SMARTIQ™

Einführung von Digital-First-Formularen zur Verbesserung der Sicherheit und zur Steigerung der Effizienz

Wannon Water

Über den Kunden

Wannon Water ist Australiens zweitgrößter regionaler städtischer Wasserversorger. Er bietet Wasser- und Abwasserdienstleistungen für 42.000 Privat-, Gewerbe- und Industriekunden im ganzen Bundesstaat. Mit dem Ziel der Steigerung der unternehmerischen Effizienz hat Wannon Water nach Wegen gesucht, die Art und Weise der Erfassung und Nutzung interner Daten zu verbessern, indem die papierbasierten Formulare und der damit verbundene manuelle Ablauf überarbeitet wurden. Dies bot Wannon Water auch die Möglichkeit, die Herangehensweise der Organisation in Bezug auf Sicherheit, Compliance und Effizienz zu optimieren.

Geschäftliche Herausforderung

Wannon Water hatte mehrere Probleme mit seinen papierbasierten Formularen. Diese Mängel wurden besonders bei der Arbeitssicherheitsanalyse (JSA) deutlich – einer formularbasierten Risikobewertung, die dafür sorgen soll, dass ein Auftrag sicher ausgeführt wird.

Alle Mitarbeiter müssen eine JSA ausfüllen, bevor sie einen risikoreichen Job vor Ort ausführen. Pro Monat werden ca. 300 JSAs eingereicht. Für die von Wannon Water geleisteten Arbeiten mussten jedoch bis zu elf separate Formulare ausgefüllt werden, um die mit jeder Arbeit verbundenen besonderen Risiken abzudecken.

Dieser komplexe und mühsame Prozess führte oft dazu:

- Abgebrochene Formulare oder unvollständige Daten
- Formulare, die vergessen oder im Fahrzeug zurückgelassen wurden
- Abweichungen bei der Versionskontrolle
- Fehlender Zugriff auf „Live"-Daten
- Unterschiedliche Datenqualitätsgrade
- Die Notwendigkeit, Daten erneut einzugeben, und die Möglichkeit von Fehlern

Die SmartIQ-Lösung

Wannon Water beauftragte SmartIQ und Businessanalysten von FYB mit:

- Ersetzen der papierbasierten Formulare durch digitale Formulare
- Einführung eines automatisierten Workflows
- Erstellung von Datenanalysen, um die Schulungen zu verbessern

Diese automatisierte digitale Lösung wurde entwickelt, um die Datenerfassung zu vereinfachen, die Geschäftseffizienz zu optimieren, die Analysen zu verbessern und interne Daten besser zu nutzen.

Arbeitsumfang

End-to-End-Digitalisierung und Automatisierung aller internen Formulare, von der Einführung von Prozessen über die Datenerfassung über den Workflow bis hin zur Lieferung.

Im Umfang enthaltene Formulare:

- Berufssicherheitsanalyse
- Antrag zur persönlichen Weiterentwicklung
- Fahrzeugcheckliste
- Eine Reihe von internen Prozessformularen
- Bestellung von Unternehmensdienstleistungen
- Onboarding-Anwesenheitsliste

Insgesamt haben die adaptiven SmartIQ-Formulare dazu beigetragen, die Sicherheit, Compliance, Qualität und Effizienz von Wannon Water zu verbessern.

Geschäftsergebnisse

Die erfolgreiche Implementierung von Formularen der nächsten Generation bei Wannon Water lieferte die folgenden positiven Ergebnisse:

- Die Mitarbeiter müssen nicht mehr mit Papier umgehen. Die digitalen Formulare lassen sich schneller und einfacher per Smartphone oder Tablet ausfüllen. Sie können auch nicht verloren gehen oder im Fahrzeug zurückgelassen werden
- Einfache Sprache, eine standardisierte Dropdown-Auswahlliste und eine übersichtliche Oberfläche für eine benutzerfreundliche Erfahrung. Da die Formulare leichter verständlich sind, werden sie mit einem höheren Standard ausgefüllt, wodurch die Qualität im gesamten Unternehmen verbessert wird
- Die Mitarbeiter werden aufgefordert, die erforderlichen Abschnitte entsprechend den mit dem jeweiligen Job verbundenen Risiken auszufüllen. Dieser intuitive Prozess reduzierte auch die JSA von elf möglichen Formularen auf nur eines
- Kein Scannen, E-Mailen und manuelles Sammeln von Formularen ist mehr erforderlich. Dies hat es Wannon Water ermöglicht, die Mitarbeiter für andere Aufgaben innerhalb des Unternehmens einzusetzen, wodurch die Kostenstruktur verbessert wurde
- Verbesserung der Sicherheitsstandards, Berichterstattung und Compliance, da auf die Live-Daten jederzeit digital zugegriffen werden kann. Dies beseitigt auch Probleme mit der Versionskontrolle

Zusätzliche Wertschöpfung

SmartIQ-Formulare bieten Wannon Water auch die Möglichkeit, die Datenanalyse weitergehend zu nutzen.

Für Wannon Water ist es jetzt einfacher, die Daten zu analysieren, da standardisierte Wörter über eine „Auswahlliste" eingeführt wurden. Sie können diese Daten verwenden, um allgemeine Sicherheitsrisiken und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren, und dies hat wiederum die Häufigkeit und Durchführung interner Schulungsprogramme beeinflusst.

Insgesamt haben die automatisierten digitalen Formulare von SmartIQ dazu beigetragen, die Sicherheit, Compliance, Qualität und Effizienz von Wannon Water zu verbessern.

SMART COMMUNICATIONS™

www.smartcommunications.com

Verbinden Sie sich mit uns

Smart Communications™ ist der einzige Anbieter einer Plattform für die Verwaltung von Kundenkonversationen. Mehr als 500 globale Marken verlassen sich auf Smart Communications, um über den gesamten Lebenszyklus hinweg intelligentere Gespräche zu führen. So können sie in der heutigen, digital ausgerichteten, kundenorientierten Welt erfolgreich sein und gleichzeitig die Prozesse vereinfachen und effizienter arbeiten. Genau das bedeutet es, das Gespräch zu skalieren. Smart Communications hat seinen Hauptsitz in Großbritannien und bedient seine Kunden von Niederlassungen in Nordamerika, Europa und im asiatisch-pazifischen Raum aus. Die Smart Communications-Plattform umfasst SmartCOMM™, das leistungsfähige Kundenkommunikationssystem für das gesamte Unternehmen, SmartIQ™ für die Transformation von Formularen, und SmartDX™ für die Dokumentation von Transaktionen. Um mehr zu erfahren, besuchen Sie smartcommunications.com.

Copyright SmartComms SC, Limited 2020. Alle Rechte vorbehalten.