



COMARCH  
ERP Optima



COMPUTER CENTER  
**ERP WEB**



## Case Study

CC Serwis w URMİK SP. Z O.O.



## O firmie URMİK

Firma URMİK powstała w 1996 roku oferując maszyny, meble i architekturę ogrodową oraz usługi: zakładanie, utrzymanie terenów zieleni, wypożyczalnię sprzętu ogrodniczego. Wraz z rozwojem postępowala również specjalizacja firmy, która od 2002 roku zajmuje się wyłączenie sprzedażą oraz serwisem mechanicznych narzędzi służących do pielęgnacji ogrodów, parków czy boisk. Od wstąpieniem Polski do Unii Europejskiej w 2004 roku firma nawiązała kontakty z europejskimi producentami maszyn, czego efektem jest stała współpraca i import specjalistycznych urządzeń ogrodniczych, komunalnych i rolniczych z Włoch, Czech, Niemiec i Anglii..

## Wyzwania – sytuacja wyjściowa

URMIK w zakresie obszaru ERP pracował na systemie Comarch ERP Optima. W ramach obszaru sprzedaży ważnym elementem są usługi serwisowe, które obejmują gwarancje, reklamacje, naprawy serwisowe i przeglądy.

Serwis posprzedażowy jest usługą mobilną, realizowana w terenie. Moduł Comarch ERP Optima Serwis nie wspierał mobilnego serwisu, skupiając się tylko na obsłudze zleceń serwisowych w biurze.

Celem było kompleksowe wsparcie mobilnego serwisu w ścisłej integracji z systemem Comarch ERP Optima. Rozwiązaniem okazało się autorskie rozwiązanie firmy Computer Center – CC Serwis.

Serwis jest elementem systemu CC ERP WEB który wspiera system Comarch ERP Optima w takich obszarach jak WMS, ofertowanie, produkcja oraz serwis.

CC Serwis jako aplikacja mobilna, z pełną responsywnością pozwalana na pracę z każdego urządzenia mobilnego w terenie.

Aplikacja musiała być w pełni bezpieczna. Każdy użytkownik miał mieć swoje konto z odpowiednimi uprawnieniami. Dzięki elastyczności aplikacji, jej administrator miał decydować o uprawnieniach swoich pracowników.

## Sytuacja biznesowa przed wprowadzeniem systemu:

- Brak mobilnej obsługi serwisu,
- Brak kontroli serwisantów w terenie,
- Brak powiązania zleceń serwisowych z planowaniem wizyt,

## Przebieg wdrożenia i korzyści

Firma URMİK zleciła analizę która na bazie standardowego modułu CC Serwis oraz dedykowanych modyfikacji miała przygotować docelowe narzędzie wspierające obsługę mobilnego serwisu w terenie. Rozpoczęta analiza w 2021 zakończyła się wdrożeniem docelowego systemu w 2022 roku.

## Cele stawiane przez docelowym systemem.

Określone cele wymusiły następującą funkcjonalność:

- Wsparcie zarządzania zleceniami serwisowymi.
- Administrator wprowadza dane o pracownikach i zleceniach serwisowych. Dane kontrahentów (klientów) pobierane są z Optimy (musi być uzupełniony mail i telefon).
- Kierownik/administrator wprowadza serwisantom do grafiku harmonogram zleceń.
- Serwisant widzi swój grafik i harmonogram prac.
- Praca Serwisanta jest rejestrowana w systemie z wykorzystaniem kodów kreskowych (start, stop)
- Po zakończeniu prac nad zleceniem następuje zmiana statusu na zakończone oraz wysłanie mail do klienta.
- Administrator/kierownik widzi dane analityczne wynikające z rejestracji RCP (start stop). Czas wykonania zlecenia zlicza się sam. Pozostałe dane wprowadza administrator/serwisant (np. koszt).
- Aplikacja integruje się ze zleceniami serwisowymi w Optimie, Pobierane są również dane o kontrahentach.

Ponadto dla klientów został udostępniony link na stronę www do aplikacji webowej. Pod tym linkiem klient wpisując ostatnie 3 cyfry swojego nr tel oraz nr zlecenia może sprawdzić aktualny status naprawy.

**Korzyści jakie za sobą niesie wdrożenie oprogramowania to:**

- lepsze planowanie pracy serwisantów przez kierownika

## Dane Klienta



**URMIK Sp. z o.o.**

Michałów Rudnicki 42-270

Częstochowska 36

34 329 82 57

<https://urmik.pl>

## Dane osoby kontaktowej

Krzysztof Urbanik

Prezes Zarząd

- informowanie klientów np. SMS, że urządzenie jest gotowe i możliwe do odbioru

- podawanie klientom informacji o cenie usługi serwisowej

- samodzielna weryfikacja przez klienta statusu swojego zlecenia serwisowego

informowanie o wskazanych pracach cyklicznych np. przeglądach, wymianach wyeksploatowanych części itp.

## Okiem Klienta

*„Rozwiązanie CC Serwis wydatnie poprawiło zarządzanie procesem obsługi serwisu w naszej firmie. Współpraca z Computer Center przebiegała sprawnie. Jesteśmy niezmiernie zadowoleni z podjętej decyzji o wdrożeniu systemu CC Serwis przez firmę Computer Center. Pozwoliło nam wydatnie zwiększyć możliwości systemu Comarch ERP Optima i uzyskać przewagę konkurencyjną nad innymi firmami. Jesteśmy bardzo zadowoleni z użytkowanego systemu CC Serwis, który na bieżąco może być rozwijany i dopasowywany do naszych zmieniających się oczekiwań i wyzwań.”*

**Krzysztof Urbanik**

Prezes Zarządu

## Wdrożone moduły CC ERP WEB

- CC Serwis

[krzysztof.urbanik@urmik.pl](mailto:krzysztof.urbanik@urmik.pl)

## Firma wdrażająca



**COMPUTER CENTER**

łączymy wiedzę.

**Przedsiębiorstwo Informatyczne Computer Center**

Częstochowa 42-217

Ul. 1 Maja 40C

+ (48) 34 365 51 32

<https://www.center.pl>

Odwiedź [www.comarch.com](http://www.comarch.com), żeby uzyskać więcej informacji o naszych biurach w wybranych krajach

Albania	Malezja
Austria	Panama
Belgia	Polska
Brazylia	Rosja
Kanada	Hiszpania
Chile	Szwajcaria
Chiny	Turcja
Finlandia	ZEA
Francja	Wielka Brytania
Niemcy	Ukraina
Włochy	USA
Luksemburg	

Comarch Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, Aleja Jana Pawła 39 a, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000057567.

Wysokość kapitału zakładowego Spółki wynosi 8.133.349,00 zł. Kapitał zakładowy wpłacony w całości.

Copyright © Comarch 2022. Wszystkie prawa zastrzeżone.