

TVT Vagyonvédelmi Zrt. E-Munkalap Esettanulmány

Iparági háttér

A vagyonvédelem egyik ága, a (fizikai) biztonságtechnika - jellegéből adódóan - egy konzervatív iparág, ami részben a vezetékes távközlési szegmensből nőtt ki. Ezért a biztonságtechnikai cégek nagy részének a technológiája, és infrastruktúrájuk fejlesztése is viszonylag későn indult meg a digitalizálás felé. Másrészt a megbízásaik jellege megkövetelte az információk védelmét, ami miatt eleve nagyobb volt a bizalmatlanság az ilyen technológiai újítások irányában. A biztonságtechnika IP alapúvá válása, és konvergenciája más iparági szegmensekkel (telekommunikáció, információtechnológia, IT biztonság) azonban beindította azt a folyamatot, ami alapján a biztonságtechnikai cégek is felgyorsították a digitális átállást.

A megbízó

A **TVT Vagyonvédelmi Zrt.** elektronikus behatolás jelző, videó megfigyelő, beléptető, automatikus tűzjelző és biztonságtechnikai épületfelügyeleti rendszerek tervezésével, telepítésével, hibaelhárításával és szervizelésével foglalkozik. A csaknem húsz főt számláló cég munkatársainak nagy része már az 1980-as évek vége felé, a Magyarországon elsők között TÜVATI néven megalakult vagyonvédelmi cég keretében tevékenykedett, amit az 1996-ban alapított **TVT Vagyonvédelmi Zrt.**-vel folytatva mára több mint 1 milliárd forintos árbevételével a vagyonvédelmi vállalkozások között vezető szerepet vívott ki magának.

A fejlesztést indokoltta tevő körülmények

A cégnél korábban egy szigetyszerű hibabejelentő és hibajegy kezelő rendszer működött. Az ügyfelek email-en vagy telefonon történő hibabejelentése esetén a szerviz-diszpécser egy helyben fejlesztett programmal a saját gépébe berögzítette az adatokat, majd ezután a cégben körbekérdezett, hogy melyik szervizes szabad, majd mikor ez meg volt, akkor az adott szervizesnek email-ben küldte ki, hogy hova kéne kimenjen.

Az ügyfélnél a szervizes egy *papír alapú munkalapon* rögzítette és igazoltatta a teljesítést, ami sokszor napok elteltével jutott csak vissza a központba. A cégnek hiába van modern vállalatirányítási rendszere, amíg a munkalap a rendszerben rögzítésre nem került, nem lehetett sem az anyagfelhasználással, sem az egyéb ráfordításokkal kalkulálni, sem a számlázás nem indulhatott el. Ugyanakkor a szervizes sem látott rá arra, hogy a rendszerben mi került a munkájáról rögzítésre, kivéve, ha bement a központba, és ott megnézte a diszpécser gépén. Az ügyfeleknek pedig egyáltalán nem volt rálátásuk arra, hol tart a folyamat.

A szállított megoldás

Egy online hibabejelentő és szerviz menedzsment rendszer, ami kapcsolatban áll a cég CRM-ével és vállalat irányítási rendszerével. A folyamat azzal kezdődik, hogy a szervizes a diszpécsertől kap egy üzenetet a munkaállomásán lévő CRM-éből, vagy a mobil alkalmazással az okostelefonjára, hogy mit is kell éppen csinálnia. Ezzel utána kereshető módon tudja kezelni a feladatait. Tervezni tud, hogy mikor mit végez el, és ezt a diszpécser is látja. A munkaállomás az alkalmazás összes funkcióját tudja, a mobil alkalmazás egy egyszerűsített nézet, a legfontosabb funkciókat teszi elérhetővé, amik a munkavégzés során szükségesek lehetnek.

A diszpécser látja a rendszeren keresztül hogy a szervizes megnézte-e a hibajegyet, és ennek megfelelően tud intézkedni. Az egész rendszer minden résztvevő számára átlátható és naprakész. A mobil alkalmazásban van például egy munkafolyamat lista, amin végig kell menjen a szervizes, aminek során a munkalapot egy érintő képernyő segítségével is ki tudja tölteni, és alá tudja írattatni az ügyféllel. Aláíráskor elmenti a rendszer a GPS-koordinátákat, hogy lehessen látni hol és mikor írták alá. Ez alapján pl. azonnal kalkulálható a felhasznált üzemanyag, vagy hogy hány km. kiszállási díjat kérjen

az ügyféltől, és feldob egy térképet, ami alapján meg tudja tervezni a hazautat is. A rendszer fotókat, dokumentumokat, és elektronikus leveleket is tud kezelni, az email címet hozzárendeli a hibajegyhez. Az ügyfelek hamarosan egy ügyfél-kapun keresztül elérhetik és ellenőrizhetik bejelentéseiket, a létrejött hibajegyeket, vagy akár a már aláírt (számlázásra előkészített) munkalapokat.

A rendszer teljesen integrálva van a TVT-nél már üzemelő CRM rendszerrel, és a Flexium vállalatirányítási rendszerrel a törzsadat állomány, a készlet, a vevő- és cikk törzs viszonylatában. Amint kitöltésre kerül egy munkalap, azt a rendszer azonnal felküldi a vállalatirányítási rendszerbe, ahol az adatok feldolgozásra kerülnek.

A létrejött *e-Munkalap* rendszert a TVT Vagyonvédelmi Zrt. **Flexium** vállalatirányítási rendszerét is megvalósító **TTC-Soft Kft.** szállította és stratégiai partnere, a **SOMA Slovensko Srl.** valósította meg.

A megoldással kapcsolatos további információk

Link az E-Munkalap mobil alkalmazás diasorozathoz >>>

<https://flexium.hu/wp-content/uploads/2020/11/TVT-Mobil-app-v2.pdf>

TTC-Soft Kft.: Takácsy László értékesítési és marketing vezető, laszlo.takacsy@flexium.hu, 0630 341 98161.

Soma Slovensko Srl.: Sípos Lóránt ügyvezető, hu@somacrm.eu, 0670 223 5767

Nyilatkozatok

„Cégünk elérte azt a méretet és piaci jelenlétet, ami már modern informatikai rendszerek alkalmazását teszi indokolttá. Ennek a folyamatnak a legújabb állomása az e-Munkalap rendszer bevezetése. Hisszük, hogy ezáltal ügyfeleinknek gyorsabb és hatékonyabb kiszolgálásban lesz részük. A bevezetés óta egyértelműen látszik, hogy megbízóink ügyfélélménye tovább javult, ezáltal remélhetően hosszú távon is megbíznak cégünkben, szervezés munkafolyamataink pedig összehangoltabbak, hatékonyabbak lettek.”

Tóth Levente, szakmai igazgató, TVT Vagyonvédelmi Zrt.

„Örömkre szolgál, hogy régi ügyfelünk, a TVT Vagyonvédelmi Zrt. folyamatosan megbízik szakmai hozzáértésünkben, előbb a vállalatirányítási rendszerének kiépítésében, majd CRM rendszerének szállításával, most pedig az e-Munkalap rendszere bevezetésével kapcsolatosan. Hisszük, hogy ezen megoldásaink hatékonyabbá és sikeresebbé teszik a magyarországi KKV szektor szereplőit, köztük a vagyonvédelemmel, és biztonságtechnikával foglalkozó vállalkozásokat.”

Steinmetz Tamás, ügyvezető, TTC-Soft Kft.

„Örülök neki, hogy minket ajánlott a TTC-Soft a mobil alkalmazás és E-munkalap kialakítására a TVT Vagyonvédelmi Zrt.-nél. A meglévő Flexium rendszerrel való integrálását magasabb szintre emeltük, valamint a mobil alkalmazás terén internet nélkül is futtatható az alkalmazás, amivel megkönnyítettük a szervezések munkáját. Kiemelném az ügyfélportál későbbi bevezetését, ahol az ügyfelek részéről a szervizelések is nyomon követhetők. Remélem, hogy ezen megoldások több kis és középvállalkozáshoz eljutnak és nagyobb technikai támogatást tudunk adni számukra.”

Sípos Lóránt, ügyvezető, SOMACRM

Budapest, 2020 11.16.