Cum să lucrezi mai inteligent când ai muncă de teren?

BUCURESTI - 16 noiembrie 2020 ora 18:10
Comunicat tip Produse / Servicii in IT&C

Cu sau fără pandemie, numeroase categorii profesionale nu pot opta pentru telemuncă. Pentru specialiștii a căror prezenţă pe teren este indispensabilă, exista însă SAP Business One Service, o aplicație mobilă care simplifică activitatea şi limitează interacțiunile fizice.

Instalatori, depanatori sau tehnicieni de service, toţi pot vizualiza şi rezolva sarcinile alocate mai uşor şi mai rapid. SAP Business One Service oferă acces la informaţiile despre clienți şi tichetele de service deschise.



Service Mobile app

Care este cel mai uzual scenariu de lucru?
În numeroase companii mici şi medii, angajaţii cu muncă de teren se bazează pe informaţii primite pe suport hârtie sau trimise pe email de către coordonatorul de echipă. Nu au acces direct la istoricul clientului şi eventualele intervenţii anterioare şi nici detalii despre natura problemelor pe care trebuie să le rezolve. Dacă după constatarea situaţiei au nevoie de piese de schimb, trebuie să se reîntoarcă sau să sune la sediu pentru a plasa o comandă. Pentru că nu au acces la stocurile de piese, preţurile aferente şi nici la agenda echipei, nu pot agrea cu clientul o dată fermă pentru reprogramarea lucrării. Astfel, nu sunt eficienţi, planificarea activităţii se complică, iar nivelul de mulţumire al clienţilor scade considerabil.

Este un scenariu obişnuit pentru tehnicienii care se ocupă de montajul şi întreţinerea centralelor termice, sistemelor de aer condiţionat, service la utilaje şi echipamente industriale, a sistemelor de securitate şi supraveghere video etc. De ce? Pentru că, în mod curent, soluţiile dedicate pentru gestiunea echipelor cu activitate de teren sunt fie prea scumpe, fie prea complexe pentru companiile mici sau medii, care nu găsesc o justificare a acestor investiţii.

Cum schimbă situaţia aplicaţia mobilă SAP Business One Service?

SAP Business One Service este o aplicaţie mobilă dedicată tehnicienilor cu activitate în locaţia clientului. Este o extensie a SAP Business One şi îi conectează pe aceştia cu sistemul ERP şi CRM prin intermediul unui smartphone sau a unei tablete.

Funcționează atât online cât şi offline şi oferă acces la toate înregistrările asociate unui client (inclusiv notele aferente altor intervenţii), acces la stocurile de piese şi accesorii, scanner pentru coduri de bare şi chiar facilitatea de speech to text pentru plasarea comenzilor şi înregistrarea unor observaţii cu ajutorul vocii. Toate acestea contribuie la creşterea eficienţei şi abilităţii de a rezolva mai rapid tichetele de service alocate.

SAP Business One Service este diferită de SAP Business One Mobile App, care oferă acces la funcţionalităţile generale ale sistemului ERP. Pentru această aplicaţie mobilă, citiţi https://sysinconsult.ro/2020/07/21/sap-business-one-pentru-android-si-ios-intrati-in-era-mobilitatii/

Funcţionalităţi cheie pentru echipele de service:

- Accesarea şi filtrarea tichetelor de service alocate unui tehnician, sincronizarea acestora cu agenda individuală
- Vizualizarea pe hartă a locaţiei clientului, apelarea acestuia direct din aplicaţie şi alegerea unui rute optime
- Acces la istoricul clientului şi observaţii de la intervenţiile precedente
- Gestionarea tichetelor de service (editare, partajare, imprimare, închidere)
- Scanare coduri QR sau coduri de bare pentru procesarea rapidă a reperelor utilizate/necesare la intervenţii
- Plasarea rapidă a unei comenzi de piese de schimb sau componente (inclusiv anulare sau modificare)
- Disponibilitate online şi offline (preîncărcarea datelor necesare unei intervenţii)
- Adăugarea de rezoluţii pe cazuri şi crearea de tichete follow-up
- Preluarea de imagini de la locul intervenţiei direct în aplicaţie sau adăugarea de informații (documente etc)
- Captarea semnăturii clientului direct pe ecranul telefonului mobil
- Creare raportului de activitate în format PDF
- Integrare cu imprimante mobile
- Rapoarte cu indicatorii cheie ai activităţii (tichetele soluţionate într-un anumit interval de timp, tipuri de intervenţii, clienţi vizitaţi etc)

Cu SAP Business One Service, coordonatorii echipelor vor aloca sarcinile în funcţie de

locaţie şi pregătire. Fiecare intervenţieporneşte de la un set complet de date, astfel evitându-se erorile şi timpul pierdut pentru remedierea acestora. Aplicaţia are un efect direct asupra creşteriiproductivităţii echipelor mobile (ajung mai pregătiţi la intervenţie, identifică mai rapid locaţia, preiau foarte uşorinformaţii din teren etc) dar şi a satisfacţieiclienţilor.
Aplicaţia mobilă SAP Business One Service este disponibilă atât pentru iOS cât şi pentru Android. Utilizarea este gratuită, implică însă existenţa unei licenţe SAP Business One sau a unei licenţe mobile.

Irina Oprea - Managing Partner
irina@sysinconsult.ro
0213135339
SYSTEM INNOVATION RO