



Ideo opmerkelijk in service- en asset management

Over de filosofie Ubuntu, slimme brillen en servitization

Ideo implementeert en ondersteunt cloudproducten en -technologie van SAP voor asset management en field service management. Daarnaast is Ideo een grote speler in de markt voor service en onderhoud. Volgens Patrick van de Kamp, directeur Allianties en Innovatie bij het in Den Bosch gevestigde Ideo, kan de keuze voor SAP ook het chronische tekort aan technisch personeel opheffen: “IT maakt het werk aantrekkelijker en we kunnen de klant van de klant beter bedienen.”

Opmerkelijk in service- en asset management

Ideo helpt bedrijven om hun service- en onderhoudsprocessen te verbeteren. Een indrukwekkende lijst van zo'n 200 namen van klanten siert de website. Vrijwel alle letters uit het alfabet zijn vertegenwoordigd: ASML, BAM, Cofely, DAF, Eneco... Iedereen snapt dat je dit soort gerenommeerde ondernemingen niet zomaar binnenhaalt.

De missie en visie van Ideo is ‘maximale businesswaarde creëren met standaardisatie van service- en asset management’ en ‘de concurrentiepositie van organisaties verbeteren door hun service- en onderhoudsprocessen in SAP beter in te richten’. Dat is een hele mond vol. Patrick licht toe: “we maken IT onderdeel van de business, waardoor de productiviteit wordt verhoogd, de kosten beheersbaar blijven en organisaties flexibel kunnen reageren op veranderingen in de markt.”

Kennis en vaardigheden met een duidelijke focus

Ideo is een kwart eeuw geleden ontstaan, in de tijd van SAP R/3, en was afgelopen jaar winnaar van de ‘SAP Digital Supply Chain Partner of the Year’. Binnen de brede supply chain richt het bedrijf (70 medewerkers) zich dus op service en asset management. Dat is een vak apart. Patrick: “In de ERP-



Patrick van de Kamp

wereld zijn domeinen als inkoop, verkoop en manufacturing goed behapbaar. Maar service en onderhoud? Dat is een specialisatie die veel verder weg staat van veel IT'ers.”

Voor Patrick is service- en asset management bekend terrein. Hij is van origine werktuigbouwkundige en staat dus dicht bij de business. Hij weet wat de monteurs nodig hebben en koppelt dat aan zijn eigen bedrijfskundige inzicht. De monteurs moeten de juiste informatie hebben in hun mobiel: informatie over de klant, over het probleem en over de actuele situatie rond de betreffende machine. En ze moeten de juiste skills hebben voor de opdracht. Vanaf de intake tot de uitvoering moet het proces strak worden aangestuurd en ondersteund, met de juiste acties en de juiste reserveonderdelen. De uitvoering van het werk zelf moet gemakkelijk kunnen worden teruggekoppeld.

IT-consultancy in overall in binnen- en buitendienst, dat is wat Ideo met passie doet. Patrick: “Toen SAP service- en asset management in opkomst was, hebben wij ons daar volledig op toegelegd. We wilden daar gewoon heel erg goed in worden. We zijn als schoenmakers bij onze leest gebleven en hebben dat al die tijd vastgehouden. Mijn collega Martin (oprichter) is net als ik technisch geschoold, hij is elektrotechnicus. Wij kennen de wereld van de monteur en wij zijn vertrouwd met SAP.”

Ubuntu en ontwikkelpaden met Young Professional Programma

In sollicitatiegesprekken (met jonge consultants) probeert Patrick het kaf van het koren te scheiden. Zijn voorkeur gaat uit naar degenen die intrinsiek gemotiveerd zijn en een innerlijke drive hebben. Ze moeten het vooral leuk vinden om met IT-producten en klanten bezig te zijn, om te werken in teamverband en om zichzelf te ontwikkelen in het vak.

Patrick: “Het draait bij ons om zingeving en mensenwerk. Wij zeggen: je doel moet eigenlijk zijn om anderen beter te

maken, dan word je zelf ook beter. In Afrika hebben ze daar een mooie term voor: Ubuntu. Op z'n Brabants: het project is pas geslaagd als de laatste over de finish is. Vergelijk het met voetballen. Je wilt winnen. Maar als je wint en de sfeer in je team is niet goed, dan heb je toch verloren.” (Ubuntu is een filosofie uit het zuidelijke deel van Afrika die draait om toewijding in het geven en nemen, samen delen en leven in groepen en meer vrede creëren tussen stammen onderling.)

“Aandacht voor het individu, teamwork en persoonlijke ontwikkeling”

Patrick over jonge medewerkers: “Ik hou ervan om in het eerste gesprek hen een gevoel mee te geven over hoe wij de dingen graag willen doen, zodat ze weten wat ze kunnen verwachten bij ons. Gesprekken voer ik op een gelijkwaardig niveau. Vroeger werden kandidaten letterlijk doorgezaagd. De macht lag bij de werkgever. Inmiddels zijn de rollen omgedraaid. De kandidaat heeft de regie en bepaalt of die bij jou wil werken. Als ze bij ons komen, kunnen ze hun eigen ontwikkelpad volgen en beter worden in wat ze doen. Wij hebben geen vaste rollen. Soms ben je consultant, soms mentor, projectleider of marketeer. Wij boetseren de functie voor hen. Dat betekent: aandacht voor het individu, teamwork en persoonlijke ontwikkeling.”

Om jonge Ideo consultants van de juiste kennis en vaardigheden te voorzien is een tweejarig Young Professional Programma ontwikkeld, met aandacht voor het individu, teamwork en persoonlijke ontwikkeling. Kortom: de automatisering, planning, bedrijfsprocessen en werkprocessen moeten perfect op elkaar aansluiten en daar heeft Ideo zich de afgelopen 25 jaar in gespecialiseerd. “Ons businessmodel is niet zo gemakkelijk te kopiëren”, zegt Patrick daarover.



Patrick probeert bruggen te slaan met kandidaten en hen zover te krijgen dat ze voor een periode van minimaal drie jaar willen blijven: “Onze intentie is van iemand een goede consultant te maken en dat kan alleen door voor een langere periode in elkaar te investeren. Op die basis voer ik sollicitatiegesprekken. Wat er na drie jaar gebeurt? Dat weet je nooit. Maar ons verloop is niet hoog, dus ik denk dat we het goed doen.”

Naast specialist in service- en asset management zijn de consultants van Ideo eigenlijk generalisten, die veel samenwerken met specialisten van grote system integrators. Van alle aspecten van het vak weten ze wel wat: sales, logistiek, HR, reserveonderdelen en de juiste skills. Patrick: “Ze weten genoeg om aansluiting te vinden bij de specialisten in al die domeinen. Wat dat betreft zijn wij de spin in het web.”

Tekort aan technisch personeel maakt efficiëntie en nieuwe technologie noodzakelijk

Machines in fabrieken moeten zoveel mogelijk draaien. De downtime moet beperkt blijven. Daar komt Ideo in beeld. Patrick: “Wij willen voor onze klanten goed inzicht in de componenten van een machine en welke het meest kritisch zijn voor onderhoud. Inderdaad, risicomanagement. Dat wordt steeds belangrijker door de dynamiek in de markt en de steeds snellere veranderingen in productielijnen. Voor onze klanten gaat het erom dat ze de goede keuzes maken voor waar ze hun geld aan uit geven. Dat vraagt om continu bijsturen. Voor asset performance management geeft SAP ons de benodigde tools.”

Zoals gezegd: dit alles moet gebeuren met steeds minder beschikbaar technisch geschoold personeel. “Snellere en betere processen met minder mensen, dat kan niet zonder nieuwe technologie”, benadrukt Patrick nog maar eens. Zuinig zijn op de zittende medewerkers is dan het devies. De monteurs krijgen laptops mee en werken met digitale werkbonden en slimme brillen. Dat maakt het werk aantrekkelijker en efficiënter. Patrick: “Als het proces vlekkeloos loopt, kunnen zij doen waar ze goed in zijn: sleutelen.”

“Met slimme brillen kunnen ervaren monteurs vanuit de back-office meekijken”

Een voorbeeld van hoe technologie het mogelijk maakt om efficiënter en effectiever te werken: servicemonteurs die zijn toegerust met slimme brillen, zodat een collega-monteur in de back-office kan meekijken als zich problemen voordoen op locatie. Aan deze ‘digitale monteurs’ zit een stukje SAP-technologie vast. De sensoren in de brillen geven informatie over het gedrag van de machine: druk, temperatuur, trilling.

Met de augmented reality-oplossing van TeamViewer wordt realtime data in het gezichtsveld geprojecteerd zodat de monteurs metingen kunnen lezen en problemen oplossen. Volgens Patrick hebben zulke oplossingen nogal wat voordelen, ook qua tijdbesparing. Zo hoeven ervaren monteurs niet meer zelf op pad, ze kunnen worden ingezet om jonge monteurs vanuit de back-office te begeleiden. Dat is efficiënt. Patrick: “Vroeger hadden onze klanten meester/gezel-koppeltjes. Een jongere medewerker werd door een oudere collega wegwijds gemaakt. Met zo’n slimme bril kunnen we veel meer ondersteuning bieden. Ervaren monteurs kunnen wel twintig jonge medewerkers bedienen. Gezien de enorme personeelstekorten is dat iets wat we met onze klanten verder willen ontwikkelen. Met minder mensen processen naar een hoger niveau tillen. Dat kan volgens mij alleen met nieuwe technologie.”

Fabrikanten en producenten spelen in op de trend servitization

Patrick benoemt de trend van servitization. Dat houdt in dat ondernemingen goederen steeds meer koppelen aan een bepaalde dienstverlening. Patrick: “Om de wereld van servitization binnen te stappen, worden producten met slimme sensoren uitgerust, zodat het gedrag van de machine kan worden gemonitord. Via het IoT herkennen we patronen. Met die data wordt pas duidelijk welke dienstverlening kan worden toegevoegd aan het product. Men kan het apparaat in de designfase verbeteren maar ook van tevoren al actie ondernemen bij de klant. Inderdaad, predictive maintenance. Service en onderhoud ontwikkelt zich van leveren van producten naar leveren van diensten. Dat moet leiden tot nog betere service en loyalere klanten, hoewel ik ook moet zeggen dat nog niet alle klanten al zover zijn.”

Al deze uitdagingen dwingen organisaties om efficiënter en wendbaarder dan ooit te worden. Ideo gaat graag met je in gesprek om te ontdekken hoe je moderne technologieën kunt toepassen om service- en onderhoudsprocessen efficiënter, effectiever en meer agile te maken.

