



en uso en HSR GmbH

Actualmente, 150 técnicos de HSR GmbH trabajan con dispositivos móviles y siguen unos procesos de servicio de atención técnica estandarizados.

Gracias a L-mobile service, la empresa documenta a diario el servicio técnico prestado al cliente.

El desafío

HSR GmbH, con sus más de 60 sedes en Alemania y en toda Europa, ofrece un servicio técnico integral para conectores de alta presión de sistemas tecnológicos industriales y del sector de la construcción. El servicio técnico de la empresa está disponible las 24 horas durante todo el año y se encarga de minimizar o evitar por completo los tiempos de inactividad no planificados de las máquinas gracias al [mantenimiento preventivo](#).

Para poder asegurar este servicio, se requiere un [proceso de servicio técnico](#) bien planificado y sistematizado. En el pasado, los técnicos utilizaban albaranes de entrega en papel. Estos documentos tardaban aproximadamente una semana en llegar a la oficina, donde el personal de gestión introducía los datos a mano en el sistema MS Dynamics NAV. Para ilustrar la magnitud, solo para transferir los datos de los albaranes de entrega al sistema ERP de forma manual, se invertían 140 000 euros al año en costes de personal.

Además, transferir manualmente los datos adicionales que se recopilaban durante las intervenciones era un proceso propenso a errores y que requería mucho tiempo. Por estos motivos, había surgido la necesidad de encontrar una solución que optimizara los tiempos y los procesos manuales.

La solución

Ahora, gracias a [L-mobile service](#), HSR puede registrar todo el proceso de servicio técnico electrónicamente y sin discontinuidad a partir de su sistema [MS Dynamics NAV](#).

Los vehículos del servicio técnico de HSR cuentan con todos los recambios de conectores de alta presión más importantes. Con ellos, los técnicos se dirigen a las instalaciones del cliente. Allí pueden identificar cuál es el componente adecuado y sacarlo del vehículo para llevar a cabo la orden de servicio técnico.

Esto permite desarrollar las intervenciones de servicio técnico de manera óptima y gestionarlos de forma eficiente.

Gracias a una tableta con el [software de cliente digital](#), en la que se presenta la aplicación de servicio, se ha simplificado mucho para los técnicos el registro de datos, como el tiempo dedicado a ese pedido, el material utilizado, las horas de servicio y los mensajes de diagnóstico.

Los datos, [identificados con una firma electrónica y acompañados de imágenes](#) del proceso de reparación, se registran en el [recibo de servicio digital](#) y se envían al cliente inmediatamente por correo electrónico. El feedback inmediato a las oficinas conforma la base para una facturación rápida y al día.

El proyecto

HSR supo de L-mobile gracias a la recomendación de un cliente de referencia. Nuestra aplicación les dio una buena impresión desde el principio debido a su adaptabilidad. En talleres junto con L-mobile se pudieron definir conjuntamente las características y funciones de la solución PDA.

Tras implementar el sistema (en dos sedes menores de HSR en un principio), los empleados del servicio de atención técnica recibieron tabletas y se familiarizaron con las nuevas posibilidades que ofrecía el sistema de gestión de servicios. El elemento central de la aplicación de HSR es el configurador de mangueras. Con esta herramienta, se puede configurar cada manguera hidráulica con los conectores adecuados en las propias instalaciones del cliente al llevar a cabo la orden de servicio.



Jaques Wichert, empleado del Departamento de Gestión de la Innovación de HSR y responsable del sistema de toma de datos digital, explica las ventajas de L-mobile de la siguiente manera:

«La solución PDA es muy fácil de usar y nos convenció por su adaptabilidad. Felicito a los programadores de L-mobile y al personal de gestión de riesgos por su disponibilidad durante el proyecto. El equipo de L-mobile tomó las medidas adecuadas para el proyecto en situaciones peligrosas.»

Lo más destacado

- Integración con MS Dynamics NAV
- Registro y trámite de órdenes de servicio
- Asignación eficiente de los técnicos
- Cliente digital operativo online y offline
- Facturación actualizada al día
- Descripción de las tareas y servicios realizados
- Recibo de servicio digital con foto y firma
- Creación de órdenes al momento en el dispositivo móvil



HSR GmbH

HSR GmbH, con sus más de 60 sedes en Alemania y en toda Europa, ofrece un servicio técnico integral para conectores de alta presión de sistemas tecnológicos industriales y del sector de la construcción.

Datos de interés

ERP	MS Dynamics NAV 2009 R2
Dispositivos	Tablet HUAWEI M5 Samsung Galaxy Tab A
Técnicos de servicio	150
Solicitudes de servicio	45 000 al año

Testimonio

«Gracias a la solución móvil, ya no cometemos errores por el hecho de transferir los datos, sino que contamos con un recibo de servicio digital claro con fotografías. El control de la plantilla también ha mejorado muchísimo, ya que tienen que cumplir con los pasos del proceso.»

Jaques Wichert | Gestión de la Innovación, HSR GmbH

www.l-mobile.com/service

L-mobile solutions GmbH & Co. KG
Im Horben 7
71560 Sulzbach, Murr (Alemania)
Teléfono: +49 (0) 7193 93 12 – 0
Fax: +49 (0) 7193 93 12 – 12

info@l-mobile.com
www.l-mobile.com/es

