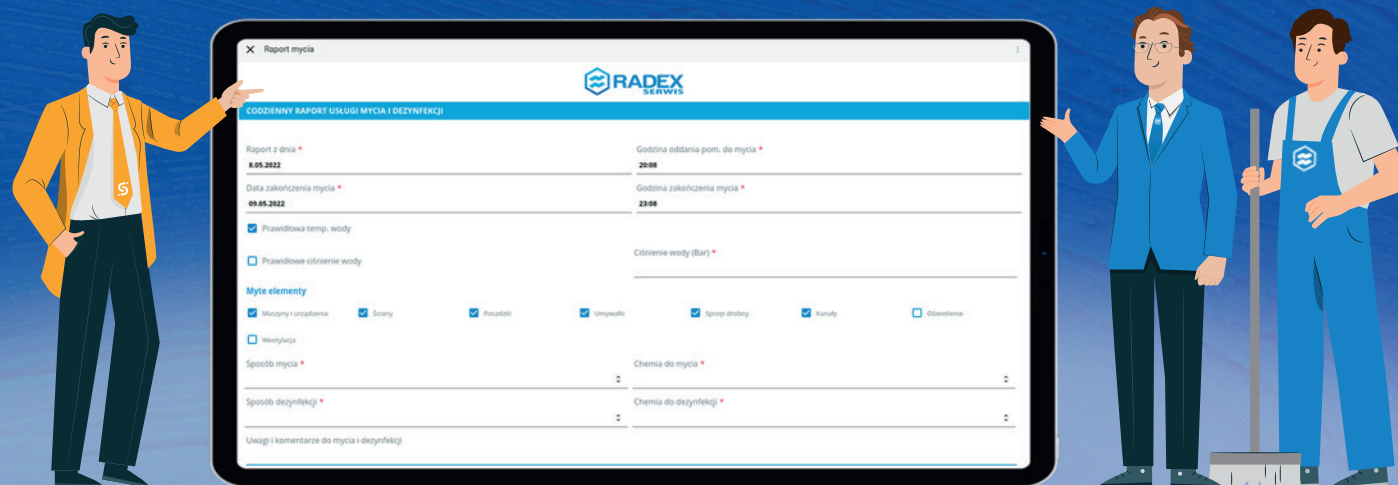
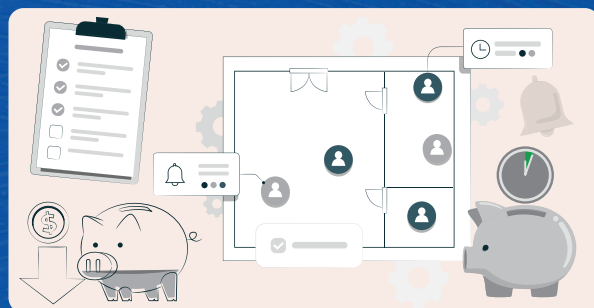




DIGITALIZACJA PROCESÓW BIZNESOWYCH ZWIĄZANYCH Z REALIZACJĄ USŁUG U KLIENTA (ON-SITE)

C A S E S T U D Y

Radex Serwis to działająca od 2006 firma zajmująca się utrzymaniem czystości w obiektach przemysłowych i komercyjnych. Trzonem jej działalności jest zarządzanie higieną w zakładach przemysłu spożywczego – głównie utrzymaniem czystości linii produkcyjnych firm zajmujących się przetwórstwem mięsnym. Wymaga to zachowania ścisłych norm i procedur oraz rzetelnego raportowania wykonanych działań.



Wyzwania firmy Radex Serwis

Z uwagi na to, jak kompleksowe są działania przeprowadzane przez zespoły pracowników Radex Serwis, firma potrzebowała rozwiązania, które pozwoli lepiej zorganizować ich pracę, obniżyć koszty i zaoszczędzić czas, jak też poprawić jakość współpracy z klientem. Istotna była możliwość rejestrowania dowodów przeprowadzenia prac w określonej kolejności z użyciem konkretnych materiałów. Rozwiązanie musiało odzwierciedlać też fakt, że zlecenia wykonywane są według ściśle określonych procedur.



Wyzwania firmy Radex Serwis

Najważniejsze cele postawione przez Radex Serwis, to:

- **minimalizacja liczby reklamacji, rejestracja materiału dowodowego i zmniejszenie ryzyka odszkodowań** – zapewnienie, że realizacja usługi przebiega zgodnie ze wszystkimi standardami określonymi w umowach i przepisach prawa,
- **umożliwienie pracy zarówno pracownikom polskim, jak i ukraińskim** – obsługa różnych języków,
- **zapewnienie lepszej komunikacji wewnętrznej** – łatwe generowanie, dystrybucja i szybki dostęp do raportów z działań i spotkań,
- **oszczędność czasu pracy** – automatyzacja najważniejszych etapów w procesach przeprowadzanych na terenie zakładu klienta, u którego świadczona jest usługa: protokołowanie, raportowanie, kontrola stanu technicznego urządzeń, zapotrzebowanie na materiały, inwentaryzacja etc.,
- **zbudowanie przewagi konkurencyjnej** – uzyskanie bardziej profesjonalnego wizerunku w oczach klientów.

Rozwiązanie

Mimo tego, że potrzeby Radex Serwis były zupełnie inne niż domena systemu Emigo, już na etapie wstępnej konfiguracji na potrzeby prezentacji handlowej udało się przygotować MVP (Minimum Viable Product), czyli wersję rozwiązania zaspokajającą niezbędne potrzeby klienta. To zadecydowało o wyborze rozwiązania. W ramach wdrożenia zespół Sagra dzięki narzędziom low-code i no-code odwzorował dokumentację i procesy realizowane przez pracowników firmy Radex w zakładach przetwórstwa mięsnego.

1

Raporty i protokoły z wykonania i odbioru usługi. Wykonanie usługi potwierdzone jest cyfrowym protokołem (np. protokół kontroli weterynaryjnej), zapisywane w cyfrowym dzienniku wraz ze zdjęciami, warunkami zastanymi podczas wykonywania usługi oraz niezgodnościami, o których można od razu informować przełożonych i/lub klienta.



Rozwiązanie



2

Zgłoszenia i raporty prac dodatkowych.

Dodatkowe prace, które zostały zlecone i wykonane są potwierdzane raportami wraz ze zdjęciami. Przyspiesza to rozliczenia z klientami i dostarcza danych do dalszej analizy.

3

Rejestrację ustaleń z klientem. Codzienne ustalenia mające miejsce podczas odbiorów usługi, w których biorą udział przedstawiciele kontroli jakości ze strony klienta, rejestrowane są przez pracownika Radex Serwis na tablecie i automatycznie przesyłane obydwu stronom.



Rozwiązanie



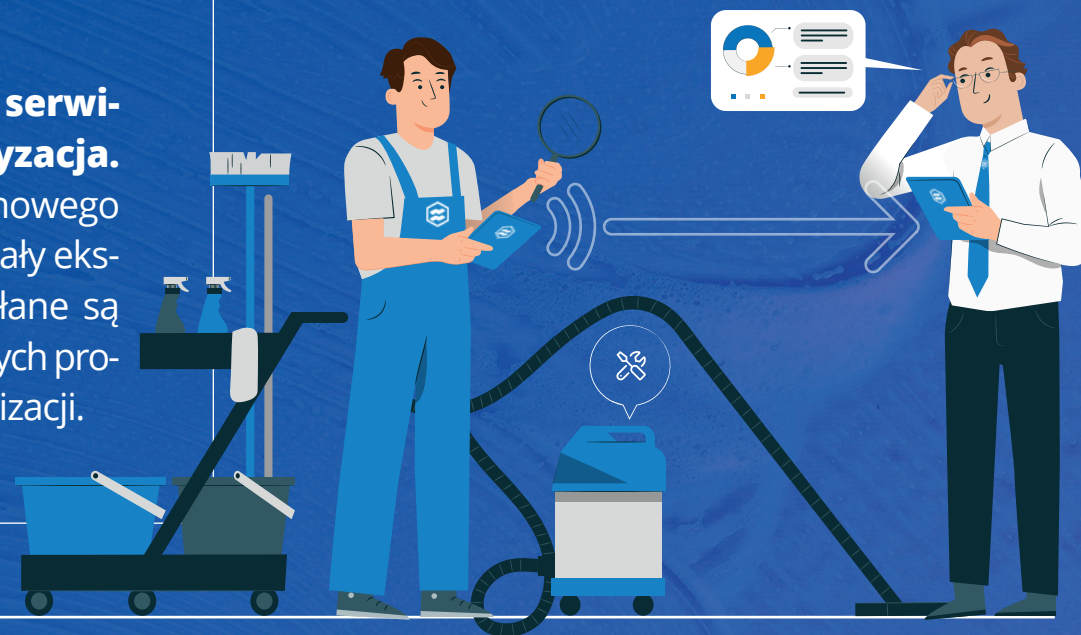
4

Raportowanie stanów osobowych. Kierownik zmiany posiada na swoim tablecie narzędzie do raportowania zarówno stanów osobowych jak i ilości materiałów zużytych w trakcie wykonywania usługi na minionej zmianie. Takie rozwiązanie usprawnia proces inwentaryzacji, mierzenia kosztów wykonania usługi oraz odkrywania zależności między jakością zrealizowanej usługi, a wielkością zaangażowanych zasobów ludzkich.

5

Kontrolę stanu technicznego urządzeń, zlecenia serwisowe, zapotrzebowanie na materiały, inwentaryzacja.

Wyniki kontroli rejestrowane są przez pracownika terenowego na tablecie. Zlecenia serwisowe, i zamówienia na materiały eksploatacyjne, czy informacje o niezgodnościach, przesyłane są automatycznie do podwykonawców i dostawców. Dane z tych procesów są dostępne do dalszej analizy i służą ich optymalizacji.

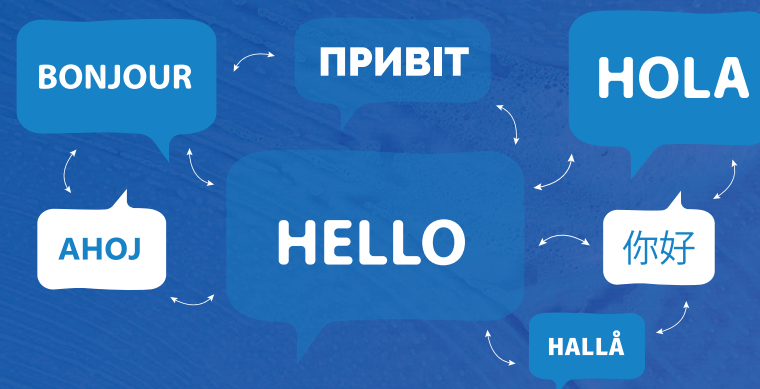


Rozwiązanie



6 Raporty menadżerskie. Podsumowanie dla osób zarządzających zespołami terenowymi dostępne jest w pliku Excel, odświeżanym przy każdym otwarciu. Jeden plik zawiera komplet raportów z obsługi danego zakładu produkcyjnego, gdzie realizowane są usługi Radex Serwis. W ten sposób menadżer może w jednym miejscu szczegółowo przejrzeć dane z całej historii współpracy z konkretnym klientem. Podsumowanie dot. poprzedniej zmiany zawiera najważniejsze informacje o wystawionych dokumentach i wystąpieniu nieprawidłowości.

7 Wielojęzyczność. Rozwiązanie automatycznie dostosowuje język do wersji językowej urządzenia.



Efekty wdrożenia

40% zaoszczędzonego czasu pracy pracowników dzięki:

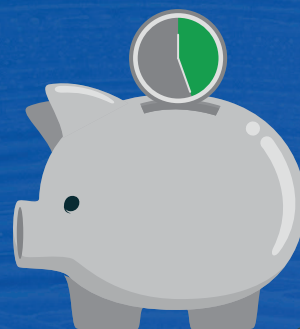
- pracy opartej na zdefiniowanych standardach, automatyzacji zadań, komunikatów i przepływu danych,
- narzędziom do rejestracji niezgodności wraz z błyskawicznym powiadamianiem przełożonych i klienta,
- rejestracji zadań, czasu i warunków ich wykonywania. W ten sposób powstają dane, dzięki którym można odkryć miejsca wymagające poprawy i generujące koszty.

Przewaga konkurencyjna:



„Podpisaliśmy dwa kontrakty m.in. dzięki temu, że posiadamy system automatyzujący pracę, mimo, że cenowo nie byliśmy najtańsi. Młodzi zarządzający, technoliczni, uznali nas za bardziej profesjonalnych właśnie dzięki temu, że mamy wdrożony system Emigo.”

*Arkadiusz Miliński
dyrektor handlowy Radex Serwis*



Efekty wdrożenia

20% niższe koszty obsługi klienta dzięki:

- automatyzacji rozliczeń z klientami,
- oszczędności czasu spędzanego przez personel na ręcznym tworzeniu raportów i papierowej dokumentacji.

90% mniejsze ryzyko reklamacji i odszkodowań dzięki:

- rejestracji dowodów i warunków wykonania usługi, zabezpieczającej interesy firmy na wypadek reklamacji,
- ustandaryzowaniu działań, zmniejszającemu ryzyko popełnienia błędów i poniesienia kosztów ich eliminacji,
- rejestracji wszelkich niezgodności w trakcie wykonywania usługi, oraz możliwości ich śledzenia i błyskawicznego powiadamiania przełożonych i klienta.



Efekty wdrożenia

80% lepsza komunikacja z klientem i większe zaangażowanie dzięki:

- dostępowi do historii współpracy w postaci cyfrowej, z dowolnego miejsca i w dowolnym czasie,
- cyfrowym protokołom, raportom oraz powiadomieniom,
- automatyzacji rozliczeń z klientami, która znacząco zmniejsza koszty również po jego stronie,
- powiadomieniom o nieprawidłowościach, które nierzadko angażują klienta w ich rozwiązywanie.



Podsumowanie

Podczas projektowania rozwiązania, zoptymalizowane zostały też wewnętrzne procesy, związane z obsługą klienta Radex Serwis. Z procesów wyeliminowano zbędne działania, które nierzadko wynikały z tradycyjnego „analogowego” sposobu pracy. Dzięki transformacji, procesy zostały dostosowane do uzyskiwania jak najlepszej jakości danych, które mają służyć ocenie ich efektywności i ich doskonaleniu.





ZAPRASZAMY DO KONTAKTU:

marketing@sagra.pl / +48 601 200 444