

Studium przypadku: Wniosek o konserwację

Firma Klientem jest firma zajmująca się budową' maszyn

Cel pomocy projekt Celem projektu było zarządzanie i monitorowanie procesu "Interwencja konserwatorska" poprzez wykorzystanie platformy Kissflow Process Management.

Obecne zarządzanie opiera się w dużej mierze na wymianie e-maili, dokumentów papierowych i rozmów telefonicznych.

Zastosowanie platformy workflow pozwala na przetwarzanie zgłoszeń serwisowych w sposób w pełni zdematerializowany, a także na monitorowanie procesu tworzenia, zatwierdzania i planowania interwencji nawet w ruchu.

JAK - JEST

W chwili obecnej proces składania wniosków o utrzymanie ma następującą strukturę:

1.

Klient dzwoni do firmy lub wysyła e-mail ze wszystkimi informacjami potrzebnymi do przeprowadzenia interwencji.

2.

Operator odbierający e-mail lub telefon wypełnia wcześniej zdefiniowany formularz i wysyła go, klient uzupełnia brakujące pola i wysyła skan.

3.

Skan jest umieszczany w folderze i najpierw trafia do kierownika ds. zakupów, który zamawia materiał do interwencji, a następnie do kierownika ds. produkcji, który w zależności od daty dostawy i personelu będzie musiał wyznaczyć termin interwencji.

4.

W międzyczasie osoba, która otrzymała zgłoszenie, przesyła kosztorys z możliwym terminem interwencji i kosztami utrzymania.

5.

Po otrzymaniu podpisanej oferty można przystąpić do interwencji.

6.

Po wykonaniu pracy Kierownik Produkcji informuje administrację o rzeczywistych godzinach pracy i ewentualnych różnicach w stosunku do podpisanego kosztorysu, aby można było wystawić fakturę.

MA - BYĆ

Co przewiduje proponowane rozwiązanie:

1

Wniosek o podjęcie
działania



Klient składa zapytanie poprzez "formularz publiczny" i wpisuje wszystkie informacje do formularza: Dane ogólne, Numer zlecenia, Godziny dostępności, Obrazy, Tabela z wymaganymi pracami konserwacyjnymi.

2

Analiza wniosków
Reorganizacja materiału
Wybór zespołu
Określenie daty



Kierownik Działu Technicznego i Kierownik Działu Zakupów otrzymują zgłoszenie interwencji i przystępują do zaplanowania zespołu **ludzi**, którzy będą wykonywać interwencję, a następnie do zamawiania **potrzebnych materiałów**.

3

Klient: Otrzymywanie
ofert cenowych



Kierownik produkcji widzi formularz ze wszystkimi danymi niezbędnymi do **zaplanowania terminu interwencji**, platforma automatycznie tworzy PDF ze wszystkimi danymi. W odpowiedzi klient otrzyma podpisany cyfrowo formularz w formacie pdf.

4

Kierownik produkcji:
definicja
data interwencji



Po wykonaniu pracy następuje etap, w którym kierownik raportuje rzeczywiste godziny pracy i wykorzystane materiały.

5

Wskazanie liczby
godzin i użytych



Ostatnim krokiem jest zamknięcie procesu przez **administrację**, która posiada teraz wszystkie dane potrzebne do wystawienia **faktury**: zamówiony materiał, datę interwencji i godziny pracy.

6

Faktura od
administracji'



KORZYŚCI



Porządek i organizacja wszystkich zaangażowanych biur, koniec z luźnymi kartkami, teczkami, telefonami w celu zorganizowania i zebrania przydatnych informacji



Przepływ jest dobrze zdefiniowany, nikt nie musi pamiętać, co ma robić, **nie ma straty czasu**.



Firma zarządza planowaniem interwencji, działaniami następczymi i **dotrzymywanie różnych terminów** ustalonych przez różnych kierowników



Korzystając z tej platformy, **firma może monitorować wszystkie dane bez błędów i bez straty czasu**, ponieważ dane są już wprowadzone, teraz przejrzyste i dostępne.



Dzięki raportom poszczególni menedżerowie mogą wyciągać wnioski i **refleksje oparte na twardych liczbach** i rzeczywistych danych, a nie tylko na wrażeniach.