij tegenkomen in de praktijk

End-to-end processen

Voordat een monteur op pad wordt gestuurd, komt er heel wat kijken voor een goede voorbereiding. Tenminste als het doel is om de first-time-fix-rate zo hoog mogelijk te maken. Om service uit te voeren zijn er bijvoorbeeld materialen bij betrokken. Dus logistieke distributie en voorraadplanning zijn ook een onderdeel van de voorbereiding. Bovendien voeren monteurs de werkzaamheden uit en via HR wordt aangegeven wat hun werkroosters en skills zijn. Daarnaast moet er ook inzicht in de demand-planning van de klanten zijn, zodat piekbelastingen kunnen worden opgevangen. En wanneer er extra monteurs moeten worden ingehuurd, gaat een inkoopproces lopen. En uiteindelijk wilt u inzicht hebben in alle kosten van deze operationele activiteiten.

Cruciaal is dus dat onderhoud verweven is in een ERP-systeem waarin al deze processen beschikbaar zijn en naadloos op elkaar aansluiten.

Realtime info en analyses

De dynamiek binnen een bedrijf, en ook binnen service management, is steeds groter geworden en dat maakt snel kunnen beslissen noodzakelijk. Aan de ene kant is er behoefte aan snel beslissen en aan de andere kant willen we steeds meer data op basis waarvan we kunnen beslissen. Dit spanningsveld kan alleen worden opgelost door een systeem met (1) krachtige reken capaciteit, (2) dat met ons meedenkt, en (3) dat deze informatie op een prettige manier aan ons presenteert.

S/4 HANA heeft de laatste stand van de technologie: in-memory computing om snel big data te verwerken, kunstmatige intelligentie voor patroonherkenning en om verschillende toekomstige scenario's voor te stellen, en tenslotte dashboards om verschillende KPI's te tonen.

Intelligente technologieën

Slimmer werken door intelligente technologieën in te zetten is de uitdaging. De motivatie van medewerkers verhogen en daarnaast meer efficiëntie in de processen krijgen, kan hand in hand gaan. Wanneer u een monteur een “slimme” bril geeft, die zowel extra gegevens kan projecteren van een klant-asset als waarmee een meer ervaren monteur kan meekijken, dan snijdt het mes aan twee kanten. De monteur leert sneller en het probleem wordt beter en sneller opgelost. Het uitrusten van klant-assets met sensoren geeft real-time inzicht in de conditie van het apparaat, waardoor beter op het juiste moment kan worden ingegrepen.

S/4HANA ondersteunt deze technologieën nu en in de toekomst. Hierdoor wordt het service excellence bereikt.

Modulariteit en openheid

Een solide backbone-systeem, zoals S/4HANA “digital service core”, is belangrijk maar daarnaast wilt u een mate van flexibiliteit hebben. Het backbone-systeem zorgt ervoor dat de bestaande processen, die in grote mate zijn uitgekristalliseerd en voorspelbaar zijn, stabiel en robuust worden ondersteund. Daarnaast wilt u flexibel inspelen op nieuwe veranderende businessmodellen. U wilt in de periferie van het backbone-systeem snel nieuwe IT-oplossingen kunnen integreren om zaken te exploreren en uit te proberen.

S/4HANA biedt deze mogelijkheid doordat het open is en met standaard interfacemethoden gemakkelijk met andere systeem kan connecteren.

Samenvatting

Er zijn vier trends die pleiten voor een service order management in SAP S/4HANA:



Klantbeleving vergroten:

Het gevoel van de klant (X-data) moet worden verbonden met operationele service processen (O-data) en is een continu onderhevig aan verandering.



De klant écht begrijpen

Het gevoel van de klant, the voice of the customer, moet (bijna) real-time worden gevolgd om tot de juiste inzichten te komen en snel te kunnen handelen voor de optimale klantbeleving.



Service excellence

Om efficiënt te blijven werken moeten kosten real-time inzichtelijk zijn.



Digitale revolutie

Nieuwe technologieën komen tot onze beschikking om de huidige bedrijfsvoering op een betere en slimmere wijze te kunnen doen.

Om deze trends te volgen en te ondersteunen, is een solide service proces nodig en dat kan worden gerealiseerd door te kiezen voor SAP S/4HANA. Wat heeft S/4HANA te bieden?



End-to-end processen

Een service proces is verweven met veel andere processen zoals Inkoop, Financiën, HR, Controlling en Sales. Deze processen moeten naadloos op elkaar aansluiten.



Realtime info en analyses

Managers moeten sneller kunnen beslissen, geholpen door een inzicht op basis van meer data.



Intelligente technologieën

Technologieën bieden nieuwe mogelijkheden, maar evolueren ook razendsnel. Daarom wilt u een platform hebben die de laatste stand der techniek heeft.



Modulariteit en openheid

Omdat businessmodellen snel veranderen wilt u ook graag zaken snel kunnen aanpassen en uitproberen. Dus ook additionele IT-oplossingen moeten snel in het werkorderproces kunnen worden “geplugd”.

De volgende stap

Ideo kan u helpen service order management op te zetten en te verbeteren ten einde gemotiveerde medewerkers en nog tevredener klanten te krijgen.



Bel ons op +31 (0)73 730 33 10



Stuur ons een e-mail via info@ideo-nl.com



Bezoek onze website op ideo-nl.com

Ideo B.V.

EL30 – Europalaan 30

5232 BC 's-Hertogenbosch

Tel. +31 (0)73 730 33 10

Fax. +31 (0)73 885 34 70



Ideo B.V. Statement of Confidentiality and Exceptions

The information in this presentation is confidential and proprietary to Ideo B.V. and may not be disclosed without the permission of Ideo B.V. This presentation is not subject to your license agreement or any other service or subscription agreement with Ideo B.V.. Ideo B.V. has no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. This document, or any related presentation and Ideo B.V.'s strategy and possible future developments, products and/or platforms directions and functionality are all subject to change and may be changed by Ideo B.V. at any time for any reason without notice. The information in this document is not a commitment, promise or legal obligation to deliver any material, code or functionality. This document is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to, the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement. This document is for informational purposes and may not be incorporated into a contract. Ideo B.V. provides this information as guidance only to illustrate estimated costs and benefits of the predicted delivery project. These materials may be based upon information provided by you, information provided by other companies and assumptions that are subject to change. These materials present illustrations of potential performance and cost savings, and do not guaranty future results, performance or cost savings. Ideo B.V. assumes no responsibility for errors or omissions in this document, except if such damages were caused by Ideo B.V.'s willful misconduct or gross negligence.

All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements, which speak only as of their dates, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.

© 2020 Ideo B.V. All rights reserved. (01/20)

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of Ideo B.V.

The information contained herein may be changed without prior notice. Some software products marketed by Ideo B.V. and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.

These materials are provided by Ideo B.V. for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and Ideo B.V. shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for Ideo B.V. products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

In particular, Ideo B.V. has no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. This document, or any related presentation, and Ideo B.V.'s strategy and possible future developments, products, and/or platform directions and functionality are all subject to change and may be changed by Ideo B.V. at any time for any reason without notice. The information in this document is not a commitment, promise, or legal obligation to deliver any material, code, or functionality. All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.

