



Coordinamento più efficace, clienti soddisfatti, zero carta: in B2B la dematerializzazione porta all'eccellenza

B2B srl

Manutenzione impianti autolavaggio

Sito web:

www.b2bservice.org

L'IDEA IN BREVE

B2B è un'azienda specializzata nella manutenzione d'impianti di autolavaggio sul territorio nazionale. L'azienda aveva bisogno di uno strumento per monitorare gli spostamenti degli operatori e perfezionare il processo di gestione delle attività di manutenzione, controllando in tempo reale le risorse umane. Per farlo ha scelto Mobyx, un'applicazione per smartphone che consente, senza l'ausilio di badge e marcatempo, la timbratura virtuale quando un operatore effettua l'ingresso in un qualsiasi luogo di lavoro, sia esso uno stabilimento, un cantiere o una zona all'aperto. Integrando l'applicazione a un sistema gestionale ERP (anch'esso realizzato da Evolvex) e a «Rapportini Elettronici No Paper», l'azienda ha dematerializzato le timbrature e l'archiviazione dei rapporti d'intervento che prima venivano inviati su supporto cartaceo alla sede centrale. Oggi, dalla sede centrale, il responsabile può coordinare in maniera più efficace tutti gli interventi realizzati nel territorio.

L'ESIGENZA

L'esigenza per B2B Srl era quella di semplificare e rendere più efficiente la gestione delle risorse umane sul territorio, nonché digitalizzare le procedure di pianificazione e reportistica degli interventi effettuati in tutta Italia. Oggi l'azienda ha un operatore che, dalla sede, coordina tutti i punti di assistenza presenti sul territorio nazionale che devono materialmente eseguire gli interventi, gestendo in cloud documentazione e monitoraggio degli spostamenti delle risorse umane.

LA SOLUZIONE

La società si è rivolta a Evolvex, che ha implementato un gestionale ERP su cloud, accessibile a tutti i punti di assistenza sparsi sul territorio nazionale. Il passaggio successivo è stato quello di sostituire tutto il materiale cartaceo con l'applicazione studiata per la dematerializzazione dei rapporti d'intervento. Questo è stato possibile attraverso un software di firma grafometrica realizzato per tablet. In questa maniera oggi ogni operatore compila il proprio rapporto di lavoro su un tablet e chiede al cliente di apporre una firma che ha anche valore legale. Il rapporto viene visualizzato in tempo reale nella sede centrale. A completare il processo di controllo delle attività l'azienda ha attivato anche il servizio in SAAS Mobyx, l'applicazione che permette di pianificare gli interventi e di sapere in tempo reale dove si spostano gli operatori e gli interventi vengono eseguiti. «Quando un nostro tecnico si reca all'area di lavoro, per esempio, il gestionale visualizza un'icona che indica che l'intervento è in esecuzione. L'icona è visualizzata anche su un videowall, su cui è utilizzata una simbologia diversa a seconda del tipo di chiamata. In questa maniera l'azienda può gestire un numero di interventi sempre più elevato rispetto al passato», spiega Massimo Gigli, titolare dell'azienda.

IL CAMBIAMENTO

Per l'azienda è stata una semplificazione enorme, perché in passato bisognava gestire una grande mole di carta che veniva scansionata e inserita nel gestionale. Questa semplificazione ha permesso all'azienda di gestire un numero maggiore di operazioni. Lo strumento ha consentito al cliente e all'azienda di visualizzare in tempo reale l'immediata chiusura e comunicazione del rapporto di intervento e di avere un costante monitoraggio delle operazioni di manutenzione.



In poco meno di un anno sono aumentate di circa il venti per cento il numero delle chiamate e dei clienti. E questa innovazione ha permesso all'azienda di espandersi al settore dei distributori automatici e degli impianti di depurazione.

L'AZIENDA

La B2B Service è nata nel 2012 e si occupa principalmente di manutenzione degli impianti di autolavaggio. Si rivolge a grosse società petrolifere o a punti di vendita carburante che abbiano un autolavaggio. Opera in tutto territorio nazionale: nel 2014 conta 7 grossi clienti in tutta Italia, con un operatore impegnato in sede e 28 tecnici sparsi sul territorio. La società è nata dall'esperienza professionale di specialisti nel campo della consulenza, del service e della progettazione per impianti di autolavaggio.