

Adequat storings verhelpen leidt tot grote(re) klanttevredenheid. Bedrijven met landelijk opererende serviceafdelingen weten dat als geen ander. Maar monteurs en serviceauto's kosten geld en klanten willen –en kunnen vaak- niet lang wachten. Logisch dus dat serviceorganisaties er alles aan doen om hun planning te optimaliseren. Inzet, werktijden en kilometers van monteurs moeten optimaal worden geroosterd en verliesuren tot een minimum beperkt. Daartoe ontwikkelde Mansystems "End to End Service Management"; centraal hulpmiddel om de totale serviceketen te optimaliseren. Inmiddels bieden Mansystems en bosworX samen een MKB variant aan met Indus als planningtool en Mansystems als system integrator. bosworX verzorgt de hosting.

Slagvaardiger fieldservice management

Het beter managen van serviceprocessen en –procedures leidt tot efficiënter werken, hogere performance en grotere klanttevredenheid. Door een zorgvuldige planning van melding tot oplossing in plaats van ad hoc acties, worden forse besparingen werkelijkheid. Plezierige bijkomstigheid is minder stress in de organisatie. Iedereen werkt immers planmatiger en daardoor plezieriger. End to end servicemanagement combineert het managen van de serviceafdeling met planning & scheduling en service intelligence.

Schaalbare oplossingen

bosworX is volop thuis in het MKB. Onze kracht is het vertalen van corporate automatisering naar de schaalgrooite van het kleinere tot middelgrote bedrijfsleven. Met behoud van alle technische voordelen als bij grote ondernemingen. Geheel in lijn daarmee bieden wij nu ook een End to End Service Management tool aan voor kleinere serviceafdelingen en –organisaties. Met aan de basis een krachtige alliantie door de samenwerking met Mansystems en Indus.

Nacap Telecom

Voor een praktijkvoorbeeld nemen we u mee naar onze klant Nacap Telecom. Normaal gesproken wordt servicemanagement intern geïnstalleerd, maar niet hier. bosworX is gevraagd om de tool (het automatische planningsysteem Indus Service Suite) online als service aan te bieden. Mansystems en bosworX verzorgen samen het beheer en stellen de service als faciliteit beschikbaar. Storingen komen bij Nacap binnen via een call center. Na beoordeling gaat de order naar de serviceafdeling, waar na inventarisatie (SLA's), het logistieke deel in werking treedt. Alle onderdelen in het magazijn en in de serviceauto's, staan geregistreerd op serienummer. Door koppeling van reparatieopdracht aan materiaalvoorraad, kan beschikbaarheid worden vastgesteld. Ook de beschikbaarheid van de monteur is bekend. Vervolgens wordt de klant gebeld voor een afspraak. Intussen ontvangt het magazijn lijsten met zaken die besteld en verstuurd moeten worden, of retour komen. Daarnaast houdt het systeem minimum- en maximumvoorraden bij, rekeninghoudend met lever- en besteltijden.

bosworX maakt automatisering weer beheersbaar!



De 'digitale monteur'

Nacap monteurs hebben een PDA met GPS en GPRS in hun auto's, waarop een aantal software applicaties als Track & Trace en navigatie. Hun opdrachten ontvangen ze via een elektronische werkbou. Na afronding van de klacht tekent de klant de bon af op de PDA. Op kantoor volgt dan controle of SLA's worden overschreden, opdrachten uitlopen, of niet worden uitgevoerd (en de reden daarvoor) en eventuele facturering. Defecte onderdelen gaan retour en voorraden worden gecontroleerd aangevuld.

De resultaten

Duidelijk is dat end tot end service management voor snel en effectief verhelpen van storings zorgt. En daarmee voor grotere klanttevredenheid. Ook de voordelen voor het bedrijf in kwestie liggen voor de hand. Misgrijpen in het magazijn en omrijden van serviceauto's is er niet meer bij, het gehele proces wordt op afstand gecontroleerd en er ontsnapt niets meer aan de aandacht van de servicemanager. Nauwkeuriger werken dus tegen aanzienlijk lagere kosten, met een tool die qua investering nu ook voor het kleinere bedrijf haalbaar is. Via bosworX!

Wilt u meer weten?

Wilt u ook kennismaken met onze mogelijkheden? Ervaren wat bosworX verstaat onder kwaliteit, service, heldere afspraken en transparantie aan de kostenkant? Neem dan snel contact met ons op via telefoon: 055-3606105, of mail naar: info@bosworx.nl en ervaar de voordelen van outsourcing van uw ICT en veilig dataverkeer voor uw organisatie!