

“Vælg en fremtidssikret løsning og en leverandør med erfaring”



Skræddersyet løsning

Bunker af papir er væk og timevis af administration er sparet. Mortalin fik via specialiserede rapporter det service system, de ledte efter.

For Mortalin opstod ideen om elektronisk behandling af ordrer og rapporter for flere år siden. Men det første forsøg på at integrere et mobilt servicesystem, mislykkedes. “Det var en kombination af systemmæssige begrænsninger og manglende erfaring fra leverandøren” konstaterer Anders Kildemoes, Adm. Direktør i Mortalin. Systemet krævede, at medarbejderne var online konstant, og det gav store problemer i praksis.

Virksomheden undersøgte forskellige leverandører og valgte WPA Mobiles serviceløsning. “Vi fik mulighed for at se systemet i brug hos en anden virksomhed og høre deres erfaringer” fortæller Louise Paaschburg, som har været projektansvarlig for implementeringen af WPA-systemet. Hun vil anbefale andre at gøre det samme.

Mortalin havde tre krav til deres fremtidige løsning; brugervenligt, fremtidssikret og mulighed for udvikling af kundetilpassede rapporter. Derudover var det et ufravigeligt krav, at leverandøren havde bred erfaring med udvikling og implementering af serviceløsninger.

Individuel løsning

Næste skridt var at beskrive de ændringer, der skulle laves for at WPA Mobile bedst kunne understøtte virksomhedens arbejdsprocesser. “Vi beskrev og WPA udviklede” siger Louise Paaschburg og uddyber: “Alt kan jo udvikles, men på et tidspunkt bliver man nødt til at sige stop – ellers kommer man aldrig ud over rampen”. I samarbejde med WPA Mobile udarbejdede Mortalin en prioriteringsliste over ønskede ændringer.

Serviceteknikerne spillede en central rolle i udviklingsprocessen. “Det er jo dem, der skal bruge systemet dagligt og de har en viden og indsigt, som er utrolig vigtig at få med” siger Louise Paaschburg. Derfor blev serviceteknikerne involveret helt fra start, og hver afdeling udvalgte to test-personer.

Ikke raketvidenskab

Dernæst skulle Mortalins 75 serviceteknikere tage løsningen i brug. Louise Paaschburg stod selv for undervisning af serviceteknikerne. “Det er jo ikke raketvidenskab, det her” konstaterer Anders Kildemoes og fortsætter “Det var jo netop den simple brugervenlige opbygning, som vi var faldet for”.

Mortalin valgte en indkøringsperiode på 14 dage, hvor man både brugte WPA-løsningen og de gamle papirrapporter. “Flere af vores serviceteknikere kom



MORTALIN

Overview

Profil

Mortalin er en landsdækkende servicevirksomhed inden for forebyggelse og bekæmpelse af skadedyr samt kontrol af fødevarer sikkerhed. Virksomhedens 75 serviceteknikere er fordelt på 7 afdelinger og servicerer mere end 5000 kunder.

Situation

Stigende krav til dokumentation, både fra myndigheder og kunder, gav store administrative udfordringer. Medarbejderne på kontoret og i marken havde store bunker af papir-rapporter og brugte en masse tid på at omdele, skrive, behandle og arkivere rapporter.

Løsning

Efter et mislykket forsøg fra en anden leverandør, valgte Mortalin en løsning fra WPA Mobile. Fra beslutningen var taget til systemet var fuldt implementeret gik 12 måneder.

Resultat

- øget kundetilfredshed
- massive porto-besparelser
- uddyddelse af manuelt tastearbejde
- mærkbar administrativ besparelse
- øget medarbejder tilfredshed

side 1 af 2



allerede efter et par dage og sagde, at de nu var helt klar til at kvitte papirrapporterne" siger Louise Paaschburg med et smil. På det tidspunkt var hun overbevist om, at de havde valgt den rigtige løsning.

John Clausen er helt enig. Han har været servicetekniker hos Mortalin i mere end 17 år og har i den periode udfyldt tusindvis af service rapporter. "Det nye system er alle tiders og nej, jeg savner ikke de gamle 3-lags service rapporter" fortæller han.

Især off-line funktionaliteten er en klar fordel for virksomhedens teknikere, som har kunder i områder, hvor dækningen ikke altid er god. "Jeg bekymrer mig ikke om, hvorvidt der er dækning eller ej. Dagens opgaver ligger på min PDA, og afslutter jeg en sag, mens jeg er off-line, så sender systemet automatisk ordren retur, så snart jeg får forbindelse igen" siger en tilfreds John Clausen.

Bunker af papir

Tidligere modtog John Clausen service rapporter med posten for de kommende 14-dage. Han skulle selv holde styr på bunken af papir og huske at sende det hele retur til kontoret, når han var færdig. "Vi har fem forskellige typer af rapporter, og en kunde kan godt have over hundrede anlæg på adressen" fortæller John Clausen og uddyber "I dag har vi alle nødvendige informationer til rådighed på PDA'en. Det hele er udspecificeret med historik helt ned på den enkelte service rapport".

Når John Clausen er færdig med et serviceeftersyn, kan kunden underskrive direkte på PDA'en. Dernæst sendes informationerne retur til kontoret, og kunden har en kopi af rapporten i sin indbakke inden for få minutter. "Der har da også været flere kunder, som har været meget imponerede over systemet" siger en glad John Clausen.

Næste skridt

Mortalin tester lige nu WPA Mobiles Flådestyringsmodul i en enkelt afdeling. Når testen er afsluttet, skal alle serviceteknikere tilkobles Flådestyrings-modulet. "Vi gør det for at kunne give vores kunder en bedre service. Samtidig kan vi spare meget tid og penge på bedre ruteplanlægning" siger Anders Kildemoes og forklarer "Jo flere funktioner vi får med ind under WPA-løsningen - jo mere får vi ud af vores investering".

Investeringen i WPA Mobile er afhængig af, om man vælger at købe eller lease løsningen. "Vi har valgt at købe vores løsning, og derudover har vi haft nogle ekstra omkostninger til udvikling af specielle rapporter" fortæller Anders Kildemoes. Han er ikke i tvivl om at WPA er en god investering; "Et konservativt bud er, at løsningen har tjent sig ind på maksimalt 3 år" siger han.

"Især de administrative opgaver er blevet hurtigere. Jeg modtager, udfylder, arkiverer og afsender service rapporter med et enkelt tryk"

John Clausen, Servicetekniker
Mortalin

Detaljer

Virksomhed
Mortalin A/S
www.mortalin.dk

Branche
Skadedyrsbekæmpelse &
fødevarer sikkerhed

Ansvarlig
Louise Paaschburg
Konsulent

Telefon
(+45) 5631 1069

Software
WPA Plan og WPA Klient (PDA)

Hardware
Opticon H19

Start
Januar 2009

ERP-system
XAL

Mobilselskab
2Tell

Antal montører
75

side 2 af 2