



ניהול טכנאי שטח – Mobile 4 Technicians



SMB

פתרונות מובייל לעסקים



- SMB עוסקת במתן פתרונות תוכנה, וחומרה לעובדי השטח בארגון מול מערכת ה ERP המרכזית בארגון
- פתרונות התוכנה הינן ייחודיות עבור תחום המובייל ומתממשקות מול : SAP BUSINESS ONE
- קיימת אפשרות להתממשקות מול מגוון סוגי מערכות ERP , SAP R3 , PRIORITY , ORACLE -> על פי דרישה.
- הפתרונות כוללים, אפליקציה ייעודית, חומרה , יישום ואינטגרציה מול ה SAP BUSINESS ONE בארגון
- ל SMB עשרות שנות ניסיון והיכרות של תהליכים בארגונים רבים במשק הישראלי
- הפתרונות מאפשרים ניהול תהליכים באופן מהיר ומדויק וללא צורך בהקלדת נתונים מטפסים וניירת לתוך מערכת המידע .
- SMB נותנת מענה לכל שלבי שרשרת האספקה:
 - ✓ שלב המכירה הראשונית Ecommerce
 - ✓ תפעול וניהול סוכני מכירות שטח Sales & Marketing
 - ✓ מעקב הספקות POD- Proof Of Delivery
 - ✓ תפעול וניהול טכנאי שטח Mobile 4 Technicians
 - ✓ ניהול מלאי
 - ✓ מערכת ניהול חתימות לרכש ומערכת דיווחי שעות



תפישת הפתרון - מערכת ובסיס נתונים אחד



- ✓ הפתרון מוטמע בתוך מערכת SAP BUSINESS ONE הקיימת בארגון
- ✓ משתמשים בכלי הניהול הקיימים בארגון
- ✓ אין צורך בממשקים !
- ✓ אין צורך בשרתים !
- ✓ אין צורך בסנכרון נתונים !
- ✓ תמיכה, שרות ותחזוקה ע"י צוות המחשוב המקומי
- ✓ עלות כוללת נמוכה משמעותית מפתרון של שילוב מערכות



ניהול טכנאי שטח – Mobile 4 Technicians



- כלי עזר הכרחי לטכנאי השטח בארגון
- יכולת מעקב מלאה לתהליך הטיפול בקריאת השירות ללקוח מרגע פתיחת קריאת השירות ועד סגירת הקריאה!
 - ✓ התקנת האפליקציה קלה וישירה לתוך מערכת המידע, כאשר הטכנאי נחשב כמשתמש 'רגיל'
 - ✓ סנכרון מלא מול מערכת הארגון:
 - ✓ ניהול תקלות ומתן פתרון תוך בקרת התהליך ע"י מוקד השירות
 - ✓ פתיחה וסגירה של קריאת שירות באתר הלקוח או במוקד השירות
- גישה ישירה ומהירה של טכנאי השטח למערכת ה ERP הכוללת מידע לגבי קריאת השירות:
 - ✓ תזמון ומסלול אפקטיבי לסגירת מספר קריאות שירות
 - ✓ סוג ואפיון הקריאה
 - ✓ מעקב וניהול מלאי חלפים לצורך סגירת הקריאה, העברת מלאים לטכנאי
 - ✓ הקבלה וקליטת סחורה למחסן רכב הטכנאי
 - ✓ צילום נזקים והעברתם לתוך קריאת השרות במקרה הצורך
 - ✓ החתמת הלקוח וסגירת הקריאה



ניהול טכנאי שטח – Mobile 4 Technicians



• אפשרויות המערכת:

- דיווח לקריאות שרות
- זמנים, פעולות, שאלונים, החתמת הלקוח
- היסטוריה ללקוח ולמכשיר
- דיווחי נוכחות
- ניהול מלאי

• אפשרויות לפתיחת קריאת שירות :

- לקוח (תקלה)
- מוקד (תקלה)
- אינטרנט (תקלה)
- טכנאי (המשך טיפול)
- טכנאי (ראש צוות עבור טכנאי אחר)
- מתוזמן (על ידי המערכת)



תפעול וניהול טכנאי שטח



- קבלת קריאת שרות
- Push Notification של קריאה חדשה
- כניסה לתפריט ראשי
- הצגת קריאות חדשות ובצוע פעולות נוספות
- הצגת פרטי קריאות כללי ואפשרויות לקריאה
- שינוי שיבוץ, ניווט, אנשי קשר, טכנאים נוספים
- אפשרויות דיווח לקריאה
- חלקים, זמנים, מחירים, שאלונים ושילוב מקטים
- סגירה והחתמה
- פתיחת קריאת המשך, קריאה חדשה ושיבוץ חדש



דיווח קריאות שרות לפי BPM



SC18000071

16/06/18 18:50-18:50 SC18000071

אבולעפיה (100220) אתר

אבחנת לקוח לא יודע מה הבעיה

סוג קריאה

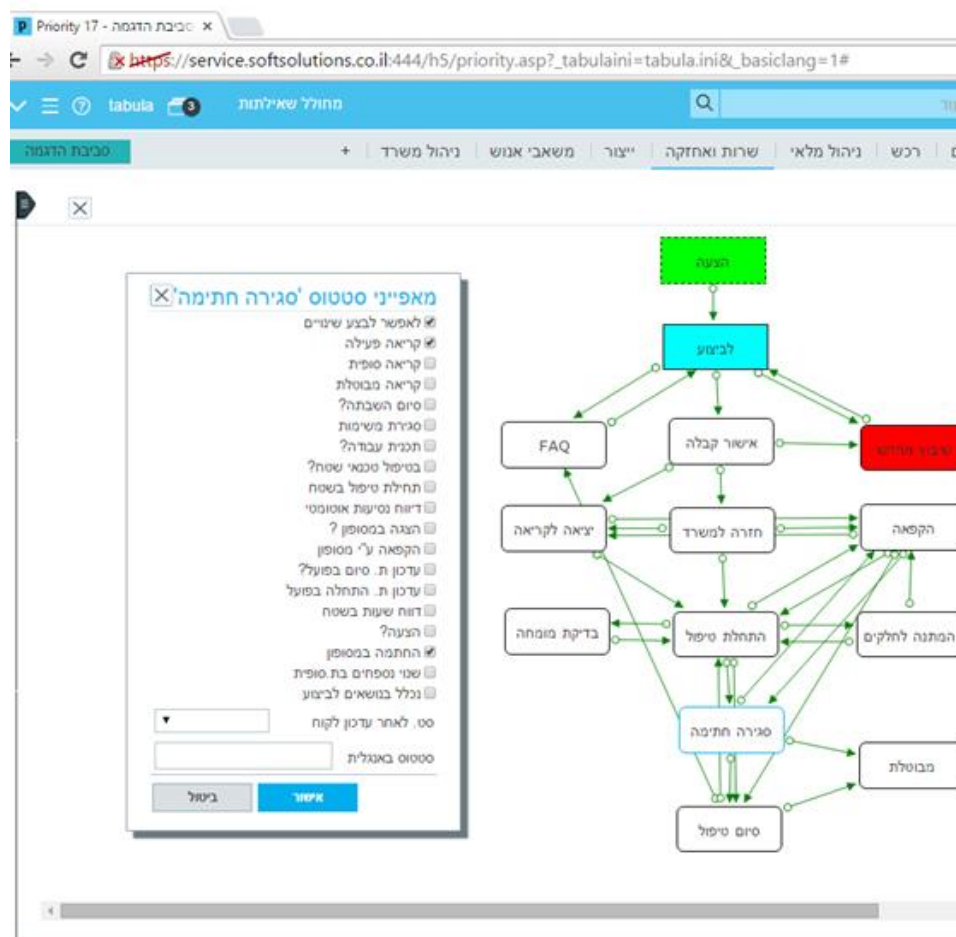
סטטוס יציאה לקריאה

סקירת קריאה

התחלת טיפול

הקפאה

שיבוץ מחדש





דיווח שאלונים



78% 10:43

← התקנת מכשיר

← תמונות

צלם מכשיר לאחר התקנה

בחור תמונה צלם

הסר

הסר

אישור

מעבר מהיר בין שאלות

78% 10:42

← התקנת מכשיר

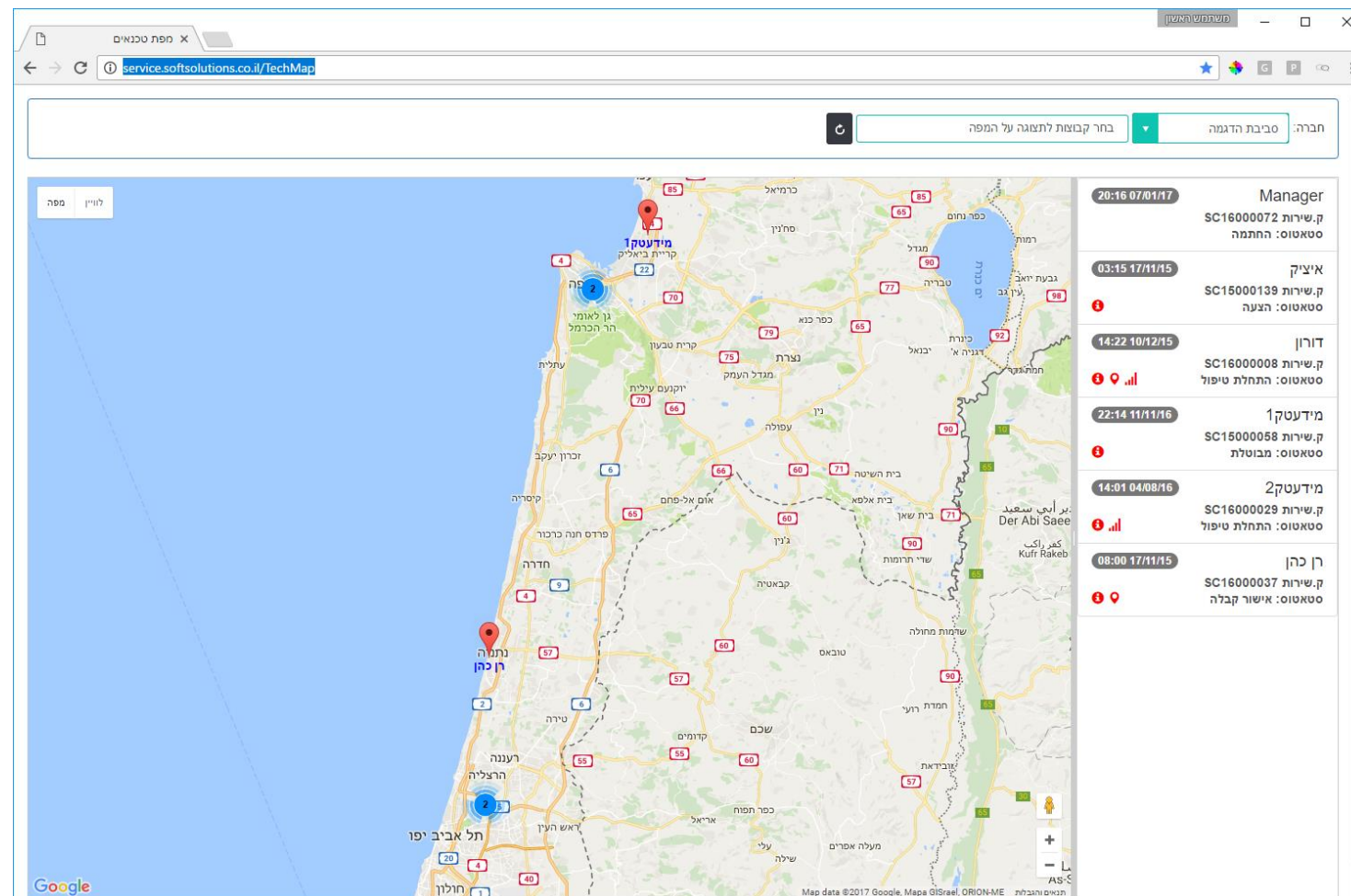
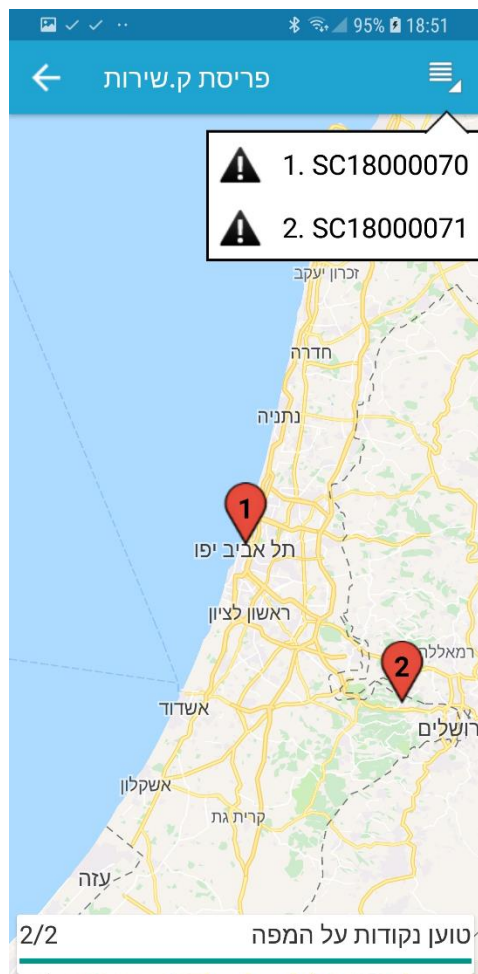
בחר נושא

	האם חיברת לחשמל
כן	האם השארת הוראות הפעלה
	כמות שקעים פנויה
	צלם מכשיר לאחר התקנה
כן	האם התפריט בעברית
	תוצאת בדיקה עצמית למכשיר
אין צורך בכיול	סוג כיול שבוצע
	האם העברת הדרכה ללקוח
	הערות לקוח
	האם החתמת את הלקוח

מעבר מהיר בין שאלות



סטטוס קריאות שרות





סיכום



- מתחברים ישירות למערכת הארגונית דרך API ללא ממשקים
- מחברים את המערכות לרכיבי תוכנה/חומרה ייעודיים
- חווית משתמש ייעודית לתהליך UI+UX
- משתמשים במגוון טכנולוגיות כמענה לצורך ולאופי העבודה
- המערכות מתוכננות לעבודה בעומסים גדולים של משתמשים וכמות נתונים
- העבודה במערכות מתאפשרת בתצורה מקוונת ולא מקוונת
- עלות כוללת נמוכה ותחזוקה ע"י צוות המחשוב של הארגון