



Evatic trimmer serviceprosessene hos Ninolab

Det svenske familieforetaket Ninolab ble etablert i 1965 og er forhandler av produkter innenfor laboratoriebransjen. Ninolabs forretningsidé er å utruste laboratorier med alt av basisutstyr. De er et av de største laboratorieforetakene på det svenske markedet.

Hovedkontoret ligger i Upplands Väsby, men det finnes også serviceavdelinger i Kungsbäcka og Lund. Ninolab samarbeider med eksterne servicepartnere for å alltid finnes nære kundene sine.

Ninolabs Utfordring

En bransje nært knyttet til lover og regler

Ninolab opererer i en industri som er nært knyttet til ulike myndighetspålagte lover og regler. Kravene er mange, og det må jevnlig utføres en rekke omfattende kontroller på kundenes apparater og utstyr. Hovedhensikten med slike kontrollene er delvis å undersøke om foretakene følger oppsatt regelverk og rutiner, samt å sørge for at forretningskritisk utstyr til enhver tid fungerer i henhold til disse forskriftene. Det er svært viktig for Ninolab å leve opp til de pålagte lovene og reglene for å kunne beholde sine lisenser og sikre fortsatt drift.

På midten av 2000-tallet skjedde det flere ting i bransjen som gjorde at Ninolab så et større behov for å differensiere seg fra andre, lignende aktører på markedet. Som differensieringsstrategi valgte Ninolab å sette fokus på serviceaspektet ved sine tjenester.

Et naturlig ledd i denne strategien var å optimalisere driften i Ninolabs serviceavdeling. Det ble derfor helt nødvendig å se seg om etter et servicesystem fra en ekstern leverandør - et system som effektivt kunne tilrettelegge for denne optimaliseringen. Nøkkelegenskaper som gjorde at valget falt på Evatic var blant annet systemets evne til å koble sammen og gjøre viktig informasjon om kunder og maskiner/utstyr søkbar og lett tilgjengelig.



Målet var også å gjøre Ninolabs mange servicebesøk mer effektive gjennom god planlegging og automatiske varslinger for periodisk vedlikehold.

"Muligheten for å minimere risiko for nedetid på vårt utstyr hos våre kunder gjennom planlagte årlige kontroller var én av funksjonene som virkelig fanget vår interesse for Evatic. Denne funksjonaliteten manglet vi fullstending tidligere"

Johan Almquist, Servicesjef hos Ninolab AB

Evatics løsning Konsulent-teamet

I samråd med konsulenter fra Evatic ble det gjennomført et forprosjekt hos Ninolab for å avdekke forbedringspotensialet i Ninolabs serviceprosesser. Det kom tydelig frem at Evatics muligheter for å lagre informasjon og dokumentasjon ville være hensiktsmessig i forhold til myndighetenes mange krav til denne bransjen.

Fokus ble også satt på hvordan Ninolab kunne heve servicenivået sitt betraktelig gjennom å bruke Evatic for planlegging og utføring av serviceoppdrag. Tilgjengeliggjøring av brukermanualer på Evatics mobile løsning for serviceingeniørene sikret at serviceingeniørene fulgte alle nødvendige prosedyrer. Dokumentasjon på utførte tester, kontroller eller service ble nå sendt direkte til kunden fra PDAen, samtidig som all informasjon om oppdraget ble sendt tilbake til hovedsystemet.

Raskere cash-flow med Evatic

Målet til Ninolabs serviceavdeling er å gi kundene muligheten til å fokusere på sin kjernevirksomhet. Årlige kontroller av utstyret minimerer risikoen for nedetid, og gir en økt sikkerhet for brukeren. Ved den årlige gjennomgangen utføres kontrollmålinger, kontroller av kritiske parametre, samt bytte av filtre og slitelidelser. I flere tilfeller finnes det pålegg fra myndighetene om at denne typen av service og vedlikehold *må* utføres for at produksjonskvaliteten skal kunne garanteres. Alle disse funksjonene blir nå ivaretatt av Evatic.

“Jobben registreres inn i det sentrale systemet der den planlegges og tildeles en tekniker som trådløst får inn jobben på sin Smartphone eller tablet pc med opplysninger om apparat, plassering, feilbeskrivelse samt hvem som skal kontaktes.”

Johan Almquist, Servicesjef hos Ninolab AB

Ettersom alt dokumenteres i Evatic og kundene signerer for utført oppdrag samtidig som jobben er utført, oppstår det sjeldent konflikter med utspring fakturagrunnlaget. Med Evatic kan kunden i praksis faktureres samme dag som oppdraget er utført, noe som har en heldig innvirkning på kontantstrømmen.



Utstyr som fungerer i henhold til forskriftene er uhyre viktig for en bedrift som Ninolab.

Service rapportering på web

Som en ekstraservice til Ninolabs kunder har det blitt satt opp en egen side på internetsiden til Ninolab hvor kundene selv kan gå inn og registrere sine serviceoppdrag. Dersom Ninolab i fremtiden skulle få behov for å frigjøre ressurser som per i dag brukes på å overføre slike henvedelser til Evatic, er Evatics kundewebløsning et godt alternativ. Denne modulen innebærer i praksis at Ninolabs kunder selv kan logge inn og rapportere feil på utstyr direkte i Evatic, uten noe mellomledd.

Flere muligheter

Ninolab tilbyr servicekontrakter på en rekke av utstyret de selger. Neste steg for Ninolab blir å ta i bruk Evatics kontraktsmodul. Med denne modulen kan man enkelt holde oversikt over alle sine serviceavtaler. Periodisk vedlikehold og gjentakende oppdrag kan settes opp helt automatisk basert på punktene i kontrakten. Denne modulen kan også lage automatisk fakturagrunnlag, i tillegg til å gi serviceingeniørene full kontroll over hvilke reservedeler o.l. som tilhører servicekontrakten og som dermed ikke skal faktureres kunden.

“Med hjelp av Evatic har vi trimmet serviceprosessene våre. Vi har nå en mer oppdatert lagersaldo, jevnere fordeling av arbeidet og vi er i stand til å gi kundene våre mye raskere respons enn tidligere. For våre kunder er dette ren merverdi - for oss er det ren effektivisering.”

Johan Almquist, Servicesjef hos Ninolab AB

Kort om installasjonen:

Kunde siden: 2006

Antall brukere: 20

Integrert med: GARP

Årlige kontroller av utstyr som er plassert ute hos sluttbruker minimerer risikoen for nedetid og gir en økt sikkerhet for brukeren. Med Evatic installert hos din bedrift får du tilgang til en rekke funksjonalitet som kan effektivisere driften av din serviceavdeling og gjøre dine serviceleveranser mer lønnsom.

Ta kontakt med oss på sales@evatic.com dersom du ønsker å vite hva Evatic kan gjøre for din bedrift.