



GPE PARTNERS
ENTERPRISE ENGINEERING EXPERTS

SERVICE EXCELLENCE

www.gpe-partners.pl

SERVICE EXCELLENCE

KONCEPCJA I ZAKRES

Service Excellence to podejście do optymalizacji operacyjnej serwisu turbin wiatrowych, które obejmuje stworzenie modelu zarządzania i funkcjonowania operacyjnego, uwzględniając:

MODEL PRACY TECHNIKÓW I ICH ROZLICZANIE

- Podział pracy uwzględniający wszystkie typy zleceń serwisowych
- Standaryzacja systemu rejestracji i rozliczania czasu pracy
- Optymalizacja struktury zespołów i systemu oceny efektywności

EFEKTYWNOŚĆ OPERACYJNA I KOSZTOWA

- Redukcja strat wynikających z chaotycznego planowania i zmian harmonogramu
- Zmniejszenie kosztów pośrednich (mobilizacja, podróże, przestoje)
- Ujednolicenie procesów operacyjnych i wdrożenie najlepszych praktyk

PLANOWANIE I WDROŻENIE NARZĘDZI OPERACYJNYCH

- Nowe podejście do harmonogramowania i planowania pracy
- Optymalizacja dostępności części zamiennych i zarządzania logistyką
- Wdrożenie narzędzi IT wspierających zarządzanie serwisem



SERVICE EXCELLENCE

ZAKRES

ANALIZA STANU OBECNEGO

Identyfikacja typów prac serwisowych

Mapowanie procesów planowania i realizacji zadań serwisowych

Analiza wskaźników efektywności operacyjnej i kosztowej

Ocena struktury organizacyjnej

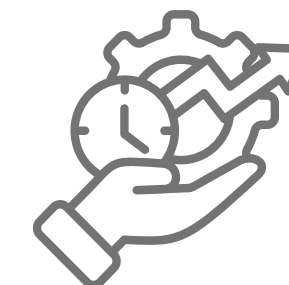
Analiza kompetencji oraz zasad budowania zespołów serwisowych

Weryfikacja narzędzi wspierających planowanie, realizację i raportowanie prac serwisowych

Analiza systemów rejestracji czasu pracy i mechanizmów wynagradzania pracowników serwisu.

PRODUKT

Raport z analizy stanu obecnego, zawierający kluczowe informacje o firmie, strukturze procesów, wizualizację ich przebiegu. Także rekomendacje usprawnień i identyfikację dobrych praktyk i obszarów wymagających optymalizacji.



SERVICE EXCELLENCE

ZAKRES

STWORZENIE NOWEJ KONCEPCJI ZARZĄDZANIA SERWISEM

- Stworzenie modelu zarządzania serwisem z uwzględnieniem aktualnego stanu i strategii firmy
- Za projektowanie struktury organizacyjnej
- Opracowanie procesów zarządzania serwisem, obejmujących analizę zgłoszeń, planowanie, realizację i raportowanie prac.
- Określenie narzędzi wspierających zarządzanie serwisem,
- Rekomendacje lokalizacji magazynów oraz przepływu materiałów i części
- Zbudowanie struktury wskaźników do ciągłego monitorowania i podnoszenia efektywności serwisu,
- Stworzenie modelu rejestracji czasu pracy
- Zbudowanie struktury do dalszego rozwoju organizacji
- Zbudowanie procesów do zarządzania podwykonawcami

PRODUKT

Raport z fazy koncepcji przedstawiający nowy model zarządzania serwisem.



SERVICE EXCELLENCE

ZAKRES

WDROŻENIE NOWEGO MODELU ZARZĄDZANIA

Odpowiedzialność i koordynacja wdrożenia nowej koncepcji w obszarach pilotażowych oraz w całości organizacji

Stworzenie niezbędnych narzędzi do zarządzania serwisem, rozliczania prac

Wdrożenie niezbędnych rozwiązań do zwiększenia efektywności serwisu

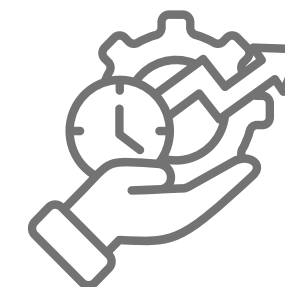
Wdrożenie, ustandaryzowanie procesów wspierających działania serwisu

Wdrożenie wskaźników efektywności serwisu

Wdrożenie standardu Daily Management do zarządzania serwisem

PRODUKT

Raport końcowy z projektu będzie zawierać podsumowanie rezultatów wdrożenia, efekty całego przedsięwzięcia oraz wnioski wyciągnięte z doświadczeń.



SERVICE EXCELLENCE

EFEKTY WDROŻENIA I KORZYŚCI

-25%

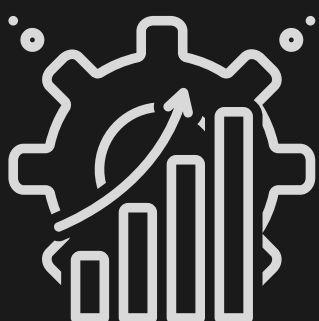
MOŻLIWOŚĆ REDUKCJI
KOSZTÓW PALIWA

REDUKCJA KOSZTÓW OPERACYJNYCH



- Optymalizacja kosztów logistycznych i operacyjnych
- Efektywniejsze planowanie prac minimalizujące niepotrzebne przestoje
- Ograniczenie zbędnych podróży serwisantów i lepsze wykorzystanie zasobów

ZWIĘKSZONA EFEKTYWNOŚĆ SERWISU



- Stabilniejszy harmonogram, mniej przeplanowań i większa przewidywalność
- Spójne i ustandaryzowane procesy operacyjne w całej organizacji
- Lepsze zarządzanie pracą techników, większa produktywność

OPTIMALIZACJA LOGISTYKI I CZĘŚCI ZAMIENNYCH



- Usprawnienie zarządzania zapasami i szybsza reakcja na awarie
- Większa dostępność części zamiennych, co zmniejsza przestoje turbin
- Redukcja zamrożonego kapitału w magazynach i lepszy przepływ operacyjny

DŁUGO TERMINOWE EFEKTY BIZNESOWE



- Wyższa niezawodność serwisu i lepsza jakość obsługi
- Spójność operacyjna i lepsza kontrola nad procesami
- Lepsze wyniki finansowe dzięki optymalizacji całego modelu serwisowego



KONTAKT



MICHAŁ WENELSKI



mwenelski@gpe-partners.pl



+ 48 793 925 149



info@gpe-partners.pl

www.gpe-partners.pl