

Work Wizard – אשף הזמנות עבודה

ייעול הטיפול בהזמנות עבודה ובדלפק הסיוע, לשיפור היעילות ושביעות רצון הלקוח



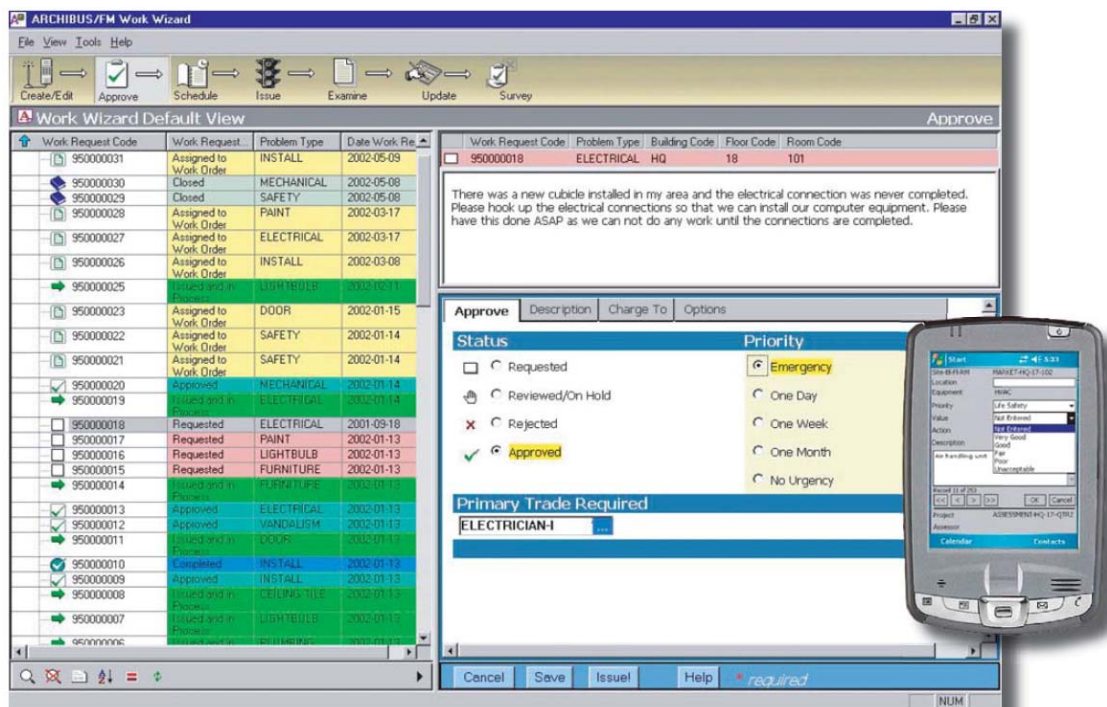
האופי התנדוּתִי של עבודה על פי דרישה או של פעילות דלפק הסיוע מקשה על ארגונים לחזות את היקפי הביקוש או לתכנן את העבודה מראש. כל כלי היכול לסייע בניהול התהליך ישפר את פרוּן דלפק הסיוע ואת השירות ללקוח. אשף הזמנות העבודה של ארכיבס יכול להרחיב את האחריות לניהול הזמנות העבודה ולהטילה על כל אדם בארגון. הוא מייעל את תהליך הזמנות העבודה ותומך גם בנהלים עסקיים קיימים, ומקצר את זמן הטיפול כך ששביעות הרצון של הלקוח גדלה והעלויות קטנות – כל אלה בהדרכה מזערית.

שימושים ודו"חות:

- שימושים**
- ניהול הזמנות עבודה
 - סיוע בתפעול דלפק השירות
 - ניהול מרכז קריאות שירות
 - מעקב עבודה/ חומרים
 - הערכה/ תזמון פעילויות
 - דיווח הערכות מצב
- דו"חות**
- קריאות שירות על פי הזמנת עבודה
 - סיכום קריאות שירות
 - סטטיסטיקת סיכומי קריאות שירות
 - הקצאות עובדים לקריאות שירות
 - הקצאות חלקים לקריאות שירות
 - סיכום כל הזמנות העבודה
 - סטטיסטיקת סקרי קריאות שירות
 - ועוד רבים אחרים...

יתרונות

- ייעול תהליך הזמנות העבודה כנדרש לצמצום ההוצאות המנהליות ולשיפור שביעות רצון הלקוחות
- קיצור זמן הטיפול על ידי הצגת נתונים קריטיים וסינון נתונים שאינם רלוונטיים
- עדכון מידי של הזמנות עבודה, להבטחת דו"חות מצב עדכניים
- פריסה מהירה ונוחה בהדרכה מזערית, בד בבד עם שימור נהלים עסקיים קיימים

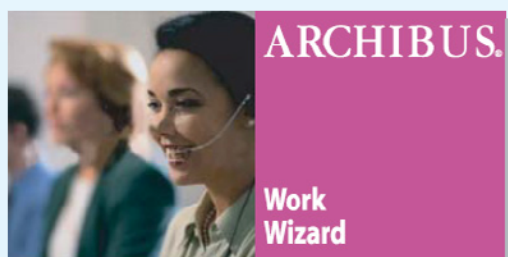


אשף הזמנות העבודה מקל את בדיקת ההתקדמות של כל קריאת שירות/ הזמנת עבודה

- התאמה אישית יצירתית נוחה הודות לארכיטקטורה הפתוחה של היישום
- התאמה של זרימת הזמנות העבודה לתהליך הקיים, למניעת הדרכה חוזרת יקרה
- אכיפת תהליכי העבודה והתקנים הישימים בעזרת בקרת תהליך ובדיקות אימות
- צמצום הקלט הידני ושמירה על שלמות הנתונים באמצעות מנגנוני הוספה אוטומטית והשלמה אוטומטית

פריסה מהירה להשלמת התמונה

- אשף ההזמנות קל לפריסה בהדרכה (או הדרכה חוזרת) מזערית, ולכן מאפשר קבלת תוצאות חיוביות במהירות. בשילוב עם יישומים אחרים של ארכיבס, אשף הזמנות העבודה יבטיח יכולות רבות אף יותר. אשף הזמנות העבודה והנתונים שהוא מייצר תואמים תאימות מלאה כל יישום אחר של ארכיבס. מידע המוזן ביישום אחד ניתן למינוף מידי ביישום אחר.
- לדוגמה, יישום ניהול תפעול הבניינים מגדיל את יכולותיו של יישום אשף הזמנות העבודה בכך שהוא מאפשר מעקב ותזמון תחזוקה מונעת, איזון עומסי עבודה, וזיהוי התנגשויות בין מועדי ביצוע. כמו כן ניתן להשתמש באשף הזמנות העבודה בתוך יישומי הערכות המצב והקיימות הסביבתית לייצור הזמנות עבודה עבור ליקויים המתגלים בתהליך ההערכה.
- הרחבת יכולות ניהול הזמנות העבודה אל יחידות אחרות בארגון בעזרת יישום הרשת Web Central® של ארכיבס
- הפניה נוחה של קריאות השירות דרך הרשת, וניטור התקדמות העבודה
- יצירת הזמנות תחזוקה מונעת ביישום ניהול תפעול הבניינים של ארכיבס, והצגתן ישירות בתוך אשף הזמנות העבודה



שמירה על שביעות רצון הלקוח וצמצום העלויות

אשף הזמנות העבודה מסייע בביצוע הזמנות עבודה מכל סוג במהירות, בעלות נמוכה ובדיקו כבר בפעם הראשונה, לעידוד שביעות הרצון של הלקוחות. יישום זה מהיר לפריסה בהדרכה מזערית של הצוות. הוא מאפשר הפניית הזמנה ישירות לשטח, לפתרון מהיר של בעיות, ומבטיח בקרה על המצאי ועל ההוצאות על ידי רישום העלויות, החלקים והעבודה הנדרשים בפועל למענה על קריאת השירות. אשף הזמנות העבודה שומר על ההיסטוריה השוטפת של תחזוקת הבניין והציוד וכך מאפשר הערכה ותכנון טובים יותר של העבודות הבאות. אשף הזמנות העבודה יכול גם לתעד את רמת שביעות הרצון של הלקוח בגמר העבודה, ולספק משוב שימושי על העבודה שבוצעה.

- הפניה מידית של הזמנת עבודה לשטח, במצבי חירום
- רישום עלויות, חלקים ועבודה בפועל, הקשורים לעבודה המסוימת
- מדידת יעילות התהליך באמצעות סקרי שביעות רצון לקוחות

שליטה בתפעול

אשף הזמנות העבודה של ארכיבס מאפשר שליטה בניהול הזמנות העבודה באמצעות מעקב צמוד אחר ההתקדמות של כל הזמנה. הוא מנחה את המשתמש לאורך התהליך כולו ומבטיח ששום שלב לא יישכח ולא יבוצע אלא במועדו. היישום מציג תמונה ברורה של עומס העבודה במבט אחד, ומאפשר הקצאה יעילה יותר של העבודות על פי קדימות או על פי המשאבים הזמינים. קריאות שירות חדשות ניתנות לסימון עם כניסתן, לסייע בתכנון טוב יותר של היקפי הזמנות העבודה ובבקרת התהליך.

- הצגת עומס העבודה לפי מיקום, מקצוע, קדימות, עובד, תאריך מיועד וחתכים אפשריים אחרים, להקצאה ושליחה מהירה של עובדים למשימות החשובות ביותר תחילה
- זיהוי קריאות שירות חדשות בעזרת מנגנוני הודעה אוטומטית וסימוני בצבעים
- גישה מהירה אל פרטי כל קריאת שירות והזמנת עבודה במערכת, למניעת התנגשויות תזמון או ביקורים מיותרים באתר
- עדכון התקדמות הזמנות העבודה על ידי העובדים בשטח, באמצעות התקנים ניידים

שימור נוהלי עבודה קיימים

אשף ההזמנות מתאים את עצמו לתהליך העבודה הקיים ומאפשר ניהול כל שלב בעבודה על פי הנהלים העסקיים של הארגון המסוים, ללא עמלות יקרות של התאמה אישית. המשתמש הוא הבוחר את השלבים שייכללו בתהליך, והוא יכול לשנות את ההעדפות בקלות רבה, על פי השינויים בתהליך. אשף הזמנות העבודה מייעל את זרימת העבודה (workflow) באמצעות מנגנונים המאפשרים גישה מהירה אל המידע והזנת נתונים אוטומטית בנקודות שונות.