



# WPA systemet har givet Dansk Portservice mulighed for at yde en bedre service



Enhver portmontør med tilknytning til Dansk Portservice kan ved dagens begyndelse se alle dagens arbejdsopgaver – både for ham selv og sine medarbejdere. - Ikke noget med papirstabler på passagersædet i bilen eller krøllede notater, der let går tabt. Det hele er registreret via WPA på en bærbar PC.

I løbet af dagen dukker der nye opgaver op, som montøren med det samme kan taste ind. Øjeblikket efter er opgaven registreret på Dansk Portservices administrationskontor i Ringe. Oftest ringer kunden til kontoret for, at booke montøren til en opgave, der så straks sendes ud til den bærbare PC i bilen.

## Bedre kundeservice

Dansk Portservice har en fast aftaler med 65 servicemontører over hele landet. Alle er tilknyttet på franchise-basis og styrer hver deres forretning decentralt. Netop det centrale WPA Planlægningssystem hos Dansk Portservice i Ringe er med til, at sikre et samlet overblik og en bedre kundeservice. "Kunderne kontakter Dansk Portservice og vi kontakter den nærmeste montør i kundens lokalområde. Sådan vil både kunder og montører helst have det" fortæller Ulrik Fredegaard fra Dansk Portservice, og teknisk tovholder på WPA projektet.

"Dagligt får vi mellem 30 og 40 forespørgsler, og hvor det før krævede en del opringninger, klares alt via WPA-systemet. På kontoret kan de følge afviklingen af opgaverne landet over. Desuden kan man gå tilbage i systemet og tjekke, hvad der sidst er lavet hos den enkelte kunde. Dette giver tryghed hos kunderne og vi har i marken stor gavn af at vide hvad der er lavet på adressen sidste gang" fortæller montør Gert Torpgaard.

## Overblik over varer og timeforbrug

"I dag har alle montørerne et bedre overblik, og der er sikkerhed for at arbejdsrapporter og det brugte antal varer stemmer overens. Der er nu større sikkerhed på hovedkontoret for at fakturaeren passer. Dette skyldes, at med WPA Mobile kan montørerne scanne vare- og timeforbruget løbende, og service rapporten bliver færdig og returneret, inden de forlader kunden. Vi har ikke længere, den relativt store fejlrisiko vi havde før vi fik WPA. Vi har samtidig en langt bedre styring af flowet på lageret, fordi vi løbende får registreret vareforbruget" siger Ulrik Fredegaard og fortsætter "Med den bedre styring, har vi også fået mere tilfredse kunder, og det gør jo, at vi kan sove mere roligt om natten". Med WPA systemet er antallet af fejl blevet mærkbart reduceret.

## Plug'n play

"Når først systemet er implementeret har det været meget enkelt for servicemontøren, at blive koblet på og lære at arbejde med systemet. Håndscanneren er ren plug'n play, og når vi har et strekdekatalog i bilen med samtlige varer, er det hurtigt at scanne forbruget af reservedele og timer hos kunden" fortæller Gert Torpgaard.

## Oversigt

### Profil

Dansk Portservice servicer og monterer porte samt port- og dørautomatik og har servicebiler kørende i hele landet. Virksomheden har stort fokus på kvalitetsstyring og er ISO 9001 certificeret.

### Situation

Med selvstændige montører var det svært for administrationen at bevare et overblik, når montørerne samtidig fik ordre direkte fra kunderne.

### Løsning

WPA Plan blev installeret i administrationen og WPA WinKlient blev installeret på Lenovo bærbare PC'ere i servicebilerne. WPA plan er også installeret ved de enkelte hovedmontører på både stationær og bærbar computer (her mest Lenovo)

### Resultat

- hurtigere fakturering/ færre fejl
- overblik i administrationen
- større kundetilfredshed
- bedre lagerstyring
- øget effektivitet





**“Når jeg taster data ind på computeren nu, bliver de registreret på kontoret med det samme. Opgaverne bliver færdige løbende og jeg kan fakturere om aftenen.”** *Gert Torpgaard, Montør, Dansk Portservice*

#### Afsæt ressourcer til implementeringen

“Selvom WPA Mobile har givet en god support, er det vigtigt at afsætte ressourcer i egen organisation til at implementere systemet. Det kræver en indkøringsperiode at tilpasse WPA-systemet til virksomhedens økonomi-system, og man bliver samtidig nødt til at rydde op. Hos os måtte vi gennemgå de telefonnumre, som kunderne er registreret med, for de bliver brugt som kundenumre i WPAs standardversion” siger Ulrik Fredegaard.

“Generelt er det bedst, at benytte WPA uden specialtilpasninger, men der går nogle måneder med, at file det hele til. Til gengæld lytter de hos WPA til vores ideer og ønsker til systemudviklingen, hvis det er forslag, der kan gavne mange brugere” siger han.

#### Hardware

Et stabilt system er vigtigt for Danske Port Service, og derfor faldt valget efter en testperiode med PDA'er på Lenovo bærbare PC'ere.

“De er robuste og kan holde til at ligge i servicebilen. De bærbare PC'ere giver samtidig en lang række andre anvendelsesmuligheder, som montørerne er glade for. Bl.a. kan de koble sig på Danske Port Service's ftp.-server og hente tips, tricks og billeder i den store fælles database.” fortæller Ulrik Fredegaard.

#### Hurtigere serviceeftersyn

Med WPA Mobile, er de rutinemæssige serviceeftersyn automatisk lagt ind i montørernes dagsplaner. Tidligere havde de en tendens til at blive udskudt, hvis der var mange andre opgaver. Idag kan alle montører foretage et serviceeftersyn og dette bliver indrapporteret til hovedkontoret øjeblikkeligt.

“WPA er et system man hurtigt bliver afhængig af” siger Ulrik Fredegaard “Det er nu svært at forestille sig, hvordan vi tidligere kom igennem alle de typer opgaver, der idag bliver klaret via WPA systemet. Det er en kæmpe hjælp i vores dagligdag.

Alt i alt har muligheden for hurtig kommunikation mellem montører og hovedkontor forbedret den service, som Danske Port Service kan give sine kunder betydeligt. Dog ser man frem til en yderligere udbygning af kommunikationen mellem kontoret og montør. I dag bliver montageordrer fulgt af tegninger, der fysisk sendes ud til montøren. Denne funktion kunne Danske Port Service godt tænke sig at få bygget ind i systemet.

Indførelsen af WPA har været med til, at sikre større effektivitet, så de seneste års vækst hos Dansk Portservice er gennemført med et begrænset antal nye montører.

#### Detaljer

##### Virksomhed

Dansk Portservice  
www.danskportservice.dk

##### Branche

Produktionsvirksomhed,  
industriel service

##### Telefon

(+45) 6262 2579

##### Software

WPA Plan og WPA WinKlient  
(bærbare PC)

##### Hardware

Lenovo R60e  
Lenovo R61e  
Lenovo S12  
Ericson W25 3G Router

##### Start

Købt sep. 2005, senest  
opdateret i jan. 2010

##### ERP-system

AS400

##### Mobilselskab

TDC Mobil

##### Antal montører

65 heraf anvender 35  
WPA WinKlient

WPA Mobile er en dansk softwarevirksomhed, der siden 2003 har udviklet mobile løsninger til virksomheder iforsyningssektoren, bygge- og anlægsspektoren samt virksomheder inden for industriel-service. Vores løsninger effektiviserer arbejdsgange og skaber økonomiske fordele for vores kunder. Vi er Microsoft Gold Certified Partner og kåret som en af verdens mest innovative virksomheder.

