



# De Toekomst van Buitendienst

Hoe vergaat het werken in buitendienst  
tussen nu en 2025?



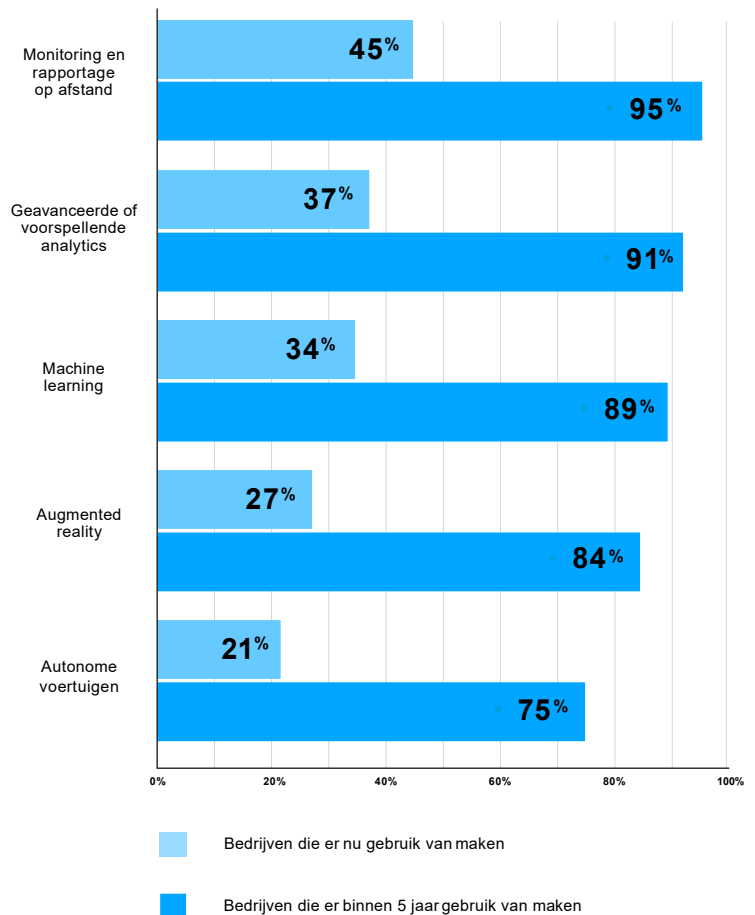
## De impact van mobiele technologie op de buitendienst: analyse en inzichten

Deze whitepaper van Zebra levert unieke data op over de toekomst van de buitendienst. De data is afkomstig van 400+ beslissers die buitendienstfuncties uitoefenen in diverse sectoren. We vroegen naar hun inzichten over allerlei zaken waarmee ze te maken krijgen. Bijvoorbeeld over het uitwerken van een effectieve strategie voor mobiele technologie, het verbeteren van dispatching en het verhogen van efficiëntie door monitoring op afstand. Ook gaat het rapport in op het gebruik van mobiele technologie, pijnpunten voor buitendienstmedewerkers en innovaties die diverse sectoren de komende vijf jaar gaan veranderen.

- 76% van alle bedrijven gaan bij hun strategie voor de buitendienst uit van mobiele devices in plaats van desktop computers.
- Er zijn al veel bedrijven die meer dan de helft van hun buitendienstmedewerkers voorzien van mobiele devices. De komende vijf jaar neemt hun aantal verwachting met 16 procent toe.

### De toekomst van medewerkers die buitendienst of in het veld werken

Technisch dienstverleners ontwikkelen zich voortdurend om in de klantbehoefte te blijven voorzien. Daardoor tekenen zich een aantal trends af die de komende vijf jaar vorm gaan krijgen. Inmiddels werken drie van de vier bedrijven met geavanceerde analytics en machine learning om roosters te maken waarmee ze hun buitendienst optimaal kunnen inzetten. Verwacht wordt dat het gebruik van voorspellende en geavanceerde analytics zal toenemen. Ook monitoring en rapportage op afstand en andere innovatieve technologieën gaan een centrale rol in de buitendienst spelen.



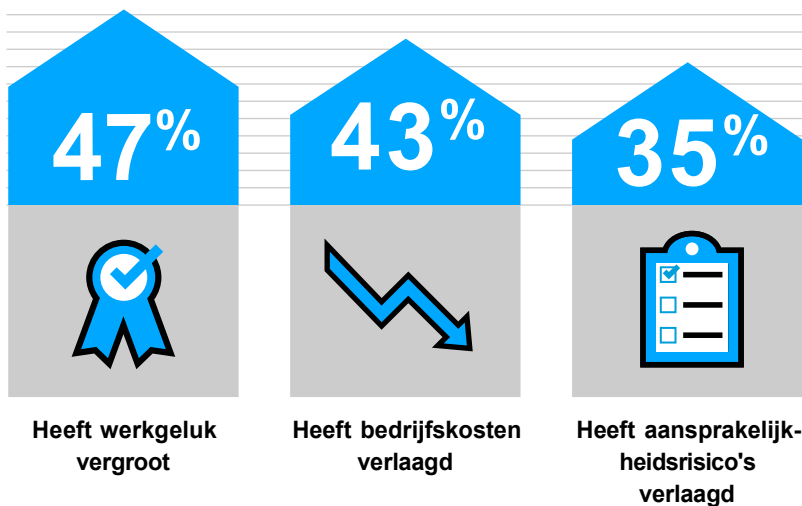
## Ken je uitdagingen

Zware weersomstandigheden. Urgente oproepen. Veiligheidsrisico's. Met dit soort uitdagingen moet de buitendienst omgaan om klanten tevreden te houden. Ken je hun belangrijkste uitdagingen, dan kun je bepalen wat ze nodig hebben om hun werk veiliger, sneller en effectiever te doen.

Met mobiele devices kun je de kosten verlagen, de veiligheid verbeteren en het werkgeluk van je medewerkers vergroten.

Klanten verwachten veel van hun providers. Uitval en late (op) levering zijn niet alleen hinderlijk, maar ook onvergeeflijk. Als je weet wat er op het spel staat, is het des te belangrijker dat je medewerkers altijd en overal verbinding hebben. Alleen dan kunnen ze hun werk goed op afstand doen. Mobiele technologie is hierbij ontzettend belangrijk. De ontwikkelingen op het gebied van 4G en 5G leiden tot hogere investeringen in draadloze technologie door bedrijven die concurrerend willen blijven..

## Voordelen van mobiele technologie volgens bedrijven die er gebruik van maken



## De drie belangrijkste uitdagingen van de buitendienst

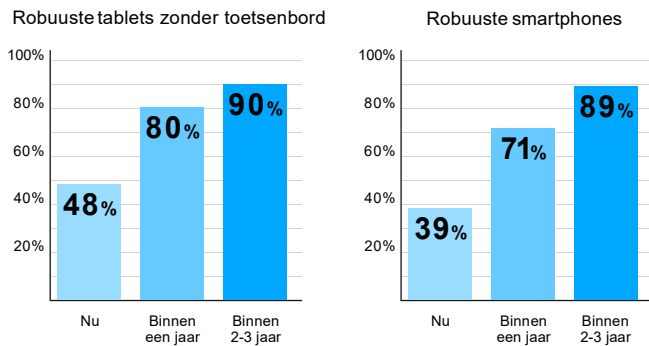
1. Responstijden 44%
2. Binnen budget blijven 42%
3. Implementeren van en aanpassen aan nieuwe technologieën 39%



## De nieuwe norm

Steeds meer bedrijven met buitendienstmedewerkers beginnen de waarde van robuuste mobiele apparaten in te zien. Bijna 50 procent van de ondervraagden is begonnen met het gebruik van robuuste tablets. Binnen een jaar is dat waarschijnlijk 80 procent. Daarnaast geeft 89 procent van de ondervraagden aan dat ze binnen drie jaar overgaan naar robuuste smartphones als onderdeel van hun mobiele strategie.

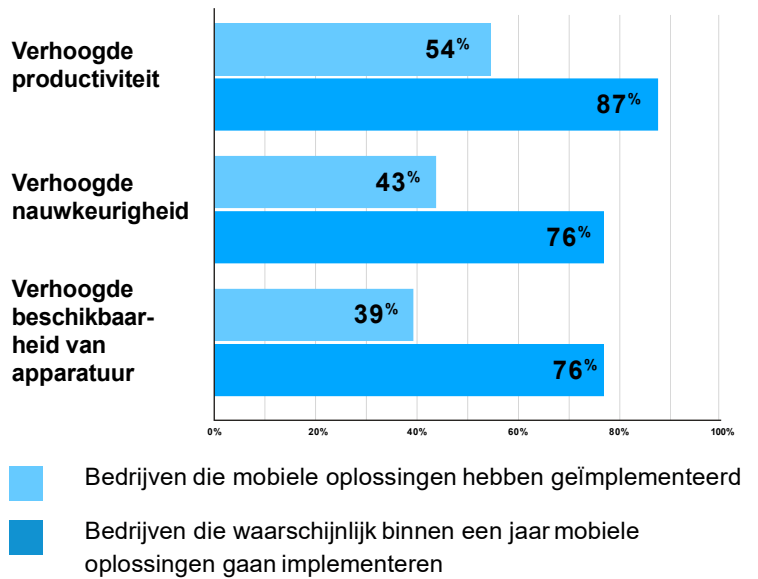
### Implementatie van robuuste apparaten



## Betere performance in het veld

Mobiele technologie wordt bepalend voor succes. Medewerkers hebben er meer mogelijkheden mee en kunnen efficiënter werken. De meeste bedrijven hebben al een hogere productiviteit gerealiseerd en nog meer organisaties zullen het komend jaar een verbetering zien.

### Mobiele technologie leidt tot productiviteit



## De belangrijkste toepassingen in de sector

Papieren werkmethode verdwijnen. Mobile-first-organisaties willen het gebruikers makkelijk maken, zodat ze de productiviteit en veiligheid in het veld kunnen verhogen. Een van de grootste verschuivingen in de sector is het grootschalige gebruik van toepassingen om gegevensverzameling, communicatie en navigatie efficiënter maken.

## De mobiele technologie-oplossing

Veel bedrijven zijn afhankelijk van hun buitendienst om uitval, storingen en inefficiëntie in de productie te voorkomen.

Ze realiseren zich dat mobiele technologie de sleutel tot succes is. Door hun buitendienstmedewerkers te voorzien van mobiele devices, hebben ze enorme voordelen behaald. Naar verwachting gaan ze steeds meer gebruik maken van mobiele technologie.

## Hoe mobiele technologie de buitendienst verandert

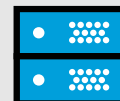
- Buitendienstmedewerkers kunnen productiever zijn, sneller op hun bestemming aankomen en problemen sneller verhelpen
- Bedrijven met mobiele apparaten hebben hun bedrijfskosten in het veld verlaagd
- Buitendienstmedewerkers worden aan minder risico's blootgesteld, omdat ze toegang hebben tot meer informatie om hun werk veiliger te maken
- Technologie gaat een nog grotere rol spelen in de sector. Meer dan 90% van alle bedrijven is van plan om machine learning, analytics en monitoring op afstand in de komende 5 jaar te implementeren.

## De belangrijkste toepassingsfuncties volgens gebruikers

1. E-mail



2. Realtime toegang tot database



3. Dispatch management



4. Omgevingsmonitoring



5. Toepassen van geografische informatiesystemen



# Contact

Zebra Technologies Netherlands  
Papendorpseweg 99  
Secoya gebouw A -  
3528 BJ UTRECHT

Tel. +31 30 89 90 200

Email : [contact.emea@zebra.com](mailto:contact.emea@zebra.com)

## About Zebra

Zebra offers a full portfolio of rugged mobile computing solutions for the telecommunications and service providers industries. Our technology enables professionals in the field to connect from the most remote locations and access the data they need to perform their jobs more efficiently.

Learn more at [zebra.com/telecom](http://zebra.com/telecom)

