

## 'Onze visie op het serviceproces is grotendeels uitgerold en het volgend doel is in zicht'

16-06-2021 10:00

**Storingservice.nl bestaat vijf jaar. Een mooi moment om met eigenaren Stanley van Ouwerkerk en Michel Brouwer te kijken naar de succesfactoren achter hun bedrijf en een blik te werpen op de toekomst. "In de afgelopen vijf jaar hebben we een positie in de markt gecreëerd. Mensen kennen Storingservice.nl en zien onze toegevoegde waarde. Ook in de toekomst willen we ons blijven onderscheiden, door steeds de behoefte van onze klanten centraal te stellen in ons serviceproces."**

Het idee voor Storingservice.nl is in de praktijk ontstaan. "Als eigenaar van een elektrotechnisch installatiebureau met een grote service & onderhoudsafdeling zag ik een aantal uitdagingen", aldus Stanley. "Het was lastig om de juiste mensen te vinden voor de storingsdienst, maar ook om klanten goed te helpen en storingsadministratief goed af te handelen. Het proces was heel inefficiënt. Een melding over een kapot stopcontact kon zomaar uitlopen op de verbouwing van een half huis, plus een flinke discussie over de kosten van al dit werk. Door beperkte informatievoorziening duurde ook de terugkoppeling soms weken."

### **Een optimaal servicetraject**

Dat kon een stuk slimmer en beter. "In het model van Storingservice.nl is het serviceproces platgeslagen. De randvoorwaarden zijn vooraf vastgelegd: wat doet een storingsdienst en wat is de prijs? Dat maakt het proces transparant en beheersbaar.

"Storingservice focust alleen op storingsen calamiteiten", vult Michel aan. "Dat maakt ons echt een verlengstuk van de bedrijven waar we zaken mee doen. Zij brengen hun storingsdienst bij ons onder, zodat ze zich volledig kunnen richten op hun kerntaken overdag. Tegelijkertijd is ons proces helemaal gericht op een optimaal servicetraject. Daardoor kunnen we heel snel schakelen. Klanten kunnen hun melding 24/7 volgen via ons online platform en hebben ze realtime een managementrapportage in hun mailbox. Zo nemen we onze klanten steeds mee in ons proces, dat wordt erg gewaardeerd."

### **Naar 1.000 meldingen per dag**

Na vijf jaar is het serviceproces dat ze met Storingservice voor ogen hadden grotendeels uitgerold, maar het volgende doel is al in zicht. Michel: "Onze ambitie is om 1.000 storingsmeldingen per dag af te handelen. Dat is een hele uitdaging, want we hebben geen 500 monteurs. Om ons doel te bereiken moeten we dus nog efficiënter werken. Daar zijn we op de achtergrond dagelijks mee bezig. Het ultieme doel is een melding volledig geautomatiseerd afronden, factureren en boeken."

"Dat selfbilling systeem gaan we ook toepassen voor onze regiopartners", gaat Stanley verder. "Dan kunnen we een werkbbon nog sneller afronden. Bovendien ontlast het onze partners. Door hen zo goed mogelijk te ondersteunen en ons proces efficiënt in te richten, maken we optimaal gebruik van de beschikbare kennis en middelen."

### **Beeldbellen met technici**

De efficiëntieslag begint al in het voortraject. Stanley: "Onze meldkamer filtert alle binnenkomende meldingen en schat in of het nodig is om een monteur te sturen. Daar willen we een extra laag aan toevoegen: beeldbellen met technische vakmensen. Beeldbellen geeft meer informatie, omdat we het probleem kunnen zien. Met dit extra inzicht én de technische kennis van deze mensen, kunnen we nog meer storingsen direct oplossen."

"Het scheelt de opdrachtgever veel geld als er geen monteur naar een melding hoeft en de klant is direct

geholpen. Winst voor alle partijen. Als het niet lukt om een storing met beeldbellen op te lossen, gaat de storingsmonteur in elk geval met meer technische informatie op pad.”

## **Inservice Academy**

Onder de naam Inservice Academy rollen ze een vergelijkbaar traject uit naar haar regiopartners. “Het is in de onze sector lastig om geschikt personeel te vinden”, verklaart Stanley. “Dat geldt ook voor onze partners. Samen zoeken we daarom technische mensen die we zelf opleiden tot allround storingsmonteur. Storingservice regelt de theorie, met online trainingen en een ‘onboarding proces’. Onze regiopartners verzorgen de praktijkopleiding.”

## **Storingservice filialen**

Uit deze samenwerking blijkt wel dat regiopartners veel meer zijn dan de onderaannemers van Storingservice: “We zijn echt één team met hetzelfde gedachtegoed en toekomstvisie. Dat willen we meer uitdragen door van de filialen van onze regiopartners Storingservice.nl vestigingen te maken. Zichtbaarheid in de regio helpt om ook daar storingsmonteurs te werven. Bovendien komen we zo dichterbij onze klanten. Die kunnen bij hun lokale vestiging terecht, waar de regiopartner direct contact met hen heeft. Kortere lijnen bevorderen de communicatie en de samenwerking.”

## **Transparantie en vertrouwen**

Dat vraagt wel transparantie en vertrouwen. “Het zijn misschien modewoorden, maar we hebben de afgelopen vijf jaar ondervonden dat open en transparant zaken doen echt werkt. Onze opdrachtgevers staan op basis van vertrouwen heel dicht bij onze partners en wij andersom bij hun klanten. Door wederzijds vertrouwen kunnen onze partners, binnen bepaalde kaders, zelfstandig ondernemen zonder tegenstrijdige belangen. Ze zijn echt het verlengstuk van onze organisatie dat we voor ogen hadden.”

## **De menselijke kant**

“Het belangrijkste inzicht van de afgelopen jaren is dat we onder aan de streep nog steeds mensenwerk doen”, vult Michel aan. “Automatisering zorgt voor een efficiënt proces, maar uiteindelijk maken de mensen het verschil. Daarom hebben we onze mensen van meet af aan meegenomen in het belang van goede service. Ook in de toekomst blijven we investeren in onze vakmensen en de medewerkers van onze meldkamer. En klanttevredenheid blijft altijd prioriteit. Naast alle automatisering- en efficiëntieslagen is er altijd aandacht voor de menselijke kant.”