



RHIMA biedt frisse service dankzij Relyon software

Bij RHIMA, Nederlands marktleider in professionele vaatwasapparatuur voor grootkeuken en industrie, heeft de service management software van Relyon een frisse blik op service gegeven. Sinds de arbeidsintensieve papieren administratie is vervangen, heeft de binnendienst zijn handen vrij voor andere zaken en heeft RHIMA inzicht in de actuele onderdelenvoorraad. Ook over de service van Relyon is RHIMA zeer te spreken.

Sinds de oprichting in 1965 heeft RHIMA in Nederland naam gemaakt als specialist in professionele vaatwasoplossingen voor horeca, bedrijfsrestaurants en zorginstellingen. Omdat het bedrijf alles van afwassen weet, levert het inmiddels ook reinigingsmachines aan de industrie. "Alleen auto's, flessen en medische instrumenten maken we niet schoon", zegt adjunct-directeur Gert Jansen. Hij vertelt hoe de filosofie van Relyon aansluit op die van RHIMA. Jansen: "Wij denken procesgericht. Wij leveren geen apparatuur, maar oplossingen. Iedere keuken is anders. Daarom willen we vooral het probleem van de klant oplossen, met een optimaal resultaat op het gebied van hygiëne, ergonomie en bedrijfskosten. Daarbij leveren we meer dan eens maatwerk. Met die manier van denken zijn we marktleider in Nederland geworden. Relyon denkt net zo: ze bieden een open oplossing, verdiepen zich in onze processen en denken van daaruit met ons mee, met een prettige soepele houding."

Hoge foutkans, weinig inzicht

Van het eerste advies tot het transport, van de plaatsing tot onderhoud en reparaties: alles houdt RHIMA in eigen hand. De 15 servicemonteurs en hun auto's heeft RHIMA ook zelf in huis.

Maar toen RHIMA in 2009 een oplossing zocht waarmee het bedrijf zijn serviceproces kon automatiseren, moest het toch buiten de eigen muren kijken. Tot dan toe werkte RHIMA met papieren werkbonden en de telefoon, een proces dat een grote administratieve last neerlegde bij zowel de monteurs als de binnendienst, of het nu ging om het reguliere contractonderhoud of om het verhelpen van storingen.

"Er waren veel manieren waarop het fout kon gaan", vertelt Gert Jansen. "Storingmeldingen zijn vaak vaag – in de trant van 'Hij wast niet goed schoon' – dus er moest veel heen en weer worden gebeld. Monteurs zijn bovendien niet aangenomen voor hun handschrift, wat niet handig is als je werkt met papieren werkbonden en doorslagen. Ook dat vroeg weer om heel wat nabellen. Verder hadden we geen inzicht in onze voorraad in de auto's en konden we niet controleren wat de monteur precies deed."

Flexibiliteit behouden

Het vinden van een partij die kon helpen met de automatisering, viel niet mee. Jansen: "We hebben een marktverkenning gedaan, maar op dit specifieke vlak is weinig te vinden. Daarom begonnen we met een standaardoplossing, maar die paste niet bij ons bedrijf. Wij moesten ons

proces aanpassen aan de software in plaats van andersom. Tot we Relyon tegenkwamen. Die hadden een prettige boodschap: onze software is aan te passen aan jullie processen."



Silvia Derksen en Jethro Groenescheij waren voor RHIMA betrokken bij de implementatie van de service management software van Relyon. Derksen kijkt met een financiële blik, Groenescheij beoordeelt Relyon vanuit de servicekant. Derksen: "We wilden ook onze logistiek eraan koppelen – een functie die je normaal gesproken niet tegenkomt in service software. Relyon heeft een applicatie die perfect communiceert met ons pakket." Groenescheij: "We wilden vooral onze flexibiliteit behouden. En dan wil je geen leverancier die zegt dat iets niet kan omdat het systeem het niet kan."



Nieuw proces creëren

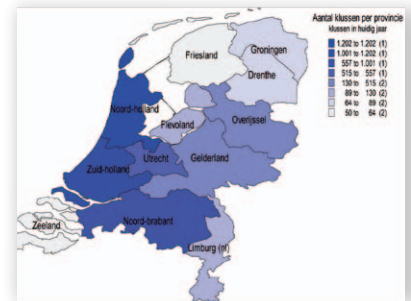
De implementatie ging daarna stap voor stap. "Dat had te maken met onze extra wensen", zegt Derksen, "maar ook met het feit dat we een heel nieuw proces aan het creëren waren. Ook voor ons betekende het een hele professionaliseringslag. Daarom hebben we tot april 2010 in diverse sessies met Relyon eerst goed op een rij gezet wat we wilden en hoe we dat wilden. Daar hebben we bewust de tijd voor genomen, want je wilt de implementatie vervolgens in één keer goed doen."

En de mensen die ermee moeten werken? Derksen: "Natuurlijk was er in het begin wel weerstand, zoals tegen elke verandering. Maar onze monteurs merkten snel genoeg de voordelen: ze zien hun planning nu direct en hoeven niet meer te schrijven en te bellen." Hun voorraad krijgen ze nu bovendien

automatisch aangevuld, vertelt Groenescheij: "Monteurs hadden de neiging om onderdelen te hamsteren, omdat ze een broetje dood hadden aan de papierhandel. Daardoor was er minder ruimte voor andere onderdelen. Nu kunnen we een breder pakket aan onderdelen in de auto's leggen, omdat ze twee keer in de week worden aangevuld. Omgekeerd zien we nu ook welke onderdelen niet meehoeven."

Inzicht in voorraad en performance

RHIMA is na ruim een jaar werken met de Relyon software heel tevreden. Jansen: "Hier op kantoor hebben medewerkers nu hun handen vrij voor ander werk. Andere processen hebben we slimmer kunnen inrichten; ook daar zit winst. Maar het belangrijkste is dat we inzicht hebben in onze voorraadpositie en nu de vruchten gaan plukken van de managementinformatie die uit het systeem voortkomt."



Dat laatste moet de kroon op de oplossing worden, vertelt Derksen. "We hadden nog geen historie opgebouwd, dus we hebben er even mee gewacht. Maar nu gaan we werkelijk zien wat de performance van onze serviceafdeling is." Groenescheij voegt toe: "Ook dealers kunnen we gaan informeren vanuit het systeem, bijvoorbeeld via een portal. Zo kunnen we onze klanten op de hoogte houden van de voortgang van elke service call."

PRODUCTIEVE MEDEWERKERS, MEER RENDEMENT, TEVREDEN KLANTEN

Veel ondernemingen met aftersales-ondersteuning staan voor een belangrijke uitdaging: hoe kunnen zij de productiviteit van hun service- en onderhoudsmedewerkers verbeteren en tegelijk de administratie en facturering zo efficiënt mogelijk afhandelen? De volledig geïntegreerde service management oplossing van Relyon is het effectieve antwoord op beide vragen. Uw service krijgt de goede naam die het verdient. Productieve medewerkers, meer rendement, tevreden klanten.

