

eManut X3 ajuda a Troy Design & Manufacturing a melhorar a Satisfação dos Clientes

Histórico

O escritório central da Troy Design & Manufacturing (TDM), está localizado em Redford, Michigan, e a mesma foi fundada no início dos anos 80 como empresa de engenharia em estamparia e fornecedora de placas de metal. Após a aquisição pela Ford Motor Company em 1999, ela passou a participar de todas as fases de desenvolvimento de veículos, incluindo projeto e fabricação de protótipos automotivos de alta qualidade e estamparia. Além da sede principal, a TDM tem mais três operações em Michigan e Illinois.

Desafio

Antes da implantação do eManut X3, a TDM estava gerenciando a manutenção através de dois sistemas e com muito papel; um gerava as MPs (MP2), e outro gerenciava as solicitações de serviços. O departamento de TI da TDM foi solicitado a encontrar um único sistema que fosse fácil de usar, sem o uso de papel e compatível com aplicações móveis. O eManut X3 foi implantado em Fevereiro de 2012 e os times de Facilidades e TI não perderam tempo em colocar o sistema para rodar.

"Tudo é muito visível. Esta é uma das grandes coisas sobre o eManut X3. A utilização dos relatórios nos ajudou a melhor gerir a manutenção em 4 localidades, e tornou o processo de auditoria e certificação menos penoso."

Bill Geal, Instalações Gerente

Implementação

A TDM iniciou a implantação com a migração dos dados do MP2 e do sistema anterior de solicitações incluindo ativos, MPs e histórico de ordem de serviço. Smart phones foram adquiridos para todos técnicos de manutenção para acessar o software eManut MX mobile. Com segurança como prioridade máxima da empresa, o eManut X3 é utilizado para assegurar que as ordens de serviço de segurança sejam rapidamente completadas e notificações sejam eficientemente enviadas para os celulares. Solicitações de serviço são submetidas por mais de 300 solicitantes através de um link na intranet da empresa. As calibrações são também gerenciadas pelo eManut X3 para atender normas de qualidade. Visibilidade de alto nível a partir de uma perspectiva corporativa é outra prioridade da TDM, portanto foi configurada uma conta "roll-up" (de consolidação) com um painel de indicadores consolidados das quatro operações.

O software eManut X3 também é utilizado para melhorar e aferir a satisfação dos clientes. Quando uma solicitação de cliente é submetida através da área de solicitações, a mesma é automaticamente aprovada e um email de confirmação é automaticamente gerado e enviado junto com outros emails de follow-up. Uma pesquisa de satisfação, criada pelo Gerente da Facilidade Bill Geal, é também automaticamente enviada para 2 a cada 10 clientes que submeteram uma ordem de serviço corretiva.

Benefícios

- Os auditores ficaram "maravilhados" com a preparação da empresa para auditorias de re-certificação ISO 9001 e ISO 14001.
- Manutenção de 96% de índice de conclusão de trabalhos.
- Melhoria da satisfação do cliente através do aumento da comunicação e pesquisa
- Ordens de serviço de papel eliminadas e menor tempo gasto com a entrada de dados.
- Maior visibilidade de toda a empresa por meio de consolidação de dados, relatórios e painel de KPI's
- Redução no tempo de conclusão das ordens de serviço.