

Papirløs hverdag for teknikere i Konica Minolta

Med en mobil løsning for sine serviceteknikere over hele landet, oppnår Konica Minolta betydelige besparelser både gjennom økt effektivitet hos teknikere ute i felt og i de administrative rutinene inne. I tillegg gir løsningen økt kvalitet og bedre kundeservice – og ikke minst: en enklere arbeidsdag og mer fornøyde teknikere!

Nøkkepunkter

- Økt effektivitet i felt
- Enklere administrasjon
- Høyere kvalitet
- Bedre kundeservice

“Med løsningen opplever vi nå store besparelser knyttet til økt effektivitet - både ute i felt og inne hos administrasjonen”

Morten Nygård, Konica Minolta

Konica Minolta Business Solutions Norway AS er en av markedsledere innen salg og service på kopi-, print-, scan- og fax-systemer i Norge. Selskapet omsatte for vel 350 millioner i 2004 og har 180 medarbeidere med kontorer i 12 fylker, hvorav 85 medarbeidere er tilknyttet serviceapparatet. Av disse har Konica Minolta 62 feltteknikere som utfører mellom 250 og 300 arbeidsoppdrag hver dag, og et sentralt Servicesenter håndterer henvendelser fra kunder og fordeler serviceoppdragene til teknikere over hele landet.

Før innføringen av en mobil løsning var utfordringene mange, både for teknikere ute i felt og sentralt Servicesenter. Nye oppdrag ble distribuert ved personlig oppmøte eller via fax/mobil/SMS, og jobbfordeler hadde liten eller ingen informasjon om hvor tekniker befant seg og hva status på de forskjellige oppdragene var. Mye tid gikk med til kommunikasjon med tekniker på telefon, kan Teknisk Direktør Morten Nygård fortelle.

I tillegg hadde man store utfordringer knyttet til den manuelle registreringen av utførte serviceoppdrag: ofte var de mangelfulle og vanskelig å lese, og det kunne gå unødvendig lang tid fra et oppdrag var utført til det ble registrert i det eksisterende Service- og Økonomi-systemet, og dermed også til utsending av faktura.

Med den mobile løsningen fra Giant Leap er samtlige 62 teknikere utstyrt med en mobil terminal av typen Windows Mobile Pocket PC. Dette gjør at teknikere er online tilkoblet eksisterende system, og mottar alle nye oppdrag i sanntid ute på terminalen i det de tildeles en tekniker på Servicesenteret. Tekniker har full oversikt over alle serviceoppdrag og når de skal gjennomføres på terminalen. For hvert oppdrag registrerer de reise- og arbeidstid, materiellforbruk, tellerverk og servicekoder og kan ferdigmelde jobben direkte inn i eksisterende system. Jobbfordelere på sentralt Servicesenter har til enhver tid full kontroll over status på alle oppdrag, og har også muligheten til å trekke tilbake oppdrag for eventuelt å omfordele disse til andre teknikere.

Konica Minolta opplever nå store besparelser knyttet til økt effektivitet – både ute i felt og inne hos administrasjonen, bedre kvalitet på servicedata, samt at vi kan levere bedre kundeservice i forhold at vi har bedre total oversikt i “sanntid”. I tillegg får teknikerene våre en langt enklere arbeidsdag med mindre papirarbeid. Og mer fornøyde medarbeidere yter en bedre jobb for våre kunder, avslutter Morten Nygård i Konica Minolta.

Vil du vite mer om hvordan teknologi og løsninger fra Giant Leap kan mobilisere virksomheten din – ta kontakt med Atgeir Takle på telefon 915 67097 eller send en mail til at@giantleap.no.