

INFORME DE REFERENCIA L-MOBILE SERVICE



en uso en Swecon

Los más de 180 técnicos de Swecon Baumaschinen GmbH se gestionan desde 15 lugares.

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

■ El desafío

Como gran empresa de servicios, **Swecon Baumaschinen GmbH** se enfrenta a grandes retos. Para poder asegurar un buen servicio se requiere un proceso de servicio bien planificado y coherente.

En el pasado, los instaladores de cada lugar se planificaban por separado con herramientas individuales y se preparaban para su cometido. Coordinar a los especialistas que trabajan en diferentes zonas u optimizar los recursos conllevaba una gran carga administrativa. Los informes redactados a mano solían llegar a las instalaciones con retraso, y el personal administrativo tenía que volver a introducir manualmente la información en MS Dynamics NAV. También la transferencia manual de los datos adicionales recogidos durante la intervención era un proceso propenso a errores y requería mucho tiempo.

Asimismo, el registro de los tiempos en formato digital mediante el teléfono móvil ya no cumplía con las expectativas. Había surgido la necesidad de encontrar una solución que optimizara los tiempos y los procesos manuales.

■ La solución

Gracias a **L-mobile service** y partiendo de su sistema ERP, Swecon ahora puede plasmar todo el proceso de servicio electrónicamente y sin discontinuidad de medios. Las órdenes de servicio creadas en **MS Dynamics NAV** se transfieren con toda la información al área de planificación de las instalaciones correspondientes. Esta información se asigna aquí al técnico o al equipo de montaje apropiado a través del **planificador gráfico de L-mobile**. La asignación según competencias, la visualización de las ausencias y las horas no laborables, y la localización en un plano de los lugares de trabajo permiten optimizar la planificación. El acceso a la planificación de otras sedes, basado en funciones y permisos, facilita la colaboración transversal durante los picos de trabajo. De esta manera, las órdenes de servicio se planifican y se tramitan con precisión, y el servicio se gestiona de forma eficiente. 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.

INFORME DE REFERENCIA L-MOBILE SERVICE

■ El proyecto

La experiencia había demostrado que un proyecto solo puede tener éxito si tiene una alta tasa de aceptación entre los usuarios, así que la dirección del departamento implicó a los empleados en el proyecto desde el primer momento. 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 NAV y el RTP. Este fue el punto de partida para 6 técnicos y 3 planificadores distribuidos en 3 lugares distintos, que se familiarizaron con las nuevas posibilidades como usuarios piloto. Ya durante esta fase piloto, que duró unos 2 meses, se modificaron y ampliaron varias funciones para Swecon. En la segunda fase, se incluyó a otros técnicos en la prueba piloto. Después de desarrollar un plan de implementación detallado para toda la organización de servicios, más de 50 planificadores y 180 técnicos distribuidos en 15 lugares de Alemania trabajan ahora con la solución de servicio digital de L-mobile.

■ Lo más destacado

- Gestión de datos de clientes y de instalaciones
- Gestión de datos de servicio
- Creación de órdenes de servicio
- Planificación de empleados y equipos
- Planificación y gestión de horas no laborables
- Asignación según competencias durante la planificación
- Cliente digital operativo online y offline
- Visualización digital de los datos maestros de los clientes
- Registro y trámite de órdenes de servicio
- Asistencia digital del documento técnico de la máquina
- Visualización digital de los contratos de mantenimiento
- Informe sobre los tiempos de trabajo y el material en el ERP
- Creación de órdenes de reparación digitales
- Creación de recibos de servicio digitales

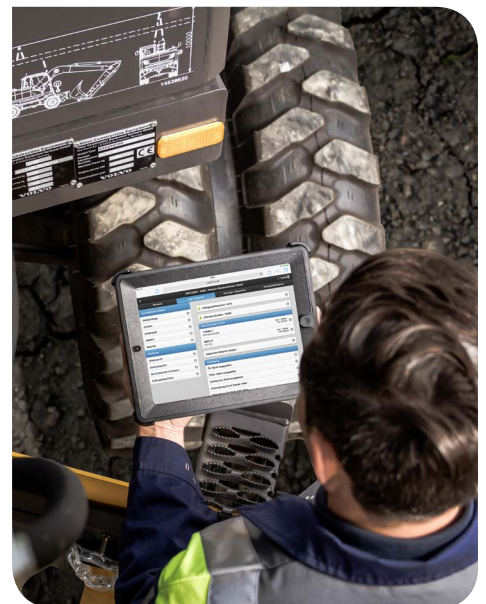
SWECON

Swecon Baumaschinen GmbH

Swecon Baumaschinen GmbH forma parte de la división de maquinaria agrícola y de construcción del grupo Lantmännen, con sede en Estocolmo, y es distribuidor y proveedor de servicio técnico de Volvo Construction Equipment en el centro y en el norte de Alemania.

Detalles técnicos

ERP	MS Dynamics NAV
Dispositivos	iPad 3
Tecnología inalámbrica	GPRS/UMTS
Tecnología	HTML5 On-/Offline



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.: +34 682 905 511
contacto@l-mobile.com
www.l-mobile.com/es

