

Referentiecasi Robert Bosch B.V., Division Security Projects



BOSCH

Bosch Security Projects optimaliseert serviceproces

Bosch Security Projects (hierna Bosch) levert expertise, systemen en service voor compleet geïntegreerde Safety & Security-oplossingen in en om gebouwen. Opdrachtgevers zijn onder meer musea, de overheid, banken en ondernemingen in de industrie. Bosch Security Projects is specialist in 'high risk'-projecten.

De Tensing-oplossing bij Bosch Security Projects

In Nederland zijn zo'n zestig buitendienstmedewerkers verantwoordelijk voor de realisatie van en service aan beveiligingssystemen. Zij worden aangestuurd door vier planners. Om dit serviceproces goed te ondersteunen, maakt Bosch gebruik van Tensing Mobile Workflow en Tensing Dispatch voor het plannen van orders en serviceopdrachten.

"We zijn beter in staat kostenefficiënt te presteren. Hierdoor stijgt onze productiviteit en dalen onze kosten."

De field service engineers van Bosch maken ondermeer gebruik van laptops waarmee zij niet alleen hun werkbonnen ontvangen en verwerken maar ook beveiligingssystemen kunnen programmeren. Aangezien zij bij service en onderhoud ook status-informatie en historiek uit kunnen lezen, gebruiken zij hun laptop multifunctioneel.

Roeland Staal, Manager Operations bij Bosch Security Projects en bestuurslid van de Nederlandse Vereniging voor Service Management (NVSM), vertelt: "De automatisering van ons serviceproces brengt met zich mee dat we beter in staat zijn kostenefficiënt te presteren. Hierdoor stijgt onze productiviteit en dalen onze kosten. Door kwaliteit en professionalisme kunnen we de service naar onze klanten voortdurend verbeteren. Met

de gedetailleerde informatie die via de rapportagefunctie beschikbaar is, kunnen we direct zien waar we precies onze dienstverlening nog verder kunnen optimaliseren. Dat is voor ons en onze klanten essentieel! Ten slotte hebben we te maken met bedrijfskritische beveiligingssystemen bij klanten die zich met name aan de bovenkant van de beveiligingsmarkt bevinden. Voor die organisaties is continuïteit, kwaliteit en betrouwbaarheid van de systemen een must".

Hoe werkt de oplossing bij Bosch Security Projects

Wanneer bij de service desk een serviceverzoek binnenkomt, voert de medewerker deze in in Tensing Dispatch. De serviceopdracht wordt dan direct gepland. Zo gewenst, voert de Help Desk eerst een remote analyse of remote fix uit. Zodra een field service engineer de opdracht moet behandelen en deze voor hem is gepland, ontvangt hij de opdracht automatisch in De Tensing Mobile Workflow-applicatie op zijn laptop.

Tijdens het afhandelen van de serviceopdracht registreert de field service engineer alle gegevens over de storingsafhandeling en het materiaalverbruik op zijn laptop. De uren

Over Bosch Security Projects

De divisie Bosch Security Projects is een onderdeel van de Bosch Groep. De Bosch Groep is een gediversifieerde, wereldwijde onderneming die klanten bedient in meer dan 130 landen en actief is in de domeinen van de automobieltechnologie, de industriële technologie en de consumentenproducten- en bouwtechnologie.

Bosch Security Projects is een gespecialiseerde divisie binnen Bosch Security Systems. Zij levert expertise, systemen en service voor compleet geïntegreerde Safety & Security oplossingen in en om gebouwen. Opdrachtgevers zijn onder meer musea, de overheid, banken en ondernemingen in de industrie. Bosch Security Projects is specialist in 'high risk'-projecten.



Referentiecasi Robert Bosch B.V., Division Security Projects



diedemonteurbesteedt, worden automatisch geregistreerd. Op hetzelfde moment hebben de planners via Tensing Dispatch direct inzicht in de actuele voortgang van het gehele serviceproces en de actuele status van de werkzaamheden in het veld.

Met deze oplossing heeft de planning zicht op welke field service engineers beschikbaar zijn voor een volgende opdracht. Zo kan de planning aan de klant terugkoppelen wanneer men een service engineer kan verwachten. Bovendien is Bosch op deze manier in staat te voldoen aan de overeengekomen Service Level Agreements (SLA's). Inzicht in actuele statussen is daarbij een noodzakelijke functionaliteit. Een voordeel van het systeem is ook dat het administratieve proces vereenvoudigd wordt voor zowel de binnen- als de buitendienst. Hierdoor kan Bosch sneller factureren en direct na afhandeling van de opdracht de elektronische werkbond versturen via de Mail Tool. Zo is er een volledige terugkoppeling naar de klant.

Waarom koos Bosch Security Projects voor Tensing

“Binnen Bosch hebben we eerder al ervaring opgedaan met het automatiseren van het serviceproces voor onze monteurs ten gunste van de klant. Daarbij is gekozen voor maatwerkoplossingen als antwoord op de zeer specifieke eisen. Echter, voor het automatiseren van het werkproces voor zowel inbedrijfstelling als service- en onderhoud hebben we gekozen voor een generiek oplossing van Tensing. De goede ervaringen van Nefit en Bosch Thermotechniek (beide ook onderdeel van de Bosch Group) en organisaties zoals Besam en Fri-jado met deze mobiele workflow-oplossing, speelden daarbij een rol. Ook het feit dat de applicatie op een laptop kan worden geïnstalleerd is een belangrijk pluspunt. De oplossing sluit goed aan bij onze wens om ons buitendienstproces verder te optimaliseren. Bovendien kunnen we meeliften op de ruime kennis en ervaring van Tensing en biedt de oplossing een aanvullende standaard functionaliteit die we verder kunnen uitbreiden”, aldus Roeland Staal.

De oplossing, producten, componenten en partners

- Componenten Tensing Mobility Platform: Tensing Mobile Workflow, Tensing Dispatch, Tensing Mail Tool
- XML-koppeling met SAP en door Bosch ontwikkelde maatwerkapplicaties
- Mobiele communicatie via het UMTS-netwerk van Vodafone
- Mobiele hardware: o.a. de Panasonic Toughbook

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 buitendienstprocessen 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.