

ERROMED

1) Compania

EROMED SRL este o companie antreprenorială cu capital românesc înființată în 1993 - specializată în oferirea de soluții competitive pe piața frigului industrial, dezvoltarea relațiilor de parteneriat, precum și promovarea celor mai noi tehnologii în domeniu. Compania a realizat în 2014 o cifră de afaceri de 2.25 milioane euro. Printre serviciile prestate de companie se numără activitățile de proiectare , vânzare , instalare, punere în funcțiune și service pentru instalații frigorifice fixe și mobile, instalații de climatizare individuale sau industriale, camere și depozite frigorifice, mobilier frigorific de orice tip pentru spații comerciale.

2) Problema

Fiind o companie prestatoare de servicii într-un domeniu în care funcționarea instalațiilor și echipamentelor frig în regim de „up-time” de 100%, Erromed se confrunta cu gestionarea resurselor necesare unor activități de service și întreținere care trebuiau să fie „just in time” pe cât posibil.

Asta presupune o tratare integrată a proceselor de service și asistență, printr-un sistem software care să asigure comunicarea completă și conlucrarea, de la primirea unei solicitări (deschiderea unui tichet) până la închiderea printr-un raport de lucru a tichetului – respectiv centralizarea în deviz lunar de execuție a activităților legate de contractele de service.

3) Soluția Ascent ERP

Primul pas a fost inventarierea completă a echipamentelor aflate sub contract de service cu diferiți beneficiari. Pentru aceasta, am folosit interfața de administrare a echipamentelor din Ascent ERP, de unde s-au putut genera etichete cu seria unică de identificare a echipamentului sub formă de cod de bare. Prin munca de teren, atât prin intermediul echipelor proprii de service cât și prin intermediul partenerilor, aceste echipamente au fost etichetate astfel încât în fiecare locație a beneficiarilor (în cea mai mare parte, puncte de lucru ale retailerilor – supermarket-uri răspândite în toată țara) se cunoaște lista completă a echipamentelor și amplasamentul lor direct din sistem.

În momentul în care clientul solicită o intervenție, telefonic sau prin email, dispecerul de service de la sediu decide un tichet, la care se asociază din baza de date ERP codul echipamentului, al punctului de lucru al beneficiarului și se poate indica defecțiunea aparentă (comunicată de client). Dispecerul poate selecta dintre echipele partenerilor de service pe cea disponibilă care se află cel mai aproape de locația beneficiarului și îi alocă tichetul, actualizându-i statusul „în lucru”.

Odată cu alocarea tichetului, conținutul solicitării și detaliile echipei alocate se pot comunica în mod automat pe email la adresa asociată cu punctul de lucru al clientului, respectiv la echipa de service parteneră sau proprie. Din acest moment, derularea intervenției este desfășurată în sistem

prin intermediul aplicației mobile disponibile pe tabletă. Astfel, tehnicianul de service marchează evenimentul de „check-in” – intrarea în locația beneficiarului, selectând-o dintr-o listă a tichetelor alocate.

În interfața aplicației mobile, tehnicianul de service identifică exact echipamentul, iar după determinarea cauzei defecțiunii și remedierea ei, selectează în cadrul raportului de lucru mobil manoperele prestate (dintr-un nomenclator de operații de service presetat), respectiv materialele folosite (dacă a avut piesele sau consumabilele la îndemână în „gestiunea mobilă”).

În cazul unor piese cu rata de defect mai redusă, care nu se regăsesc în stocul magaziiilor de service asociate cu punctele de lucru Erromed, tehnicianul de service poate plasa electronic un „necesar de aprovizionare” către departamentul de Achiziții. Dacă piesa sau consumabilul s-a aflat în stoc în gestiunea mobilă (în funcție de istoricul defecțiunilor disponibil din sistem, se pot aloca automat piese sau consumabile uzual necesare ca și transfer către gestiunea mobilă), odată cu validarea raportului de lucru din back-office, Ascent ERP va genera și bonul de consum, în mod automat.

Raportul de lucru poate să conțină poze cu identificarea cauzei defecțiunii, care pot de exemplu să indice o utilizare necorespunzătoare. Raportul de lucru cu constatarea tehnicianului, manopere și materiale, respectiv recomandări de exploatare, este generat ca preview pe ecranul tabletei și poate fi semnat pe touchscreen de către reprezentantul beneficiarului.

În back-office Ascent ERP, prin centralizarea rapoartelor de lucru se pot genera devize de service ce conțin centralizarea manoperelor și a materialelor utilizate lunar pe puncte de lucru beneficiar, pe total contract de service etc., la prețuri agreeate cu partenerul, și se pot transpune activitățile în facturi aferente devizelor. Centralizarea în devize a rapoartelor de lucru indică și piesele acoperite de garanția echipamentelor, astfel încât acestea vor intra pe un flux de decontare cu producătorul titular de garanție.

Toate operațiile sunt centralizate la nivel de centru de cost-profit, ce poate fi reprezentat de contractul de service-mentenanță, echipa, departamentul etc. în modulul financiar, de aici rezultând profitabilitatea activității.