



Integración de la movilidad end-to-end

A finales de junio IFS organizó en Madrid una jornada titulada “Integración de la movilidad end-to-end. La ruta hacia la excelencia en el servicio”, en la que se ofrecieron soluciones para mejorar y agilizar los procesos en las empresas, con el objetivo de adaptarse a los cambios constantes del mercado actual. La inauguración del acto y presentación de los ponentes corrió a cargo de Nick Wasey, director general de IFS Ibérica.

Operativa de campo

El primero en intervenir fue Gregorio Santander, director del Área de Energía y Utilities de Capgemini, que expuso el trabajo que realiza esta compañía como partner para la transformación de tecnología y de negocio.

Habló del ciclo técnico de una empresa y de las necesidades de negocio marcadas por aspectos como:

- Optimización de los recursos mediante movilidad: localización, asignación de tareas y seguimiento de actividades.
- Soporte e integración.
- Eficiencia en la ejecución.
- Gestión y seguimiento de activos.

Desarrolló un ejemplo práctico de la problemática en la operativa de campo, mostrando un menú de incidentes con todas las fases de resolución: detalle de la incidencia, notificación, comienzo de la actividad, ayuda para la localización del problema y rutas óptimas, detalle de elementos afectados, reporte de la actuación, etc.

Éxito operacional

Diana Durán, Presales Consultant, de IFS Ibérica tituló su ponencia “La transformación de la gestión del servicio”, basada en la capacidad de IFS servicios de adelantarse a las necesidades de los clientes.

Comenzó aportando datos de una encuesta realizada a 138 empresas del sector servicios que recoge resultados como el grado de cumplimiento de los servicios acordados con los clientes, cómo se han renovado los contratos, el tiempo de productividad, la resolución en primera instancia, o la utilización de la plantilla. La conclusión de dicho





estudio manifiesta claramente que las empresas líderes obtuvieron mejores resultados.

IFS ofrece una transformación en la gestión de los servicios porque, en un entorno de negocios cada vez más competitivo, la retención de los clientes es fundamental. Los retos actuales pasan por ofrecer más servicios, obtener más ingresos, reducir costes y responder a las expectativas de los clientes.

Como manifestó Durán “los servicios al fin y al cabo son relaciones entre personas, lo que los hace sin duda complejos, y para gestionarlos hay que ir hacia un éxito operacional”. Ser bueno no es suficiente, hay que ser diferente.

Las soluciones de IFS están enfocadas al profesional y no solo informan, sino que gestionan y comparten información a través de dispositivos móviles. Se trata de herramientas que sin duda suponen un retorno de la inversión.

Diferentes dispositivos para diferentes trabajos

Bajo el título “Diferentes dispositivos para diferentes



situaciones”, Pedro Sabalet, Channel Manager de Honeywell, habló de la perfecta sinergia de esta compañía con IFS para ofrecer a los clientes soluciones innovadoras.

Con la automatización de servicios se consigue que las empresas sean más productivas haciendo reparaciones, controlando sus activos, realizando informes de productividad, haciendo inventarios, etc.

Cuando un dispositivo de consumo no puede trabajar correctamente porque no es el adecuado y uno industrial es quizá demasiado, hay que ofrecer otras soluciones, y precisamente esta es una de las aportaciones de Honeywell.

Sabalet señaló que una herramienta de gestión remota es tan importante como el propio dispositivo.

La gestión del cambio

Oswaldo Lorenzo, Professor of Operations and Information Systems de Deusto Business School, cerró el capítulo de intervenciones.

Habló de la importancia de la era digital para la supervivencia de las empresas y los cambios de hábitos que supone esta nueva cultura, tales como:

- Un uso habitual de la tecnología.
- Capacidad de curiosidad y aprendizaje.
- Saber cómo aprovechar la tecnología para identificar oportunidades.

No es lo mismo la gestión del cambio hace unos años que en la actualidad. Ahora la tecnología avanza a una velocidad superior, por lo que hay que trabajar con modelos de gestión más ágiles para que la tecnología no se quede obsoleta antes de empezar a utilizarla. El reto está en usar las tecnologías de una forma óptima.

