

- **SAP-Info 115 – Practice**

Paperless protocol thanks to the SAP CRM Mobile Service

Cientes firmando digitalmente

Mediante la implantación de SAP CRM Mobile Service y el software de firmas eSignatureOffice, el fabricante de refrigeradores Axima Refrigeration GmbH ha optimizado su estructura de atención al cliente. Dado que los datos entre la central y los técnicos de mantenimiento se intercambian ahora de forma electrónica, el tedioso tratamiento de la información en papel se ha terminado e incluso la firma de los clientes se realiza ahora de forma digital. Dado que los datos entre la central y los técnicos de mantenimiento se intercambiaban ahora de forma electrónica, el tedioso tratamiento de la información en papel se ha acabado e incluso la firma de los clientes se realiza ahora de forma digital.

*Por motivos de derechos de propiedad, solo se podrá nombrar el producto que sigue a continuación en este apartado.

AXIMA REFRIGERATION GMBH

Axima Refrigeration GmbH es una empresa dedicada a la fabricación de todo tipo de sistemas de refrigeración. Los programas de suministros y prestación de servicios están compuestos por proyecciones, elaborados, seguimiento y mantenimiento de las instalaciones de aire acondicionado de cualquier tipo así como Kälteaggregaten y elevadores de frío. Se incluyen por ejemplo refrigeradores industriales, para productos alimenticios e industria cervecera. Axima Refrigeration empleó durante el 2002 a 480 trabajadores con un volumen de ventas de 70 millones de euros. Cuenta también con diferentes sucursales en Alemania, con empresas asociadas en Suiza, Francia, Bélgica/Luxemburgo, Holanda, España/Portugal, Brasil y Polonia. La empresa, con sede en Lindau, ciudad de Alemania, pertenece al consolidado grupo Suez, que emplea aproximadamente a 190 000 personas en 120 países.

INTELLIGENCE AG

Intelligence AG es el proveedor líder mundial de SAP con servicio integral, con alrededor de 1 000 empleados cualificados en 15 países y 34 sucursales. Como socio de mySAP.com (alianza de canales, servicios y apoyo, hosting) y de Servicio Global, Intelligence implementa proyectos complejos en entornos SAP para más de 1 200 clientes en todo el mundo. Con su amplia gama de servicios, desde consultoría SAP y licencia de distribución hasta subcontratación y servicios e incluso el desarrollo de la sucursal de SAP y soluciones individuales de software, la empresa logró una facturación de 168,5 millones de euros en 2002.

Los coches de carreras de Fórmula 1 pasan las rectas del comienzo y del final del circuito alemán Hockenheimring a toda velocidad. Miles de espectadores aguantan la respiración mientras dos coches toman una curva muy pronunciada casi sin perder velocidad. Todo el mundo se queda asombrado, ¿cómo puede mantenerse dentro del circuito un coche a 180 millas por hora? El hecho de que el coche no se salga en las chicanes depende solo en parte de la habilidad del piloto, ya que ni el mejor de los pilotos puede desafiar las leyes de la física. Es por esta razón que hoy en día no se deja ningún cabo suelto en el ámbito de la aerodinámica de la Fórmula 1, poniendo todo el énfasis posible en la seguridad.

Con la ayuda de sistemas de testeo por ordenador y sofisticados túneles de viento, la estabilidad, en cuanto a los límites de peso máximo de piloto y vehículo se simulan a la perfección. Dado que las pruebas se llevan a cabo en condiciones constantes, los túneles de viento están equipados con potentes dispositivos de refrigeración que se encargan de regular la temperatura del aire.

Axima Refrigeration GmbH, con sede en Lindau am Bodensee, en el sur de Alemania, se encarga de la fabricación de la equipación. Asimismo la empresa se encarga de la entrega, el montaje y el mantenimiento de estos sistemas de refrigeración de avanzada tecnología; servicio que se demanda a los técnicos de mantenimiento que trabajan en la maquinaria de los pilotos. La revisión de las instalaciones de refrigeración industrial, de bebidas y cereales, torres de refrigeración, sistemas de reenfriamiento, unidades de congelación y refrigeración líquida, así como otros equipos de refrigeración son un verdadero desafío para los técnicos de la empresa.

■ SAP-Info 115 – Practice

El servicio móvil SAP CRM atenúa la carga de los técnicos

Con el objetivo de quitar gran parte de la carga administrativa del personal externo, la decisión se tomó para implementar el Servicio Móvil SAP de Gestión de Relación con el Cliente. Complementada con el software de Oficina de Firma Electrónica de la empresa StepOver GmbH con sede en Stuttgart, esta solución libera a los técnicos de tediosos formularios y papeleos. “Antes, los pedidos de mantenimiento llegaban por fax”, recuerda el técnico de mantenimiento Andreas Reich. Por aquel entonces, el técnico iba hasta el cliente para llevar a cabo el servicio. “Después, había que crear un protocolo para controlar la adquisición del servicio, en el cual se introducían manualmente todos los datos relevantes”, un arduo proceso propenso a errores, según Reich. Las múltiples fases de registro en la sede central eran también ineficientes.

Hoy en día, Reich y sus colegas completan el papeleo con sus portátiles. El sistema automatiza y facilita todo el proceso, que se efectúa electrónicamente, desde el recibo de pedidos, la comprobación del servicio y la sincronización de datos a la transmisión codificada a la sede central en Lindau; incluso la firma del cliente se registra digitalmente. Una vez que los datos llegan a las oficinas centrales, se registran sin revisión en la gestión de documentos para facilitar el proceso a los trabajadores de mantenimiento, contabilidad y personal. Reich y sus colegas se muestran muy entusiasmados con el proceso, mientras que los clientes “también reaccionan positivamente ante el nuevo sistema”, afirma el técnico basándose en su propia experiencia. Esto no supone una sorpresa, ya que ahora los clientes tienen la posibilidad de beneficiarse de un control directo. Sin embargo, para lograr todo esto, el departamento TI de la empresa y su socio de proyecto Intelligence AG tienen que hacerse cargo de una carga de trabajo razonable.

Integración en otras soluciones SAP importantes

La elección del Servicio Móvil SAP CRM por parte de la empresa se basó en la fácil integración en el entorno SAP existente, entre otras ventajas que ofrecía. Hemos considerado varias soluciones así como un desarrollo Java. No obstante, en lo que se refiere a la integración, la solución SAP era claramente un gran paso adelante”, destacó el director comercial Ulrich Holzhey, director en Axima Refrigeración y responsable de la gestión del proyecto SAP. El proyecto “REF@Mobile” comenzó en enero de 2003 y justo diez meses después, las primeras oficinas de mantenimiento externo, podían trabajar con este nuevo sistema. El arranque de la producción no fue simultáneo, pero el sistema se implementó gradualmente en las once oficinas regionales, que representaban a 120 técnicos de mantenimiento, con “todo dentro del coste y del plazo previsto”, según palabras de Holzhey.

El equipo de proyecto comprendía de cinco empleados y consultores de Intelligence de Axima Refrigeración. Con el objetivo de garantizar un sistema eficiente de incorporación, Holzhey incluyó también los usuarios clave de las áreas de mantenimiento, de personal y de facturación afectadas. Los consultores y programadores, a cargo del ingeniero Mark Albrecht, director del proyecto de Intelligence, se encargaban de la programación de las interfaces que faltaban y de las funciones que Axima Refrigeración requería. El espacio técnico se implementó en CRM con todos los datos técnicos de las instalaciones, incluyendo el historial y establecimiento de valores. Los consultores instalaron también la clasificación de datos técnicos como nueva característica. Los bloques de texto también se crearon para la entrada de información que requirieran la comprobación del servicio, algo que “facilitó considerablemente la operación e incrementó la aceptación del cliente”, asegura Albrecht.

Proyecto desarrollado sin grandes dificultades

A pesar de estas tareas específicas, no se encontró ningún obstáculo importante. En ocasiones, se enfrentaron con algún contratiempo sin importancia, especialmente con la instalación del software en los 160 portátiles, o con la base de datos. Sin embargo, nada de esto supuso problemas serios y todo se pudo resolver rápidamente. SAP pudo también mantener el ritmo.

■ SAP-Info 115 – Practice

Albrecht concluyó: “En definitiva, el apoyo de SAP resultó satisfactorio.” La formación de los 160 técnicos, que completaron los gestores del proyecto en cuatro meses, resultó también un proceso sencillo. “Cada técnico fue formado en tres días: Medio día para la operación del portátil y dos días y medio para el Servicio Móvil SAP CRM” explica Holzhey. Tras esta formación, cada técnico de mantenimiento recibió su funda de portátil con los respectivos datos y desde ese momento ya podía empezar a trabajar.

Para Holzhey, el desafío más importante fue el hecho de que “la parte de TI del proyecto era territorio desconocido”. Centrarse en un nivel superior de seguridad TI fue especialmente crucial, ya que entonces debía garantizarse que los datos de cliente de los portátiles de mantenimiento no cayera en manos equivocadas. Por este motivo, los portátiles del servicio externo de mantenimiento se protegían contra accesos desautorizados por medio de una ID de usuario, fichas de seguridad y codificación de discos. Para el equipo TI de Axima Refrigeración, otra dificultad añadida fue que el apoyo normal de TI tenía que mantenerse independientemente del trabajo del proyecto. A pesar de ello, una vez más Holzhey y su equipo se encargaron de conciliar todas las prioridades. Como el especialista de refrigeración externalizó la implementación del área de hardware de CRM, la disponibilidad de los sistemas en Axima Refrigeración también se garantizaba perfectamente.

Pruebas intensivas: receta para el éxito

Tras la fase de implementación, el equipo de proyecto puso en funcionamiento un helpdesk basado en SAP R/3, “donde todos los problemas se registraban y canalizaban”, según palabras de Holzhey. Inicialmente, llegaron un gran número de consultas, de 20 a 30 por semana. En cada caso, el helpdesk documentaba las incidencias con su correspondiente historial. Con la intención de contener tantas preguntas, solo los problemas que no podían solventarse inmediatamente por teléfono se grababan. No obstante, el equipo de proyecto se enfrentó a problemas sin solución, Holzhey lo atribuía al volumen de pruebas durante la fase de implementación.

“La clave del éxito para un proyecto de software radica en el testeo, retesteo y testeo una vez más de la solución antes de inaugurarla”, revela con un guiño.

Una sólida preparación vale la pena en la práctica. Incluso los procesos difíciles, como la gestión personal, están bien encajadas; esto incluye también los tiempos solapados y la confirmación de finalización, pero también aspectos específicos de acuerdos colectivos y contratos de empleo.

Aún así, Holzhey se olvida de algunas funciones específicas de las filiales. Por ejemplo, le resultaría interesante conectar el sistema al esquema RI. “Cada instalación tiene un llamado esquema RI con las correspondientes unidades control y medidas. La disponibilidad de una conexión sería muy importante para nuestra numeración”, señala el director de TI. En su opinión, sería también deseable permitir la descarga de datos de medidas de instalación al sistema CRM.

Más transparencia en el proceso

Entre las ventajas fundamentales, destaca la integración en otras solución SAP, el proceso global con pedidos de mantenimiento y una mayor transparencia en comparación con los anteriores sistemas. La ejecución del proceso de mantenimiento es también mucho más rápido, lo que puede llevar a ahorros considerables con alrededor de 500 contratos de mantenimiento cada mes. La gran calidad de las actividades de mantenimiento a través del avanzado equipo que usan los técnicos es otra gran baza según Holzhey, ya que la motivación de los miembros del servicio externo de mantenimiento se incrementa.

Con el objetivo de revelar más ventajas, los siguientes pasos a seguir ya se han planificado. En primer lugar, el completo proceso de mantenimiento del sistema SAP debe llevarse a cabo. De manera paralela, otro proyecto de gestión de documentos ya está desarrollándose, centrándose en “archivos electrónicos de proyectos, por ejemplo, el intercambio de documentos con el cliente”,

▪ **SAP-Info 115 – Practice**

según explica Holzhey. Finalmente, está prevista la construcción de un portal de mantenimiento, con el objetivo de garantizar a los clientes de Axima Refrigeración el acceso a toda la información relevante a través de esta plataforma.