**Cyfrowy proces zgłoszeń serwisowych STILL Polska**

**Dzięki ogólnopolskiemu wdrożeniu systemu zarządzania siecią techników serwisu Fieldworker firma STILL Polska umożliwia klientom zgłaszanie potrzeb serwisowych przez skanowanie kodu QR – bez konieczności instalowania jakichkolwiek aplikacji.**

Firma STILL Polska zakończyła proces ogólnopolskiego wdrożenia systemu Fieldworker służącego optymalizacji pracy techników serwisu. Cyfryzacja listy bieżących zleceń i zapewnienie wszystkim zainteresowanym szybkiego dostępu do informacji o przyjętych zgłoszeniach i przypisanych zadaniach pozwoliły m.in. skrócić trasy dojazdów i ograniczyć liczbą tzw. pustych przebiegów. Przyniosły także udogodnienia dla klientów w zakresie szybkości i wygody zgłaszania usterek.

**Zgłoszenia serwisowe przez kod QR**

Co kluczowe z punktu widzenia użytkowników wózków widłowych STILL, dzięki wprowadzeniu centralnej cyfrowej bazy zleceń serwisowych uproszczono i zdigitalizowano proces ich zgłaszania. – *Odkąd wdrożyliśmy system, na wszystkich wózkach trafiających do klientów STILL Polska znajduje się kod QR ułatwiający szybkie przekazanie zgłoszenia serwisowego –* tłumaczy Paweł Bilejczyk, CEO i Co-founder Fieldworker. By przesłać szybką prośbę o serwis, wystarczy telefon z dostępem do Internetu i funkcją skanowania kodów QR. Nie trzeba instalować żadnych aplikacji. Po zeskanowaniu kodu użytkownik jest przenoszony na wypełnioną wstępnie stronę zgłoszenia serwisowego. Po jej uzupełnieniu brakującymi danymi informacja trafia bezpośrednio do systemu, a stamtąd do najodpowiedniejszego technika serwisu STILL Polska. Jeśli usterkę zgłasza pracownik biura, ten sam proces można przejść bez konieczności skanowania kodu. Wówczas informację o numerze seryjnym pojazdu wprowadza się ręcznie.

**Szybsza reakcja dzięki cyfryzacji**

*– Ważnym elementem naszej relacji z klientami jest zapewnienie płynnego funkcjonowania ich flot intralogistycznych, Robimy to w oparciu o rozbudowaną i rozproszoną po całym kraju sieć wysoce wykwalifikowanych techników serwisu –* mówi Grzegorz Iwanowski, Dyrektor ds. Serwisu Klientów Strategicznych STILL Polska*. – Dzięki wykorzystaniu w zarządzaniu działaniami serwisu chmurowej aplikacji Fieldworker, stanowiącej zarazem bazę bieżących zleceń oraz informację o dostępnych technikach, jesteśmy w stanie zapewniać naszym klientom szybką reakcję na ich zgłoszenia –* podsumowuje. – *Całościowe wdrożenie systemu Fieldworker pozwala nam optymalnie zarządzać zadaniami i harmonogramować pracę techników serwisu. Dzięki zastosowaniu programu poprawiliśmy wszystkie kluczowe wskaźniki, włącznie z obniżeniem średniej długości dojazdu technika do klienta* – dodaje Piotr Nowakowski, Customer Service Operations Manager STILL Polska.