



SIMPLER, SMOOTHER,
SMARTER BUSINESS IN
THE DIGITAL DIMENSION

KUNDCASE
MAXIMO ANVÄNDARFÖRENING
VÅR 2018

COOR GÅR MOBILT MED ANYWHERE



enfo

1. OM COOR
2. COOR MOBILITET
3. ANYWHERE PROJEKTET
4. DEMO ANYWHERE WORK EXECUTION
5. SLUTSATSER

OM COOR

SERVICE *med* **IQ** - smarta servicelösningar.
I en föränderlig värld erbjuder vi unika, flexibla lösningar
som skapar värde och affärsfördelar för våra kunder.

- Ledande inom service management i Norden
- Marknadens bredaste erbjudande med över 100 servicetjänster
- Stark kundbas med välrenommerade kunder i många sektorer
– såväl privata som offentliga
- Cirka 6.700 medarbetare med spetskompetens inom strategiska områden
- Årsomsättning cirka 7.700 MSEK
- Grundades av Skanska 1998 Sedan juni 2015 är Coor noterat på Nasdaq Stockholm



Brett och värdeskapande serviceutbud

Vår tjänster är indelade i tre tjänsteområden:

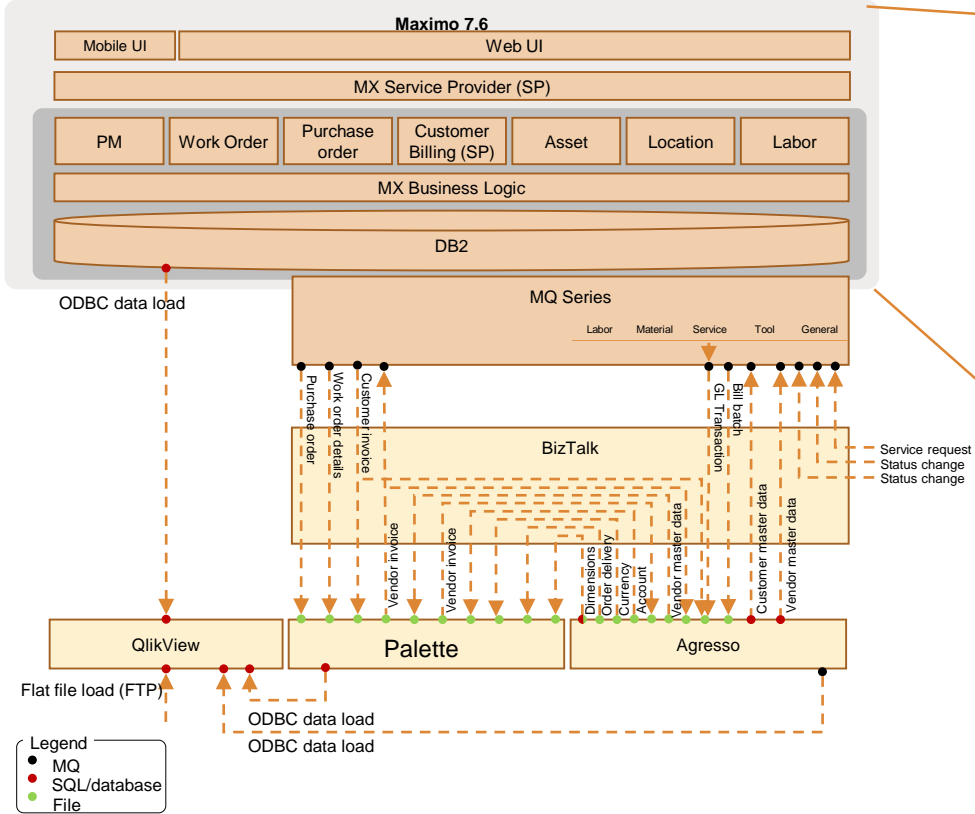


Coors kunder representerar ett stort antal branscher och storlekar...

Sverige	Norge	Danmark	Finland
<ul style="list-style-type: none">• ABB• E.ON• Ericsson• EY• Microsoft• NCC• Nya Karolinska Solna• Pembroke• Region Skåne• Saab• Sandvik• SAS• Stockholms Läns Landsting• Tele2• TeliaSonera• Trafikverket• Vasakronan• Vattenfall• Volvo AB• Volvo Cars	<ul style="list-style-type: none">• Aibel• Aker Solutions• Arcus• CGI• Deloitte• DNV-GL• EY• FMC• Gjensidige• If• Microsoft• Norwegian• Orkla• Persbråten/Høybråten Skole• Red Cross• SAS• Skanska• Statoil• Storebrand• TeliaSonera• Veidekke• Vesta• WilService	<ul style="list-style-type: none">• Danske politen• DR (Danish Broadcasting Corporation)• Ericsson• Falck• Fisketorvet (Unibail Rodamco)• Fujitsu Siemens• GN Store Nord• L'Oréal• NNIT• SAS• SDC• Statoil• UCC• VELUX Gruppen	<ul style="list-style-type: none">• Alberga Business Park• Amer Sports• Askola Municipality• DNA• Ericsson• EY• Fortum• Gate8 Business Park• Helsinki Church Congregation• Kesko• Polaris Business Park• Osekk• Oulun yliopisto• Senaatti-kiinteistöt• Sulzer• Suomen yliopistokiinteistöt• Suunto• TeliaSonera• Varma



Coors Maximolösning



- IBM Maximo Asset Management 7.6.0.7
- IBM Maximo for Service Providers 7.6.3.0
- IBM Maximo Anywhere 7.6.2.0
- IBM Maximo Asset Management Scheduler 7.6.4.0
- Server OS Windows Server 2012 6.2
- Server DB DB2/NT64 10.5 (SQL10057)

COOR MOBILITET

BACKGRUND

Coor har genomfört en fältstudie där man identifierat att en stor del av teknikernas tid inte adderande något värde, t ex

- Mycket tid gick åt att transportera sig till och från kontoret
- Mycket tid gick åt att administrera ärenden

Everyplace som mobilt stöd anses omodernt och svårt att använda i mobiltelefoner

På grund av uppgradering och ny Licensstruktur blev det lättare att gå över till Anywhere

Anywhere förutsattes ha en hög förvaltningsbarhet

MÅL

Frigöra tid från tekniker genom att inte behöva logga på Maximo via PC

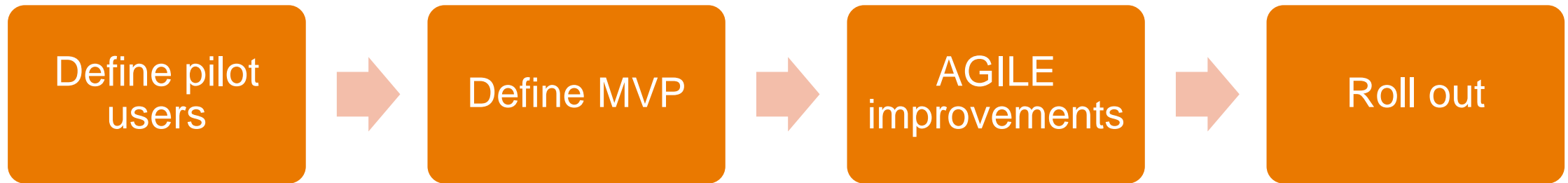
- Mindre tid för transport fram och tillbaka till kontoret
- Mindre tid lagd på administration
- Mindre tid väntande på tilldelning av nya Arbetsorder



Ge Tekniker ett modernt och effektivt verktyg att supportera tjänsteleveransen och möjliggöra all typ av återrapportering

ANYWHERE PROJEKTET

PROCESS



PILOT GRUPPER

- Identifiera vilka verksamheter skulle passa för en pilot
- Identifiera användare som skulle passa som pilot-användare/referenser
- Skapa rutiner för att löpande fånga input från Pilotgruppen

MINIMUM VIABLE PRODUCT

- Att utgå från standard installationen av "Anywhere work execution" för piloten
- Bara anpassa det som var "must have" för att kunna utföra grundläggande aktiviteter
- Tillsammans med pilotgruppen komma överens om MVP

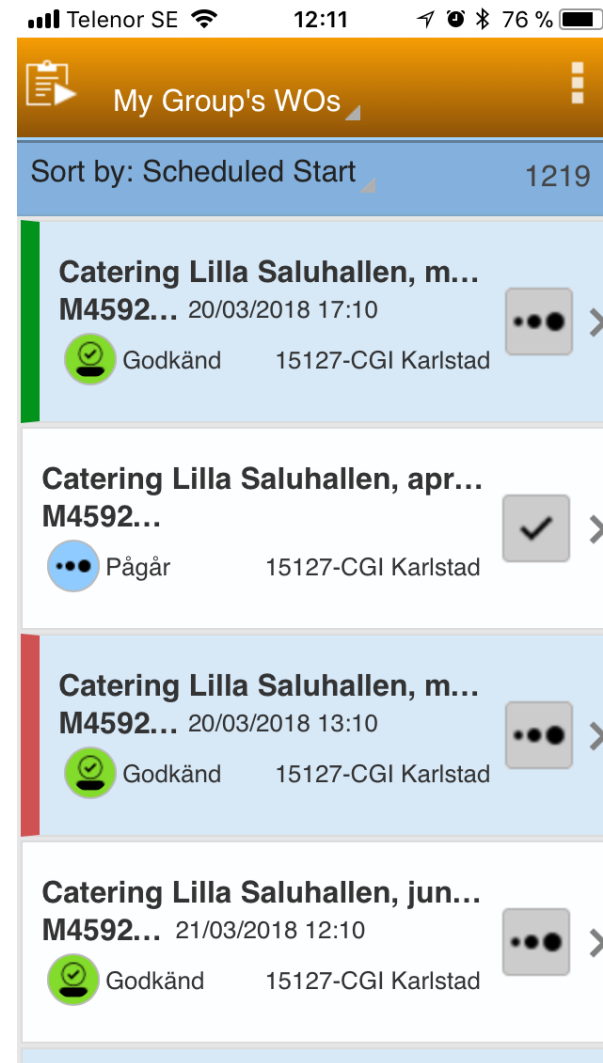


FÖRBÄTTRINGAR OCH UTRULLNING

- Skapa forum för att fånga input från pilotgruppen samt utvärdera produkt löpande
- Introducera anpassningar agilt
- Se till att arbetsprocesser uppdateras
- Slutprodukten godkändes av styrgruppen
- Anpassa miljöer/infrastruktur för att klara av ökad last
- Planera för utbildning

ANYWHERE DEMO

ANYWHERE WORK EXECUTION



KONFIGURERINGAR

- Kommunera med beredaren mha arbetslogg
- Status hantering i kombination med workflow hybrid
- Utöka long touch funktionaliteter
- Kartfunktion
- Användargränssnitts Anpassningar
- SLA-stöd

SERVICE PROVIDER INFORMATION

- Se information om kunden
- Se vem som rapporterade felet
- Kunna navigera till ny E-post Appen
- Kunna navigera till telefon Appen



RONDER/UNDERARBETSORDER

- Vy för underarbetsorder i arbetsorderdetaljer
- Kunna klarrapportera direkt från underarbetsorderlista
- Sparad fråga för rondstoppen för att kunna se detaljer

SLUTSATSER

LESSONS LEARNED

- Att starta med "Minimum Viable Product"
- Jobba med en Pilotgrupp som kan guida vad man ska fokusera på
- Viktigt är att det finns en tydligt process för arbetsorderflöde
- Tänk på mängd data som ska ner till Appen
- Tänk på åtkomst till Appen
- Tänk på hantering av mobilens operativsystem
- Svårt att göra alla nöjd



UTMANINGAR

Prestanda

- Upplevelse är att det tar några sekunder för lång tid när man bläddrar i appen
- Nedladdning av sök data tar väldigt lång tid

Push bara går till en person

- Saknar flexibiliteten att skicka push till individ eller hel grupp av individer

Stöd vid inköpsbehov

- Finns inget standardsätt att begära en inköpsorder direkt från arbetsordern

Driftsättningsprocess och support, löpande inläring och kontinuerlig förbättring

- Många och känsliga komponenter samt flera leverantörer, Enfo (Maximo/Anywhere), Advania (MDM/infra)

RFE (REQUEST FOR ENHANCEMENT)

112901 Hantering av underarbetsorder/Ronder i Work Execution

- Finns ingen referens till under-AO i Appen, och saknar möjligheten att hantera rondstopp om de är uppbyggda som en AO-hierarki

117617 Bestämna om sökdata ska vara tillgängligt offline eller online

- På grund av stor mängd sökdata som behöver laddas ner till Appen oavsett om man vill jobba online eller offline vill Coor kunna konfigurera vilken data som skall vara tillgängligt offline resp endast online och på så sett slippa ladda ner onödigt mycket data. Kommer ge ett stort värde i synnerhet för den data som är mindre frekvent använd i processen



<https://www.ibm.com/developerworks/rfe/>

FEEDBACK FRÅN ANVÄNDARNA

Det är jättebra
att man kan
prata in och
det blir text!

Det var lätt att
lära sig att
använda
Appen!

Saknar
möjligheten att
få överblick
över min
rapporterade
tid!

Lätt att
bifoga
bilder!





THANK YOU

Johan Asplund COOR

Robert Berkel ENFO



www.enfogroup.com

