

Praxisbericht Froid Widmer SA

Alles klar!

Beweis von Dienstleistung und einfachere Arbeit für die Techniker

Ein Bericht von Herr. Julien Favre, Verantwortlicher Kundendienst



Im Bereich Kälte seit 1979

Froid Widmer AG

Machen Sie es wie Herr Favre, der Kundendienstleiter von Froid Widmer in Gland: Sparen Sie Zeit und erhöhen Sie Ihre Effizienz mit Lösungen zur effizienten Verwaltung der Serviceeinsätze. Dank der Installation eines Geolokalisierungs- und Planungssystems arbeiten die Servicetechniker der im gewerblichen Kühlgeschäft tätigen Firma Froid Widmer AG um ein Vielfaches effizienter.

«Aha, ich sehe, dass Daniel seine Arbeit nicht in der geplanten Zeit abschliessen konnte. Da ist wohl etwas Unvorhergesehenes passiert.» Der Disponent im Büro von Froid Widmer in Gland ist laufend in Echtzeit darüber im Bild, wo sich seine Fahrzeuge genau befinden.

Froid Widmer AG

- 16 Mitarbeiter
- 10 Dienstfahrzeuge
- 5'000 Rapporte pro Jahr

Ausgangslage

Der Mangel an Leistungsbeweis brachte Konflikte mit bestimmte Kunden, ein Zeitverlust und ein Mangel an Glaubwürdigkeit

«Früher kam es vor, dass Kunden die Stundenabrechnung infrage stellten, um keinen Zuschlag bezahlen zu müssen», sagt Herr Favre. «Das Fahrzeug-Ortungssystem erlaubt es festzustellen, wo sich unsere Techniker zu welchem Zeitpunkt aufhalten und die Dauer ihres Einsatzes genau zu berechnen.» Durch den Nachweis der Serviceleistung mittels dieser Geolokalisierungslösung können wir zeitraubende Konflikte vermeiden und unsere Glaubwürdigkeit gegenüber den Kunden absichern.

«Auch unsere Servicetechniker sind sehr zufrieden mit dieser Lösung, die Transparenz bei der Verfolgung ihrer Tätigkeiten bietet.»

Fakten

- Mangel an Beweis für die erbrachte Dienstleistung, Konflikte bezüglich der Dauer der Arbeit
- Kunden machen die Techniker unglaubwürdig
- Zeitverlust
- Langsamere Abrechnung
- Komplexität in der Erstellung der Rapporte



Abbildung : Fahrzeugflotte von Froid Widmer AG

Lösungsansätze und Massnahmen

Massgeschneiderte Planungslösung: Die Techniker sparen Zeit, fakturieren rascher und profitieren von einfacheren Arbeitsabläufen

Ziel

Durch die Planung und Erfassung der Einsätze via Smartphone oder Tablet, kann Zeit gewonnen und die Frist von der Ausführung bis zur Fakturierung der Dienstleistung erheblich verkürzt werden. Die Nachschlagfunktion und die Eingabe von Pannenmeldungen vor Ort erleichtern die Arbeit der Techniker. Sie verfügen über alle nötigen Informationen, um ihren Auftrag unter optimalen Bedingungen erfüllen zu können. Dazu gehören Informationen über den Kunden, den Standort und die betroffenen Anlagen, aber auch technische Datenblätter, Pläne sowie Aufzeichnungen über alle bisher an diesem Standort erfolgten Einsätze.

Massnahmen

«Am Anfang mussten wir etwas Zeit in das Projekt investieren» räumt Herr Favre ein, «aber das zahlte sich schnell aus. Wir haben das Produkt angepasst, bis die Formulare und die Mobil-Applikationen wirklich genau unseren Bedürfnissen entsprachen. Das Produkt bietet eine aussergewöhnliche Flexibilität. Das ist ein grosser Vorteil.»

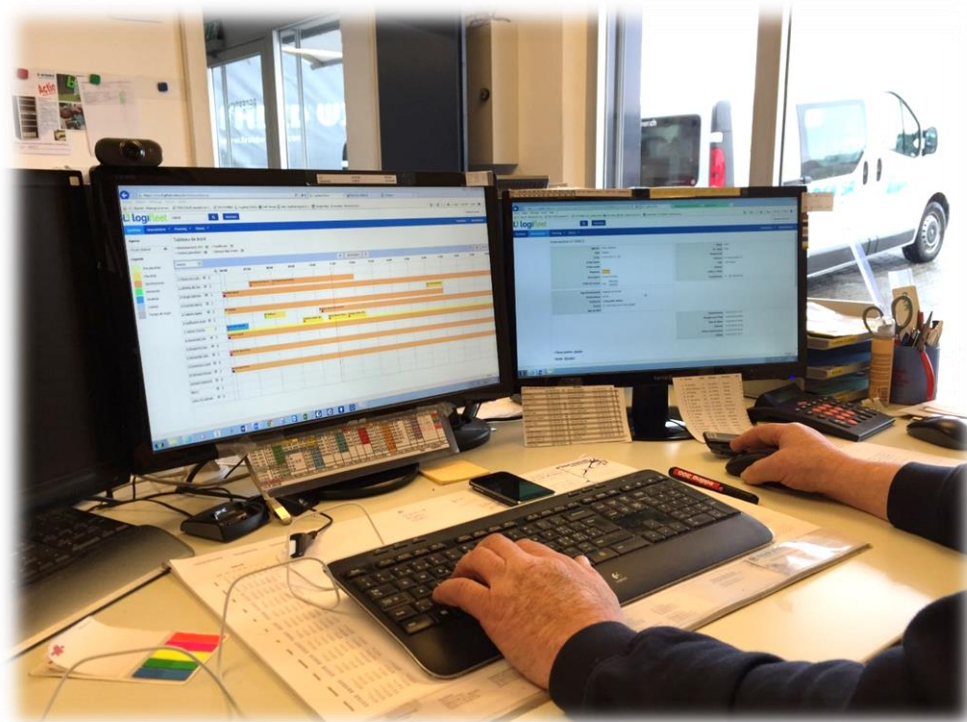


Abbildung : Übersicht über die Planung der Techniker

Ergebnis

Zeitersparnis und Reduktion der Zeit zwischen Auftragsausführung und Abrechnung

«In sechs Monaten trat nur in 3 von 2'500 Rapporten ein Fehler auf. Unsere Techniker, die das Erstellen von Dokumenten als eine Unannehmlichkeit empfinden, haben ein verlässliches, modernes technisches Instrument erhalten, das ihren Bedürfnissen entspricht, und sie schätzen es sehr. Ein einziger unserer fünfzehn Techniker, ein Herr, der bald pensioniert wird, arbeitet noch mit Formularen, die wir für ihn ausdrucken.»

Die Lösung wurde über einen Zeitraum von 3 Monaten in Betrieb genommen, einschliesslich der Anbindung an unsere Unternehmenssoftware. Unsere Referenzdaten, beispielsweise unsere Kunden mit ihren Standorten und Anlagen sowie die Artikel, wurden in Logifleet importiert. Sämtliche Einsatzdaten werden nach der Validierung zur Fakturierung in unsere Software importiert.»

«Dank all dieser Lösungen ist das Unternehmen viel effizienter geworden, doch glücklicherweise haben wir trotzdem alle Hände voll zu tun!», meint Herr Favre lachend.



Abbildung: Übersicht über das neue Web-Planning der Lieferungen

Seit der Installation, die Fahrzeugortungs- und Planifikationslösung hat sich die Effizienz der Techniker beträchlich erhöht.


Dank der Installation eines Geolokalisierungs- und Planungssystems arbeiten die Servicetechniker der im gewerblichen Kühlgeschäft tätigen Firma Froid Widmer AG um ein Vielfaches effizienter.

- Nachweis der Serviceleistungen und Transparenz
- Zeitersparnis bei der Planung, raschere Fakturierung und vereinfachte Arbeitsabläufe
- hohe Flexibilität des massgeschneiderten Produkts
- Vereinfachung beim Erstellen von Rapporten und Rechnungen
- Und vieles mehr...

In Kürze

- Besseres Image von den Kunden
- Senkung der administrative Kosten der Bestellungen
- Mehr Motivation der Techniker, die mit einem modernen Tool arbeiten können

Kunden-Statement



Von links bis rechts : Urs Heiniger (Leitung), Julien Favre (Verantwortlicher Kundendienst) et Simon Heiniger (Leitung)

Froid Widmer AG

«Die Lösung ermöglicht eine Anpassung, die genau unsere Bedürfnisse entspricht: Die Arbeitsflexibilität ist grösser.»

Wollen auch Sie mehr erfahren? Dann kontaktieren Sie uns via der E-Mail Adresse marketing@logifleet.ch oder rufen Sie uns an +41 71 277 52 47!