

Soft skills steeds belangrijker

Of je nu wasmachines repareert of in de offshore inspecties uitvoert, soft skills worden steeds belangrijker. Service Magazine sprak hierover met Sander Liefink van TMC Field Service BV.



TMC Field Service richt zich op complete internationale field service oplossingen binnen de complexe machinebouw zoals de hightech industrie, food processing en offshore. De engineers en technici van Field Service worden internationaal ingezet bij middel- en grote ontwerpers en fabrikanten van complexe machines en

systemen. Ze reizen met het systeem of de machine mee naar de bestemming en verlenen daar eerste-, tweede- en derdelijnservice, afhankelijk van de complexiteit van de storing. Dat betekent dat ze zich ter plekke onder meer bezighouden met technische installatie en machineonderhoud, en het testen en oplossen van storingen. Ook geven ze begeleiding, technisch advies en technische instructie aan de monteurs.

Werkondernemers

Sinds 2000 werkt TMC Group, dus ook TMC Field Service, met een bijzonder businessmodel: het “werkondernemerschap-model”. Sander Liefink vertelt over de achtergrond hiervan: ‘De huidige economie, en dus ook de internationale field service, vraagt steeds meer om mensen die zich als projecteigenaar opstellen, die dus meer doen dan alleen een opdracht uitvoeren als werknemer. In het werkondernemerschap is de werkondernemer zelf verantwoordelijk voor zijn carrière. Zijn beloning is direct gerelateerd aan zijn talent en prestaties. Je kunt zeggen dat het een hybride vorm is tussen de ondernemer en de werknemer, waarbij de voordelen van het werknemerschap blijven bestaan, zoals de zekerheid van een vast dienstverband.’

Flexibilisering markt

‘Tot op zekere hoogte kan een bedrijf de personele inzet voor service en onderhoud plannen. Maar de economie kent steeds meer pieken en dalen. Het kan moeilijk zijn om die op te vangen. Op de kapitaalgoederenmarkt staan bijvoorbeeld grote orderpor-

tefeuilles uit. Een aantal daarvan vervalt natuurlijk. Maar als een bedrijf succesvol is en veel opdrachten doorgaan, komt het mankracht tekort. En dan gaat het dan niet om de “technische handjes”. Het bedrijf heeft dan juist behoefte aan hoogopgeleide mensen met ervaring in het opzetten van projecten, hanteren van plannings en werken met budgetten, en communiceren met klanten. Die professionals zijn schaars. Dat komt onder meer doordat techniek als studie al heel wat jaren uit de gratie is bij jonge mensen. Daardoor krimpt het aanbod van deze specialisten. Ondanks herhaalde pogingen van de overheid lukt het nauwelijks om vrouwen te

Sander Liefink is directeur van TMC Field Service, een van de twaalf cellen waarin TMC Group NV is opgedeeld. Dit beursgenoteerde bedrijf heeft ongeveer 450 mensen in dienst, veelal hoogwaardige technici die op projectbasis bij diverse opdrachtgevers worden ingezet. TMC Group werkt vanuit drie member companies: TMC Technology, TMC ICT, Adapté Bouwkunde & Civiele Techniek. TMC Field Service is onderdeel van TMC Technology.



Langrijker

interesseren voor het vak. Een andere reden van het beperkte aanbod is dat het vaak om uitdagende en zware functies gaat, waarin nogal wat offers van je worden gevraagd. De service engineers werken onder grote tijdsdruk, de planningen zijn vaak krap. Fabrikanten willen dat hun dure machinepark snel weer storingsvrij draait. Elk uur dat het stilligt, kost geld en hij moet zijn investering terugverdienen. Sommige service engineers kiezen op een bepaald moment voor hun gezin en willen werken in een van 9-tot-5 baan. Het mooie is dat de ervaring die ze hebben opgedaan met verschillende culturen en klantsystemen, en verschillende systemen op verschillende internationale platforms, zó kunnen meenemen in hun nieuwe functie.'

Soft skills

Lieftink signaleert nog een andere ontwikkeling voor de schaarheid aan geschikte professionals in de field service. 'Techniek is, hoe ingewikkeld ook, eigenlijk heel overzichtelijk: als je iets niet weet, kun je het leren. Maar voor service engineers geldt dat ze verantwoordelijkheid moeten durven dragen voor kostbare opdrachten met een waarde van tientallen miljoenen voor de eindklant. Ze moeten over doorzettingsvermogen beschikken en stevig in hun schoenen staan om de projecten tot een goed einde te brengen. Impopulaire besluiten nemen hoort erbij. Ze moeten ook besluitvaardig en stressbestendig zijn, leiderschap durven tonen en prioriteiten kunnen stellen. Deze soft skills zijn minstens zo belangrijk als de techniek; helaas wordt daar in Nederland vaak aan voorbij gegaan. En juist in de serviceverlening bepalen die soft skills of iemand geschikt is voor zijn baan.

Klanten willen correct behandeld worden. Het maakt daarbij niet uit of een eindklant driehonderd miljoen euro in een nieuwe machinelijn heeft geïnvesteerd of net voor driehonderd euro een nieuwe wasmachine heeft gekocht. Hij wil precies weten wat hij heeft gekocht en wat er gebeurt bij een storing. Vaak hebben productielijnen voor verpakkingen natuurlijk wel back-up- en bypasssystemen, waardoor bij een storing de productie tot een bepaald niveau kan doorgaan. Maar de producent wil ook weten wanneer zijn reguliere lijn weer in bedrijf komt. De communicatie hierover bepaalt, samen met de technische oplossing van de storing, hoe de klant de serviceverlening ervaart. Het gaat om het gevoel van de persoon bij wie de kapitaalgebederen niet doen wat hij ervan verwacht.'

De internationale field service vraagt steeds meer om mensen die zich als projecteigenaar opstellen, die dus meer doen dan alleen een opdracht uitvoeren als werknemer.

Drumsticks

'Eerst de klant, dan de machine. Daar gaat het om,' zegt Lieftink. Hij geeft nog een voorbeeld uit de pluimveeverwerking. 'In deze industrie wordt gewerkt met hoogwaardige machines en complete lijnen voor de pluimveeverwerking met een grote productiecapaciteit: tussen de zesduizend en twaalfduizend kippen per uur worden verwerkt tot bijvoorbeeld drumsticks. Als bij een technische storing de productie stilvalt, ontstaat

er een groot probleem in het totale logistieke systeem. Deze machines worden internationaal geïnstalleerd, het kan uren of zelfs dagen duren voordat een service engineer ter plaatse is. Ondertussen groeit de paniek bij de eindklant. Het is dan zaak voor de service manager om eerst de eindklant gerust te stellen en duidelijkheid te geven over wat er gaat gebeuren. Hij kan bijvoorbeeld zeggen dat hij de

storingen gaat onderzoeken en in twee uur met een rapport komt. Zo creëert hij voor zichzelf de rust om zijn werk goed te doen en is tegelijk de eindklant ook gerustgesteld. Dat vergt echte soft skills! Als een servicemanager niet alleen de storing technisch perfect oplost, maar ook de schade voor de eindklant weet te beperken, heeft hij relaties voor het leven.' ●

● *Een bedrijf kan tijdelijk behoefte hebben aan hoger opgeleide menskracht.*

Inlichtingen:

TMC Field Service, Eindhoven. T. 040-2392260.

I. www.tmc-fieldservice.nl. E. info@tmc-fieldservice.nl.

