



“ Allting har snabbats upp hos oss och det innebär ju bara fördelar ”

Jimmy Svedan, Managing director, CTS Nordic

Sverigeledande inom service av biljettautomater

Behövde strama upp rutinerna och komma tillrätta med onödig tidsförlust

Företaget

CTS Nordic är ett svenskt dotterbolag till det multinationella företaget Cubic Transportation System. Svenska huvudkontoret ligger i Malmö och företagets uppgift är att utföra service, reparationer och underhåll av biljettmaskiner. Kunderna är länstrafikbolagen i fem län i södra Sverige, bland annat Skånetrafiken, Hallandstrafiken och Länstrafiken i Kronoberg. Företaget har 23 anställda varav de flesta är servicetekniker.

Alla servicetekniker på CTS Nordic har en egen bil som de får utnyttja även på fritiden. I varje bil sitter TomTom Fleet Management System med kommunikationsverktyg, färdskrivare och arbetslogg. Den har kommit att utgöra en väsentlig del av de anställdas arbetsrutiner och har betytt mycket för företaget, både ur lönsamhetssynpunkt och arbetsmiljösynpunkt.

Utmaningen

Länstrafikens bussbolag har många biljettautomater över en stor yta i hela länet och underhållsbehovet av dessa kan komma plötsligt och behöver ofta åtgärdas på kort tid. Att lägga ut körscheman har varit en väsentlig del av CTS Nordics administrativa börda och har tagit mycket tid och resurser. Den stora utmaningen har varit att planera rutterna så att rätt serviceteknikerna kommer till rätt plats i rätt tid. Dessvärre har detta arbete många gånger varit förgäves. De scheman som planerades på morgonen brukade inte hålla längre än några timmar. Därefter måste omplaneringar, omdirigeringar och telefonsamtal till serviceteknikerna göras, vilket tar både tid och resurser. Ytterligare ett problem som CTS Nordic brottades med var rutinerna för att dokumentera arbetet. Serviceteknikerna hade på sina axlar att skriva ned allt de gjorde under sina uttryckningar. Det innebar mycket lösa papper med information som sedan skulle överföras i datasystemet för dokumentation. CTS Nordic hade därför ett stort behov av ett smidigare arbetsflöde och bättre kommunikation med serviceteknikerna. De sökte en teknisk lösning som både kunde fungera som en kommunikationsplattform gentemot de kringresande teknikerna samt vara ett fullödigt system för arbetsdokumentation.



VOICE OF THE CUSTOMER

All kommunikation
och dokumentation
sker via TomTom Fleet
Management System

Vi har blivit av med en
massa pappersarbete
och vi har möjlighet att
kommunicera i realtid
med våra medarbetare

Lösningen

För CTS Nordic hette lösningen TomTom Fleet Management System. Malin Walett är den administratör som fördelar uppdragen till serviceteknikerna och fungerar som spindeln i nätet på CTS Nordic. Sedan TomTom Fleet Management System installerades i alla bilar och på kontoret har hon upplevt en enorm förbättring av rutinerna på hela företaget.

– I princip sker all vår kommunikation och dokumentation med hjälp av TomTom Fleet Management System. Alla tekniker har varsin TomTom-enhet i sin bil. Genom den tar de emot sin arbetsorder och får sin färdbeskrivning av mig. Sedan loggas allt de gör under det aktuella uppdraget. Teknikerna dokumenterar sitt arbete i loggen och uppgifterna sparas i systemet tillsammans med alla andra data som samlas in automatiskt, säger Malin Walett.

Malin berättar också om den stora fördel de ser i att man nu har koll på var alla bilar befinner sig i nuläget. Därmed har företaget möjlighet att snabbt plocka in den bil som ligger närmast det aktuella servicearbetet. På så sätt slipper man onödiga körningar eller dubbelbokningar. Kommunikationen med teknikerna sker smidigt via en sms-funktion i TomTom-systemet.

– Med snabba textmeddelanden via TomTom Fleet Management System slipper man onödig samtalstid i telefonen. Allt detta sparar mycket tid för oss. För mig personligen har det inneburit en enorm lättnad och jag hinner mycket mer av mina väsentliga arbetsuppgifter, säger Malin Walett.

Ytterligare en administrativ fördel är att man snabbt kan få ut körjournalerna. Där kan man se alla data in i minsta detalj – var man har kört och med vilken hastighet och vid vilka tidpunkter man har varit vid vissa ställen.

Även serviceteknikerna själva tycker att systemet har inneburit många fördelar i deras arbetsvardag. I början var några skeptiska och kände sig övervakade. Men de positiva aspekterna har visat sig överväga även för dem.

– Teknikerna har möjlighet att utgå hemifrån när de börjar sin arbetsdag, eftersom vi så smidigt se när de börjar jobba. De behöver inte ta några onödiga omvägar förbi kontoret längre. Dessutom har även deras administrativa arbete minskat eftersom de rapporterar direkt in i systemet i stället för att registrera allt i lösa papper för att sedan mata in uppgifterna i systemet, säger Malin Walett.

Jimmy Svedman är vd på CTS Nordic och tycker att TomToms Fleet Management System har bidragit till en lång rad förbättringar även ur ledningsperspektiv.

– Allting har snabbats upp hos oss och det innebär ju bara fördelar. Vi slipper en massa pappersarbete och vi har möjlighet att kommunicera i realtid med våra medarbetare.

En annan fördel som Jimmy Svedman ser är den stora kundnytta som systemet innebär.

– Det är en stor fördel att vi kan ge våra kunders sekundsnabba svar på de frågeställningar de har.

Men Jimmy Svedman upplever att den stora vinsten är den interna ärendehantering. Nu kan man lägga arbetsordrarna i realtid när jobben uppkommer.

– Naturligtvis har även vår bränsleförbrukning gått ner markant, även om vi inte har exakta siffror på detta. Vi ser tydligt hur vi har färre rutter och behöver åka kortare sträckor än tidigare och detta påverkar bränsleförbrukningen mycket. Kort och gott så har vi en jämnare arbetsbelastning och ett smidigare flöde, säger Jimmy Svedman.



Let's drive business®

www.tomtom.com/business