



Цифровое рабочее место разъездного инженера

10.2.2021

"Сберсервис" разработал программную платформу "СПРИНТ" класса Field Service Management для эффективного управления работой сотрудников с разъездным характером работы. Разработанная платформа позволяет эффективно распределять задачи и удаленно отслеживать прогресс их выполнения.

Выездной инженер является одним из важнейших активов любой крупной сервисной компании. Разработанная платформа позволяет эффективно распределять задачи и удаленно отслеживать прогресс их выполнения, оптимизирует временные затраты, логистику и, соответственно, транспортные расходы компании. «СПРИНТ» включает единое цифровое рабочее место инженера, интеллектуальный конструктор для гибкой настройки технологических карт, а также ситуационный центр для диспетчерской службы.

Мобильная платформа доказала свою эффективность на работе 6000 разъездных инженеров "Сберсервиса", распределенных по всей территории России. Сразу после запуска время на изменение контрактных условий и подключение нового клиента к мобильной платформе сократилось с нескольких недель до нескольких минут. "СПРИНТ" позволяет отслеживать выполнение сервисных заявок от момента назначения до закрытия, а также формировать электронные акты, пользоваться складом и картой как онлайн, так и при отсутствии интернета. Сервис-менеджеры постоянно обучают платформу в соответствии с изменениями, используя собственный интеллектуальный конструктор работ и действий инженера.

Помимо рабочих инструментов в системе реализован функционал внутренних коммуникаций, с помощью которых сотрудник может получать новости и технические инструкции, проходить опросы, знакомиться с внутренними нормативными документами. Также интегрирована мотивационная программа, позволяющая оценить, насколько эффективно работает инженер.

Все данные о работе сотрудников собираются в единое хранилище и могут быть переданы клиенту в форме отчета. Кроме того, информация используется для анализа эффективности работы инженеров в системе корпоративной отчетности и отражается в удобных картографических представлениях для диспетчерского центра. Используя данные геолокации, платформа отслеживает перемещения сотрудника, что позволяет эффективнее назначать инженера на ближайшую заявку и рассчитывать размеры компенсаций затрат транспортных расходов.

Подробнее на cnews.ru