



Elektronisk beskedudveksling og automatiserede processer forenkler servicearbejdet hos Vibocold

*Vibocold A/S sælger og udlejer køle- og frysemøbler til professionel brug i hele Danmark og har egne servicemontører til at vedligeholde og reparere møblerne. Da virksomhedens gamle ERP-system blev udfaset, hjalp **attentive** med at kopiere serviceafdelingens specialudviklede funktionaliteter over i Microsoft Dynamics AX og tilføje nye, så de 20.000 årlige serviceordrer blev endnu lettere at håndtere end før. Elektronisk beskedudveksling og automatiserede processer har forenklet hverdagen både på kontoret og hos de kørende montører.*

Montørerne hos Vibocold laver service på virksomhedens egne produkter, men også på køle- og frysemøbler, som kunderne har købt hos andre leverandører. Antallet af serviceordrer løber derfor op i over 20.000 om året, og indtil for få år siden var virksomheden begravet i papir. Karsten Fiil, der er servicechef hos Vibocold, beskriver situationen: "Vi faxede papirer frem og tilbage til montørerne i én uendelighed og havde stakke af serviceordrer liggende. I dag er alle montører udstyret med en pda, der er integreret med AX, og alle ordrer kører elektronisk."



Enklere søgning i servicesystemet

De elektroniske arbejdsgange var allerede udviklet sammen med en række andre specielle funktionaliteter, da det gamle it-system blev udfaset og udskiftet med Microsoft Dynamics AX. **attentive** sørgede for, at de gamle funktionaliteter kom over i det nye system, og at de ekstra muligheder i AX blev udnyttet. Karsten Fiil forklarer: "AX har for eksempel gjort det meget lettere for os at søge på tværs i servicesystemet. Vi kan se, hvor langt en given ordre er i systemet, hvilke reservedele vi har på lager, hvor meget de koster, hvilken montør der har lavet hvilken service, og så videre."

Elektronisk beskedudveksling med montører

"Vi har også fået langt lettere ved at udveksle oplysninger med montørerne," fortsætter Karsten Fiil. "Den enkelte montør kan se dagens opgaver, når han tænder sin pda om morgenen og behøver derfor ikke komme her forbi kontoret. Når montøren indtaster på sin pda, at han er færdig med en ordre, bliver det automatisk registreret i AX sammen med oplysninger om, hvor lang tid opgaven har taget. Og hvis han mangler en reservedel, går der besked fra pda'en til AX, og reservedelslageret kan så se, hvad de skal sende af sted. Når derefter scanner reservedelen ind, bliver der automatisk lagt tid til i servicereporten, så vi kan holde øje med, hvornår opgaven forventes færdigbehandlet."

Styr på forsyninger

Når Vibocold opretter en serviceordre i AX, kommer den automatisk over i det indbyggede planlægningssystem. Hvis det er en hastesag, får en montør i området straks besked, men ellers planlægges turene én gang dagligt. Næste morgen kører montøren så ud til kunderne med en bil fuld af reservedele. AX holder styr på, hvilke reservedele, der er i bilen og laver en forsyningsliste over hvad han skal have. Montøren behøver

derfor ikke, som før i tiden, at sende mail med besked om, hvilke reservedele der er brug for.

Elektronisk filudveksling med kunder

"Med AX har vi i øvrigt fået elektronisk filudveksling med de største af vores kunder," fortæller Karsten Fiil. "Når de opretter en service i deres eget ERP-system, ryger den over i vores, hvor vi godkender den til videre behandling. På længere sigt er det meningen, at vores eksterne samarbejdspartnere også elektronisk skal kunne registrere oplysninger om services, de har lavet for os, så vi ikke mærker forskel på, om det er vores egne folk eller eksterne, der har taget sig af en bestemt opgave."

Effektivisering og forenkling

I det hele taget er arbejdsgangene blevet effektiviseret og forenklet i Vibocolds serviceafdeling. "Alle oplysninger kører elektronisk, og det letter os for en masse tastearbejde," forklarer Karsten Fiil. "Vi sparer det, der svarer til en fuldtidsansat alene på håndtering af fakturaer, så da en af vores ansatte gik på pension, behøvede vi ikke at ansætte en ny. Desuden er systemet så intuitivt opbygget, at alle kan finde ud af at bruge det. Brugerfladen er enkel, og man kan klikke sig frem til de funktioner, man skal bruge. Det betyder selvfølgelig også, at vi sparer en masse tid, som vi kan bruge bedre til andre ting."

Om Vibocold A/S

Vibocold A/S blev grundlagt 1983 og beskæftiger i dag over 100 medarbejdere. Virksomheden er markedsledende inden for køle- og frysemøbler til dansk detailhandel og fødevarerproducenter, og de tilbyder både salg, udlejning, leasing, service, distribution, klargøring og lagerhotel. Vibocold har hovedkontor i Viborg, og har egne servicemontører, der kører rundt i hele landet.

Om attentive

attentive er den førende leverandør af virksomhedssystemer til handels- og projektvirksomheder.

attentives værdigrundlag, koncepter og kompetencer er målrettet mod at sætte nye standarder for implementering og serviceaf virksomhedssystemer.

Læs mere om **attentive** på: www.attentive.dk