

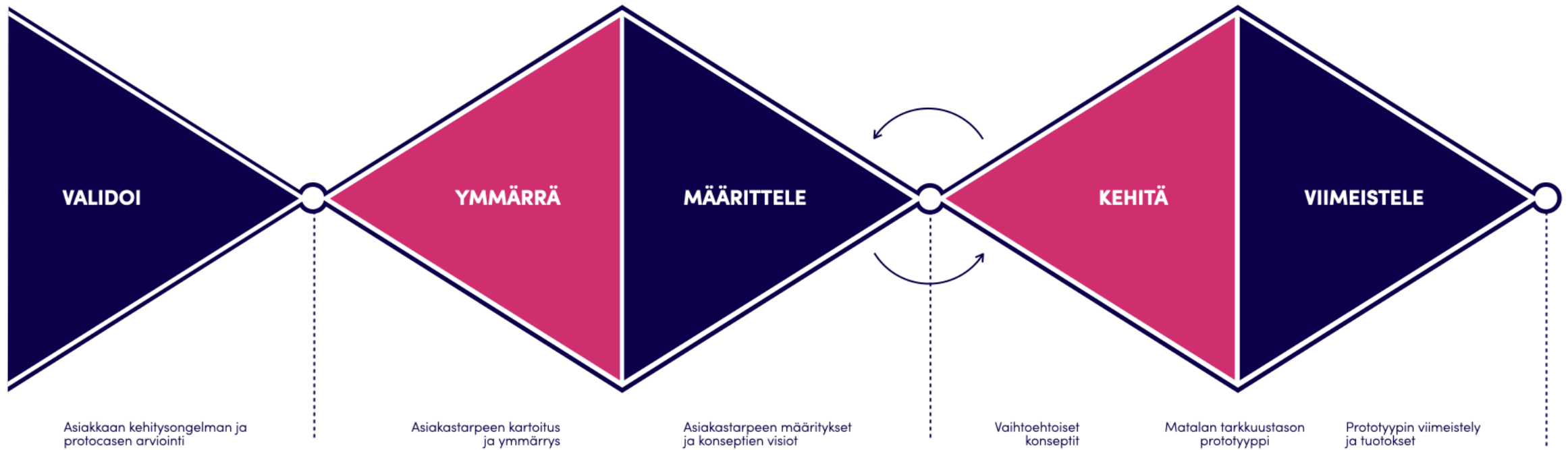
Telematiikka – asennuksen uusi toimintamalli pilvipalveluun kytkettynä

Yritys: Aplicom

Yrityksen kotisivu: www.aplicom.fi

Prototyypiprojekti: Telematiikka – pilvipalvelun ja asennuksen uusi toimintamalli

Prosessin kuvaus: Applicom asennusprosessin uusi toimintamalli



Kehitysongelma ja prototocase

”Idean potentiaalin arviointi”

- Miten telematiikkalaitteiden asennusprosessia voisi kehittää niin että se saataisiin validoitua uuden pilvipalvelun kanssa saumattomasti?
- Aplicomin telematiikkalaitteiden asennuksen tila, ja asennuksen toimivuuden validointi niin että se saadaan näkyviin reaaliaikaisesti pilvipalveluun sekä asiakkaan eri toimijoiden nähtäväksi
- Yrityksen toimintakenttä on globaali, päämarkkinana on saksankielinen Eurooppa

Asiakastarpeen kartoitus ja ymmärrys

”Käyttäjien tarpeet ja toiveet”

- Asiakkaan johtoa ja asiantuntijoita haastateltiin
- Aplicomin johdosta saatiin sekä tuote- että pilviliiketoiminnan johdolta haastattelut sekä myyntiasiantuntijan haastattelu sekä asennusasiantuntijan haastattelu
- Yksi asennusasiantuntija ja Aplicomin edustaja oli Saksassa, hänen kanssaan tehtiin verkkohaastattelu
- Tämän lisäksi tutkittiin kattavasti verkossa olevia asennusvideoita sekä Aplicomin laitteisiin että eri kilpailijoihin liittyen
 - Asennusvideoita ja niiden kommentointia tutkittiin
- Kotimaisten ja ulkomaisten kilpailijoiden myynti- ja asennusohjeita analysoitiin
- Kenttätutkimusvierailu ulkoiseen asennusyrytykseen, jossa läpikäytiin konkreettisesti erilaisia ongelmia asennukseen liittyen

Asiakastarpeen mukaiset määritykset

”Prototyypillä ratkaistava ongelma”

- Tutkimusmateriaalin analyysissä päädyttiin keskittymään vain asennuksiin, joissa otetaan käyttöön Aplicomin pilvipalvelu ja laatia siihen uudenlainen yksityiskohtaisesti verifioitavissa oleva asennusprosessi

Prototyypin viimeistely ja tuotokset

”Tuotteen testaus ja jatkokehitys”

- Aplcomille luotiin uudistettu asennusprosessi tuotteille, joihin liittyy myös pilvipalvelun käyttöönotto
- Pilvipalvelua käytetään reaaliaikaisen verifiointin apuna asennuksessa
- Tässä esityksessä on prosessista häivytetty kuvaus, jotta jotkin luottamukselliset tiedot eivät tule näkyviin
- Esityksessä on myös muutamia muita tuotoksia, jotka liittyvät prosessiin ja siihen liittyvään periaatteelliseen ohjeistukseen
- Pääpaino oli asennuksen onnistumisen verifiointissa ja asennuksen reaaliaikaisen tiedon saatavuus kaikille osapuolille (asiakas, asentaja ja Aplicom)

Perusteetit

ALOITUS &
PROSESSI

Ohjeet tulisi olla englanniksi, **saksaksi** ja suomeksi.

Selkeä vaiheittainen kuittautapa.

Normaaliasennukseen kuluvan ajan arvio

VAATIMUKSET
JA OHJEET

Asennusjohdot ja johtojen liitântävaatimukset esitetty

Asennuspaikat ja niiden ‘best practice’ kuvat näkyvät Altossa.

Asennuksen vaatimukset selkeästi ilmaistuna.

DOKUMENTOINTI
JA VERIFIKAATIO

Asennuksen paikasta ja asennustavasta kuvan ottaminen.

Asentaja tekee pikaisen asennus dokumentaation.

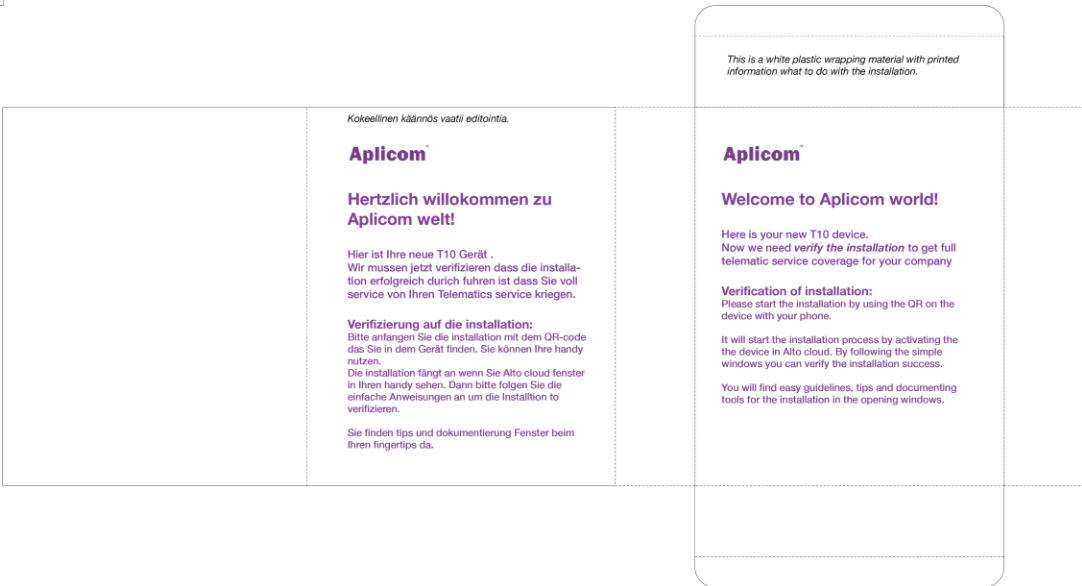
Asennuksen onnistumisen verifiointi asentajalle, asiakkaalle ja Aplicomille

Tuotoksia

Asennuksen perusteet

Perusteet			
ALOITUS & PROSESSI	Ohjeet tulisi olla englanniksi, saksaksi ja suomeksi.	Selkeä vaiheittainen kuitaustapa.	Normaaliasennukseen kuluva ajan arvio
VATIMUKSET JA OHJEET	Asennusohjeet ja johtajien liitännäsvaativuudet esitetyt	Asennuspaikat ja niiden "best practice" kuvat näkyvät Alto:ssa.	Asennuksen vaatimukset selkeästi ilmoitettuna.
DOUMENTOINTI JA VERIFIKOINTI	Asennuksen paikasta ja asennustavasta kuvan ottaminen.	Asentaja tekee pikaisen asennus dokumentaation.	Asennuksen onnistumisen verifointi asentajalle, asiakkaalle ja Aplicomille

Tuotteen pakkaus: asennusohjeisiin ohjaaminen



Uudistetun asennusprosessin kuvaus häivytettynä

Keräykäytyö asennamisen eteneminen

 TEKEMISEN MOTIIVI	Tietää missä kuletusautot ovat ja johtaa kuletustyötä	Yksinkertainen ja selvä ostoprosessi ja asennus	Nopea ja suora toimitus asennukseen		Tiedottaa paketin lähtö ja auttaa varautumaan asennukseen	Lähetää asiakkaalle selkeä ja actionable paketti		Muovit aina mukana: ohjaamassa asennusta verifiikaatioon		Lorem ipsum		Tieto asennuksen aloittamisesta asiakkaan ja Aplicomin saatavilla	Ohjaa asentajan ohjeisiin ja 'Best Practiseen'	Asennuksen vaiheittaisen ja oikean etenemisen varmistaminen	Dokumentaatio asiallisesta asennuksesta	Asennuksen toimivuuden varmistaminen	Asennuksen onnistumisen varmistaminen	Alton täysmääräinen käyttö	Palveluiden käytön auttaminen, konsultaatio	
 PROSESSI	Alto neuvottelut	Tilaus	Alto tunnusten /tiin perustaminen	Kuljetuksen tilaus	Asiakkaan tilaamat laitteet lähetetään	Viesti asiakkaalle lähetyksestä	Lähetys, asiakkaalle/ huolto-yhtiöön	Kuljetus-yhtiön kuittaus lähetyksen toimittamisesta	Asentaja lukee päällis-muovit	Asentaja avaa lähetyksen	Asentaja Lorem ipsum	Asentaja saa pääsyn Lorem ipsum	Asiakas syöttää asennus-firman tiedot Altoon	Asentaja näkee BP kuvat ja ehdotukset johdoista ja sijoituksesta	Asentaja tekee asennuksen Alton vaiheiden mukaisesti	Asentaja ottaa asennuksesta kuvan & lähettää tiedot Altoon	Asentaja, Asiakas ja Aplicom näkee verifiikaatio tiedot	Aplicomin viesti asiakkaalle asennuksen onnistumista	Asiakas ottaa Alton palvelut käyttöönsä	Yhteistyö etenee?
 KONTAKTI -PISTEET	PPT esitys	Sähköposti?	Sähköposti	Lorem ipsum	Laitte ja sen pakkaus	Sähköposti?	Kuljetusyhtiön tilauspohja	Paketti	Laitteen paketti ohjeineen	Paketti	Lorem ipsum	Alto		Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
	Verkkosivu	Sopimus lomakkeet	Alto				Kuljetusyhtiön seurantasiivu	Toimitus-asiakirjat		Laitte koodeineen								Laite	Laite	Aplicom konttori
 IHMISET	Aplicom	Apicom	Apicom	Apicom lähettäjä	Kuljettaja	Lorem ipsum	Kuljettajat	Huollon asiakas-palvelu	Asentaja	Asentaja	Asentaja	Asentaja	Asiakas tekninen	Asentaja	Asentaja	Asentaja	Asentaja	Asiakas t.	Asiakas k.	Asiakas
	Asiakas k.	Asiakas k.	Asiakas t.	Kuljettaja													Asiakas t.	Aplicom/ automaatti	Asiakas t.	Aplicom k.
	Asiakas t.	Asiakas t.					Kuljettaja										Aplicom Alto/palvelu			
Häivytetty versio, ilman luottamuksellista tietoa			Kysymys 4	Kysymys 8	Lorem ipsum		Asennus tehdään asennus-hallissa	Lorem ipsum	Lorem ipsum					Kysymys 10		Kysymys 11	Kysymys 12	Tekstiviesti		Kysymys 13
 HUOMIOTA	Kysymys 2	Kysymys 4	Kysymys 5													Kuvat: x, xx, xxx,		Sähköposti		
			Kysymys 6																	
			Kysymys 7													Lorem ipsum				

jamk