

Eneco Installatiebedrijven voert het onderhoud, de installatie en service van een grote variëteit aan producten (ketels, boilers etc.). Dat doen het bedrijf met 300 werknemers en een grote flexibele schil van externe monteurs.

ALLE HANDLEIDINGEN OP ÉÉN CENTRALE PLEK TOEGANKELIJK

ONZE MONTEURS HEBBEN TE MAKEN MET MEER DAN DUIZEND VERSCHILLENDE TYPEN EN MERKEN CV-KETELS. HET ONTBREEKT AAN EEN CENTRALE, TOEGANKELIJKE PLEK VOOR DE (TECHNISCHE) INFORMATIE. HIERDOOR KUNNEN MONTEURS NIET BIJ DE INFORMATIE OP HET MOMENT DAT ZE DEZE NODIG HEBBEN. DIT GELDT ZOWEL VOOR ONDERHOUDSWERKZAAMHEDEN ALS BIJ STORINGEN.

INTAKE

Elke (cv-)ketel heeft specifieke installatie-, onderhoud- en/of afstelrichtlijnen. Deze richtlijnen zijn vaak nog alleen op papier beschikbaar. Monteurs verzinnen zelf oplossingen om deze informatie (digitaal) toegankelijk te maken. We zijn op zoek naar een manier om de technische en veiligheidsvoorschriften op een centrale plek beschikbaar te maken.

Eneco Installatiebedrijven wil inventariseren wat de mogelijkheden en randvoorwaarden zijn om snel en effectief kennis te delen. Het doel is dat (meer) kennis direct beschikbaar is tijdens de uit te voeren werkzaamheden. Dit voorkomt onnodige irritatie en zorgt voor verbetering van de KPI's.

Als randvoorwaarde voor de (online) database met handleidingen is vastgelegd dat de monteur:

- Zijn werk snel, goed/vakkundig en met vertrouwen kan uitvoeren.
- Snel (3 clicks en 10 seconden) documenten kan vinden en/of collega's kan raadplegen als hij handelingsverlegen is.

RESULTATEN

De onderhouds- en storingsmonteurs zijn geïnterviewd, met de vraag welke digitale leerinterventies support kunnen bieden in het dagelijks werk. De monteurs kregen de volgende vragen voorgelegd:

- Welke kennis heb je nodig om je dagelijkse werk te verrichten?
- Hoe kom je nu aan deze kennis?
- Op welke manier wil je aan de kennis komen?
- Welke onregelmatigheden komen regelmatig voor?
Hoe los je die nu op?
- Hoe kun je deze kennis vastleggen?
- Hoe leer je het prettigst?
- Wat heb je nodig om jouw werk efficiënter te verrichten?

Belangrijke bevindingen die uit het onderzoek naar boven kwamen:

- Collega's die te boek staan als 'allesweters' worden gebruikt als telefonisch vraagbaak om mee te denken/mee te kijken tijdens de afhandeling van een storing of een monteur te ondersteunen bij het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden als deze handelingsverlegen is.
- Monteurs hebben weinig tot geen inzicht in elkaars werkzaamheden;
- De handelingsnelheid is belangrijk.

Vooraf zijn de volgende voorwaarden benoemd voor de digitale tool:

- praktisch
- intuïtief (in context monteur)
- beschikbaar op meerdere devices
- beschikbaar voor interne medewerkers
- beschikbaar voor externe medewerkers
- sterke storingscode-zoekfunctie
- ondersteunt 'meekijken op afstand'
- artikelnummers magazijn Eneco
- beschermde omgeving (i.v.m. privacy)
- één startpagina

SUCCESSFACTOREN

- De bouw van de performance tool moet een gezamenlijke verantwoordelijkheid zijn. Hierdoor zijn monteurs gemotiveerd om de tool te raadplegen na oplevering.
- Tijdens de werksessies is het belangrijk dat medewerkers met de juiste inhoudelijke expertise aan tafel zitten.
- Indirect levert het project een bijdrage aan leren van en met elkaar in de organisatie;

Doorontwikkeling tool

Bij het verder ontwikkelen van de digitale performance tool is het belangrijk dat iedere keer de onderstaande punten worden getoetst:

1. Welke informatie/kennis helpt de monteur direct in het dagelijks werk?
2. Welke informatie/kennis maakt de monteur direct minder handelingsverlegen?
3. Hoe kunnen we dit op een 'leesbare' manier integreren in de performance tool'?

