

Kundeprofil: Ken Hygiene Systems:

- Hos KEN er WebTrack blevet et uundværligt værktøj

Det siger Jens Hybel, koncernservicechef hos KEN A/S. Et dynamisk overblik over 38 servicevogne er den umiddelbare effekt af overgangen til det GPS-baserede flådestyringsystem WebTrack fra ProTracking.

WebTrack afløste for et år siden et manuelt system med et stort Danmarks-kort på væggen og en magnet for hver servicetekniker. Og det er blevet meget nemmere at finde den nærmeste servicetekniker til hasteopgaver for KEN's kunder. Og hasteopgaverne fylder meget i de 38 serviceteknikeres hverdag. Lidt over halvdelen af alle opgaver er akutte opgaver. De øvrige er planlagte opgaver og forebyggende service.

KEN Hygiene Systems i Brobyværk på Midtyn er en specialiseret virksomhed, som producerer og leverer industriopvaskemaskiner til storkøkkener, højt specialiserede maskiner til vask, rengøring og desinfektion af udstyr på hospitaler og laboratorier, samt maskiner til brug inden for fødevarerindustrien. 38 serviceteknikere kører til kunder over hele landet og løser reparations- og vedligeholdelsesopgaver på kundernes maskinpark. 8 af teknikerne er specialister i hospitalsprodukterne, de resterende 30 tager sig af køle- og fryseanlæg, samt servicering af kundernes øvrige storkøkkenudstyr. Det hele styres fra KEN's Frontoffice-afdeling med 8 medarbejdere. Tine Maibom er den daglige leder

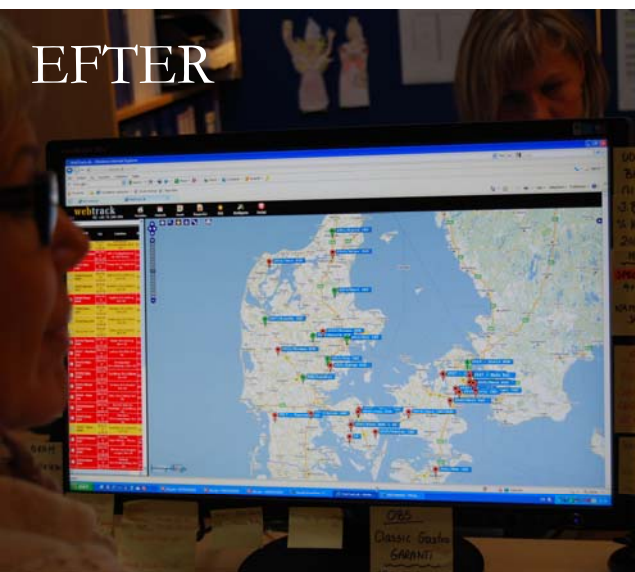
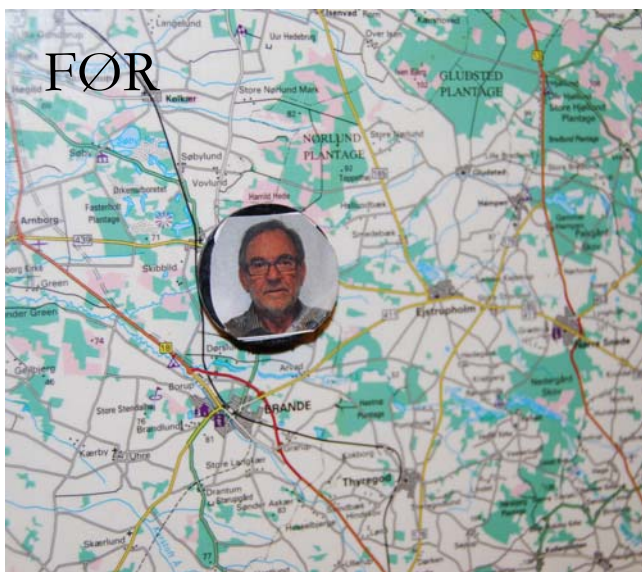


- Det bedre overblik over, hvor teknikere og biler befinder sig, har gjort mange arbejdsopgaver meget nemmere, også så det kan mærkes, siger Jens Hybel, koncernservicechef hos KEN A/S

- Én af de ting jeg er meget glad for, er muligheden for at søge på de enkelte grupper, siger Tine Maibom, daglig leder af Frontoffice hos KEN. – Det sparer meget tid. Desuden er alt gemt, så vi kan slå tilbage og se, hvor hver enkelt tekniker har været. Den dokumentation har tidligere været vanskelig at fremskaffe.

af afdelingen. Hun og hendes medarbejdere kan minut for minut dagen igennem følge hver eneste af de 38 servicevogne på det elektroniske Danmarks-kort, som er en meget vigtig grafisk funktion i WebTrack.

- Det er meget nemmere at finde en tekniker til en given opgave, siger hun. – Det handler både om



afstand, men også om opgavens art. Nogle af teknikerne er f.eks. specialister i køle- og fryseanlæg, mens andre har mest forstand på vores hospitalsprodukter. De fleste af teknikerne har en allround viden og kan klare de fleste opgaver.

Hver serviceopgave får en "kode", der indikerer kundens forventning til hvornår opgaven forventes løst. Det er grundlaget for den daglige planlægning, som udføres i tæt samarbejde mellem Frontoffice og de enkelte teknikere.

- Vore teknikere har traditionelt stor indflydelse på tilrettelæggelsen af arbejdet, siger Jens Hybel. – Det har vi fastholdt efter overgangen til WebTrack. Og det er ikke noget der giver konflikter i hverdagen. Frontoffice og teknikerne har et meget stærkt samarbejde



Sammenhæng til lagersystem

En anden af de helt store gevinster ligger i, at KEN ved hjælp af WebTrack og koblingen til lagersystemet hurtigt kan få et overblik over, hvor en specifik reservedel findes i Danmark.

- Det betyder, at vi hurtigt kan fremskaffe reservedelen fra en anden bil i nærheden, fortæller Jens Hybel. – Det kan betyde en hel driftsdags forskel for kunden, hvor teknikeren f.eks. kun skal køre 20 km hen til en kollega for at få fat på den manglende komponent.

Alternativet er at rekvirere reservedelen fra Brobyværk med post eller bud – og det er næsten altid en langsommere og dyrere løsning.

- Det kan ikke lade sig gøre hver eneste gang, men egentlig forbavsende tit, siger Tine Maibom.

Kundernes adresser kommer snart på kortet



- Den næste forbedring af WebTrack er at indkode kundernes adresser på det digitale kort i WebTrack-systemet. Indtil videre er det et standardkort, hvor man til enhver tid kan se hvor teknikeren holder, men i fremtiden vil kundens navn tone frem på oversigtskortet. Derved bliver det hurtigere at få et overblik over hvilken kunde teknikeren er inde ved, siger Jens Hybel.

Fordelene

Formålet med indførelsen af WebTrack var at optimere driften af serviceafdelingen, og det er lykkedes godt, siger Jens Hybel.

- Vi har endnu ikke regnet det ud i kroner og øre, men det bedre overblik over, hvor teknikere og biler befinder sig, har gjort mange arbejds gange meget nemmere, også så det kan mærkes, siger han. Teknikerne har også selv mulighed for, at bruge de samme informationer i dagligdagen, som Frontoffice.

- Men som regel ringer de hjem til kontoret, og så finder vi løsningen, og det kan vi altid gøre meget hurtigt ved hjælp af WebTrack, siger Tine Maibom.

Jens Hybel ser den sociale dimension som meget vigtig, så han er meget positiv overfor den måde at bruge systemet på.

- Det er jo især Frontoffice-medarbejderne, der har mærket forskellen, siger han.

- Én af de ting jeg er meget glad for, er muligheden for at søge på de enkelte grupper, siger Tine Maibom. – Det sparer meget tid. Desuden er alt gemt,



så vi kan slå tilbage og se, hvor hver enkelt tekniker har været. Den form for dokumentation har tidligere været vanskelig at fremskaffe.

Den langt bedre dokumentation og historik giver mange nye anvendelsesmuligheder i forhold til optimering af planlægning og hele servicekonceptet. Jens Hybel ser frem til, at virksomheden kan få yderligere gevinster fra brugen af WebTrack.

Farvel til kørebogen

En hel konkret fordel er, at WebTracks registreringer erstatter de tidligere kørebøger som dokumentation overfor Skat. Det er en stor lettelse for administrationen og for teknikerne og det sparer tid og penge.

- Kørebogen har ikke været noget højt elsket dokument blandt teknikerne, kun et nødvendigt onde, siger Jens Hybel. – Så vi har ikke hørt protester over, at kørebogen ikke længere skal føres.

Et åbent system

Indførelsen af WebTrack blev selvfølgelig mødt med en vis skepsis fra serviceteknikernes side. Men KEN har valgt en helt åben tilgang. Det er ikke kun medarbejderne i Frontoffice, der kan logge sig på. Alle teknikere kan også logge sig på og har på den måde adgang til alle systemets data.

- Det ligger helt i tråd med vores generelle personalepolitik, siger Jens Hybel. – Vi har et meget åbent samarbejde. Overvågning har vi selvfølgelig også diskuteret, men WebTrack har så åbenlyse fordele, at gevinsterne bliver set som langt større end ulemperne.

- Det er jo kun, hvis man har noget at skjule, at overvågning kan virke skræmmende, siger han. – Kravene om effektivitet findes jo alle vegne i dag, og det betyder, at alle mennesker i én eller anden grad er overvåget i deres arbejdsprocesser, og det er almindeligt accepteret. Hvis et nyt system som WebTrack skulle blive et problem i en virksomhed, så handler det nok ikke ret meget om teknologi, men om nogle helt andre typer af problemer. Hos os er WebTrack hurtigt blevet et uundværligt værktøj.

