



# Field Service Management

Planificați, gestionați, urmăriți  
și optimizați activitatea  
lucrătorilor din teren!

**BENTO**  
INTELLECTUALLY CURIOUS

# Field Service Management



Planificarea integrată a fluxurilor de lucru în companiile ce oferă servicii pe teren este crucială în condițiile unei concurențe crescute și a unor clienți din ce în ce mai exigenți. Pentru a obține **rezultate optime în managementul forței de muncă pe teren**, toți angajații implicați în acest proces trebuie să fie dotați cu instrumentele necesare care să le permită să colaboreze eficient și în timp real.

Prin comunicare constantă, automatizarea sarcinilor repetitive și limitarea comenzilor de servicii ad-hoc, tehnicienii din teren sunt capabili să se concentreze pe probleme mai complexe, îmbunătățind astfel performanța afacerii și calitatea serviciilor livrate clientului final.

Pentru a facilita aceste rezultate, prin intermediul soluției de **Field Service Management (FSM)**, Bento oferă un management complet al serviciilor, conceput pentru a sprijini activitățile tehnicienilor de pe teren în fiecare etapă de lucru.

Ca urmare, compania utilizatoare beneficiază de planificare și programare eficiente, de profitabilitate crescută și o mai bună satisfacție a clienților finali.





# Provocări în Workforce Management:

- **PLANIFICAREA** comenzilor și a resurselor din teren
- **COMUNICAREA ÎN TIMP REAL** a timpilor de intervenție și a status-ului lucrărilor
- **ALOCAREA RAPIDĂ & FLEXIBILĂ** a resurselor din teren
- **REZOLVAREA INCIDENTELOR** de la prima intervenție
- **IMAGINE DE ANSAMBLU** asupra întregului flux de lucru
- **ÎNREGISTRAREA CORECTĂ A INFORMAȚIILOR** în timp real, direct din teren
- **COSTURI MARI** cu combustibilul sau generate de livrarea serviciilor
- **GESTIUNEA** stocurilor
- **PREVENIREA** erorilor umane și a fraudelor

**Ne plac provocările! Suntem tineri și entuziaști, cu un know-how solid în livrarea de proiecte de succes și cu o experiență vastă în Utilități (Energie, Petrol & Gaze, Apă), Fotovoltaice, Agricultură, Inginerie, Media și Publicitate, IoT, Producția Alimentară etc.**

Suntem **singurul dezvoltator românesc** al unor soluții de tip **FSM (Field Service Management)** sau **MDM (Mobile Device Management)**, un important furnizor de soluții software custom și un jucător de top pe piața de IT&C din România.

De-a lungul celor 20 ani de activitate, ne-am dedicat dezvoltării de aplicații software custom inovatoare și furnizării de soluții și servicii IT la cheie, colaborând cu organizații de toate dimensiunile din sectorul privat din România, Elveția și SUA.



## Creșteți productivitatea echipelor din teren și calitatea serviciilor oferite utilizând Bento FSM!

### Rutare & Dispecerizare

→ Gestionarea în timp real a resurselor distribuite în teritoriu, planificarea rapidă a rutelor de intervenție, optimizarea și anticiparea timpului de rezolvare a lucrărilor

### Alocare inteligentă resurse

→ Reguli de alocare a comenzilor bazate pe competențele și stocurile mobile ale resurselor, programul de lucru și arealul geografic al acestora

→ Recomandare automată de către sistem a celei mai potrivite resurse

### Automatizare în execuția lucrării

→ Digitalizarea modului de operare în teren prin echiparea tehnicienilor cu dispozitive mobile  
→ Colectarea informațiilor din teren  
→ Completarea oricărui tip de document în format electronic  
→ Comunicarea în timp real a diferitelor informații legate de starea comenzii către dispecerat



### Monitorizare activitate

→ Vizualizarea în timp real a comenzilor și a echipelor distribuite în teren pe bază de calendar  
→ Monitorizarea timpilor de deplasare și de lucru, precum și rutele de deplasare

### Generare comenzi

→ Generarea manuală a comenzilor din cadrul sistemului cât și automată prin interfațarea cu sisteme externe  
→ Acces facil la informațiile unei comenzi prin sincronizarea automată a datelor între sisteme

### Beneficii cheie

→ Eliminarea erorilor umane  
→ Creșterea productivității  
→ Reducerea timpului și costului de deplasare la lucrări

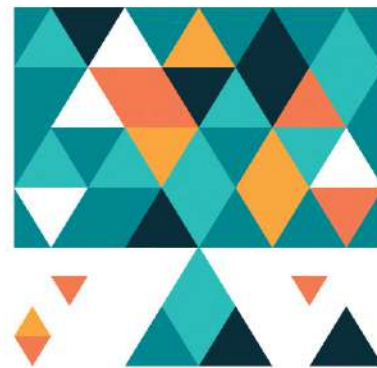
### Focus pe clienți

→ Creșterea satisfacției clienților prin eficiența operațională îmbunătățită în furnizarea serviciilor de teren.  
→ Creșterea șanselor de a finaliza o comandă de la prima vizită la beneficiar

**BENTO FSM, permite planificarea, gestionarea, urmărirea și optimizarea activității lucrătorilor din teren din industrii diverse pentru a facilita atât livrarea de servicii de calitate, în timp util, cât și creșterea profitabilității companiei. În plus, sprijină companiile în eforturile de livrare a unor servicii sustenabile, cu impact redus asupra mediului.**



# Platforma de dispecerizare



Un instrument puternic, dar ușor de folosit, ce vă oferă o sinergie naturală între dispeceri, operatori, manageri și echipele de teren, lucru care asigură o eficiență operațională îmbunătățită în furnizarea serviciilor de teren.



Oferă dispecerilor o privire de ansamblu generală, corectă în orice moment asupra activităților din teren pentru a putea alocă echipele potrivite la lucrarea potrivită, atunci când trebuie – fie manual, fie în mod automat.



Dispecerii pot vizualiza pe hartă, în timp real, locația exactă a echipelor de tehnicieni și starea lor operațională, precum și locația tuturor comenzilor de lucru.



Prin intermediul meniurilor simple de tip **drag-and-drop** din **zona Gantt** a consolei, comenzile de lucru pot fi atribuite manual, programul echipelor de teren fiind vizibil pentru consultare.

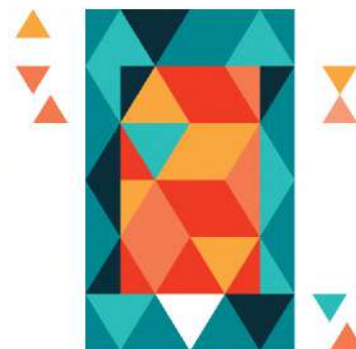


Prin implementarea unor reguli de alocare a comenzilor de lucru ce au la bază calificările, echipamentele și stocurile mobile ale tehnicienilor, aplicația Bento Field Service Management ajută la creșterea ratei de rezoluție a incidentelor și la îmbunătățirea timpului până la livrarea finală.



Prin interfațarea Bento Field Service Management cu sisteme terțe, comenzile de lucru sunt primite automat și rezultatul lor este sincronizat în timp real, împreună cu o serie de date asociate, în funcție de cerințele fiecărui scenariu de lucru.





# Aplicația mobilă

Creșteți eficiența echipelor distribuite în teren și livrați o mai bună experiență clienților!

Aplicația mobilă Field Service Management este instrumentul de bază al întregului sistem.



Aici, echipele de teren își primesc comenzile de lucru, acceptă să le execute și completează toate informațiile necesare colectate din teren. De asemenea, tehnicienii pot emite și printa facturi pentru lucrările efectuate sau pot încheia contracte de furnizare servicii.



Utilizează scenarii de execuție predefinite pentru fiecare tip de comandă de lucru, determinând modul în care este livrată o anumită lucrare, asigurându-se astfel că nu se pierde niciun pas de execuție, că nu se omit informații și că nu apar erorile umane.



Fiecare scenariu de execuție este complet configurabil de către administratorii de sistem pentru a se potrivi cu realitățile din teren și specificul activității companiei iar fiecare etapă de execuție poate fi cât de restrictivă sau de flexibilă se dorește, în funcție de lucrările care se efectuează.

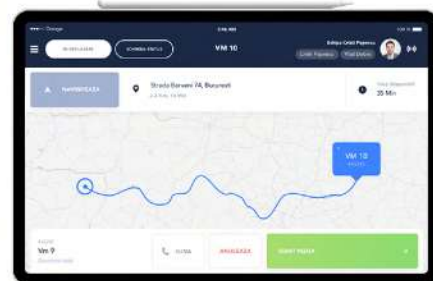
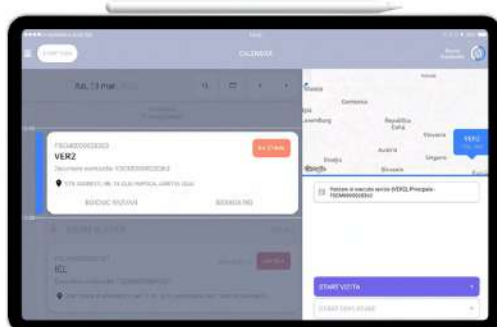
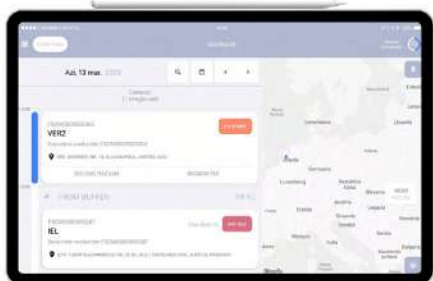


Aplicația mobilă permite: urmărirea GPS și marcă temporală în orice moment al scenariului de execuție, anexarea de fotografii, imprimarea mobilă a formularelor, a contractelor și a facturilor, adăugarea semnăturii electronice, etc.



Sistemul este conceput pentru a rula chiar și în absența acoperirii datelor mobile pentru dispozitivele mobile, urmând ca datele să fie sincronizate cu serverele FSM la restabilirea conexiunii mobile.

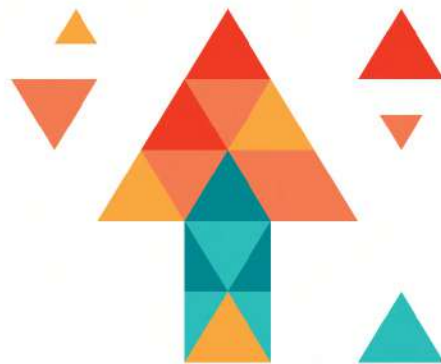
Prin intermediul aplicației mobile, Bento Field Service Management devine centrul de administrare al activității echipelor de teren.





# Avantaje cheie

- Creșterea productivității
- Reducerea costurilor și a timpilor de deplasare
- Maximizarea eficienței tehnicienilor din teren
- Eliminarea erorilor umane
- Reducerea numărului de incidente nerezolvate
- Localizarea GPS a dispozitivelor mobile
- Creșterea vânzărilor prin vânzări de tip up-sell și cross-sell
- Integrarea nativă cu soluții terțe pentru preluarea comenzilor și actualizarea informațiilor de execuție
- Managementul inventarului
- Integrarea cu Mobile Device Management



# Funcționalități



- Rutare și dispecerizare bazate pe hartă
- Localizarea GPS a dispozitivelor mobile
- Planificarea rapidă a rutelor
- Vizualizarea lucrărilor și a echipelor pe bază de calendar
- Tipărirea formularelor și a contractelor pe teren
- Gestionarea timpului de lucru
- Facturare
- Raportare
- Urmărirea inventarului

O parte din companiile care și-au optimizat activitatea pe teren folosind Bento Field Service Management:

## ADREM

"Grupul Adrem este, în prezent, unul dintre cele mai mari grupuri de companii private românești de servicii energetice și singurul care colaborează cu toți operatorii principali de distribuție de energie din România. De aceea pentru noi este esențial să oferim servicii de cea mai înaltă calitate, în cel mai scurt timp posibil. Pentru a ne atinge acest obiectiv am ales să utilizăm Bento Field Service Management, o soluție care ne ajută să administrăm activitatea echipelor de electricieni de pe teren, să gestionăm comenzile, localizarea lor, planificarea activităților și utilizarea eficientă a resurselor. Până în prezent, peste 160 de electricieni și aproape 50 de angajați din back-office utilizează Bento FSM pentru eficientizarea activității zilnice."

Simona Elena Gîgiu, Director Operațional Business Line Adrem.

## ClarkeEnergy\*

"Având în vedere specificul companiei noastre, cu o forță de muncă distribuită pe teritoriul României, asigurând servicii diverse, precum instalare, service, mentenanță, înlocuire piese pentru un număr în creștere de proiecte, am considerat că prin digitalizare putem optimiza semnificativ procesele operaționale din cadrul companiei noastre. Am ales o companie românească, Bento, cu o soluție proprie deoarece ne-au convins încă din faza de prezentare, că au înțeles business-ul nostru, fluxurile de lucru specifice și că soluția de FSM acoperă în totalitate cerințele noastre."

Mihaela Văcăruș, Director Comercial al Clarke Energy România.

## E.ON Asist Complet

"În momentul începerii colaborării cu Bento căutam o soluție de gestionare a celor 100 de tehnicieni pe care îi aveam pe teren, responsabili cu instalarea și monitorizarea instalațiilor de utilizare gaze naturale, aparatele consumatoare și instalații electrice. Cu ajutorul BENTO FSM am reușit să automatizăm activitățile de service ale tehnicienilor, să monitorizăm echipele aflate pe teren și să le alocăm optimizat comenzile, să creștem rata de succes a finalizării lucrărilor încă de la prima intervenție și să înregistrăm în timp real informațiile colectate din teren, ceea ce a dus la creșterea calității serviciilor companiei, dar și la creșterea satisfacției clienților finali."

Cristian Bordsescu, Director Divizia Operațiuni E.ON Asist Complet S.A.





**BENTO**

INTELLECTUALLY CURIOUS

office@bento.ro  
www.bento.ro



**AeRO**  
Listed Company