



Ahogy a Swecon Baumaschinen GmbH használja

Telephelyeket átfogó erőforrás-tervezés: Több mint 180 szerelőt irányítanak 15 helyszínről.

Ideértve az összes használati adat dokumentálását az L-mobile mobil szervizalkalmazáson keresztül

A kihívás

Nagy szolgáltató vállalként a [Swecon Baumaschinen GmbH](#) jelentős kihívásokkal néz szembe. A kiváló minőségű ügyfélszolgáltatás biztosítása érdekében egy jól megtervezett és teljes körű [szervizelési folyamatra](#) van szükség.

Korábban az egyes helyszíneken a szerelőket külön-külön, egyedi eszközökkel ütemezték és készítették elő a beosztásukat. A technikusok [telephelyek közötti ütemezése](#) vagy az [erőforrás-optimalizálás](#) csak nagy szervezési erőfeszítések árán volt megoldható.

Továbbá a kézzel kitöltött [szervizjelentések](#) gyakran [jelentős késéssel](#) érkeztek meg az egyes telephelyekre, ahol az irodában újból be kellett vinni az adatokat az [MS Dynamics NAV](#) ERP-rendszerbe. A további beosztási adatok manuális átvitele szintén ki volt téve a hibáknak és időigényes is volt. Ugyanakkor a mobiltelefonon keresztüli mobil időfelvétel már nem felelt meg az elvárásoknak.

Így felmerült az igény arra, hogy megoldást találjanak az [átfutási idő](#) és a [manuális folyamatok](#) optimalizálására.

A megoldás

Az [L-mobile service](#) használatával a Swecon most már képes – az [ERP-rendszer](#) alapján – a teljes szervizelési folyamatot digitálisan és adathordozó-vagy -formátumváltás nélkül kezelni. Az MS Dynamics NAV rendszerben létrehozott szervizrendeléseket az összes információval együtt továbbítják az adott telephely ütemezési osztályára. Ezután a [grafikus tervezőtáblán](#) keresztül hozzárendelik őket a megfelelő szerelőhöz vagy csapathoz. A [készsgmenedzsment](#), a [nem csúcsidők](#) és a [hiányzások](#) megjelenítése, valamint a [munkahelyek térképes bemutatása](#) lehetővé teszi az optimális tervezést. A más helyszínek tervezéséhez való szerep- és jogalapú hozzáférés a [kihasználtsági csúcsidőszakokban megkönnyíti a régiók közti együttműködést](#).

Mindez lehetővé teszi a kiszállási feladatok pontos megtervezését és lebonyolítását. A [mobil szervizalkalmazást](#) futtató tablet használatával a helyszíni szerelők számára jelentősen [leegyszerűsödött](#) az olyan [adatok gyűjtése](#), mint a munkaidő, a felhasznált anyagok vagy a diagnosztikai üzenetek. Az elektronikus aláírással ellátott adatok bekerülnek a [digitális szervizjelentésbe](#), és ezt az ügyfelek azonnal megkapják e-mailben, valamint késedelem nélkül hozzájutnak az irodai munkatársak is – ez alapján [gyorsan kiállítható a számla](#).

A projekt

Abból a tapasztalatból kiindulva, hogy a projekt csak akkor lehet sikeres, ha a felhasználók körében magas az elfogadottság, a részlegvezetés már a [kezdetek kezdetén bevonta az alkalmazottakat a projektbe](#). Több [műhelyfoglalkozás](#) keretében dolgozták ki az L-mobile-lal közösen a funkciókat és azok jellemzőit. Az első projektfázisban az alaptelepítés valósult meg, amely az [MS Dynamics NAV](#) és a [PZE](#) csatlakoztatását tartalmazta. Ez volt a kiindulópont három helyszínen hat szerelő és három diszpécser számára, akik kísérleti felhasználóként ismerkedtek meg az új lehetőségekkel.

Már ebben a [kéthónapos próbaüzemben](#) számos testreszabást és funkcionális fejlesztést hajtottunk végre a Swecon számára. A második szakaszban további szerelőket is bevontunk a próbaüzembe. A [teljes szervizszervezetre vonatkozó részletes bevezetési terv](#) megvalósítását követően Németországban 15 helyszínen mintegy 50 diszpécser és több mint 180 szerelőt támogat az L-mobile [mobil szervizmegoldása](#).

Főbb jellemzők

- Az ügyféladatok és a telepítési adatok kezelése
- Szervizrendelések központi irányítása
- Szerviztechnikus és szervizcsapat beosztása
- Nem csúcsidőszakok tervezése és kezelése
- Megfelelő készségek figyelembevétele az erőforrás-tervezéskor
- Online és offline módon is használható mobil szervizalkalmazás
- Mobil hozzáférés az ügyfelek törzsadataihoz
- Mobil hozzáférés a szervizelőzményekhez és a karbantartási szerződésekhez
- Munkaidők és anyagok mobil rögzítése
- Automatikus adatátvitel az ERP-rendszerbe
- Javítási megbízások mobil létrehozása
- Digitális szervizjelentés mobil elkészítése



Swecon Baumaschinen GmbH

A Swecon Baumaschinen GmbH a stockholmi székhelyű Lantmännen csoport mezőgazdasági és építőipari gépekkel foglalkozó részlegéhez tartozik, és a Volvo építőipari gépek értékesítési és szervizpartnere Közép- és Észak-Németországban.

Technikai részletek

ERP	MS Dynamics NAV
Eszközök	iPad 3
Rádiótechnika	GPRS/UMTS
Technológia	HTML5 On-/Offline



www.l-mobile.com/service

L-mobile Hungary KFT
Baross u. 114-116.
1082 Budapest
Telefon: +36 1 459-5758
Telefax: +49 (0) 7193 93 12 - 12

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

