

Digitale werkplaats

Tekst: Frits Huiden
Foto's: Frits Huiden, leveranciers

APP EN VR-BRIL
ALS GEREEDSCHAP

De digitalisering bij reparatie en onderhoud neemt serieuze vormen aan. Dat zie je bij de onderdelenleveranciers en -fabrikanten, de dealers en de eigenaar en de chauffeur van het materieel, maar ook bij de scholing van monteurs.



**'HET SCHELT ME SOMS
TWINTIG TELEFOONTJES EN
TERUGBELNOTITIES PER DAG'**

**ADVIESUREN ZIJN MET
DE SMARTFIX-APP OOK
TE VOORKOMEN OF
TE DECLAREREN**

De digitalisering in de werkplaats gaat hard. Op de Agritechnica in 2019 schetste Kramp-CEO Eddie Perdok bijvoorbeeld de vlucht van de modernisering van zijn bedrijf. "In de jaren vijftig was Kramp de eerste met een papieren catalogus en in 2001 kwam er een webshop", vertelt hij. Op die beurs lanceerde Kramp een met Google ontwikkelde app waarin een stukje AI (artificial intelligence oftewel kunstmatige intelligentie) is verwerkt. Door met de smartphone een foto te maken van een onder-

deel, bijvoorbeeld van een pomp of accu, herkent de software het artikel en zoekt die er alle gegevens bij. Dat is handig bij reparatie, onderdelen zoeken en bestellen. Zo kan een machinist bij een storing een foto maken van het onderdeel dat nodig is en het zelf of door een dealer laten bestellen. "Hoe meer foto's klanten maken waaruit een match komt, hoe beter de app gaat werken. Inmiddels gebruikt tien procent van de klanten de app", vertelt product owner Inge Nahuis van Kramp.

Ook een bedrijf als Krone bracht zijn onderdelen-catalogus al onder in de app Agroparts, zodat klanten sneller kunnen bestellen.

MET VR-BRIL EN JOYSTICKS

Digitalisering is ook te zien bij de scholing van monteurs. Aeres Tech in Ede traint monteurs voor de landbouwmechanisatie en de montage van airco's en koelsystemen. Mede gedreven door corona bouwt Aeres nu een virtuele onderwijsstudio van 160 vierkante meter en wanden van acht meter hoog. "Je kunt er zo een combine naar binnen rijden en die uitvoerig gebruiken als lesmateriaal", vertelt manager marketing en communicatie Jaap Wouda. Er zijn vier vaste cameraposities, een regiekamer en een lichtplan met achttien lampen. Aeres werkte eerder met Zoom en Teams, maar zag daar te weinig interactie bij. In de toekomst is het de bedoeling dat er 3D-tekeningen van trekkers worden ingeladen. Cursisten kunnen dan thuis met een VR-bril op en twee joysticks leren om een trekker in elkaar te zetten.

95 PROCENT VAN DE TREKKERS IS CONNECTED, ZODAT DE KLANT WORDT GEWAARSCHUWD VOOR AANKOMEND ONDERHOUD

Een tweede techniek is die van de augmented reality, waarbij via een VR-bril de werkelijke omgeving wordt gemengd met virtuele projecties. Om een les of live-stream te maken, is er nu behalve de leraar ook een regisseur, cameraman, geluidsman, moderator en productie leider nodig. Veel werk dus. "Het voordeel is dat je nu iets eenmalig goed opneemt en dat constant kunt herhalen bij meerdere groepen. De docent is ondertussen ergens anders in te zetten. Het onderwijs is zo veel meer geborgd", aldus Wouda.

MINDER KWETSBAAR

Bij de mechanisatiebedrijven wordt ook steeds meer op afstand gedaan. Zo stelt GroeNoord dat de samenwerking tussen zijn achttien vestigingen en negen servicepartners mede mogelijk is dankzij JDLink, het digitale platform van John Deere. 95 procent van de nieuw verkochte trekkers zou 'connected' zijn, ofwel op afstand uit te lezen, en waarschuwt chauffeur en dealer al vooraf voor storingen en onderhoud. Van Gemeren Mechanisatie in Numansdorp digitaliseert de werkplaats nog directer. Juist voor de kleinere

merken in het gamma zijn acht monteurs, beide magazijnmedewerkers en vier vertegenwoordigers voorzien van de app Smartfix. Daarin is voor elke vaak voorkomende storing een stappenplan vastgelegd, met tekst en foto's. Zo is de juiste diagnose te stellen en de juiste wijze van repareren te zien. Doel is dat monteurs elkaars kennis en ervaring kunnen gebruiken. "Het scheelt me soms twintig telefoontjes en terugbelnotities per dag", vertelt werkplaatschef Stefan Suijkerbuijk. Veel eenvoudige zaken over bijvoorbeeld instellingen en storingscodes kunnen monteurs op locatie nu eerst zelf in de app opzoeken. Het werkt ook de andere kant op. Elke monteur kan een notificatie in het systeem zetten als hij denkt dat het verhelpen van een storing of een actie gemakkelijker kan. Samen met managementassistent Luc de Vries en enkele andere collega's besteedde Suijkerbuijk zo'n honderd uur om reparaties in te voeren in de app. "Wij gebruiken hem niet voor Claas. Dat merk is te groot en heeft dit al heel goed geregeld met een eigen digitaal platform", vertelt De Vries. "Juist voor onze kleinere merken en importschappen van Holmer, Baselier, Startec en Raven GPS is dit wel heel handig", legt hij uit. "Specialistische monteurs zijn namelijk heel belangrijk, maar het maakt je ook kwetsbaar. Als de monteur vertrekt of uitvalt, is ook de kennis weg. Wij willen dus naast elke specialist een eerste of tweede monteur die zich specialiseert. Daar helpt deze app bij."

DOORBEREKENEN ADVIES

Voor een specialist rekt Van Gemeren nu € 80,- per uur, een eerste monteur € 67,50 en een tweede monteur € 57,50. Waar mogelijk kan Van Gemeren nu ook goedkopere monteurs op een klus afsturen. Dat is voordeel voor de klant, maar ook voor de planning van Van Gemeren, zoals bij het verdelen van een storingsdienst. De Vries ziet ook mogelijkheden voor de declaratie van adviesuren. "We worden dikwijls gebeld door collega's en concurrenten met technische vragen, maar ook door klanten die de reparatie vervolgens zelf gaan doen. Dat zijn veel loze telefoonuren en zoekwerk en die uren zijn meestal lastig door te berekenen. Klanten zouden we nu toegangsrechten tot de app kunnen aanbieden."

Bij 'concullega'-bedrijven wordt gedacht aan facturatie. "De waarde van de ingevoerde kennis is niet in geld uit te drukken", vertelt De Vries. "De app is echt voor onszelf bedoeld en daarom delen we deze niet met andere partijen", zegt hij. Beide heren zien ook een grote toekomst voor de VR-bril. "Je kunt direct met de monteur meekijken naar de storing en tegelijk houdt de monteur zijn handen vrij."



Luc de Vries stopte met zijn collega's ongeveer honderd uur in het invoeren van de onderhouds- en reparatiegegevens in de Smartfix-app. Inmiddels gebruiken alle medewerkers de app.



De virtuele studio van Aeres Tech heeft een green screen en is zo groot dat er met gemak een combine naar binnen kan.



Fotografeer een onderdeel en de Kramp-app herkent het. Die zoekt vervolgens alle gerelateerde gegevens erbij, zodat een bestelling is te maken.



Behalve de leraar zijn er voor een digitale les of live-stream ook een regisseur, cameraman, geluidsman, moderator en productie leider nodig.