

Infor 解决方案如何通过跟踪服务历史来帮助 IM&E 行业客户获得价值

现场服务求助不会在真空中发生。几乎任何时候，当技术人员在客户现场进行设备维修或维护时，他们都需要了解所服务设备/的背景和历史以取得最佳结果——不会浪费宝贵的工作时间。成功的 IM&E 制造商深知，当能够派遣掌握设备维修和维护的全面历史、配置以及操作相关信息的技术人员时，便可以以更低的成本为客户提供更好的服务，保持关键任务的设备正常运转，及时满足客户需求。

Infor 解决方案能够如何提供帮助

当技术人员到达客户现场，维护和维修长期使用的设备和机械（例如，电梯、发电机或制冷设备）时，他们常常会遇到与制造商原始规格不同的情况，这与其预期存在很大差异。许多情况下，其他技术人员已在之前的服务中对组件进行过维修、更换或者安装了具有独特组件配置。

Infor® 解决方案可提供详细的组件和部件级服务历史记录信息，制造商和经销商能够借助 Infor 支持移动的解决方案使其现场技术人员掌握任何服务求助的特定要求。这样，他们就能始终做到有备而去——配备正确的部件、正确的工具以及正确的准备措施。



获得能够帮您实现下列目标的工具：

- **跟踪所有系统的历史记录** —— 类似电梯和 HVAC 安装的复杂系统通常会遇到因众多不同部件相互作用所导致的性能变化。例如，电梯门电机可能因轴承磨损而发生故障。通过跟踪整个系统的性能以及单个部件的状况，能清晰了解如何保持一切更好地运转以及如何高效地完成维修。
- **深入分析组件和部件** —— 一种常见的状况是，技术人员到达现场后发现拟维修的设备已在之前维修服务时使用非 OEM 组件进行了改动——或者因原版产品不再生产导致组件包含替代件。服务历史数据使技术人员和调度人员能够轻松地深入分析至组件和部件级别以便在响应服务请求之前确切了解将需要哪些部件和组件，而不是频繁往复地获取正确的部件。
- **了解客户** —— 最终，设备服务部门的目标是让您的客户满意。具备按服务跟踪能力的 Infor 服务解决方案使各类人员——呼叫中心、调度员和服务技术人员——能够全面了解各个客户的独特需要和特殊问题。因此，您能够快速让其感到满意、使他们的设备以最佳性能运转，并且在客户最乐于倾听时提供更多的销售信息。

由于具有历史跟踪功能的 Infor 服务管理解决方案与您的 ERP 解决方案相关联并且轻松集成您企业运营所使用的其他解决方案，因此，您可以更好地了解服务和维修活动如何影响您的业务的其他方面。您将拥有快速的方法来了解客户面临的重要挑战，从而前瞻性地解决这些问题，而不是等待应对不满意的客户。

- **了解维修/替换问题并进行适当的销售提升推荐** —— 缺乏全面的服务历史信息会轻易陷入无休止的维修循环，导致成本远超替换组件。Infor 服务管理解决方案为您提供所需的信息，使您能够制定有效的决策，避免浪费时间和资金的重复低效的策略。

Infor 解决方案可提供详细的组件和部件级服务历史记录信息，制造商和经销商能够借助 Infor 支持移动的解决方案使其现场技术人员掌握任何服务求助的特定要求。

- **提升您的首次服务成功率** —— 没有比派遣携带错误部件的错误技术人员抵达服务现场更大的时间和资金浪费，除非下一次又派遣了第二位配备错误工具的错误技术人员。详细的维护和服务历史记录以及按服务配置使调度人员能够确保每次服务求助都派遣具备适当资格并且配备所需的正确部件和工具的技术人员，只需一次现场服务即可解决任何问题。
- **减少平均维修时间** —— 许多服务求助可基于产品的典型生命周期被预测。其他故障维修问题总会在最后一分钟出现。跟踪服务趋势使您能够缩短完成任何特定维修所需的时间。您还将能识别模式、预测需求并基于预测需求制定更加明智的招聘和培训决策。让资源与预测需求保持一致，减少空闲时间并确保技术人员始终准备就绪。

您如何获益

太多的现场服务机构陷入恶性循环 —— 将每一求助作为紧急事件处理，然后用这个谬误作为拖延计划的借口。通过让您全面了解所需要的劳动力、时间和资金以及确定您能如何高效完成任何服务求助的微小细节，Infor 解决方案可帮助您看到“树木和森林”。

借助 Infor 服务管理解决方案的详细服务历史记录跟踪功能，您将更好地提升的现场服务生产率和更快地获得结果。通过在产品生命周期中改进管理这些活动的方式，您还能够提高现场服务活动的盈利能力。因此，将满足客户的独特需求，这有助于改进绩效并提升客户满意度。

Infor 服务管理解决方案可帮助您管理服务和维护运营。服务跟踪功能能够让您全面了解所有服务历史记录详细信息，从而使您能够更有效地响应客户需求，同时严格控制成本。

欲了解更多关于 IM&E 的 Infor 解决方案详细信息，请访问 infor.cn



Infor公司2019年版权所有并将保留所有权利。文中相关文字及图形标志是Infor 和/或其关联机构和子公司的商标和/或注册商标。所有其他商标是其各自所有者的财产。

Infor中国销售热线：4009203715；公司网址：<http://www.infor.cn>

INF-1460174-zh-CN-0119-1