



en uso en Grimme

Gracias a él, más de 50 técnicos de montaje de Grimme Landmaschinenfabrik GmbH & Co. KG trabajan con más precisión, rapidez y eficiencia.

Grimme documenta el servicio técnico prestado al cliente gracias al software L-mobile service.

El desafío

Con más de 150 tipos de máquinas para el procesamiento industrial de patatas, remolachas y hortalizas, el [Grupo Grimme](#) ofrece con diferencia la gama de productos más amplia y completa en estos ramos. Además, su maquinaria se distribuye en más de 120 países a través del comercio especializado. Para poder asegurar un buen servicio se requiere un proceso de servicio bien planificado y coherente. Atrás quedaron los tiempos en los que los técnicos de montaje trabajaban con papel. Los informes redactados a mano solían llegar a las instalaciones de Grimme con retraso y el personal administrativo tenía que volver a introducir manualmente la información en el [sistema ERP MS Dynamics AX](#).

También la transferencia manual de los datos adicionales recogidos durante la intervención era un proceso propenso a errores y requería mucho tiempo. Paralelamente, se redactaban tablas de Excel en las que se documentaba el servicio al cliente y los tiempos de desplazamiento de los montadores. Debido a la pérdida de tiempo que suponía tener que volver a transferir todos los datos al sistema ERP, surgió la necesidad de encontrar una solución que optimizara los tiempos y procesos manuales.

La solución

Gracias a [L-mobile service](#) y partiendo de su sistema ERP, Grimme puede plasmar todo el proceso de servicio electrónicamente y sin discontinuidad. Las órdenes de servicio creadas en MS Dynamics AX se retransmiten con toda la información ya integrada. Esta información se asigna aquí al técnico de montaje apropiado a través del [planificador gráfico de L-mobile](#). Esto permite obtener una planificación y tramitación precisas de las órdenes de servicio y una gestión eficiente del mismo. La aplicación digital ofrece una forma ideal de comunicarse con los instaladores, ya que ahora también se puede contactar con ellos en cualquier momento a través de sus terminales digitales. Gracias a una tableta con el software de [cliente digital](#) ya instalado, en la que se presenta la aplicación de servicio, se ha simplificado mucho el registro de datos para los instaladores, pudiendo abarcar información como el tiempo dedicado a ese pedido, el material utilizado, las horas de funcionamiento y los mensajes de diagnóstico. Identificados con una firma electrónica, los datos se transmiten en el recibo de servicio digital y se envían al cliente inmediatamente por correo electrónico. El feedback inmediato es la base para una facturación rápida.

La conclusión

L-mobile fue el proveedor más convincente por su solución independiente del terminal y por su interfaz con sistema ERP MS Dynamics AX. Para Grimme, este fue un factor clave, sin olvidar la excelente relación precio-calidad de esta solución. En colaboración con L-mobile, se definieron en varios talleres las funciones y características necesarias.

En la primera fase del proyecto se llevó a cabo la instalación básica, incluida la integración con MS Dynamics AX y el planificador de L-mobile. Tras la implantación del planificador, los instaladores sobre el terreno recibieron iPads como terminales digitales y se familiarizaron con las nuevas posibilidades de gestión del servicio. Paralelamente a la primera puesta en servicio de la aplicación, se llevaron a cabo otras adaptaciones y complementos funcionales para Grimme a fin de adaptar el software a las necesidades específicas de su organización de servicio.

Gerald Wessel, jefe de equipo de servicio en Grimme, describe la evolución del proyecto: «Gracias a la solución PDA de L-mobile, conseguimos datos de mayor calidad y más completos. Así podemos diseñar con más eficiencia la planificación de visitas y actuar de forma más rápida y dinámica ante las necesidades del cliente». Y para finalizar, afirma: «Sobre todo me gustaría destacar el compromiso del equipo de proyecto de L-mobile, que encontró una solución para todas nuestras exigencias gracias a su forma práctica de pensar».

Lo más destacado

- Integración con MS Dynamics AX y DMS d.velop d.3
- Registro y trámite de órdenes de servicio
- Planificación de empleados y equipos
- Administración de almacenamientos de vehículos
- Cliente digital operativo online y offline
- Registro de códigos de diagnóstico para mejorar la calidad
- Asistencia digital del documento técnico de la máquina
- Registro digital del tiempo del personal
- Recibo de servicio digital en varios idiomas
- Crear, rellenar y documentar electrónicamente listas de control
- Creación digital de órdenes sobre la marcha



Grimme Landmaschinenfabrik GmbH und Co. KG

Con más de 150 tipos de máquinas para el procesamiento industrial de patatas, remolachas y hortalizas, el Grupo Grimme ofrece con diferencia la gama de productos más amplia y completa en estos ramos.

Detalles técnicos

ERP: MS Dynamics AX

Dispositivos: iPad, móvil, portátil

Tecnología inalámbrica: LTE

Tecnología: HTML 5 Offline

Testimonio

«Gracias a la solución PDA de L-mobile, conseguimos datos de mayor calidad y más completos. Así podemos diseñar con más eficiencia la planificación de visitas y actuar de forma más rápida y dinámica ante las necesidades del cliente».

Gerald Wessel, jefe de equipo de servicio en Grimme

www.l-mobile.com/service



L-mobile solutions GmbH & Co. KG EP en España

Plaza del Gas

Edificio B, Planta 1, Oficina 407

08003 Barcelona

Tel.: +34 689 518 925

contacto@l-mobile.com

www.l-mobile.com/es