ServiceMax consente a LiftOne di aumentare i ricavi e offrire ai clienti un'esperienza di livello superiore

LiftOne desiderava migliorare e modernizzare l'esperienza dei clienti e mettere le informazioni direttamente nelle mani dei tecnici per ottimizzare le risorse e gestire i processi end-to-end. Nel 2017, l'azienda cercava una soluzione di gestione dell'assistenza sul campo basata su cloud per sostituire il macchinoso strumento che usava da 15 anni e i processi basati su carta e penna.

Dal 1926, LiftOne, azienda CTE (ex Carolina Tractor & Equipment Co.), è il principale fornitore di soluzioni per la movimentazione di materiali e la gestione del magazzino negli Stati Uniti sud-orientali. Con 18 concessionarie a servizio completo, LiftOne è un fornitore leader di apparecchiature per la movimentazione di materiali come muletti, cestelli elevatori, veicoli industriali e locotrattori di marchi di alto livello. I noleggi personalizzati, le parti, l'assistenza, la progettazione di magazzino e le soluzioni progettate per la gestione del magazzino di LiftOne consentono ai clienti in settori come produzione per automotive, legname, acciaio, distribuzione alimentare e altro ancora di ridurre al minimo i costi totali di proprietà e operativi.

Oggi, LiftOne si avvale della piattaforma di gestione dell'assistenza sul campo leader del settore di ServiceMax per offrire ai clienti un'esperienza di livello superiore. LiftOne sfrutta la potente base installata, la gestione degli ordini di lavoro, la programmazione, i contratti e le funzionalità di reporting di ServiceMax per migliorare l'esperienza dei tecnici, ridurre i ritardi e le imprecisioni nella fatturazione e favorire una maggiore fidelizzazione dei clienti.

Produttività delle risorse dei tecnici ottimizzata

Per LiftOne, l'area aziendale dell'assistenza è sempre stata un fattore di differenziazione competitiva. Con la sua crescita a livello organico e attraverso acquisizioni, l'azienda ha capito che sarebbe stato difficile espandersi senza una revisione del suo strumento di assistenza sul campo di 15 anni e dei processi cartacei di vecchia scuola. Il

ptc

SERVICEMAX
a ptc technology

sistema era difficile da insegnare e da migliorare e rendeva difficile estrarre le importanti informazioni che cercavano i clienti. Con i processi cartacei, i tecnici perdevano tempo prezioso a trasportare avanti e indietro la documentazione e non avevano modo di cercare la cronologia e le informazioni sulle risorse durante il lavoro.

"Molto spesso i nostri tecnici andavano alla cieca. Avevano poche possibilità di fare ricerche sul cliente, sui lavori di assistenza aperti o sul lavoro svolto sulle macchine prima del loro intervento", ha affermato Mark Drummond, Presidente e General Manager di LiftOne.

Nella ricerca di una soluzione per la gestione dell'assistenza sul campo, le priorità per LiftOne erano un'ottima esperienza per i tecnici e per il personale del back-office e la possibilità di distribuire una piattaforma mobile ai tecnici per l'accesso a informazioni essenziali sui clienti e l'utilizzo delle stesse.

Dopo aver esaminato quattro piattaforme diverse, il team di LiftOne ha individuato ServiceMax come fornitore in grado di risolvere i problemi associati all'esperienza di utenti e clienti e offrire la flessibilità necessaria per far crescere il business e innovare.

"ServiceMax era chiaramente la scelta migliore e ora, tre anni dopo, resta la soluzione migliore per la gestione dell'assistenza sul campo in un settore a elevato utilizzo di risorse come il nostro", ha dichiarato Elvis Clemetson, Chief Information Officer di LiftOne.

Ottimizzazione dell'efficienza con un processo digitale

Prima di passare a ServiceMax, i tecnici dedicavano molto tempo ad attività improduttive come scrivere su carta, rimanere in attesa, chiamare l'ufficio per le parti e spostarsi in modo non pertinente da e verso le sedi dei clienti. L'opprimente quantità di pratiche significava inoltre la perdita di controllo del lavoro in corso da parte dei tecnici, il che portava talvolta ad assegnare ore non contabilizzate a lavori interni quando in realtà venivano impiegate su un cliente.

> "Sei mesi dopo la distribuzione di ServiceMax, abbiamo registrato un'importante riduzione del chilometraggio dei veicoli grazie a un miglioramento nell'invio dei tecnici. Abbiamo inoltre riscontrato un passaggio delle ore di assistenza da clienti interni a clienti esterni grazie a un minore spreco di energie. In definitiva, ServiceMax è stato vantaggioso sia per i nostri tecnici sia per i nostri clienti. "
>
> **Mark Drummond, Presidente e General Manager, LiftOne**

>> Dati sul cliente in breve

SETTORE:
Movimentazione materiali

Dimensione:
750 dipendenti
400 tecnici

SEDE:
Charlotte, North Carolina

SITO WEB:
www.LiftOne.net

SERVICEMAX
a ptc technology

La distribuzione dell'app di assistenza sul campo ServiceMax ha permesso ai tecnici di gestire facilmente i loro ordini di lavoro da un dispositivo mobile. LiftOne sfrutta inoltre la console di invio di ServiceMax per consentire ai dispatcher di selezionare i tecnici dell'assistenza più qualificati per mantenere operative le apparecchiature dei clienti. Con questi aggiornamenti dei processi, i tecnici hanno dedicato molto più tempo alla riparazione delle apparecchiature dei clienti, aumentando la loro produttività (percentuale del tempo impiegato in attività produttive) al 90%.

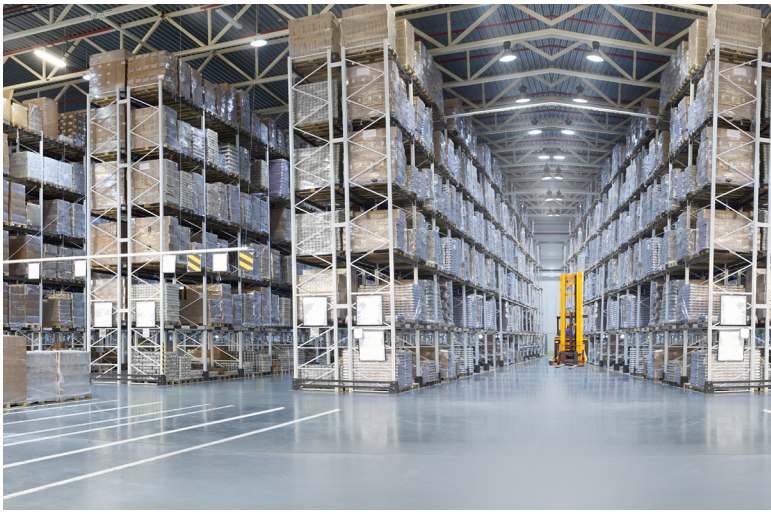
"Sei mesi dopo la distribuzione di ServiceMax, abbiamo registrato un'importante riduzione del chilometraggio dei veicoli grazie a un miglioramento nell'invio dei tecnici. Abbiamo inoltre riscontrato un passaggio delle ore di assistenza da clienti interni a clienti esterni grazie a un minore spreco di energie. In definitiva, ServiceMax è stato vantaggioso sia per i nostri tecnici sia per i nostri clienti", ha dichiarato Mark Drummond.

Un'altra sfida affrontata da LiftOne prima di passare a ServiceMax era il ritardo che riscontravano i clienti tra il momento in cui ricevevano una visita di assistenza e il momento in cui ricevevano la fattura effettiva. Questo ritardo rendeva difficile per i tecnici pianificare la giornata e per i clienti prevedere le spese associate all'assistenza e inoltre faceva loro mettere in discussione la validità di parte del lavoro. Per LiftOne, il reparto fatturazione operava sulla base di documenti cartacei, biglietti adesivi e conoscenza consolidata, il che determinava lunghi tempi di fatturazione e problemi di precisione nelle fatture. Questi problemi si amplificavano in caso di turnover dei dipendenti poiché le esigenze e le preferenze specifiche dei clienti non erano monitorate e registrate in modo adeguato. Con il sistema ServiceMax e la sua attenzione a Installed Base Management, il team LiftOne ha potuto semplificare i processi di fatturazione.

"Ogni mese ricevevamo commenti dai clienti su imprecisioni nelle fatture e ritardi. Era il nostro problema numero uno. Oggi, non è nemmeno tra i primi dieci", ha affermato Mark Drummond.

Risultati

- ↑ 10% Aumento del 10% delle ore di lavoro fatturate con lo stesso organico
- ↑ 90% Aumento della produttività dei tecnici al 90%
- ↑ 85% Aumento del Net Loyalty Score all'85%
- ↑ 80% Miglioramento delle riparazioni in giornata all'80%
- ↓ Riduzione del DSO e dei reclami associati alla fatturazione dei clienti



ptc

SERVICEMAX
a ptc technology

La visibilità sulle operazioni ha inoltre fornito a LiftOne accesso a metriche aziendali chiave come il tempo di riparazione, il tempo di risposta, i tempi di fatturazione e altro ancora. Con l'aiuto di queste metriche, il team direttivo può esaminare aree chiave e individuare gli ostacoli che influiscono sull'esperienza del cliente. "Con il vecchio sistema, non avremmo nemmeno il tipo di conversazioni che abbiamo ora", ha dichiarato Ryan Kraft, VP of Operations di LiftOne.

Utilizzo di AI e gestione materiali as-a-Service

In futuro, il team LiftOne prevede di utilizzare ulteriormente ServiceMax per apportare miglioramenti continui alla fatturazione, allo stoccaggio delle parti e ai processi di invio di tecnici, compiendo un importante passo verso la gestione proattiva dei clienti.

"Riteniamo che ci sia una grande opportunità nel continuare ad automatizzare processi prevalentemente manuali", ha affermato Ryan Kraft.

Inoltre, il team LiftOne mira a trasformare i dati forniti da ServiceMax in una visione operativa che consenta di fornire ai tecnici approfondimenti e informazioni ancora migliori rispondendo al contempo alle mutevoli aspettative dei clienti.

"I nostri clienti non vogliono essere responsabili esperti delle flotte, vogliono essere bravi in ciò che fanno e si aspettano che noi facciamo del nostro meglio per prevenire periodi di inattività non pianificati e gestire il loro costo dell'assistenza", ha dichiarato Mark Drummond. "I clienti desiderano una gestione dei materiali as-a-Service e la nostra capacità di essere all'avanguardia ci manterrà competitivi. ServiceMax è ciò che ci permetterà di offrire questo tipo di servizio e, insieme ai nostri tecnici leader del settore, ci consentirà di farlo meglio di chiunque altro."

Informazioni su ServiceMax

La mission di ServiceMax è aiutare i clienti a far girare il mondo con un software per la gestione dell'assistenza sul campo incentrata sulle risorse. In qualità di leader riconosciuto in questo ambito, ServiceMax offre app mobili e software basato su cloud che forniscono ai team dell'assistenza sul campo una visione completa delle risorse. Ottimizzando le operazioni dell'assistenza sul campo, i settori con apparecchiature di alto valore, complesse e mission-critical possono supportare una più rapida crescita e condurre attività più redditizie e incentrate sui risultati. Per ulteriori informazioni, visitate il sito www.servicemax.com.

> "ServiceMax era chiaramente la scelta migliore e ora, tre anni dopo, resta la soluzione migliore per la gestione dell'assistenza sul campo in un settore a elevato utilizzo di risorse come il nostro."
>
> **Elvis Clemetson, Chief Information Officer, LiftOne**

Informazioni su LiftOne

In LiftOne, ci impegniamo per essere il partner di fiducia dei nostri clienti. In quanto esperti del settore, conosciamo la movimentazione dei materiali e la gestione del magazzino in tutti i loro aspetti e per questo forniamo solo i migliori prodotti del settore supportati da parti di altissimo livello e da un'eccellente assistenza clienti. Il nostro team incentrato sui clienti instaura relazioni positive e durature, pensate per fornire un vantaggio competitivo ai nostri clienti. Le nostre soluzioni personalizzate, dalla gestione delle flotte ai noleggi fino ai sistemi di gestione progettata del magazzino, assicurano i più bassi costi totali di proprietà e operativi e consentono ai nostri clienti di dedicarsi alle loro attività fondamentali. Per ulteriori informazioni, visitate il sito www.liftone.net.