



Referentiecasi MotracLinde



Verdere optimalisatie serviceproces

Bij MotracLinde zijn dagelijks in Nederland 120 service-monteurs en acht planners belast met het inplannen en uitvoeren van de servicewerkzaamheden. In België gaat het om zeventig monteurs en vijf planners. Om het serviceproces te optimaliseren implementeerde MotracLinde de Field Service-oplossing van Tensing.

Tensing Mobile Workflow bij MotracLinde

Alle buitendienstmedewerkers zijn voorzien van de applicatie Tensing Mobile Workflow, dat deel uitmaakt van de Field Service-oplossing van Tensing. Daarnaast zijn de monteurs uitgerust met een Motorola MC70 PDA waarmee zij met het backoffice kunnen communiceren over onder andere de ingeplande werkorders en de orderstatus. De nodige klantinformatie en -historie is ook via de PDA beschikbaar voor de monteur

Vanwege de tweetaligheid in België is de software zo aangepast dat de Franstalige en Nederlandstalige monteurs in hun eigen taal opdrachten ontvangen en verwerken.

“Met Tensing Field Service maken we als bedrijf een grote sprong voorwaarts.”

De planners beschikken over de planningstool Tensing Dispatch. Hiermee kunnen zij handmatig storingen en onderhoudswerkzaamheden inplannen. Daarnaast verricht MotracLinde ook BMW-keuringen op de heftrucks wat in Nederland verplicht is. Deze keuring is vergelijkbaar met een APK voor auto's en wordt ook met behulp van de PDA uitgevoerd. Zo hebben de planners zicht op de voortgang van het serviceproces en de actuele werkzaamheden van de monteurs in het veld. De communicatie tussen het backoffice en de buitendienstmedewerkers verloopt via GPRS.

Snelle communicatie, snelle facturatie

“Met de implementatie van Tensing Field Service kunnen onze planners de monteurs efficiënter inplannen en hebben ze een goed zicht op de status van de diverse werkopdrachten. Voor de buitendienstmonteur betekent het dat zij alle nodige informatie over de opdracht via een PDA kunnen inzien. Ook scheelt het administratieve taken; de werkbond is nu gedigitaliseerd. In hun PDA kunnen de monteurs bijvoorbeeld de verwerkte onderdelen en de gemaakte uren ingeven en direct versturen. Doordat de communicatie sneller verloopt, zijn we in staat ook sneller te factureren. Met Tensing Field Service maken we als bedrijf een grote sprong voorwaarts”, vertelt Michel Cijis, Service Support Manager bij MotracLinde.

Waarom kiest MotracLinde voor Tensing?

“Na een gedegen selectietraject hebben we uiteindelijk in 2007 gekozen voor Tensing. Zij kwamen destijds op ons over als een professionele partij met gerenommeerde klanten waar wij ons mee konden identificeren. Nog steeds zijn we zeer tevreden met onze keuze. Tensing en zijn ontwikkelingen op het gebied van mobiele buitendienstautomatisering bieden ons in de toekomst voldoende uitbreidingsmogelijkheden om ons serviceproces nog verder te optimaliseren”, aldus Michel Cijis.

Over MotracLinde

MotracLinde is logistiek totaalaanbieder van producten en diensten voor interne logistiek, intern transport, opslagsystemen en industriële en commerciële vloerreiniging. Naast advies en service levert MotracLinde magazijntrucks, trekkers, vorkheftrucks en magazijnsystemen.

MotracLinde is onderdeel van de groep Material Handling Europe binnen Pon. Pon is een Nederlands familiebedrijf dat internationaal opereert als handelsconcern met veel fabrikanten voor wie Pon als importeur mag optreden.



Reference case MotracLinde



De oplossing: producten en componenten

- Tensing software uit het Tensing Mobility Platform: Tensing Mobile Workflow en Tensing Dispatch
- Backofficekoppeling: MS Dynamics AX
- Draadloze communicatie: GPRS-verbinding via Vodafone-netwerk
- Hardware: Motorola MC70

Tensing: unieke vraagstukken, unieke oplossingen

Met een team van specialisten, realiseert Tensing specifieke oplossingen voor de sectoren Field Service, Transport & Logistiek, Utility, Orde & Veiligheid en Overheid. Een professioneel team, dat vastberaden is de doelen van onze klanten en partners te bereiken, ongeacht de uitdagingen die dat met zich meebrengt.

Bij Tensing is de waarde van de relatie met klant zeker zo groot als de waarde van de oplossing zelf. Na ruim 25 jaar is de mentaliteit bij Tensing nog altijd: er is geen standaard klant met een standaard vraagstuk. Bij iedere klant zien wij een unieke combinatie van vragen. En daarmee kansen om deze te beantwoorden met onze standaard technologie, mogelijkheden voor klantconfiguratie en creatief denken. Bovendien is Tensing een toegewijde partner, die ook voor u klaar staat wanneer de implementatie is afgerond.

Wij gaan steeds door met het ontwikkelen van nieuwe technologieën en oplossingen die wij graag onder uw aandacht brengen om u de mogelijkheid te geven uw klanten nog beter van dienst te kunnen zijn. Onze mensen helpen u verder door hun kennis en ervaring met u te delen en zo mee te werken aan de groei van uw organisatie.

Ook uw processen optimaliseren?

Wilt u uw processen automatiseren, een meer efficiënte bedrijfsvoering, tevreden klanten en een aanzienlijke besparing van kosten? Neem dan vrijblijvend contact met ons op of bezoek www.tensing.com.

