

# Tensing Mobile Workflow ondersteunt mobiel voorraadbeheer

De buitendienstmedewerkers van een organisatie betekenen meer voor de bedrijfsprocessen dan alleen het repareren en onderhouden van producten op locatie bij de klant. Een goed georganiseerd backoffice en de juiste terugkoppelingen naar de administratie, facturatie en het magazijn zijn essentieel voor een optimale bedrijfsvoering.

Bij buitendienstprocessen speelt veelal het verwerken van onderdelen en het omgaan met voorraad een rol. Voor de servicemedewerker is het van belang te weten welke voorraad hij in zijn servicebus heeft en als het daar niet meer op voorraad is, of er nog beschikbare voorraad in het bedrijfsmagazijn is.

## Efficiency

Automatisering van dit proces kan daarbij grote efficiencyvoordelen opleveren. Goed mobiel voorraadbeheer verzekert een servicemedewerker van misgrijpen en het eerst moeten ophalen van onderdelen, wat kostbaar is. Het zorgt tegelijkertijd ook voor het efficiënt omgaan met voorraden op locatie. Immers, het daadwerkelijke verbruik van en de behoefte aan (grijp)voorraden kan inzichtelijk worden gemaakt en waar nodig aangepast worden.

De mobiele oplossing van Tensing biedt de mogelijkheid deze voorraadbeheer-processen mobiel te ondersteunen. Zo kan de Tensing Mobile Workflowapplicatie een actueel inzicht verschaffen in de beschikbare magazijnvoorraden op basis van artikelnummer en/of artikelzoekcriteria. Ook is het mogelijk online magazijn-voorraad af- en bij te boeken en de grijpvoorraden in een servicebus te beheren en te optimaliseren.

De implementatie van een mobiele oplossing brengt met zich mee dat de buitendienstmedewerker wordt uitgerust met een PDA waarop hij zijn opdrachten en alle informatie rondom de klant via GPRS toegestuurd krijgt. De service-monteur kan alle registraties die samenvallen met het onderhoud, zoals aard van de storing, tijdsduur voor het oplossen van de storing, vastleggen in de PDA. Via diezelfde PDA kan hij inzicht krijgen in de

voorraden, gebruikte onderdelen afboeken en zijn grijpvoorraad in de servicebus weer aanvullen. Alle gegevens worden vervolgens weer via GPRS verstuurd en verwerkt in het backoffice-systeem. De communicatie tussen binnen- en buitendienst verloopt sneller en met minder fouten waardoor er een efficiëntere afwikkeling kan plaatsvinden.

## Praktijk

Zo ondervindt ook Autobar Holland, een klant van Tensing. Autobar is actief in de vending & food-branche, wat inhoudt dat zij automaten voor warme en koude dranken en foodautomaten leveren. Ook voorraadbeheer, het schoonmaken en het vullen van de automaten neemt Autobar voor zijn rekening. En natuurlijk is er een goed geoutilleerde servicedienst om storingen op te lossen dan wel preventief onderhoud te plegen.

Een groot deel van de buitendienstmedewerkers van Autobar is inmiddels voorzien van een PDA waarop zij onder andere de mogelijkheid hebben voorraden mobiel in te zien. Dit houdt in dat de monteur op zijn handterminal zijn eigen wagenvoorraad kan bekijken om te zien of hij een onderdeel bij zich heeft. Is



Alle monteurs hebben een eigen laptop met daarop het storingsafhandelingsysteem SAP CRM Mobile Field Service.

