



EDM TRADE s.r.o.

www.edmtrade.cz

Prodej výrobních strojů

Výsledek řešení:

- Eliminace papírování ze strany techniků
- Zkrácení doby úhrady servisních prací, díky včasné fakturaci
- Veškerá dokumentace ukládána elektronicky, šetříme životní prostředí
- Kontrola úhrad za provedený servis
- Omezení možných chyb při fakturaci
- Dodatečné klientské služby

„Každá změna v procesech firmy přináší obvyklou resistenci. Většinou jsou firemní procesy určovány koncepčně shora tak, aby tvořili celek s ostatními odděleními. Aplikace team assistant je natolik flexibilní, že lze do koncepčního řešení vkládat i ty malé detaily, které vedení občas přehlídí, pro praxi jsou však nezbytné. Díky tomu se aplikace stává velmi přátelskou a to zajišťuje snadnou implementaci a přijetí koncovými uživateli. Musím velmi ocenit podporu ze strany firmy Neit Consulting, která nám pomohla naše představy přetavit do reálné aplikace.“

Luboš Valenta,
jednatel společnosti

neit·consulting

Neit Consulting s.r.o.
www.neit.cz

EDM TRADE s.r.o.

Servisní procesy ve společnosti - Team assistant

Firma EDM TRADE s.r.o. se zabývá prodejem a servisem elektroerozivních strojů. Mezi její partnery patří japonský výrobce Mitsubishi Electric B. V. a německá společnost OPS INGERSOLL GmbH. Je držitelem certifikace normy řízení kvality ISO 9001:2008 a v konkurenčním prostředí musí plnit řadu náročných požadavků zákazníků.

Společnost se dělí na obchodní a servisní část. V obchodní části organizace zpracovává klientskou část, obchodní nabídky, kupní smlouvy, organizaci dodávek atd. V servisní části pak odborný servis strojů, technologické poradenství, odborné předvedení strojů, provedení testovacích řezů a zkoušek a komplexní řešení náročných požadavků z výroby.

Výzva:

Společnost používá podnikový systém, který není natolik flexibilní, aby pokryl veškeré nároky na řízení „chodu“ firmy. Aplikace team assistant měla standardizovat naše pracovní postupy. Cílem bylo optimalizovat jejich funkčnost a zároveň pomáhat zaměstnancům šetřit náklady.

Požadavky byly následující:

- Jednoduchá identifikace klienta a instalovaného stroje pro servisní technika
- Přehledná šablona servisní zprávy,
- Minimum kroků pro plnohodnotné vyplnění reportu
- Automatické vyhotovení a odeslání zprávy příjemci a její potvrzení
- Automatické zaslání k fakturaci a archivaci

Řešení:

Klíčové se ukázalo přesné popsání jednotlivých procesů. I když se to zpočátku zdálo jednoduché, praxe ukázala, že jednoznačně definovat pracovní/firemní proces je zásadní. V průběhu definice procesu docházelo k jeho úpravám a optimalizaci. U nás ve firmě jsme začali v servisním oddělení.

Počet uživatelů: 4

Délka definice a testování procesů: 2 týdny

Termín realizace: únor 2012