



# Jak **elektroniczne** **protokoły** rewolucjonizują pracę firm serwisowych?

Dowiedz się, jak firma FAMUR usprawniła swoje procesy dzięki elektronicznym protokołom.



Podpis klienta

Kowalska

ZAPISZ

Ostatnie lata to czas intensywnej cyfryzacji. Coraz więcej spraw załatwiamy online, na komputerach, tabletach, czy smartfonach – i coraz więcej spraw CHCEMY załatwiać w ten sposób, bo tak jest po prostu szybciej i wygodniej. To samo dotyczy sposobu, w jaki pracujemy, zarówno wewnątrz, w zespołach, jak i z klientami. Aby działać efektywniej i sprawniej, wiele zadań wykonujemy w formie elektronicznej: jak planowanie grafiku, dokonywanie rozliczeń, czy – na czym skupimy się dziś – prowadzenie dokumentacji.

Czasy stert papierów i opastych segregatorów odchodzą już w niepamięć, ustępując miejsca elektronicznym dokumentom, które prześcigają swoich poprzedników na każdym możliwym polu. Elektroniczne dokumenty nie gubią się (zakładając się, że dokumentacja prowadzona jest we właściwy sposób), nie padają ofiarą wylanej kawy, nie gniotą ani nie drą. Pracownicy nie muszą martwić się o to, że zapomną ich z biura jadąc w teren, a jeśli nawet ktoś pomyli się przy wypisywaniu – szybko poprawi co trzeba bez kreślenia czy wypełniania kolejnego druku od nowa.

To właśnie dlatego coraz więcej firm z naszego sektora decyduje się na wprowadzenie elektronicznych protokołów. Takie rozwiązanie nie tylko ułatwia, usprawnia i porządkuje ich pracę, ale jednocześnie pozwala budować profesjonalny wizerunek w oczach klientów i dostarczać im lepszą jakość obsługi.

W tym e-booku przyjrzymy się jednej z takich historii sukcesu.



# Wdrożenie Locatick w FAMUR — jak to wszystko się zaczęło?

Jedną z firm, która już od kilku lat z powodzeniem korzysta z elektronicznych protokołów — a także wielu innych elektronicznych rozwiązań usprawniających codzienną pracę firmy — jest FAMUR.

**FAMUR** to wiodący producent i dostawca zaawansowanych rozwiązań technologicznych dla sektora górnictwa oraz innych branż wymagających specjalistycznej infrastruktury. Firma specjalizuje się w produkcji maszyn i sprzętu niezbędnego do wydobywania węgla i innych surowców, oferując także kompleksową obsługę serwisową i wsparcie technologiczne na każdym etapie eksploatacji. Dzięki bogatej tradycji innowacji i ciągłemu dążeniu do doskonałości, FAMUR jest cenionym partnerem w polskim i międzynarodowym przemyśle górniczym.

W 2020 roku FAMUR zdecydował się na wdrożenie Locatick, gdzie wśród kompleksowych narzędzi do planowania, weryfikowania i rozliczania pracy, mają do dyspozycji również moduł do elektronicznych protokołów.

Jak ta zmiana wpłynęła na firmę, pracę całego zespołu i relacje z klientami? O tym wszystkim i jeszcze

kilku niezwykle ciekawych tematach wokół elektronicznych protokołów, rozmawiali Sławomir Stolarski, CEO Locatick oraz Łukasz Szweter, Dyrektor Serwisu Turbin Wiatrowych w FAMUR. Przeczytaj ich rozmowę!

## Kilka liczb...

Ponad

**3 lata**

pracy na systemie

Ponad

**8000**

zrealizowanych zadań

Ponad

**500**

obsługiwanych  
urzędzeń

Ponad

**150**

pracowników  
pracujących na  
systemie

Ponad

**18 000**

wygenerowanych protokołów

# Nasi rozmówcy



**Sławomir Stolarski**

Locatick

Współzałożyciel Locatick, aplikacji do planowania, weryfikowania i rozliczania zadań w terenie. Posiada bogate doświadczenie korporacyjne w UPM w Finlandii i Niemczech. MBA z SAMK i magister stosunków międzynarodowych z UJ. Specjalista w zarządzaniu zmianą, transformacji cyfrowej i strategii biznesowej.



**Łukasz Szweter**

FAMUR

Dyrektor Serwisu Turbin Wiatrowych w FAMUR z prawie 19-letnim doświadczeniem. Specjalista w instalacji, konserwacji i zarządzaniu serwisem. Magister Zarządzania (UE Katowice), Inżynier Górnictwa (Politechnika Śląska). Kluczowe umiejętności: zarządzanie zespołem, górnictwo, elektryka.



**1** Jak pracuje się z organizacjami konserwatywnymi, jak np. kopalnie? Jak tacy klienci reagowali na nowe rozwiązania?

Wbrew pozorom te organizacje, z którymi pracujemy, były gotowe, żeby przyjąć nowe rozwiązania. Nawet podpowiadały, co chciałyby dostać w elektronicznych protokołach, aby te raporty były dla nich kompletne!

**2** A co z obawami dotyczącymi przekazywania klientowi informacji na bieżąco, np. gdzie i kiedy pojawił się serwisan lub z wysyłaniem protokołu zaraz po zakończonym zleceniu? Czy nie było obaw związanych z jakością pracy technika, która automatycznie będzie widoczna dla klienta?

Zawsze dążyliśmy do tego, aby klient czuł i wiedział, co robimy. Sam protokół to dokument, który pozwala na optymalne rozliczenie się z klientem. Ta transparentność zlecenia działa w dwie strony, korzyści muszą też płynąć w dwie strony – możemy odnieść sukces tylko wtedy, kiedy dwie strony widzą w tym jakieś korzyści.

**3** Czy przejście z papierowych protokołów na elektroniczne było długim procesem?

Przeszliśmy ten proces dość gładko, dzięki temu, że narzędzie jest elastyczne. Protokoły są skrojone pod

nas. Ta pełna elastyczność dała i nam i naszym klientom dokładnie to, czego oczekujemy. Nie mieliśmy nadbudowanych parametrów, tylko takie, które były nam potrzebne, co, zarówno u klienta, jak i u nas, spotkało się dużą aprobatą, ponieważ doskonale spełniało nasze potrzeby.

## **4 Jak klienci zareagowali na widok elektronicznego protokołu?**

Najczęstsze obawy były wtedy, kiedy ten protokół miał dotrzeć. Protokoły wysyłamy pocztą elektroniczną i zdarzały się sytuacje, kiedy technik nie mógł wyjść z biura, dopóki protokół nie dotrze na maila. Na początku te obawy były uzasadnione, nasi klienci nie byli na to gotowi, ale teraz klienci już wiedzą, że ten protokół przyjdzie, będzie dobrej jakości, będą wypełnione wszystkie pola, które są wymagane. Początki były trudne, ale korzyści pokazały, że warto było zainwestować środki, czas na spotkania z klientami, przekazywanie informacji i pokazanie im, jak możemy w przyszłości działać.

## **5 Co dla was było najtrudniejsze we wdrożeniu elektronicznego obiegu dokumentacji, jakim są elektroniczne protokoły?**

Najtrudniejszy był dla nas element cierpliwości. Kupujemy narzędzie, które jest gotowe i chcielibyśmy

od razu w pełni je wykorzystać. Ale w praktyce potrzeba trochę czasu i cierpliwości. Trzeba dostosować sobie wszystkie elementy i parametry tego narzędzia, aby jego działanie było dobrze przystosowane do naszych potrzeb i przynosiło nam korzyści. Nie należy wprowadzać nic na hip hip hura, tylko włożyć w to nieco cierpliwości, dobrze przemyśleć wszystkie aspekty i podejść do tego jak do procesu, przez który trzeba krok po kroku przejść, żeby na końcu dostać kompletne, dobrze zoptymalizowane narzędzie do serwisu.

**Najczęściej kierownicy serwisu są odpowiedzialni za wdrożenie aplikacji w swojej firmie. Co było dla Ciebie najtrudniejsze i co mógłbyś poradzić kierownikom serwisu, którzy zajmują się procesem wdrażania. Wiemy, że w serwisie nigdy nie ma na takie działania dobrego momentu.**

To prawda, że kiedy zadania bieżące nas przytłaczają, trudno jest znaleźć dobry moment. Ale warto zainwestować trochę czasu, a przede wszystkim znaleźć partnera, który dobrze zrozumie nasze potrzeby. My spisaliśmy nasze potrzeby skrupulatnie, aby dokładnie pokazać czego oczekujemy. Wymagało to trochę czasu koniec końców okazało się, że ta cierpliwość i kroki, przez które przeszliśmy, były potrzebne i miały sens.



## Jeżeli miałbyś podać korzyści z wdrożenia aplikacji dla firmy, dla Ciebie jako kierownika serwisu, to jakie korzyści przychodzą Ci pierwsze do głowy?

Jest ich sporo, ale powinniśmy zacząć od tego, że zrobiliśmy krok wizerunkowy, jeśli chodzi o nasz serwis.

Po pierwsze, pojawiliśmy się u naszych klientów z tabletami, doskonale przygotowani do realizacji zadania i bardzo dobrego rejestrowania efektów tej realizacji.

Ponadto, organizujemy dzisiaj pracę w sposób uporządkowany, możemy przydzielać zadania pracownikom, którzy są gotowi, są dostępni do realizacji danego zadania.

Funkcja protokołów i samo tworzenie ich w narzędziu jest bardzo elastyczne, więc bez trudu jesteśmy w stanie przygotowywać sobie protokoły dostosowane do różnych zadań. Jesteśmy w stanie rozbudować w protokole pola, przydzielić je lub usunąć te, które nie będą potrzebne. Jeśli chodzi o koszty, można to sobie łatwo przeliczyć: 18 000 protokołów, które dzisiaj piszemy cyfrowo, kiedyś pisaliśmy ręcznie. Papier może się zniszczyć, charakter pisma może być trudno czytelny, no i każdy popełnia błędy. Dzisiaj mamy wymagalność pól w systemie, więc możemy narzucić swoim pracownikom, które pola muszą wypełnić, a które są do wypełnienia dobrowolnego. Serwisujemy maszyny na całym świecie, więc szybkość przepływu informacji i czas dostarczenia protokołu do nas zaraz po realizacji daje pełną przejrzystość naszych działań i możliwość szybkiego podjęcia kolejnych kroków w przyszłości.

## 8 Czy przepisywanie papierowych protokołów w celu rozliczenia jest dużym wyzwaniem dla organizacji?

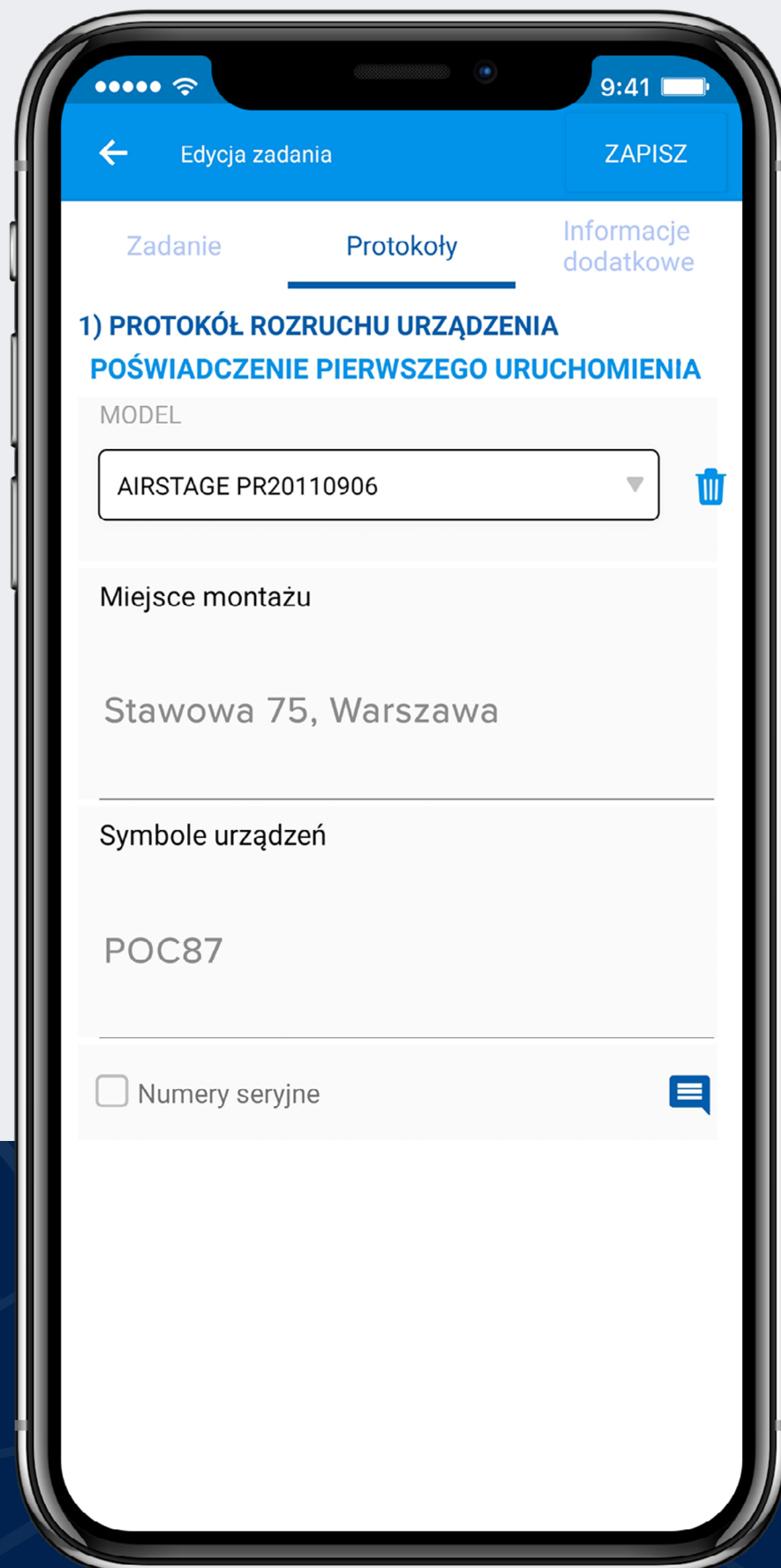
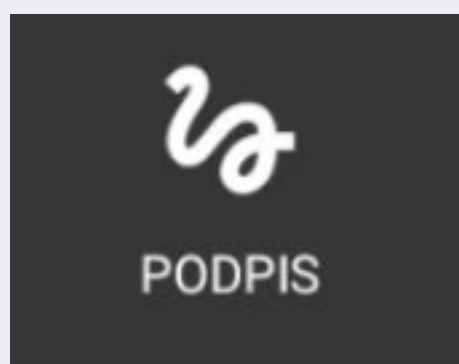
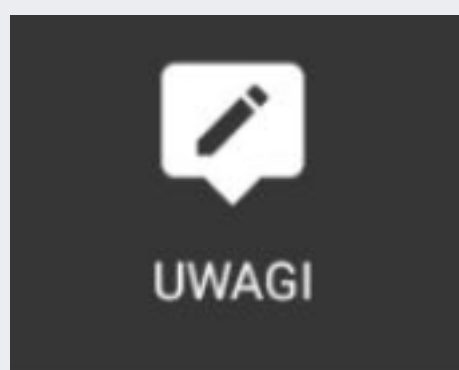
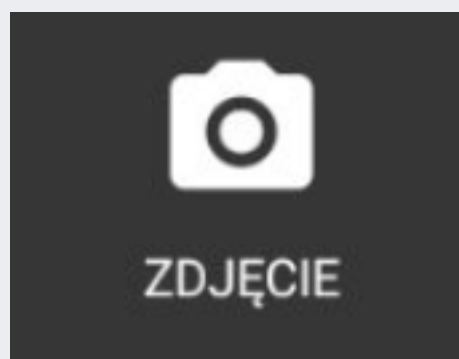
Tak, ktoś go musi odczytać, czyli pojawia się ten problem z charakterem pisma, o którym wspomniałem wcześniej. Dzisiaj protokoły spływają płynnie, pracownik nie musi nawet wracać do firmy, aby je przekazać. Protokoły spływają do Działu Administracji, do Działu Fakturowania, jak również do innych części organizacji, choćby do Działu Konstrukcyjnego, który wyciąga odpowiednie wnioski, czy do Działu Reklamacji, jeśli zajdzie taka potrzeba. Papierowe protokoły ograniczają przepływ informacji, w cyfrowych protokołach możemy załączyć zdjęcie, co nie zawsze w przypadku papierowych protokołów można opisać. Możemy też dołączyć schematy, dodatkową dokumentację – to również stanowi odpowiedź dla naszych serwisantów, którzy mają łatwy dostęp do tej dokumentacji.

## 9 Jak zacząć korzystanie z aplikacji?

Przede wszystkim należy zidentyfikować potrzeby klientów. Niezależnie o tego, czy mówimy o branży górniczej, pomp ciepła, czy o branży OZE, te potrzeby serwisowania są dość zbliżone. Mamy protokoły, mamy klienta, mamy organizacje. Nam udało się spisać nasze potrzeby i trafiliśmy na partnera, który wpisał się elastycznie w to, czego oczekiwaliśmy. Zawsze trudno jest zacząć, boimy się zmian, nie wszyscy są przekonani do tego, ale ten system możemy sobie skalować, możemy



rozpocząć od paru pracowników, a potem go rozbudowywać. My zaczynaliśmy od jednego protokołu, dzisiaj tych protokołów mamy około 100 w systemie na różne zadania, dla różnych grup produktu, dla różnych pracowników, którzy świadczą różne usługi.



Wypróbuj elektroniczne protokoły i inne funkcje systemu Locatick **za DARMO** przez 14 dni!

Wypróbuj za darmo

## 10 Czy takie wdrożenie ma sens dla mniejszej organizacji?

Uważam, że tak. My całe wdrożenie podzieliliśmy na etapy. Nasz serwis serwisuje różne grupy produktowe, więc są to różni pracownicy, podzieleni na małe ekipy, które zajmują się daną grupą. Zaczęliśmy od małej grupy pracowników, którzy zaczęli wykonywać serwisy z wykorzystaniem aplikacji. Pozostali zaczęli pytać, jak to jest, jak to działa – i tak, krok po kroku, zaczęliśmy rozbudowywać wykorzystanie aplikacji o pozostałe grupy, aż doszliśmy do 150 osób. Dzisiaj prowadzimy takie działania kolejny raz, ponieważ wprowadzamy aplikację dla paru osób, które serwisują u nas turbiny wiatrowe. To serwis, który dopiero budujemy, ale chcemy rosnąć i rozwijać go, więc na pewno będziemy korzystać z aplikacji.

## 11 Co z osobami, które są starsze, nie do końca przyzwyczajone do korzystania z aplikacji?

Obawialiśmy się, że może być trudno tym doświadczonym, starszym pracownikom skoczyć w ten tryb cyfryzacji serwisu. Trochę za waszą poradą zaczęliśmy wdrożenie od tych młodszych pracowników, ale okazało się, że niepotrzebnie się obawialiśmy. Starsi pracownicy, którzy podpatrywali młodszych w trakcie testów aplikacji, powiedzieli, że też chcą uczestniczyć w testach.



Dzisiaj wszyscy nasi pracownicy – zarówno ci, którzy są w wieku przedemerytalnym, jak i ci, którzy mają kilkumiesięczne doświadczenie – korzystają z aplikacji bez problemu. Widzą w niej same korzyści, widzą tę elastyczność systemu, swobodę pisania protokołu, jaką daje system – np. to, że możemy pisać na tablecie, na klawiaturze, czy nawet głosowo. Nie było problemu z tym, żeby i starsi i młodszy pracownicy przekonali się do działania systemu.

Podeszliśmy do całego wdrożenia dosyć elastycznie, nigdy nie daliśmy konkretnej daty, kiedy mamy przejść na protokoły cyfrowe – chcieliśmy, aby to sami pracownicy zgłosili nam gotowość do zmian. Każdy pracownik był wyposażony w sprzęt, aby móc go w każdej chwili przetestować.

Fajnym rozwiązaniem jest możliwość przetestowania systemu, tworzenia zadań testowych, które pracownik w każdej chwili może przeprocesować. Dzięki tej elastyczności i swobodzie danej pracownikom, dzisiaj w 100% pracujemy na protokołach cyfrowych. Kiedyś przyszedł jeden pracownik i zapytał: “Dlaczego ja jeszcze nie mogę pisać protokołów cyfrowych, a tamci już piszą?”. Był to etap wdrożenia, więc ja z uśmiechem na ustach przydzieliłem temu pracownikowi sprzęt, zrobiliśmy mu krótkie przeszkolenie i w kolejnym dniu powstał już jego pierwszy cyfrowy protokół.

## **Czy w aplikacji można rejestrować urządzenia do serwisu różnych producentów?**

Tak. Wdrażając system w FAMUR rozpoczęliśmy od serwisowania naszych urządzeń czyli jednego producenta, ale dzisiaj, w przypadku turbin wiatrowych, serwisujemy też urządzenia naszych klientów. Spotykamy się z różnymi producentami. System daje możliwość elastycznego dodawania różnych producentów, dodatkowo dodajemy protokoły do danej grupy urządzeń danego producenta, co pozwala na bardzo elastyczne zarządzanie pracami.

## **Aplikacja daje możliwość lokalizowania z poziomu telefonu komórkowego. Czy wam ta lokalizacja z aplikacji wystarcza, czy używacie jeszcze dodatkowych urządzeń GPS?**

GPS używaliśmy w samochodach jeszcze przed korzystaniem z aplikacji Locatick i nadal go używamy. Póki co z lokalizowania w aplikacji nie korzystamy, ale skłaniaamy się do tego, ponieważ nasz rynek się rozszerza. Jeśli chodzi o turbiny wiatrowe, nasi klienci są rozsiani po całej Europie – tutaj jesteśmy przed wdrożeniem tego rozwiązania, ale już po sprawdzeniu jego funkcjonalności.



**Czy dany raport z wykonanego zadania może tworzyć kilka osób? Na tej zasadzie, że tworzenie raportu rozpoczyna jeden pracownik i przekazuje go do następnego w celu uzupełnienia informacji?**

Tak. Mamy ekipy najczęściej złożone z dwóch osób, elektryka i mechanika, które realizują zadania właśnie w ten sposób. Jedna osoba uzupełnia raport o swoją część zadania, następnie kolejny pracownik edytuje zadanie, dołączając swoje protokoły. Taki kompletny raport zostaje przedstawiony klientowi do podpisu.

**To już wszystkie pytania, jakie przygotowałem na nasze dzisiejsze spotkanie. Łukasz, ogromne dzięki za podzielenie się doświadczeniami z wdrożenia Locatick i elektronicznych protokołów w FAMUR. Mam nadzieję, że ta wiedza pomoże innym biznesom, które przygotowują się do przejścia na nowoczesne narzędzia, a nasza współpraca będzie nieustannie satysfakcjonująca i owocna.**

Dziękuję!

Mamy nadzieję, że nasza rozmowa dała Ci lepsze wyobrażenie o tym, jak realnie wygląda wdrożenie systemu Locatick i elektronicznych protokołów w organizacji. Jeśli chcesz wypróbować system w swojej firmie lub masz dodatkowe pytania, nie wahaj się – skontaktuj się z nami już teraz! Jesteśmy tu dla Ciebie.

Zapraszamy do kontaktu:

+48 531 237 175 | [karolina.tuniewicz@locatick.com](mailto:karolina.tuniewicz@locatick.com)

**Wypróbuj elektroniczne protokoły  
i inne funkcje systemu Locatick  
za **DARMO** przez 14 dni!**

**Wypróbuj za darmo**





Dołącz do grona zadowolonych klientów:

