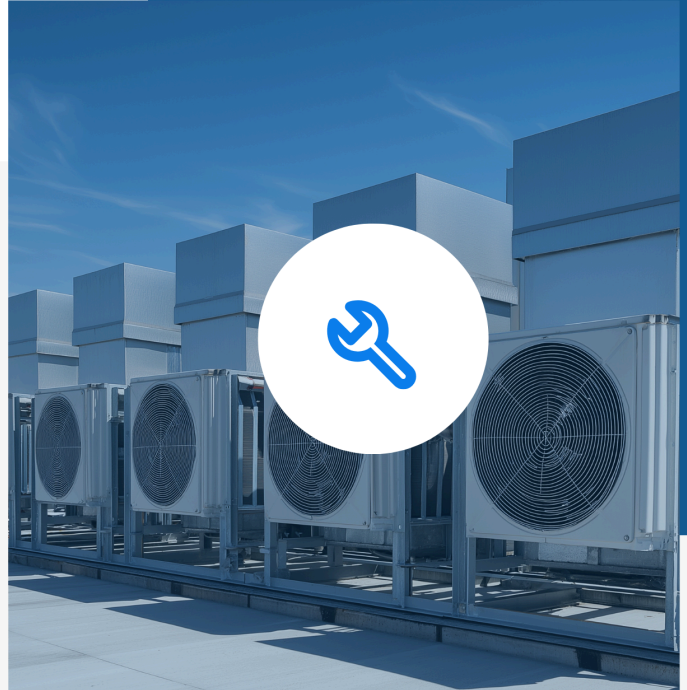




# Grepton Szerviz Modul

Hogyan digitalizálta a CLH Magyarország szervizfolyamatait a Grepton Szerviz Modul

Esettanulmány



## Cégprofil

A CLH Magyarország az épületgépészeti és HVAC-szektorot kiszolgáló vezető szervizszolgáltató, amely klíma-, fűtés- és szellőztetési rendszerek telepítésére, karbantartására és javítására szakosodott. Az ország több régiójában aktív, közel száz terepen dolgozó technikussal és szervizmérnökkel rendelkező szervezet évente több ezer hibabejelentést és tervezett karbantartási feladatot kezel.

A CLH Magyarország ügyfélköre egyaránt magában foglalja az ipari létesítményeket, a kereskedelmi ingatlanokat és az intézményi szektor szereplőit. A cég tevékenységének gerincét a szerződéses karbantartási megállapodások adják, amelyek megbízható, időre teljesített szervizszolgáltatást igényelnek. A szervezet az elmúlt évek dinamikus növekedését követően elért egy olyan mérethez, amelyen a korábbi, részben manuális és Excel-alapú folyamatok már nem tudták hatékonyan kiszolgálni az operatív igényeket.



## Probléma

A CLH Magyarország számára a legégetőbb kihívást a szervizfolyamatok széttagoltsága jelentette. Az ajánlatok, szerződések, munkalapok, erőforrás-beosztások és készletmozgások különböző rendszerekben és táblázatokban éltek, ami duplikált adatbevitelt, eltérő nyilvántartásokat és nehezen átlátható operatív helyzetet eredményezett.

A diszpécsernek naponta több rendszerben kerestek információt, miközben a szerelők beosztása telefonon és e-mailben koordinálódott. Az ütközések, a túl- és alulterhelt kapacitások csak utólag derültek ki. A helyszíni technikusok papíron rögzítették a munkavégzést, az adatok késve és pontatlanul kerültek be a központi nyilvántartásba.

A készletkezelés szintén komoly nehézségeket okozott: nem volt valós idejű rálátás arra, melyik raktárban milyen alkatrész és mennyi áll rendelkezésre. Előfordult, hogy egy kiszállás eredménytelenül zárult, mert a szükséges alkatrész hiányzott – így a CLH kénytelen volt második kiszállást szervezni, ami közvetlen költségnövekedést és ügyfélelégedettség-romlást okozott.

A szerződéses karbantartási ciklusok figyelése manuálisan történt, ami SLA-csúszások és elmaradt teljesítések kockázatát hordozta. A vezetőség nem rendelkezett valós idejű, megbízható képpel a szervezet terheltségéről, a munkaállományról és a teljesítménymérőkről.



## Megoldás

A CLH Magyarország a Grepton Szerviz Modult választotta, hogy egyetlen integrált platformra hozza össze az addig szétszórt szervizfolyamatait. A cél nem pusztán egy újabb szoftver bevezetése volt, hanem a teljes operatív működés újrastrukturálása: az ajánlatkészítéstől a zárt munkalapig, a készletmozgástól a vezetői riportig minden egy rendszerben, összekapcsolva legyen.

A bevezetési projekt a Grepton és a CLH Magyarország közös munkájaként valósult meg. Az igényfelmérési fázisban részletesen feltérképezték a meglévő folyamatokat, az ERP-integrációs igényeket és az egyedi működési sajátosságokat. A konfiguráció és adatmigráció során a korábbi nyilvántartások strukturáltan kerültek át az új rendszerbe, minimális üzemzűnetet okozva. A bevezetés a tervezett 20–25 munkanapot tartotta.

A megoldás natív integrációval kapcsolódott a CLH Magyarország meglévő vállalatirányítási rendszeréhez, így az ajánlatok, szerződések és készletadatok kétirányúan szinkronizálódnak, megszüntetve a korábban elkerülhetetlen duplikált adatbevitelt.

## Bevezetett funkciók



### Munkalap-kezelés és szervizfolyamatok

Tervezett karbantartások, ad hoc hibabejelentések és szerződéses feladatok állapotvezérelt workflow-ban. Minden munkalap összeköti az ügyfelet, a szerződést, a technikusokat és a felhasznált anyagokat – az ügyintézésről a helyszíni zárásig.



### Grafikus ütemezés és diszpécseles

Heti és havi nézet a szerelők terheltségéről, automatikus ütközésfigyeléssel. A diszpécser egyetlen felületről látja az összes technikus státuszát, és valós időben rendeli hozzá a feladatokat – nincs több telefonos koordináció.



### Raktár- és készletkezelés

Valós idejű készletinformáció több raktárból. Az anyagfelhasználás közvetlenül a munkalaphoz kapcsolódik – pontos elszámolás, negatív készlet kizárva. A CLH Magyarország ezzel megszüntette az eredménytelen kiszállások egyik fő okát.



### Mobil és offline munkavégzés

A helyszíni technikusok mobilon rögzítenek munkalapot, anyagfelhasználást, fotókat és ügyfél-aláírást – akár internetkapcsolat nélkül is. Az adatok automatikusan szinkronizálódnak, amint hálózat érhető el.



### Szerződéskezelés és SLA-követés

A karbantartási szerződések, ciklusok és SLA-feltételek kezelése automatizált: a rendszer generálja az esedékes feladatokat, és figyelmeztet a közelgő határidőkre – nincs több elmaradt teljesítés.



### Riportálás és KPI dashboard

40+ beépített lekérdezés, munkatárs- és szerződés szintű teljesítménymérés, valós idejű vezetői dashboard. A CLH Magyarország vezetése naprakész képet kap a szervezet terheltségéről, a munkaállományról és az SLA-megfelelésről.





## Eredmények

A Grepton Szerviz Modul bevezetése átfogó változást hozott a CLH Magyarország operatív működésében. Az addig szétszórt folyamatok egyetlen rendszerbe kerültek, ami azonnal érezhető hatást gyakorolt mind az adminisztratív terhelésre, mind a szolgáltatásminőségre.



### **1 rendszer**

Ajánlat, szerződés, munkalap, készlet - egy helyen



### **Gyorsabb**

Számlázási előkészítés - kevesebb kiszámlázatlan óra



### **Kevesebb**

Eredménytelen kiszállítás a pontos készletinfó révén



### **Valós idejű**

Kapacitás- és terheltség- rálátás a vezetők számára

A diszpécserek munkája jelentősen egyszerűsödött: a korábbi, több rendszer között zajló koordináció helyett egyetlen felületen látják és kezelik a napi operációt. Az ütemezési ütközések és a kapacitás kihasználatlan időszakok csökkentek, több feladat elvégzésére nyílt lehetőség ugyanakkora létszámmal.

A helyszíni technikusok mobil eszközön, valós időben zárják a munkalapokat – a papír alapú rögzítés megszűnt, az adatok pontosan és késedelem nélkül kerülnek a rendszerbe. A készletgazdálkodás átláthatóbbá vált: a CLH Magyarország valós időben látja a raktárkészleteket, és az anyagfelhasználás munkalaphoz kötötten, visszakövethetően kerül nyilvántartásra.

A szerződéses karbantartási ciklusok automatizált kezelése csökkentette az SLA-csúszások kockázatát, a vezetői dashboard pedig lehetővé tette, hogy a menedzsment adatvezérelt döntéseket hozzon a szervezet kapacitásairól és fejlesztési irányairól.



## Összegzés

A CLH Magyarország és a Grepton Szerviz Modul együttműködése megmutatta, hogy egy célzottan épületgépészeti és HVAC-szektorra optimalizált field service platform milyen mértékben képes átalakítani egy középvállalati szervizszervezet napi működését. A projekt eredménye nem csupán egy szofterváltás volt – hanem a szervizfolyamatok teljes digitalizálása, az ad hoc koordináció felváltása strukturált, átlátható és mérhető működéssel.

A Grepton Szerviz Modul skálázható architektúrájának köszönhetően a CLH Magyarország a jövőbeli növekedését is biztos alapokon tervezheti: a rendszer bővíthető, és a szervezet fejlődésével együtt nő.

## Érdekel a Grepton Szerviz Modul?

Kérjen személyre szabott bemutatót – megmutatjuk, hogyan működne az Ön szervezetében.



[mail@grepton.hu](mailto:mail@grepton.hu)



1087 Budapest, Könyves  
Kálmán krt. 48-52., II. em.



[www.grepton.hu](http://www.grepton.hu)



+36 1 204-7730