

Leonardo Field Service Management

Jednotná platforma pro řízení servisních, instalačních a montážních procesů – od požadavku přes plánování práce v terénu až po uzavření zakázky a reporting.

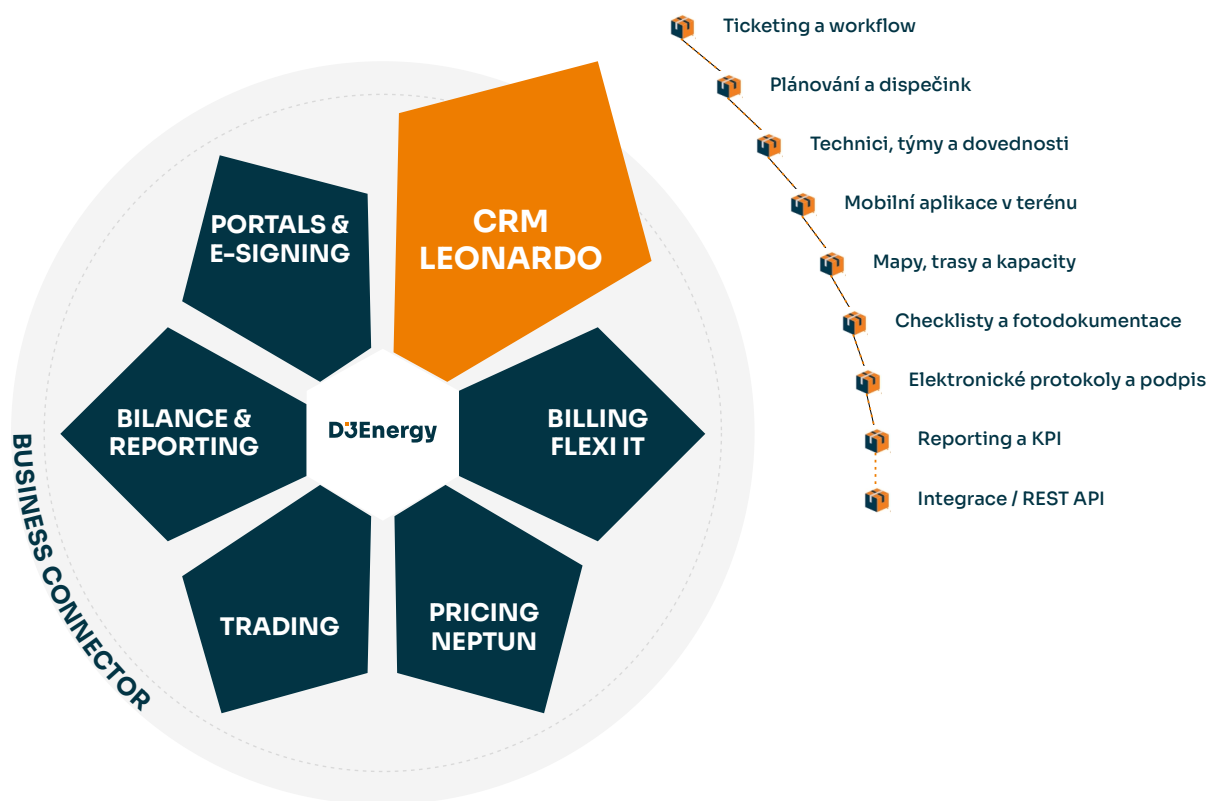
**Jeden proces,
jedna data,
jeden aktuální stav.**

Dispečer

Pracovník v terénu

Management

Leonardo FSM je součástí modulu **CRM Leonardo** platformy D3Energy (Business Connector, 6 modulů)



01

Intelligentní plánování

- automatické plánování dle SLA, priority a lokality
- skill a certifikační management
- mapy, GPS, optimalizace tras



02

Mobilní technik

- Android / iOS / responzivní web
- online i offline práce
- checklisty, foto, materiál a podpis



03

Ticketing & workflow

- servis, havárie, instalace, revize
- notifikace, eskalace a validace
- auditní stopa a role

Funkce podrobně



Plánování a dispečink

- Automatické plánování podle dostupnosti, skillů, lokality, vytížení, priority, typu zařízení, SLA a doby přejezdu.
- Manuální drag & drop plánování, mapové pohledy, filtrování ticketů a okamžité přeplánování.
- Monitoring zakázek, kapacit a kritických událostí v reálném čase.



Mobilní aplikace technika

- Detail zakázky, historie zásahů, GPS navigace, checklisty, materiál a fotodokumentace.
- Elektronické servisní protokoly a podpis zákazníka.
- Offline režim s lokálním uložením dat a následnou synchronizací.



Dokumenty a digitální podpis

- Generování PDF, verzování, archivace a vazba dokumentů na zákazníka i zakázku.
- D3Sign: SMS ověření, podpis více stran, elektronická počet, časové razítko a auditní stopa.



Ticketing a workflow

- Podpora servisu, havárií, reklamací, instalací, obhlídek, revizí, kontrol kvality a follow-up oprav.
- Konfigurovatelné stavy, notifikace, validace, povinné kroky, fotografie a schvalovací procesy.
- SLA scénáře, eskalace, role, oprávnění a procesní orchestrace.



Integrace a otevřená architektura

- Napojení na SAP CRM, SAP C4C, ERP, DMS, Power BI, zákaznické portály, middleware a API Gateway.
- REST API, obousměrná synchronizace, online aktualizace dat a event-driven integrace.
- Podpora interních i externích uživatelů, partnerů a subdodavatelů.



Reporting a KPI

- Dashboardy pro výkon techniků, SLA, produktivitu, regionální pokrytí, marné výjezdy a kvalitu.
- Exporty XLS/CSV, automatické reporty, analytické pohledy a OLAP reporting.
- Podklady pro fakturaci a controlling servisních týmů.



Vyšší produktivita

lepší využití techniků a více zásahů



Nižší náklady

kratší přejezdy a méně administrativy



Lepší SLA

rychlejší reakce a transparentní provoz



Digitalizace

méně papíru, online dokumentace a podpisy

Příklady využití

01

Servis a údržba technologií Energetika, průmysl, technická zařízení

Požadavek nebo porucha se zařadí podle priority a SLA. Systém pomůže vybrat vhodného technika podle dostupnosti, lokality a kvalifikace. Technik má v mobilu historii zařízení i checklist, na místě doplní materiál a fotografie a po zásahu vznikne servisní protokol. Dispečer i management vidí stav bez telefonického dohledávání.

Požadavek > Priorita & SLA > Technik > Výjezd > Protokol

02

Montážní a instalační zakázky Montáže, retail, vybavení provozoven, technologie

Z objednávky vznikne montážní zakázka s termínem, týmem a vozidlem. Montéři dostanou zadání do mobilní aplikace, na místě potvrdí skutečně dodané a instalované položky, evidují vratky a fotodokumentaci a zákazník podepíše předání elektronicky. Výstupy jsou okamžitě dostupné v centrálním systému.

Objednávka > Termín & tým > Mobilní zadání > Realizace > Předání

03

Revize a preventivní péče Energetika, facility, utility, servisní organizace

Pravidelná revize se naplánuje podle termínu, lokality a požadované kvalifikace. Pracovník provede kontrolu podle povinného checklistu, přiloží dokumenty a zaznamená výsledek. Pokud je potřeba oprava, systém naváže další úkol; management má přehled o splněných, čekajících i problémových revizích.

Plán revize > Kvalifikace > Checklist > Výsledek > Follow-up



Chcete podobné řešení?

Michaela Krištofiková

Obchodní manažer

+420 604 694 335 | Michaela.Kristofikova@seyfor.com

D3Energy | Seyfor

Informační systém **pro energetiku**

d3energy.cz