

软件

# 通过软件 迅速找到合适的维修技术人员

如果一台机器生产时有停机的危险，不能浪费时间，一个新软件可以帮助您快速找到能够修复故障的最佳维护人员。

文 | Manuel Grenacher



更多精彩内容请扫描二维码

首先是金属响声，之后突然静默，警示灯开始闪烁，员工匆忙奔走，这是机器在生产过程中意外停机时的场景，对每个企业来说这都是最坏的情况，但比设备本身损坏更严重的却是纽带断裂及其后续成本，无法再为客户提供货源，他们也陷入停产，整个供应链瘫痪。

很快损失便高达数百万美元，客户的信任也随之丧失，因此当生产机器发生故障时，每一秒钟都很宝贵。但在这种紧急情况下给谁打电话呢？按照惯例，保养、服务和维修订单的协调是一个耗时且容易出错的过程，通常派遣技术人员的过程是与剪贴板、复写表格以及杂乱无章的便签联系在一起的。

SAP Crowd Service 这样的先进软件提供了一种解决方案，它是 SAP-Field-Service-Management (FSM) 解决方案的一部分。它使制造企业能够从备用专家库中找到能够尽快修复机器故障的维修技术人员。其工作方式如下：“Crowd”是经过认证的维护人员目录，该目录通过 FSM 与服务商和



出现机器故障时，正确的建议很珍贵，新软件可以帮您找到合适的维修技术人员

客户相连，其中包括企业自己的员工、合作伙伴、供应商和自由职业者。

该软件为您提供了所有选择，既可以自行选择外勤技术人员也可以接受分配，与平台的对话通过技术人员的移动设备完成，这些设备上安装了现场服务管理应用程序。管理和协调维修订单时，Crowd Service

能够为自己拥有维修服务的维修服务提供商或机器制造商提供支持，该系统使他们能够通过综合平台实时查找可用的外勤员工，从而为最终客户优化了工作分配质量，缩短了客户的等待时间，并为定制服务打下基础，此外这样做还有助于避开服务瓶颈。



借助 FSM 应用程序, SAP Crowd Service 的技术服务人员可以直接在手机上接收工作订单

了是否靠近客户, 根据现有数据还可以精确预测其工作时间, 这使 Bühler 能够迅速灵活地满足突发的计划外需求。Benlink 服务平台还可以作为宝贵的培训和信息工具: 通过这一应用程序和视频, 技术人员能够在需要时现场获得有关机器维修和保养的详细说明, 为尽快修复无法预见的机器故障提供了理想条件。MM

## 通过实例 介绍 FSM 的使用

该系统实际上是这样工作的: 一旦用户向制造商报告其机器损坏后, 就会建立完善的过程链。借助 Crowd Service 可以在自己的企业中或网络上实时找到可用的技术人员, 与此同时 SMS 会通知客户服务技术人员何时到达, 这些数字化流程有助于更加迅速、高效地处理服务订单, 更多优点如下:

- 提高客户忠诚度;
- 降低错误风险;
- 更有效的时间管理;
- 增加成本透明度和销售额;
- 建立密切的伙伴关系以及;
- 改善工作氛围。

机器制造商 Bühler 与服务提供商 Benlink 一起为英国客户提供了基于 SAP Crowd Service 的 24 h 服务, 这使其实际应用模式更加清晰。Bühler 团队长期以来一直面临需要立即处理大量维修请求的巨大挑战, 通过与 Benlink 的额外合作, 这家机械工程公司现在能够快速而高效地处理客户的突发问题。

网络的详细程度特别有价值, 它不仅在选择技术人员时考虑到专有技术, 而且还考虑



## EMpro II 多功能电能表



菲尼克斯电气

只需简单三步即可实现能量管理。  
设置通信接口, 选择电网类型, 配置测量输入: EMpro 能量测量设备可在几分钟内完成配置并集成到网络中。由于直接连接独立于制造商的电流传感器, 可节省布线成本, 并实现面向应用的 Web 服务器和设备功能。

- 丰富的通讯接口
- 支持快速向导, 配置便捷
- 可通过标准罗氏线圈接入
- 故障状态屏幕颜色切换
- 支持配置文件快速下装
- 支持密码保护及接口关闭

更多信息请访问 [www.phoenixcontact.com.cn](http://www.phoenixcontact.com.cn), 或致电技术热线 400-828-1555

IF-2019-06  
© PHOENIX CONTACT 2019

PHOENIX  
CONTACT  
INSPIRING INNOVATIONS

广告