

A WILONÁL MOBIL ESZKÖZÖKRE KÖLTÖZTETTÉK AZ ADMINISZTRÁCIÓT

A Wilo Magyarország Kft. 2005 óta kedvező tapasztalatokat szerzett a Microsoft Dynamics NAV-val kapcsolatban, de folyamatosan keresték annak lehetőségét, hogy kiszélesítsék az integrált vállalatirányítási rendszer felhasználóinak körét. Másfél évvel ezelőtt állították rendszerbe a MultiSoft Kft. által kifejlesztett MobileNAV applikációt, amely testre szabott funkcióival és szolgáltatásaival jó néhány területen leegyszerűsítette, egyben automatizálta a Wilo szervizpartnereinél dolgozó szerviz-technikusok adminisztrációs munkáját.

Idén a legújabb verzióra frissítik az MS NAV-ot, és ezzel a feladattal is a MultiSoft szakmérnökeit kívánják megbízni, akik egyébként az elmúlt nyolc évben már jelentős fejlesztéseket végeztek a Wilo magyar leányvállalatánál.

A németországi székhelyű Wilo SE főként ipari, közmű, és lakossági felhasználásra szánt víz- és folyadékszivattyúkat, valamint nyomásfokozó-eszközöket gyárt. Magyarországi leányvállalatát 1991-ben jegyezték be, ahol kezdetben négy munkatárs végezte a Wilo berendezések forgalmazását. Ma már 30 alkalmazottal működik a cég, forgalmuk 75 százaléka épületgépészeti termékekből származik, közel száz nagykereskedővel állnak kapcsolatban, tavalyi árbevételük több mint 3 milliárd forint volt. 2004 óta profitcentereket alakítottak ki a hazai leányvállalatnál is, ezek egyike a szervizágazat: kilenc szerződött partnercég végzi a készülékek telepítését, a szerviz és karbantartási munkákat. A feladatok kiadását és elvégzését korábban papíralapú munkalapokon vezették, ami a feldolgozáskor számos hibalehetőséget rejtett. A vállalatirányítási rendszer bevezetése azonban nemcsak a pénzügy és a számlázás terén hozott eredményeket, hanem a szerviz-terület adminisztrációjának egyszerűsítésében, gyorsításában is.



A PROFI
FOLYADÉKSZIVATTYÚK
GYÁRTÓJA

TÍZ ÉV MS DYNAMICS NAV...

„Az anyavállalat döntése értelmében minden európai leányvállalatánál egységesen a Microsoft Dynamics NAV-ot telepítették, amit mi éppen tíz éve használunk” – idézte fel az ERP rendszer bevezetésének indulását Fritz Katalin, a Wilo Magyarország Kft. pénzügyi vezetője. „Az első két évben az installálást végző cégnek sok gondja volt az adaptációval, a szolgáltatások testre szabásával és az üzemeltetéssel, ezért 2007-ben megkerestük a MultiSoftot, akik rövid idő alatt kijavították a hibákat – azóta is a cég szakmai támogatásával használjuk a rendszert. Tudni kell, hogy az ügyvezetőnk egy igazi innovatív menedzser, mindig van valamilyen új ötlete, elképzelése. Ezeket az igényeket egyedí fejlesztésekkel elégítik ki a MultiSoft szakemberei. Néhány éve kezdtünk el egy olyan programot, amelynek keretében tablettel felszerelt vevőlátogatók – merchandiserek – járnak az országot, és igényfelmérést végeznek a már létező, és a potenciális megrendelők körében” – mondta a pénzügyi vezető.

Amikor 2013 szeptember elején megalakult a szervizágazat, akkor már egyértelműen látszott, hogy azon a területen is a tabletek tudják leghasznosabban segíteni a szerviz-technikusok adminisztrációs tevékenységét. De nem volt mindegy, hogy milyen szoftver fut a táblagépeken...

„A telepítendő szoftverrel szembeni elvárásaink között szerepelt, hogy az alkalmazás teljesen mobil legyen, a szivattyú-javításoknál kiállítandó munkalapok kitöltése ne tolla, hanem a tablettel történhessen, és a helyszínen, az ügyfélnél is kinyomtatható legyen

akár 3-4 példányban is. A szükséges eszközökkel a Wilo látta el a szervizpartner-cégeket, és mi biztosítjuk az MS NAV eléréséhez szükséges internet-kapcsolatot is.

„A szoftveres megoldást a MultiSoft által kifejlesztett MobileNAV-ban találtuk meg,

az alkalmazás szolgáltatásait az elmúlt másfél évben szinte tökéletesre csiszoltuk, ma bátran elmondható, hogy minden igényt kielégít. A technikusok hamar megszerették, mivel 2-3 óra alatt elsajátítható az alkalmazás használata” – válaszolta fel a MobileNAV bevezetését megelőző elvárásokat Prunk Erika, a szerviz profitcenter vezetője.

Jelenleg 9 külsős partnercég 50 szerviz-technikusa használja naponta a MobileNAV-val ellátott tableteket – de a szervizpartnerek száma folyamatosan bővül, mivel a Wilo olyan országos szerviz-lefedettséget kíván kiépíteni, amely biztosítja, hogy a szerelők 1-2 órán belül kiérhessenek az ügyfelekhez.

A HIBABEJELENTÉSTŐL A MUNKALAPIG

A Wilo ügyfelei telefonon, vagy egy webes felületen jelezhetik a hibát. A bejelentés automatikusan megjelenik az MS NAV

rendszerében és a MobileNAV szervizmoduljában - nem sokkal később pedig a legközelebbi partnercég vezetőjének tabletjén is. Minden bejelentés kap egy követőkódot, ami e-mailben jut el az ügyfélhez, s később ez alapján látható, hogy éppen milyen fázisban van az adott feladat.

„A technikusok elsősorban a munkalapok kitöltésére és azok helyszíni kinyomtatására használják a MobileNAV-ot, természetesen ehhez visznek mobil printert is. A hiba jellegét egy ötszintű kódrendszerből kell kiválasztaniuk, ezeket a jelzéseket az anyacég is megkapja, ami komoly segítséget jelent a német fejlesztők számára. A tableten megadott adatcsoportok alapján sokféle riport is készíthető, a GPS koordináták segítségével pedig pontosan követhető, hol jártak a technikusok, hány kilométert autóztak. Amint bekerül hozzánk a kitöltött munkalap, már tudhatjuk, melyik szervizes kolléga járt az ügyfélnél, hány órát töltött a javítással, milyen alkatrészeket cserélt. Az ügyfél által aláírt, lepecsételt munkalap beérkezését követően pedig azonnal kiállíthatjuk a számlát. A munkalap egyébként olyan áttekinthető és esztétikus, hogy az ügyfelek tetszését is elnyerte...” - sorolja Prunk Erika az alkalmazás funkcióit.

A Wilo ügyfelei között több olyan nagyvállalat is van, amelyek üzletpolitikai vagy adatvédelmi okokból nem engedhetik meg a mobil eszközök online használatát, vagy a munkakörnyezet olyan (szerelőakna, pince, alagsor), hogy az eszköz nem képes online kapcsolatra. A MobileNAV funkciói azonban offline üzemmódban is lehetővé teszik az adatbevitelt, így amikor a szerviz-technikus elhagyja a védett vagy árnyékolt helyet, akkor a kitöltött munkalap és a többi információ szinkronizáció után azonnal megjelenik a központi rendszerben.

Fritz Katalin fontosnak tartja kiemelni, hogy az ügyfelek már az igény bejelentésekor küldhetnek fotókat, amelyek megmutatják a javítandó szivattyú típusát, beépítési módját, irányát, elhelyezkedését. Mindez nagy segítséget jelent a szerviz-technikusoknak, akik így már a kiszállás előtt felkészülhetnek a munkára, hiszen tabletjükön is megjeleníthetők a felvételek. Ugyanakkor a tablettel technikusok is tudnak fényképezni a helyszínen, s a fotók alapján rövid időn belül választ kaphatnak egyedi kérdéseikre, akár a német anyavállalattól is.

JÖN AZ MS DYNAMICS NAV 2015 – INDULNAK AZ ÚJ FEJLESZTÉSEK

A Wilo két leányvállalatánál a közeljövőben vezetik be az MS Dynamics NAV 2015-ös verzióját, a pilot-projektek egyik résztvevője a magyar cég.

„Reméljük az átállást is a MultiSoft fogja levezényelni.

A Wilo két leányvállalatánál a közeljövőben vezetik be az MS Dynamics NAV 2015-ös verzióját, a pilot-projektek egyik résztvevője a magyar cég. Az már most biztos, hogy a merchandiser programot is átvisszük a MobileNAV-ra, így a jövőben a vevőlátogatók is a tableteken keresztül kapják a feladatokat, azokkal küldhetik be riportjaikat, és a GPS-nek köszönhetően ugyanígy történik meg a kontroll is, hiszen követhetjük, hogy mikor merre jártak, milyen feladatokat végeztek el. A MobileNAV szervizprogram modulja mellé a

MultiSoft kifejlesztte a merchandise modult is, így a vevőlátogatóink is ezzel az alkalmazással dolgozhatnak majd. De vannak további terveink is...” - mondta a pénzügyi vezető.

TAPASZTALATOK

A szerviz profitcenter vezetőjének értékelése szerint a MobileNAV kezelőfelülete jól áttekinthető, a tableteken beírt adatok nagyon gyorsan megjelennek az MS NAV rendszerében is, a szerviz-technikusok kedvelik, mert sokkal egyszerűbben kezelhető, mint a kézírással, vagy indigóval kitöltött munkalapok. A különféle szempontok szerinti kimutatások pedig egy-két gombnyomással lekérhetőek.

„Egy szivattyúhiba javításánál nagyon sokat számít a gyorsaság.

„A MobileNAV segítségével jelentősen lerövidült a Wilo reakcióideje:

kapok egy webes hibabejelentést, vagy egy telefonhívást, ezután jelzem az ügyfélhez legközelebbi szervizpartner vezetőjének, hogy nyissa meg a tabletjére kiküldött megbízást. Ő pedig frissíti a képernyőt, utána már minden fontos információt lát: hol, milyen meghibásodás történt - ha az ügyfél küldött fotót a webes felületen, akkor azt is megnézheti, majd a kijelölt technikus azonnal felhívhatja a megrendelőt, és máris egyeztetheti az időpontot. Amikor pedig elkészíti és lezárja a munkalapot, elkészíti a fotókat, mi is mindent látunk a központban. A gyorsaság annak köszönhető, hogy mindent online adunk és kapunk.

„Végeredményben több ügyfelet rövidebb időn belül tudunk kiszolgálni

sokkal rendszerezettebb, áttekinthetőbb és gyorsabban visszakereshető minden információ. Fontos, hogy bármelyik jogosított kollégám bármikor megnézheti, hol is tart az adott feladat, és ez helyettesítésekor, szabadság esetén is nagy előny. Ha egy szóval akarnám jellemezni a MobileNAV-tól kapott előnyöket, akkor azt mondanám: hatékonyságnövekedés” - foglalta össze a tapasztalatait Prunk Erika, a Wilo Magyarország Kft. szerviz profitcenterének vezetője.



Fritz Katalin
pénzügyi vezető



Prunk Erika
szerviz és ügyfélszolgálati
koordinátor

MultiSoft Kft.

1112 Budapest, Kőérberki út 36.
Tel.: +36 1 310 1492 · Fax: +36 1 310 1497
sales@multisoft.hu · www.multisoft.hu