

TECHNIK BOX



PŘÍPADOVÁ STUDIE



UKÁZKA Z PRAXE: NASAZENÍ TECHNIKBOXU V AP SERVISU

AP Servis, s. r. o., se stal první organizací, která využívá ke kompletní správě svých zakázek TechnikBox – a to od ledna 2019.

KOMU TECHNIKBOX POMŮŽE?

Jde o komplexní nástroj pro organizace servisního charakteru a online kancelář servisních techniků.

Webová aplikace představuje ucelený softwarový box od plánování až po reporting. Máte ji pořád po ruce – na mobilu, počítači i tabletu.

Vývoj aplikace staví na více než 20leté praxi v servisu spotřebičů a zkušeností v souvisejících oborech logistiky, marketingu nebo obchodu. Díky tomu dokážeme zajistit i související marketingové služby a poradenství – od analytiky po správu sociálních sítí.

PROČ ZVOLIL AP SERVIS APLIKACI TECHNIKBOX?

Stávající servisní aplikace nedostačovala potřebám aktuální doby.

Pro pokročilý kontroling, segmentovaný reporting podle jednotlivých kanálů (záruční opravy, pozáruční opravy, maloobchod) a další funkce usnadňující každodenní servisní praxi.

JAKÉ ZADÁNÍ TECHNIKBOX DOSTAL?

Stručně řečeno: Aby měl technik **komfortnější práci a méně administrativy**, a mohl tak nabídnout **kvalitnější a efektivnější službu** z pohledu zákazníka i organizace.

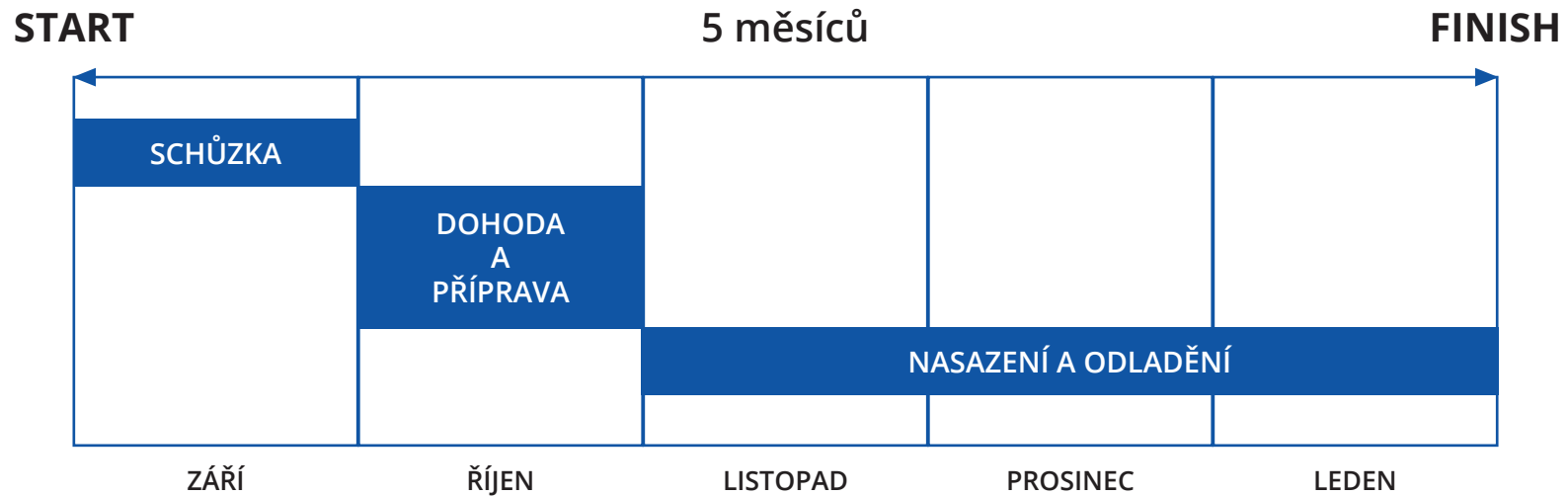
Z toho vyplynuly hlavní úkoly a priority:

1. Zajistit co nejrychlejší přechod ze starého offline řešení do nového prostředí online aplikace, aby všichni v týmu měli v reálném čase přehled o aktuálních i historických zakázkách – a to z jakéhokoli zařízení.
2. Zajistit kompletní převod staré databáze a přenést údaje o historických datech do nové k zajištění plynulého přechodu.
3. Odbourat technikům zbytečnou administrativu a umožnit soustředit se více na samotnou práci a stihnout denně více zakázek.
4. Zajistit spojení s mapami v reálném čase.
5. Zrychlit a zautomatizovat každodenní procesy včetně integrace na další systémy uvnitř firmy.

Úkoly pro další fáze projektu:

- Nastavit účinný reporting prodeje dílů pro potřeby záručních, pozáručních oprav a maloobchodního prodeje.
- Připravit další pokročilý kontroling zbylé agendy.
- **Pro tým techniků** – automatický výpočet cestovních náhrad a real-time přehled o mzdách jednotlivých techniků.
- **Pro správu skladových zásob** – tzv. „analytika ve strojovém učení“ (predikativní nakupování zásob).
- Vytvořit prostor pro online komunikaci – „firemní intranet“.
- „Odpapírovat“ agendu montážních a dalších listů a zajistit přípravu na EET hotovostních plateb.
- Integrovat službu na stávající systémy – Pohoda E.1, dodavatelský systém výrobce aj.
- Umožnit přechod na bezhotovostní platby a jejich identifikaci v rámci servisních zásahů.

HARMONOGRAM NAsAZENÍ TECHNIKBOXU DO PRODUKČNÍHO PROSTŘEDÍ



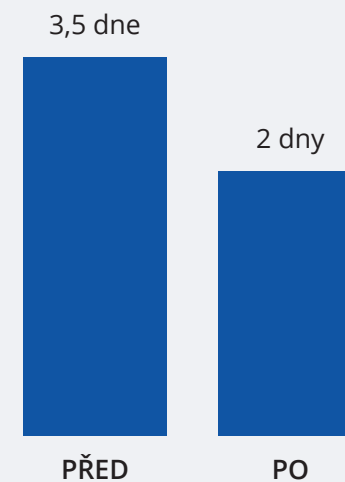
+ dále přidávání dalších funkcí
a integrace na nové pokročilé systémy (například GPS tracking)

JAK SE PODAŘILO ZADÁNÍ NAPLNIT? POHLED ZÁSTUPCE AP SERVISU

Přechod na novou servisní aplikaci

Přesun se podařil v rekordním čase 5 měsíců.
TechnikBox vyřešil dlouhodobě nepohodlnou situaci
z pohledu technika i dispečinku.
KPIs (konkrétní cíle a podcíle) teď plníme rychleji,
což těší i dodavatele.

SNÍŽENÍ DOBY NÁJEZDU K ZÁKAZNÍKOVİ



ZEFEKTIVNĚNÍ, ZPŘEHLEDNĚNÍ A AUTOMATIZACE

CESTOVNÍ
NÁKLADY
-12%

Zefektivnění a zpřehlednění správy zakázek

Všichni členové týmu mají přehled nad servisními případy a možnost využívat zákaznickou databázi a poznat tak historii zakázek. Důležité informace chodí všem do e-mailu, a zákazník tak má dokonalý přehled o průběhu celého zásahu.

Automatizace výpočtu cestovních náhrad

Díky zadávání GPS souřadnic servisního zásahu nyní umíme vypočítat reálné cestovní náhrady. Náklad na cestovní náklady nám klesl o celých 12 %.

Pro tým techniků

TechnikBox optimalizuje rychlost vyřešení zakázek. Zákazník tak čeká kratší dobu na termín opravy.

Dále vyhodnocuje efektivitu techniků, a motivuje je tak k poskytování co nejlepších služeb. Technik v systému stále vidí, kolik peněz už si vydělal a jaký materiál spotřeboval/objednal. Tým má dokonalý přehled o harmonogramu a termínech splnění jednotlivých zakázek.



Pro skladové zásoby

Tzv. analytika ve strojovém učení umožňuje optimalizovat naskladňování nejpoužívanějších dílů pro záruční i pozáruční opravy. Nevznikají zbytečné zásoby, tzv. „ležáky“.

„Strojové učení“ umožňuje vyhodnotit a segmentovat **reálnou potřebu skladových zásob dílů pro záruční, pozáruční opravy i maloobchodní prodej**, a tím predikovat nákupy zásob.

Objednané díly

Přehled dílů

všechny

OK

Celkem: 19

8. 4. 2019

1 x 481010557232.... Topení, Pozáruka 0000003260 čeká na díl

8. 4. 2019

1 x 481010417377 Programator, Pozáruka 0000002276 čeká na díl

8. 4. 2019

1 x 481010645279, Pozáruka 0000002276 čeká na díl

10. 4. 2019

1 x C00508266 OBJ.10.4.2019, Pozáruka 0000003342 čeká na díl

10. 4. 2019

1 x 481010645279, Pozáruka 0000003448 čeká na díl

11. 4. 2019

1 x 481010595439 Modul GO, Záruka 0000002777 čeká na díl

11. 4. 2019

1 x C00535957 Cerpadlo, Záruka 0000002387 čeká na díl

12. 4. 2019

1 x 481227128556 Presostat, Pozáruka 0000003274 čeká na díl

15. 4. 2019

1 x 480111104401 obj. 15.4.2019, Záruka 0000003451 čeká na díl

15. 4. 2019

1 x 480112101486 obj. 15.4.2019 480112101491 obj. 15.4 480112101486 obj. 15.4.2019 480112101491 obj. 15.4.2019, Pozáruka 0000003400 čeká na díl

16. 4. 2019

1 x C00508266, Pozáruka 0000003342 na skladě

23. 4. 2019

1 x PŘÍPRAVEN N.D. 481231018483 2x 23/4, Pozáruka 0000003504 na skladě

24. 4. 2019

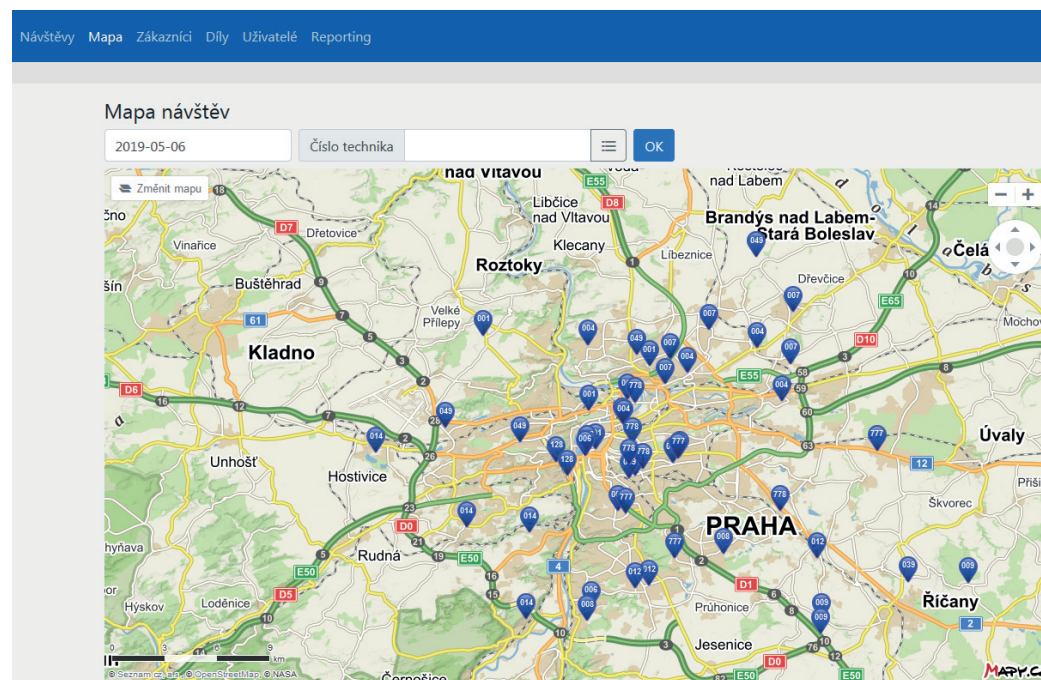
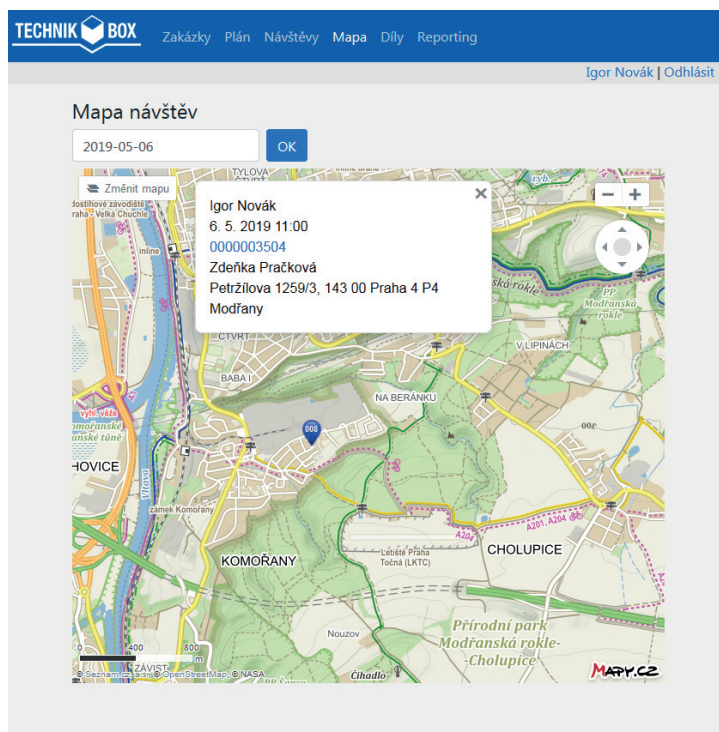
1 x 481010345712, Pozáruka 0000003646 objednáno

MAPOVÉ PODKLADY

Po zadání GPS souřadnic se technikovi hned otevírá trasa zohledňující aktuální dopravní situaci a naviguje ho na místo. Může si tak lépe plánovat práci a být na zakázkách rychleji. Díky street view už nezazvoní vedle.

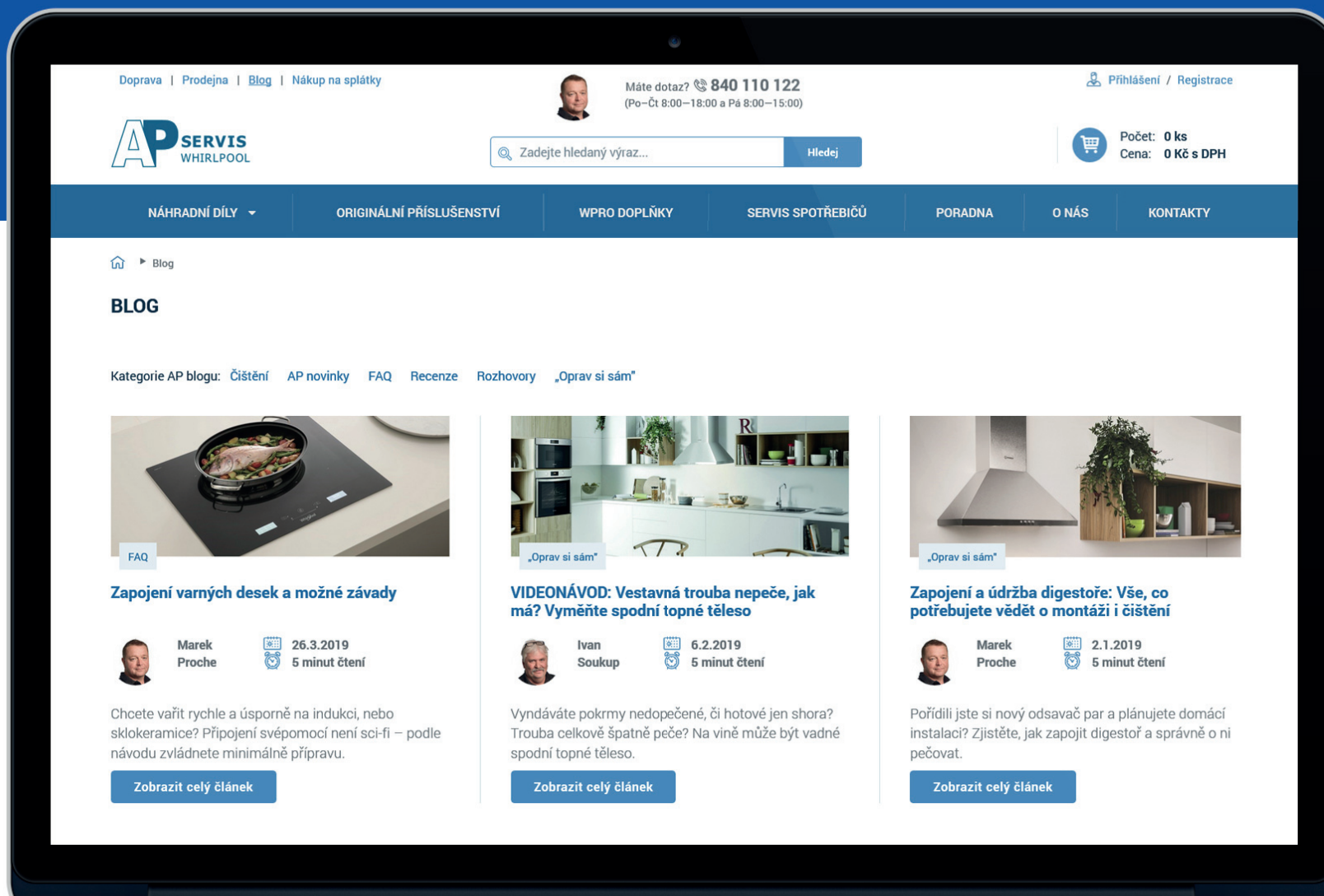
+16
ZAKÁZEK
ZA MĚSÍC

Pokud se technik zdrží, díky GPS o tom celý tým ví. Dispečink může upozornit čekající zákazníky na zpoždění, případně vyslat na místo jiného technika.



FIREMNÍ INTRANET

TechnikBox nám dal příležitost na jednom místě sdílet aktuální novinky v sortimentu a servisní změny. Stal se tak odborným prostorem pro komunitní obsah.



AGENDA BEZ PAPÍRŮ

Technici už neztrácejí čas vyplňováním zdoluhavých papírových montážních listů plných zastaralých kolonek + jejich kopií. Zákazník pak dostává veškeré informace o zakázce včetně daňového podkladu elektronicky. Systém je připraven pro EET v rámci hotovostních plateb.

Integrace na stávající systémy

Pro plnou automatizovanost procesů jsme potřebovali kromě mapových podkladů i integraci na další interní systémy. V případě AP Servisu šlo o napojení na Pohodu E.1, dodavatelský systém výrobce a telefonní ústřednu. Dispečink i technik teď odkudkoli **online ověří dostupnost dílů a nejbližší možný termín opravy.**

AGENDA BEZHOTOVOSTNÍ PLATBY

BEZHOTOVOSTNÍ PLATBY

Čím dál víc zákazníků preferuje platby kartou nebo mobilní platby. TechnikBox umožnil přijímání bezhotovostních plateb a usnadnil jejich evidenci.



SHRNUTÍ: PŘÍNOSY TECHNIKBOXU PRO AP SERVIS

Cílem TechnikBoxu je nabídnout **kvalitnější služby** zákazníkovi, usnadnit práci technikům a přinést úsporu servisní organizaci.

Hlavní přínosy pro technika

1. Nabízí rychlý a pohodlný online přístup do všech systémů a servisní dokumentace o zákazníkovi.
2. Posílá přehled o aktuálních zakázkách rovnou do telefonu a podle GPS naviguje až na místo určení při zohlednění stávající dopravní situace.
3. V reálném čase automaticky ihned vypočítává mzdu z již uzavřených zakázek.
4. Umožňuje rychlé reálné spojení s kolegy i dispečinkem.

Hlavní přínosy pro servisní společnost

1. Zlepšuje přehled o zakázkách a pohybu techniků celému týmu, nejen pro daný den, ale i budoucí plány.
2. Umožňuje snadné vyhodnocení a reporting práce.
3. Učí chytrému naskladňování dílů s minimem tzv. ležáků, a tím smysluplnou práci se skladovými zásobami.
4. Kontroling odpovídající aktuální době a potřebám.



Hlavní přínosy pro zákazníka

1. Zkracuje termíny a optimalizuje se dojezdový čas.
2. Zbavuje administrativy a neekologického papírování – vše od účtenky po montážní list dostává zákazník do e-mailu.
3. Zákazník už není odkázán na hotovost, což bývá běžnou praxí u servisních organizací.

TIP pro organizace: Přemýšlíte o nasazení nového systému pro správu zakázek? Nevnímejte používané programy separovaně. Naopak přemýšlejte o zastřešení všech systémů v jeden. Včetně propojení s ústřednou.

Pokud uvažujete o TechnikBoxu, sdělte nám, jaký ekonomický nebo CRM systém používáte. Snáze pak navrhneme jejich propojení a možné vychytávky pro automatizaci a usnadnění práce.

CHCETE VĚDĚT VÍČ?

Další informace najdete na stránkách TechnikBoxu
www.technikbox.cz, případně na dalších kontaktech:

TechnikBox, s. r. o.
Kazaňská 114/21
102 00 Praha

✉ podpora@technikbox.cz

in www.linkedin.com/company/technikbox/about/

f www.facebook.com/technikbox

🐦 <https://twitter.com/TechnikBox>

