

EFICIENCIA EN MOVIMIENTO GESTIÓN MÓVIL DE INCIDENCIAS Y REPARACIONES EN INMUEBLES DEL GRUPO COLONIAL

Acerca de nuestro cliente

Inmobiliaria Colonial es una corporación multinacional española, con sede en Barcelona, fundada en 1946. Su objeto social es el alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia. Una actividad centrada, principalmente, en el mercado de oficinas, que supone el 93% de su negocio.

El Grupo Colonial aglutina una cartera inmobiliaria valorada en más de 6.900 millones de euros, con una clara vocación patrimonialista centrada en la explotación y desarrollo de edificios para alquiler y con una destacada presencia en el negocio de alquiler de oficinas de calidad en las zonas prime de los mercados de París, Madrid y Barcelona.

La adquisición de Neptune ha facilitado que el Grupo Colonial siga trabajando en el desarrollo de la eficiencia operativa con el fin de implantar procesos de mejora continua en los inmuebles.

Resumen ejecutivo

Colonial vio necesaria una mejora en su plataforma de gestión de incidencias. La ausencia de movilidad y el estar atados al papel y a un ordenador ponían trabas a una resolución ágil de los partes de trabajo.

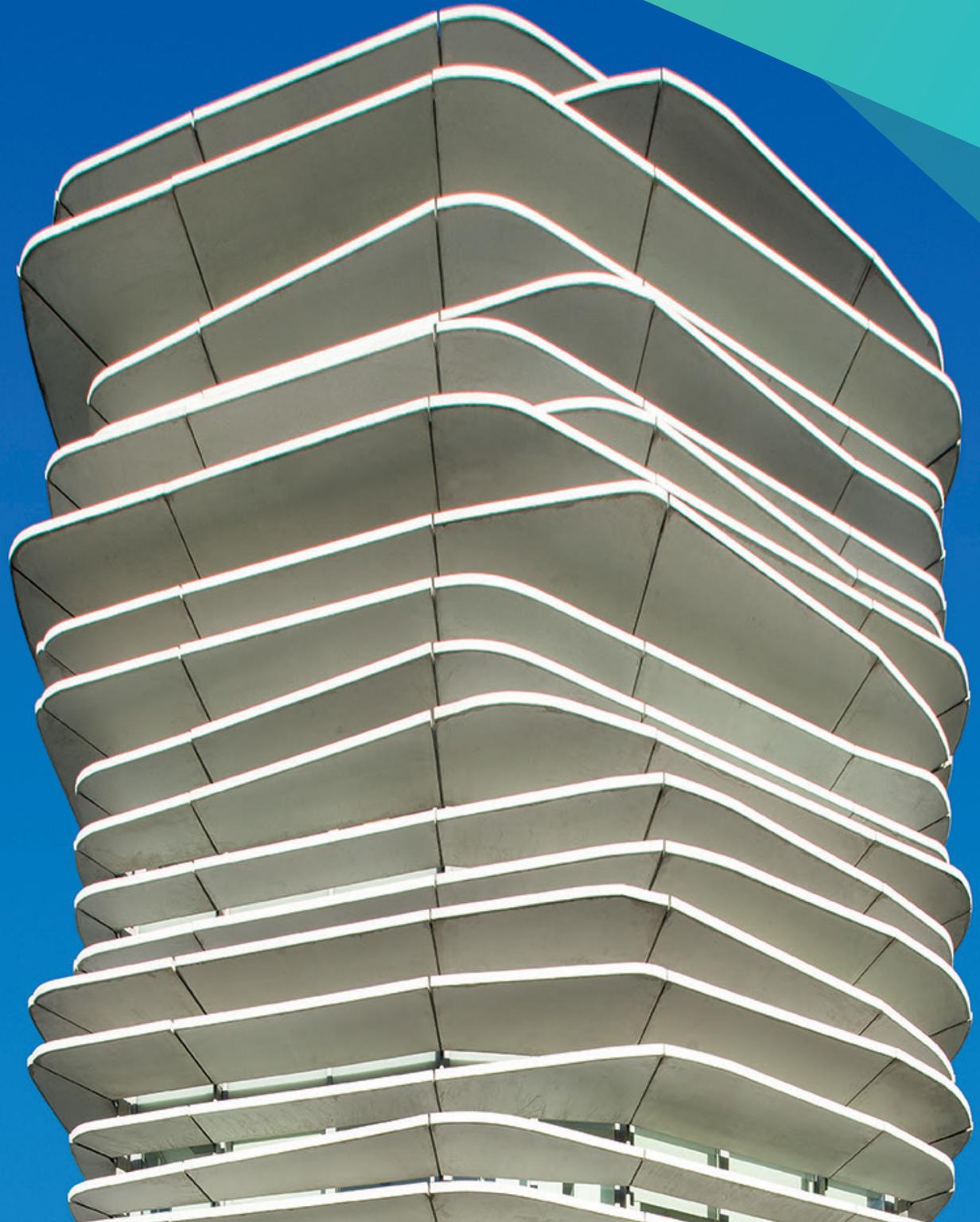
Analizando su situación y sus requerimientos, Techedge propuso una solución móvil que facilitara el trabajo de los técnicos, permitiéndoles acceder desde dispositivos móviles y trabajar en ella aun sin conexión a Internet, gracias a la funcionalidad offline ofrecida por Neptune Software.

Colonial implantó su nueva solución móvil en solo 3 meses. Utilizada por 65 usuarios, la solución ha ayudado a Colonial a mejorar su eficiencia en el manejo de órdenes de trabajo, resolviendo incidencias con mayor rapidez y permitiéndoles brindar ayuda de mayor calidad a sus clientes.

El problema

Hasta ahora, Colonial trabajaba con una aplicación SAP®, que ofrecía buenos resultados, pero que únicamente era manejable desde un ordenador. Este hecho generaba ineficiencias ligadas a la necesidad de imprimir todas las órdenes de trabajo, rellenarlas a mano y, después, devolverlas y volcar todos los datos en el sistema ERP, con la consecuencia de que, en ocasiones, esto desembocaba en pérdida de datos.

Además, debido a la falta de conectividad en sus edificios, sufrían para encontrar una solución móvil que funcionara en los lugares donde el personal de mantenimiento necesitaba ejecutar las tareas descritas en sus órdenes de trabajo.



La solución

Tras comprender los problemas a los que Colonial se estaba enfrentando, Techedge propuso una solución móvil basada en Neptune Software.

Convirtiendo en móvil su aplicación de SAP®, cuyo principal inconveniente era que solo estaba disponible desde un escritorio, la gestión de instalaciones podía continuar como hasta entonces, usando la aplicación móvil para evitar tediosas impresiones y previniendo que Colonial invirtiera en formación adicional o infraestructuras, como podía ser un portal web.

Con Neptune Software, también se les permitía continuar trabajando desde su aparato móvil incluso cuando no disponían de una conexión inalámbrica en los edificios en los que estaban trabajando, gracias a la singular habilidad de Neptune de funcionar hasta cuando no existe conexión móvil o de red disponible.

La solución está integrada con los módulos de SAP® Project Systems y Plant Maintenance, posibilitando que todos los datos fluyan en tiempo real y que las creaciones, cambios y cierres de órdenes de trabajo se reflejen inmediatamente en el ERP una vez que el usuario tenga conexión a la red.

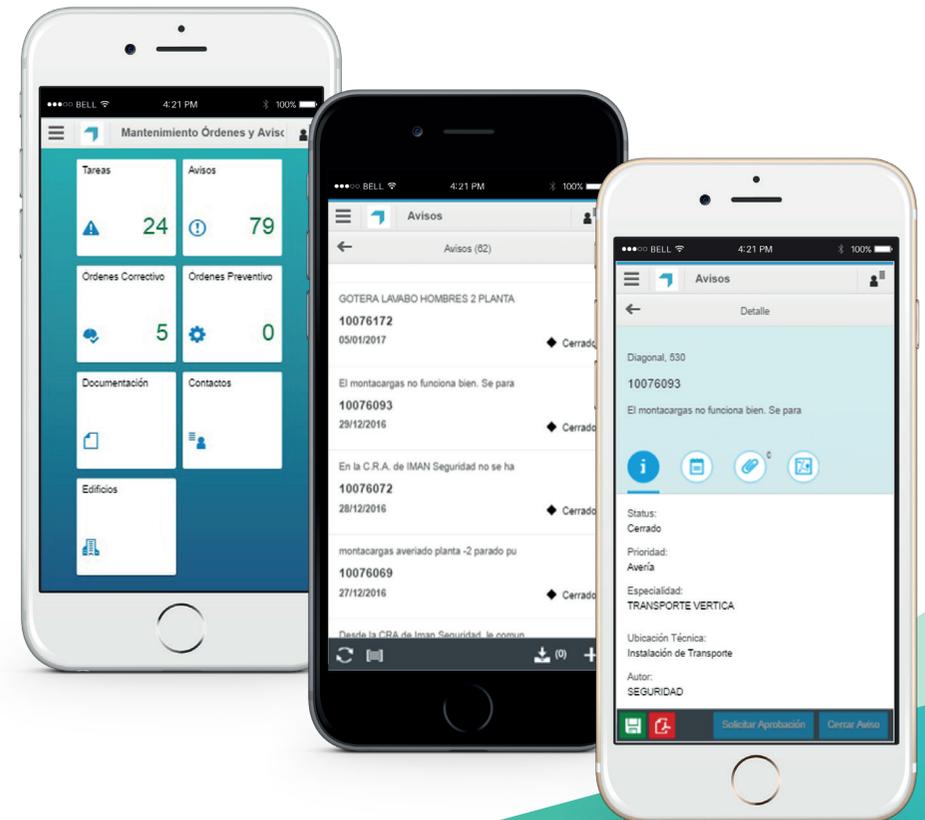
Los 65 usuarios de la aplicación móvil (trabajadores de Colonial y proveedores) no han tenido problemas de adaptación al nuevo sistema. La similitud de Neptune con la herramienta que ya conocían ha hecho más sencillo el cambio.





PROPIEDADES DE LA SOLUCIÓN

- Accesibilidad de los recursos internos y externos. Los técnicos pueden descargar manuales y documentación de ayuda cada vez que tengan alguna duda.
- Posibilidad de subir fotos y documentos adicionales a la plataforma que faciliten la comprensión de las incidencias.
- Los técnicos pueden firmar las órdenes de trabajo en sus dispositivos móviles siempre que así se requiera.
- Si un trabajador necesita la participación de un supervisor para completar su tarea, puede generar un flujo de trabajo que vaya directamente a SAP®.
- Los usuarios pueden acceder a los inmuebles mediante el escaneo de un código QR que el sistema se encarga de procesar mientras que, a la vez, almacena los datos de geolocalización.



Qué ha aportado esta solución

La implementación, que ha durado 3 meses, fue más rápida de lo que Colonial esperaba. La principal ventaja no tardó en aparecer: los técnicos disponen de la información al momento y pueden subirla al sistema rápidamente y sin problemas.

Al ser una instalación sencilla, los usuarios no necesitan utilizar nuevos dispositivos y pueden trabajar en entornos offline.

“El proyecto ha permitido que todos los mantenedores y gestores de infraestructuras de nuestros edificios estén conectados online a nuestro sistema y puedan gestionar los avisos y órdenes de trabajo de forma rápida y desde cualquier dispositivo móvil, lo cual mejora la calidad del servicio que ofrece Colonial. Tener información a tiempo real también nos permite evaluar y tomar decisiones en el momento preciso, mejorando la visibilidad y eficiencia del equipo”.

XAVIER MUÑOZ,

Responsable de Sistemas de Información de Colonial.



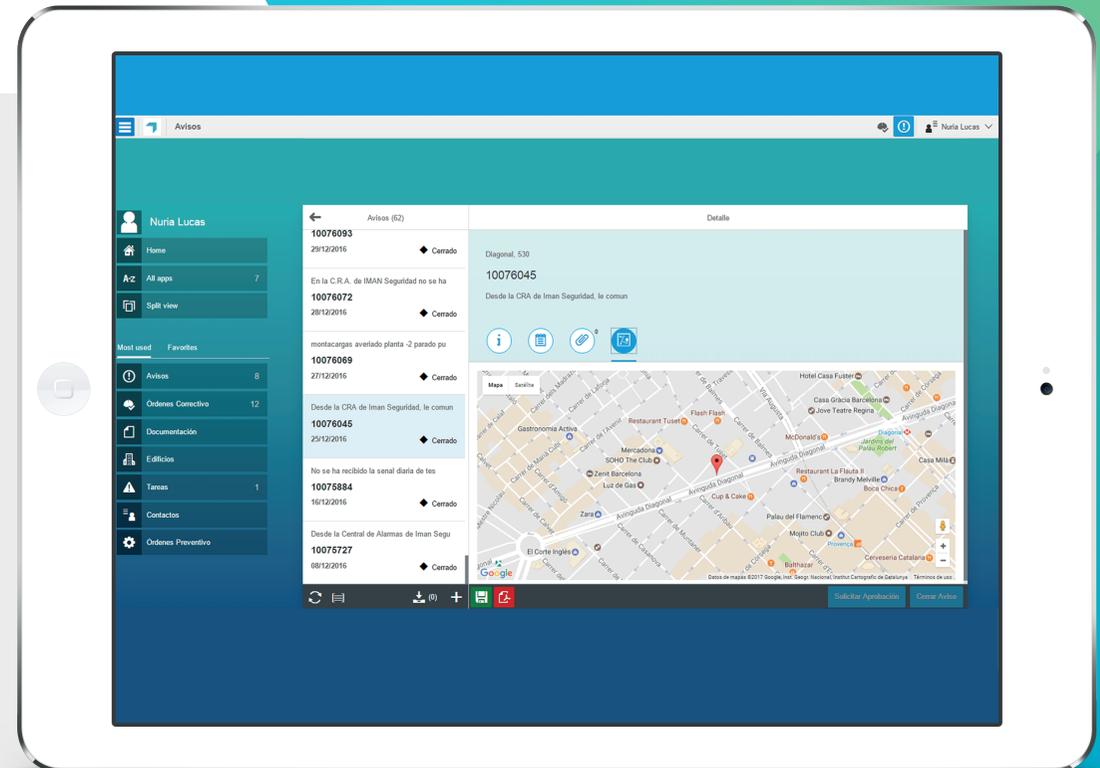
Resultados, retorno de la inversión y planes de futuro

Nuestro cliente dispone ahora de un sistema de trabajo más ágil y eficaz para gestionar sus incidencias del día a día.

En una segunda fase, Techedge y Colonial trabajarán conjuntamente para definir una serie de filtros temáticos y en la elaboración de informes analíticos, todo ello orientado a obtener el máximo rendimiento de Neptune Software.

▶ **LA COMPAÑÍA HA VISTO CÓMO SU PLATAFORMA PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS SE HA CONVERTIDO EN UN SISTEMA DE TRABAJO MÁS ÁGIL, RÁPIDO Y EFICAZ**

▶ **PODER TRABAJAR DESDE SUS DISPOSITIVOS MÓVILES HA FACILITADO LA LABOR DE LOS OPERARIOS Y HA ACELERADO LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS**



ABOUT THE AUTHOR

XAVIER TOR

Senior Manager

Xavier Tor es Manager de Desarrollo en Techedge. Con más de 15 años de experiencia en Consultoría SAP®, liderando proyectos tecnológicos en la movilización de procesos y mejora de la experiencia de usuario.

Xavier combina el conocimiento de negocio con el conocimiento de las últimas tecnologías SAP®, permitiendo aportar soluciones para agilizar y movilizar los procesos empresariales.

Actualmente, su equipo está liderando implantaciones de tecnología punta SAP® como Fiori, Hybris, HCP y Neptune, mejorando la experiencia de usuario, y optimizando los procesos de las organizaciones.

Antes de unirse a Techedge trabajó como desarrollador SAP® en diversas empresas de consultoría.



Inspiring Trust. Globally.

En Techedge, nuestra misión es ayudar a las compañías a ser más ágiles, explotando el valor de TI en cada una de las etapas de su transformación empresarial.

Proporcionamos soluciones que provienen de nuestra capacidad de combinar conocimiento de negocio y experiencia tecnológica.

Con más de 1.300 profesionales en todo el mundo, ofrecemos a nuestros clientes la escalabilidad de un proveedor global, la flexibilidad de un socio local y la competencia de un asesor estratégico y de confianza.

