



Caso real



Pocket PC como apoyo al personal de servicio de la cervecera Ringnes

Resumen

Sector:
Productos de consumo
Mercado:
Bebidas
Aplicación:
Sector de servicios de asistencia técnica
Producto:
PC 720
Socio:
Cappit

Cervecera Ringnes — Oslo/Noruega

La compañía cervecera Ringnes de Noruega cuenta con personal de servicio que visitan restaurantes de clientes para llevar a cabo diversas tareas de servicio técnico. La parte administrativa de su trabajo resulta ahora más fácil con la ayuda de un PC de mano de gran solidez, el modelo PC 720.

Antes, tras terminar un trabajo, los técnicos tenían que cumplimentar un formulario con cinco copias impresas. Ahora, sólo hay que introducir la información en un PC de mano; el cliente recibe un justificante y los datos se transfieren diariamente para las labores de supervisión y facturación. Los 60 técnicos de mantenimiento de Ringnes visitan restaurantes y bares en los que se sirven cervezas y refrescos en barril, y que han firmado un acuerdo de servicio de mantenimiento con Ringnes, compañía que ahora pertenece a Carlsberg.

DE ENTRADA, FACILIDAD

“El viernes asistimos a un curso y el lunes ya empezamos a utilizar nuestros Pocket PC”, explica Øysten Paus, técnico de mantenimiento, mientras introduce los datos sobre el trabajo que acaba de realizar en el bar East Point del centro comercial Ski, al sur de Oslo. Utiliza un puntero para escribir directamente en la pantalla táctil.

LAS TAREAS COTIDIANAS SE TRANSFIEREN AUTOMÁTICAMENTE AL PC DE MANO

Por la mañana, los técnicos de mantenimiento pueden ver las tareas diarias en su Pocket PC. Este PC de mano se actualiza durante la noche con nuevos datos, mientras que la información del día anterior se transfiere al sistema informático central de Ringnes. Esta operación se realiza cuando se coloca el PC de mano en su cuna.

Cada técnico de mantenimiento dispone de una lista con todos sus clientes en el PC de mano, que en el futuro también contendrá información sobre los equipos de los clientes. Asimismo, será posible utilizar el PC para ver qué tareas se realizaron en visitas de asistencia anteriores.

“Aún no están almacenados todos los datos, y consignar la información sobre los equipos que hay en los establecimientos de todos los clientes exigirá un esfuerzo considerable, pero quedará sobradamente compensado por el hecho de disponer de un flujo de órdenes más simple y flexible”, comenta Dagfinn Birkeli, de la oficina central de Oslo. Birkeli ha sido responsable de la implantación del nuevo sistema, que se realizó con Cappit en Oslo.

CONTIENE TODO

EL PC de mano de Intermec puede almacenar casi cualquier información que desee el cliente. Los menús son una adaptación de Windows en formato reducido, y la pantalla en blanco y negro mide 80 x 60 mm. El cliente puede decidir qué partes del hardware desea utilizar y qué accesorios es preciso conectar. El PC de mano Intermec 720 integra un teléfono GSM y un módem para la transferencia de datos. Además, incorpora un lector de códigos de barras y un puerto inalámbrico de infrarrojos (IR), que Ringnes utiliza para la comunicación con una impresora portátil en la que se imprimen los justificantes. También integra una pequeña grabadora de voz



El técnico de servicio Øyvind Olsen lee el código de barras de la espita del barril de cerveza para identificar el equipo que precisa mantenimiento.

para mensajes cortos sobre tareas pendientes para la ejecución del trabajo. Una función que Ringnes ha decidido no utilizar en esta fase es la posibilidad de enviar y recibir mensajes de correo electrónico.

LOS CÓDIGOS DE BARRAS AUTOMATIZAN EL SUMINISTRO DE RECAMBIOS

En el establecimiento del cliente, un técnico de mantenimiento lee primero el código de barras que hace referencia al tipo de grifo o espita del barril de cerveza, o al equipo en el que van a trabajar. A continuación, el técnico comprueba que el sistema funciona correctamente y que se cumplen las normas de higiene, y cambia las piezas necesarias de acuerdo con el contrato de servicio. Para cada pieza de recambio hay un código de barras que se lee mediante el PC de mano. La información sobre las piezas

de recambio utilizadas a lo largo de la jornada se transfiere automáticamente al almacén central de recambios de Ringnes durante la noche, cuando se coloca el PC de mano en la cuna de recarga.

SIEMPRE UNA ORDEN COMPLETA

Ahora es imposible enviar una orden incompleta. Antes, podía ocurrir que a la oficina central llegara una orden impresa para su almacenamiento, que estuviera incompleta. Actualmente, esto nunca ocurre, ya que el dispositivo Pocket PC no puede enviar ninguna orden hasta que se han cumplimentado todos los campos. Cuando se ha ejecutado la orden, se transfiere la información por infrarrojos a la impresora de justificantes y se entrega al cliente un resguardo del trabajo realizado.

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
Vastern 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.