



Caso real

Gracias a los PC móviles, los técnicos pueden dedicar más tiempo al mantenimiento efectivo de 30.000 pubs, clubes, hoteles y bares belgas.



Interbrew

La compañía belga Interbrew es la segunda mayor productora de cerveza del mundo. La estrategia de Interbrew, la "cervecera local del mundo", es llegar a ser una empresa de dimensión internacional con una sólida representación local en sus principales mercados. Sus productos se comercializan en más de 110 países. Es líder del mercado en Bélgica, Reino Unido, Canadá, Bulgaria, Croacia y Ucrania, y segunda en México, con una notable presencia en el mercado de EE UU, Hungría, Corea del Sur, Rusia y los Países Bajos. Entre sus marcas más destacadas se encuentran Stella Artois, Jupiler, Leffe, Labatt, Bass y Hoegaarden.

Interbrew vende sus cervezas de barril a 30.000 pubs, clubes, hoteles y bares de toda Bélgica. Para asegurar la alta calidad de sus productos "de barril", cuenta con un equipo de 160 técnicos de mantenimiento que visitan los establecimientos cada ocho semanas para limpiar los tubos y realizar tareas de mantenimiento. Los técnicos de Interbrew también efectúan reparaciones y nuevas instalaciones. Es un trabajo que antes solía implicar mucho "papeleo", viajes diarios a la oficina y un sinnúmero de llamadas telefónicas. Ahora, esos trámites han pasado a la historia.

Al proporcionar a cada uno de los técnicos de Interbrew un PC de mano con conexión de red, DatAction, socio distribuidor de Intermec en Bélgica y

Holanda, les ha permitido dedicar más tiempo al trabajo sobre en campo (en los pubs, clubes, hoteles y bares), liberándoles de las tareas administrativas en la oficina central. La consecuencia ha sido una mejora en la productividad, en el servicio y en las relaciones con los clientes, así como la completa erradicación del laborioso papeleo.

RETO

Interbrew tuvo que afrontar el reto de mejorar la eficiencia operativa en campo de sus técnicos. Con esa finalidad, se optó por SAP como plataforma para todas las funciones internas en las que se apoyarían los procesos.

El principal objetivo de la compañía consistía en reducir el tiempo dedicado por los técnicos a tareas no productivas (como la cumplimentación de documentación administrativa, llamadas telefónicas y continuos viajes a la oficina) a fin de que pudieran realizar más visitas de asistencia, aumentar la productividad y poder responder con mayor rapidez a las peticiones de los clientes (sobre todo, reparaciones urgentes).

"Nuestros técnicos pasaban buena parte de su jornada escribiendo. Tenían que especificarlo todo sobre papel, perdían un tiempo valioso telefoneando a la oficina central y sólo podían encargar las piezas de repuesto al final del día", explica

Stephan Steegmans, responsable de proyecto de Interbrew.

"Lo que se necesitaba era un sistema de comunicaciones unificado que permitiera a cada técnico organizar mejor un programa de trabajo muy apretado. Un sistema capaz de responder durante cualquier operación, en tiempo real.

La solución que eligiera Interbrew también tenía que integrarse transparentemente en la red SAP instalada.

SOLUCIÓN

Tras un análisis detallado y un período de consultas para evaluar los requisitos específicos de Interbrew, DatAction, desarrolló una solución a medida junto con su socio en software Hi-Spex y el proveedor de soluciones de redes inalámbricas RAM Mobile Data. Se equipó a cada uno de los 160 técnicos de Interbrew con un PC de mano Intermec® 6110, y la flota de vehículos con un módem de radiofrecuencia.

"En Interbrew deseaban PC con conexión a red que fueran sólidos, eficaces y de gran capacidad, pero no excesivamente grandes ni costosos", explica Francis Celis, de DatAction. "Y eso es precisamente lo que les suministramos".

Al principio, los técnicos de Interbrew no estaban muy convencidos sobre la necesidad de los nuevos PC de mano pero, con el uso, pronto se disiparon las reticencias. Actualmente, se preguntan cómo les había sido posible trabajar sin esos equipos.

El nuevo sistema de red Interbrew permite gestionar en línea todas las solicitudes de los clientes, las actualizaciones de los horarios, las órdenes de trabajo y los cambios. Los clientes sólo tienen que llamar a un centro de servicios regional; sus mensajes y requisitos se introducen inmediatamente en el sistema y se transmiten por red inalámbrica al técnico que corresponda.

Así, independientemente de dónde se encuentren y de la tarea que estén realizando, los técnicos de Interbrew pueden mantenerse siempre



en contacto con la oficina central en tiempo real. Si precisan información, realizar un pedido, ponerse en contacto con otro empleado o pedir consejo, sólo tienen que enviar un mensaje por correo electrónico desde el PC de mano. De ese modo, la información circula en ambos sentidos durante la jornada, lo que contribuye a aumentar la productividad del personal, así como la calidad y precisión de las operaciones.

Los PC de mano Intermec son compactos, fáciles de manejar y están diseñados para resistir en condiciones de uso exigentes. Con una pequeña pantalla táctil y un teclado sencillo, combinan el rendimiento de un PC de sobremesa con características de portabilidad y facilidad de interacción con redes de datos inalámbricas. Se pueden integrar fácilmente en una red SAP ya instalada.

El nuevo sistema no sólo ha incrementado la productividad de Interbrew sobre el terreno. También ha supuesto un avance en la gestión de las relaciones con los clientes, al permitir una mejor supervisión y planificación de los servicios y una respuesta más rápida y precisa a las consultas de los clientes. Asimismo, ha agilizado el proceso de facturación.

Con el fin de asegurar un funcionamiento del sistema conforme a su potencial, las dos empresas mantienen una reunión cada dos meses.

"Hacemos hincapié en el buen servicio y en las relaciones", señala Francis Celis.

RESULTADO

La relación entre Interbrew y el distribuidor de Intermec DatAction ha permitido lograr mejoras en el servicio de Interbrew, derivadas de las prestaciones de comunicación en tiempo real.

"Los PC de mano móviles permiten a nuestros técnicos dedicar más tiempo a los aspectos prácticos de su trabajo:

asistencia in situ, solución de problemas, tareas de mantenimiento y nuevas instalaciones. Los trámites administrativos ya no representan un obstáculo, porque casi todo se procesa electrónicamente", indica Stephan Steegmans. "Pueden realizar pedidos, pedir consejos y recibir actualizaciones de sus programas de trabajo automáticamente por vía inalámbrica. El flujo de información resultante ha hecho posible una mejora de la productividad y de la gestión de las relaciones con los clientes".

La perfecta integración del sistema SAP con Intermec en Interbrew, junto con la facilidad de uso de los PC de mano, permitió concentrarse en el objetivo de impulsar la productividad en las tareas sobre el terreno. También ha permitido a Interbrew responder a las peticiones de los clientes con mucha mayor eficiencia; ahora pueden supervisar y planear mejor la prestación de servicios, lo que también redundará en una facturación más ágil.

El suministro de PC móviles de mano Intermec con conexión a red ha permitido a Interbrew ofrecer a sus clientes lo que desean en todo momento.



Para obtener más información:

900.900.365

Intermec Technologies S.A
Ronda de Valdecarrizo 23
28760 Tres Cantos (Madrid)
Tel: +34 91 806 0202
Fax: +34 91 804 2221
www.intermec.es

Norteamérica
Sede central
6001 36th Avenue West
Everett, Washington 98203
(EE UU)
tel: 425 348 2600
fax: 425 355 9551

Sistemas y soluciones
550 2nd Street S.e.
Cedar Rapids, Iowa 52401
(EE UU)
tel: 319 369 3100
fax: 319 369 3453

Consumibles
9290 Le Saint Drive
Fairfield, Ohio 45014
(EE UU)
tel: 513 874 5882
fax: 513 874 8487

Sedes principales para Europa, Oriente Medio y África
Sovereign House
Vestern Road
Reading, Berkshire RG1 8BT
Reino Unido
tel: +44 118 987 9400
fax: +44 118 987 9401

Gotemburgo
Idrottsvägen 10
P.O. Box 123
SE-431 22 Mölndal
Suecia
tel: +46 31 86 9500
fax: +46 31 86 9595

Asia Pacífico/Latinoamérica
Hong Kong
26-12 Shell Tower
Times Square
1 Matheson Street
Causeway Bay
Hong Kong
tel: 852 2574 9777
fax: 852 2574 9725

Singapur
25-16 International Plaza
10 Anson Road, 079903
tel: 65 324 8391
fax: 65 324 8393

Australia
Level 7, 200 Pacific Highway
Crows Nest NSW 2065
Australia
tel: 61 2 9901 2065
fax: 61 2 9954 6300

Sudamérica y México
2572 White Road
Irvine, California 92614
tel: 949 975 1905
fax: 949 975 1913

Internacional
Documento de fax
Servicio de recogida
800 755 5505
(Sólo Norteamérica)
tel: 650.556.8447

Internet
www.intermec.com

Ventas
800.347.2636
(llamada gratuita en Norteamérica)
tel: 425.348.2726

Servicio y asistencia
800.755.5505
(llamada gratuita en Norteamérica)
tel: 425.356.1799

Copyright © 2002 Intermec Technologies Corporation. Reservados todos los derechos. Intermec es una marca registrada de Intermec Technologies Corporation. Otras marcas pertenecen a sus propietarios respectivos. Impreso en EE UU. 000000-02A 00/01

En un continuo esfuerzo por mejorar nuestros productos, Intermec Technologies Corporation se reserva el derecho de cambiar especificaciones y características sin previo aviso.