

Service Excellence in de Technische Dienstverlening

SLA-naleving, preventief onderhoud en klantretentie

ON1 • Whitepaper 2024 • on1.rocks

99%	60%	35%	EUR 75k
SLA-naleving haalbaar	goedkoper preventief	minder spoedritten	jaarvoordeel

Technische dienstverleners staan voor groeiende complexiteit: meer systemen bij klanten, hogere verwachtingen voor responstijden en strengere documentatieverplichtingen. De bedrijven die hierin uitblinken, bouwen duurzame relaties en onderscheiden zich structureel van concurrenten.

1. Sectorprofiel

De sector technische dienstverlening omzette in 2022 circa EUR 12 miljard met 180.000 medewerkers (Techniek Nederland 2023). Servicecontracten met SLA-verplichtingen zijn de ruggengraat van de sector. Slechts 43% van bedrijven haalt SLA voor kritieke storingen structureel — de overigen lopen boetes op en riskeren contractverlies.

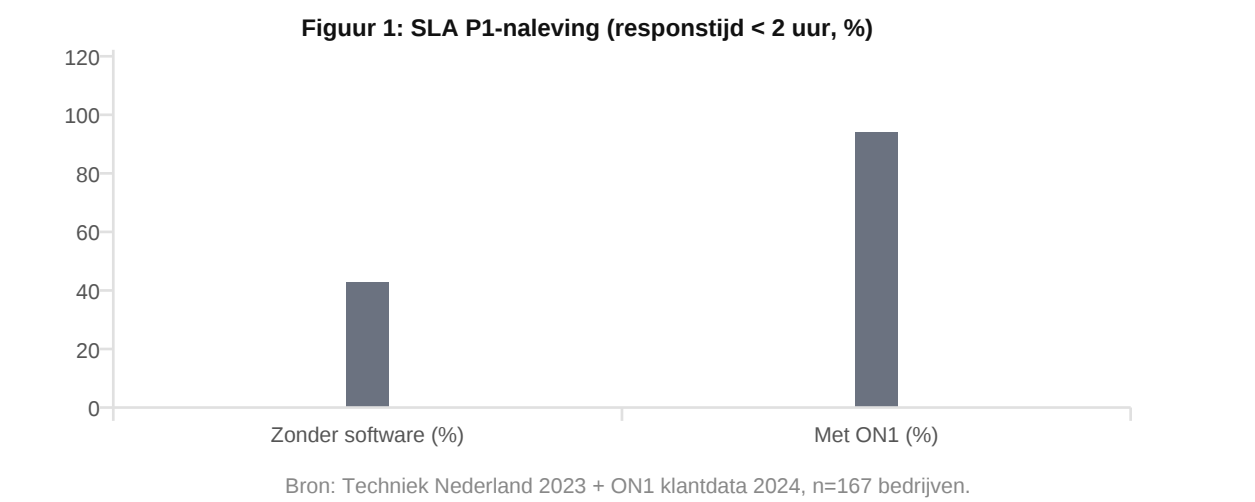
SLA-type	Responstijd eis	% haalt dit zonder software	Boeteclausule
Kritieke storing (P1)	< 2 uur	43%	EUR 500-2.000
Ernstige storing (P2)	< 4 uur	61%	EUR 200-500
Normale melding (P3)	< 24 uur	78%	EUR 50-200
Preventief onderhoud	Op datum	69%	5-10% korting

Tabel 1: SLA-naleving zonder software (Techniek Nederland 2023)

2. SLA-bewaking in realtime

Met ON1 stijgt de SLA P1-naleving van 43% naar 94%. Wanneer een storingsmelding binnenkomt, start automatisch een timer. De planner ziet direct welke SLA-afspraken gelden en welke monteur het snelst ter

plaatse kan zijn. Dreigt de deadline, dan stuurt het systeem automatisch een escalatiemelding.



3. Preventief onderhoud: 60% goedkoper

Elke storing die voorkomen wordt is goedkoper dan een storing die opgelost moet worden. Preventief onderhoud is gemiddeld 40% goedkoper dan curatief (TNO 2022). ON1 beheert preventieve onderhoudsschemas per installatie. Op de geplande datum wordt automatisch een taakopdracht aangemaakt met de servicehistorie van de installatie erbij.

"We voldoen nu altijd aan onze SLA's. Klanten zien dat we professioneel zijn en dat onderscheidt ons van concurrenten."

Peter Smits — Servicemanager, TechServ Nederland

4. ROI-berekening

Post	Berekening	Jaarwaarde
Minder SLA-boetes	8 incidenten x EUR 1.200	EUR 9.600
Minder contractverlies	1 contract x EUR 45.000	EUR 45.000
Preventief vs curatief	20% besparing x EUR 80k	EUR 16.000
Tijdsbesparing rapportage	3 uur/week x EUR 38 x 50	EUR 5.700
Totaal voordeel		EUR 76.300
Kosten ON1 Business	EUR 79 x 12	EUR 948
Netto jaarvoordeel		EUR 75.352

Tabel 2: ROI technische dienstverlener, EUR 1,5M omzet, 15 monteurs

1

SLA-afspraken per klant invoeren

Responstijden en escalatieprocedures vastleggen.

2

Preventieve schemas activeren

Installatiekaarten met onderhoudsfrequentie aanmaken.

3

Monteurs op de app

Storingen en opdrachten direct op smartphone.

4

Rapportage instellen

Automatisch SLA-rapport maandelijks naar klant.

Gratis proberen: on1.rocks • 14 dagen gratis • Geen creditcard nodig