

LAS 10 PREGUNTAS CLAVE PARA ELEGIR UNA SOLUCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE CAMPO INTEGRABLE CON SU ERP



RESUMEN

La integración del ERP Business Central con Praxedo ofrece un ecosistema de gestión completo imprescindible para las empresas que realizan servicios de instalación, mantenimiento o reparación.

La combinación del saber hacer de las dos soluciones ofrece:

- Un entorno integrado para gestionar de principio a fin las operaciones en campo (instalación, mantenimiento, asistencia técnica). Desde la gestión, planificación de sus órdenes de trabajo hasta la digitalización de informes en la aplicación móvil de los técnicos.
- Experiencia y especialización en gestión empresarial y gestión de las operaciones de campo para implementar las mejores prácticas.
- Cobertura regional, nacional e internacional para apoyar el crecimiento de la compañía.

praxedo

Fundada en 2005 en París, Praxedo es una solución SaaS para la gestión de los servicios en campo. Con clientes a nivel internacional, Praxedo cuenta con oficinas en Alemania, España, Reino Unido, Canadá y Estados Unidos. Desde 2016, Praxedo ha sido incluida en el prestigioso Cuadrante Mágico de Gartner que nombra a las mejores soluciones de “Gestión de Servicios de Campo” del mercado. Con más de 50.000 usuarios y casi 1300 clientes, la empresa ha expandido su actividad rápidamente en los últimos años.



Dynamics 365
Business Central

Fundada en 1975, Microsoft es una empresa multinacional estadounidense.

Su principal actividad consiste en el desarrollo y venta de sistemas operativos, software y productos de hardware relacionados.

Microsoft Dynamics 365 Business Central es una solución de gestión empresarial todo en uno, escalable y fácil de usar que sincroniza sus finanzas, ventas, servicios y operaciones.

También le permite optimizar sus procesos, mejorar las interacciones con sus clientes y ayudarlo a tomar decisiones más inteligentes.



10

¿Por qué utilizar una solución FSM para la gestión de los servicios en campo? ¿Cómo mejorará la productividad de los equipos? ¿Qué presupuesto debo invertir? ¿Cuáles son los puntos esenciales a consultar con su proveedor? ¿Cuáles son los riesgos de no utilizar este tipo de solución?

Estas son algunas de las preguntas que debe hacerse antes de escoger una solución FSM para su negocio. Esta guía práctica presenta 10 preguntas esenciales para ayudarle a tomar la decisión correcta.

- #1 **¿POR QUÉ RECURRIR A UNA SOLUCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE CAMPO (SOFTWARE FSM) QUE COMPLEMENTE MI ERP?..... 4**
- #2 **¿CÓMO SABER SI UNA SOLUCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE CAMPO ES APLICABLE A SU EMPRESA?.5**
- #3 **¿ES COMPATIBLE LA SOLUCIÓN CON SU SISTEMA DE INFORMACIÓN (ERP O CRM)?..... 7**
- #4 **¿QUÉ DISPOSITIVOS MÓVILES ELEGIR PARA EQUIPAR A SUS TÉCNICOS? 9**
- #5 **¿LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO AL CLIENTE MEJORA CON UN SOFTWARE FSM?.....10**
- #6 **¿CÓMO PUEDE MEJORAR SU PRODUCTIVIDAD UNA SOLUCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE CAMPO?. 11**
- #7 **¿UNA SOLUCIÓN “EN LOCAL” O UNA SOLUCIÓN EN LA NUBE “CLOUD”? 12**
- #8 **¿QUÉ PUNTOS HAY QUE COMPROBAR PARA ELEGIR AL PROVEEDOR CORRECTO?..... 13**
- #9 **¿CUÁL ES SU PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE FSM?..... 12**
- #10 **¿SE PUEDE PERMITIR EL LUJO DE ESPERAR?..... 15**

¿Por qué recurrir a una solución de gestión de servicios de campo (software FSM) que complemente mi ERP?

Pregunta #1

CONSEJO DEL PROFESIONAL: Facilite la vida a sus técnicos

Implantar un software FSM facilita la vida de los equipos en campo.

“La solución hace que su trabajo sea mucho más cómodo. Gracias a ella, disponen de toda la información de antemano para resolver cada orden de trabajo en la primera visita. Además, los formularios predefinidos, garantizan la fiabilidad de los datos introducidos en los partes de trabajo, facilitando la facturación del servicio.

“Hacer el seguimiento de las operaciones de mantenimiento es mucho más sencillo y la calidad del servicio mejora notablemente. Una solución de gestión de servicios de campo facilita tanto su vida que verán imposible trabajar sin ella.

Sinceramente, si se lo pidiésemos, nuestros técnicos estarían dispuestos a pagar ellos mismos el precio de su suscripción”.

Philippe Fernandez, Director de Desarrollo y Operaciones - Grupo GEOMS

Business Central ofrece a sus clientes la posibilidad de gestionar todos los aspectos de back-office relacionados con la gestión de las órdenes de trabajo: inventario de equipos y repuestos, garantías asociadas, contratos de mantenimiento, facturación y condiciones comerciales asociadas.

Por su parte, el módulo "Gestión de servicios de campo" de Praxedo aprovecha toda esta información para hacerse cargo de los aspectos operativos: optimización de rutas, programación de citas y movilidad de los técnicos.

33%

Las empresas que disponen de una solución de gestión de servicios de campo integrada con su ERP ganan un 33% de tiempo de trabajo efectivo de los técnicos.¹

El primer motivo que impulsa a una empresa a implantar una solución de gestión de servicios de campo es incrementar su productividad: ganar tiempo a la hora de planificar, optimizar las rutas y los tiempos de desplazamiento, ahorrar combustible, maximizar la carga de trabajo de los técnicos, evita tener que introducir datos por duplicado en los formularios y agilizar la facturación.

El segundo motivo es intentar mejorar la calidad de servicio y, por lo tanto, el grado de satisfacción de sus clientes. Una solución eficaz de gestión de servicios de campo debe

ayudar a la empresa a cumplir sus compromisos contractuales frente a sus clientes y contratistas..

¿Por qué? Porque, al digitalizar los procesos puede alcanzar niveles mayores de rendimiento, muy superiores a los que se logran con el uso del papel, en especial en lo relativo a la trazabilidad de las órdenes de trabajo y el seguimiento de la actividad en tiempo real.

El módulo de gestión de servicios de campo de Praxedo asociado a Business Central le permite conectar su back-office financiero con las operaciones en campo: conservando así una trazabilidad completa desde la evidencia física del informe del técnico hasta la emisión de la factura. Todo ocurre de forma sincronizada en tiempo real lo que permite a través de Praxedo mantener informado al cliente del progreso de sus solicitudes mediante el envío de SMS o correos electrónicos automatizados.

Los 4 principales beneficios de la integración del software FSM con su ERP:

- Digitalización de las operaciones
- Ahorro de tiempo en planificación, gestión y facturación
- Mejora de la trazabilidad de los trabajos en campo
- Mejora de la calidad del servicio

Pregunta #2

¿Cómo saber si una solución de gestión de servicios de campo es aplicable a su empresa?

3,7

es la media de órdenes de trabajo que realiza un técnico diariamente²

Es conveniente que todas las empresas que disponen de personal que debe realizar actividades en campo, es decir en la ubicación del cliente cuenten con una solución de gestión de servicios de campo y, en especial, en lo relativo a las operaciones llevadas a cabo por técnicos encargados de la instalación y del mantenimiento.

Para que la implantación de una solución de este tipo esté plenamente justificada, es preferible que sus técnicos realicen varias órdenes de trabajo al día en lugares diferentes y tengan que enfrentarse a menudo a urgencias e imprevistos (cliente ausente, avería más grave de lo esperado, falta de herramientas, etc.).

En este caso, su empresa afronta un elevado nivel de complejidad en la planificación y el seguimiento de las órdenes de trabajo, por lo que resulta imprescindible disponer de una solución FSM. Gracias a ella, el responsable de organizar las agendas puede planificar rutas optimizadas y resolver las urgencias con rapidez.

Algunos de los beneficios operativos de este tipo de soluciones son: **poder prever los tiempos de desplazamiento y de orden de trabajo basándose en el historial registrado online, consultar el histórico de las operaciones llevadas a cabo en el domicilio del cliente o incluso facilitar la lista de materiales que se deben utilizar en cada orden de trabajo.**

Asimismo, al técnico de campo también le interesa lo que le puede ofrecer esta solución. A través de una aplicación móvil, puede visualizar en su terminal su agenda y todos los datos necesarios para llevar a cabo el trabajo. Además, es guiado en cada tipo de orden de trabajo mediante formularios parametrizados. La introducción de los datos es instantánea y segura. En cuanto da por cerrada la orden de trabajo, puede enviar automáticamente su informe a su centro de supervisión para la emisión de la factura.

EL EXPERTO ACONSEJA:

¿Cómo hacer frente a los imprevistos en las agendas?

«Una solución de gestión de servicios de campo debe adaptarse perfectamente a la actividad de los técnicos de campo, que se caracteriza por sus múltiples riesgos. Efectivamente, la solución les facilita, en tiempo real, los datos fundamentales sobre la orden de trabajo que hay que llevar a cabo, les avisa de las posibles modificaciones de su agenda, les permite comprobar el nivel de stock de determinadas piezas, notificar su estado de actividad o poder hablar directamente con un experto a distancia para resolver un problema imprevisto. Una solución de gestión de servicios de campo demuestra rápidamente su eficacia. Una vez probada, los equipos ya no quieren prescindir de ella.»

Pierre Lavigne, Director de tecnología y cofundador - Praxedo



Una solución de gestión de servicios de campo conectada a su ERP Business Central le será de utilidad si:

- Su empresa cuenta con técnicos de campo
- Sus técnicos intervienen varias veces al día en distintas ubicaciones
- La gestión de las agendas es responsabilidad de un equipo que centraliza las solicitudes
- La entrada de datos (partes de trabajo, presupuestos, etc.) aún se realiza en papel y usted desea digitalizar estos procedimientos
- Sus clientes le piden una perfecta trazabilidad de las órdenes de trabajo que le solicitan

¿Es compatible la solución con su sistema de información (ERP o CRM)?

Pregunta #3

Existen dos planteamientos a la hora de elegir una solución de gestión de servicios de campo:

Por un lado, puede decidir utilizar las funcionalidades de gestión de órdenes de trabajo que tal vez ofrezca su sistema de información (ERP o CRM). Esta opción puede resultar interesante por su carácter "todo en uno", pero normalmente es poco flexible. Las funcionalidades y la configuración propuestas a menudo se ven limitadas, ya que la gestión de órdenes de trabajo no es la función principal de un ERP o de un CRM. La otra estrategia consiste en recurrir a los servicios de un líder en el mercado de la gestión de servicios de campo, comprometido con la excelencia en su ámbito, y conectar la solución fácilmente con su propio sistema de información. Es el planteamiento denominado en inglés «best of breed». La ventaja de una solución especializada es la diversidad de funciones que ofrece y sus múltiples opciones de configuración. Este tipo de solución dispone de conectores que permiten vincular lo mejor de cada "mundo": por un lado, su ERP o CRM existente y, por otro lado, su solución experta de gestión de servicios de campo.

¿Cómo integrar un software FSM con su sistema de información? Existen distintas posibilidades:

Conector «listo para usar»: algunas soluciones proponen

conectores listos para usar, que permiten conectar los ERP/CRM del mercado a la solución de gestión de órdenes de trabajo técnicas. La instalación es rápida y conlleva poco trabajo adicional por parte del departamento informático del cliente.

API: una API (Interfaz de Programación de Aplicaciones) es una interfaz que permite que dos software se comuniquen entre sí. Su instalación para integrar un sistema de información a una solución de gestión de servicios de campo exige, sin embargo, conocimientos informáticos y un tiempo de programación.

Los dos puntos anteriores hacen referencia a sistemas abiertos, en la nube. Es el caso, por ejemplo, de un ERP como D365 Business Central o de un CRM como Salesforce. No obstante, si tiene un sistema de información propio, será necesario llevar a cabo un desarrollo informático específico para conectarlo con la solución de gestión de servicios de campo.

Consejo:

Antes de elegir una solución de gestión de servicios de campo, asegúrese de que disponga de conectores con sus aplicaciones existentes, o bien de una API que permita conectarla fácilmente con su sistema de información.



¿Es compatible la solución con su sistema de información (ERP o CRM)?

Pregunta #3

*Alcance funcional de Business Central y integrado con Praxedo:
¿Cómo conectar una solución especializada en gestión de servicios de campo con D365 Business Central?*

D365 Business Central gestiona todo lo relativo al Backoffice

- Referencias de equipos y repuestos
- Garantías asociadas a los equipos
- Facturación de contratos y condiciones comerciales asociadas
- Gestión de tickets de clientes

Praxedo para la gestión de las operaciones en campo

- Reserva de citas inteligente
- Planificación automatizada de rutas optimizadas
- Planificación de emergencias con geolocalización en tiempo real
- Monitoreo instantáneo de indicadores de actividad
- Actualización del cronograma y carga de trabajo en tiempo real
- Aplicación móvil "Offline" para completar los partes de trabajo

Sincronización de repositorios y flujos entre Business Central y Praxedo:



Pregunta #4

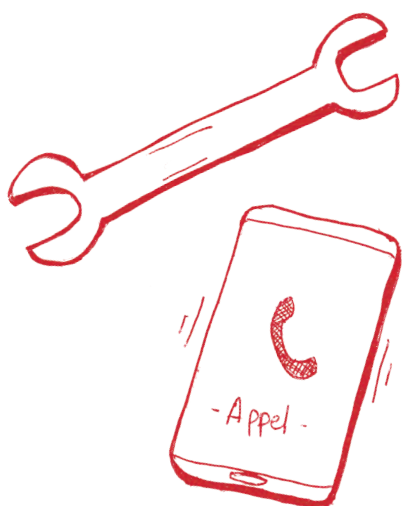
¿Qué dispositivos móviles elegir para equipar a sus técnicos?

Los técnicos pueden verse obligados a intervenir en entornos complicados. De hecho, cuando hablamos de equipar a los técnicos con dispositivos móviles, es necesario elegir el tamaño de la pantalla (smartphone o tablet), el tipo de material (dispositivos de consumo o robustos) y el sistema operativo (OS): en la actualidad iOS y Android, principalmente.

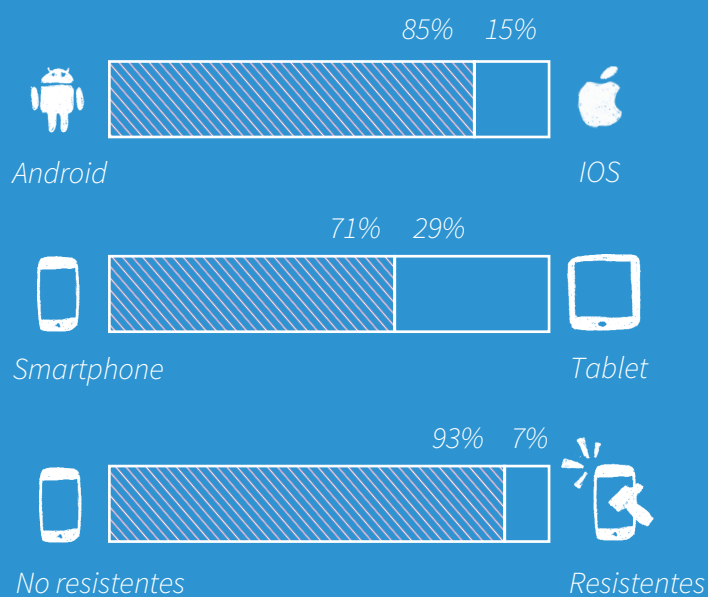
Los dispositivos móviles (smartphone o tablet) robustos están diseñados para resistir en entornos que pueden degradar las herramientas electrónicas: polvo, agua, temperaturas extremas, etc.

Sin embargo, siempre existe la posibilidad de utilizar dispositivos de consumo y protegerlos con una carcasa.

Nuestra recomendación es sencilla: la solución de gestión de servicios de campo elegida debería poder utilizarse con cualquier dispositivo móvil, independientemente del sistema operativo y del fabricante. Estamos hablando de una solución «multi-dispositivo y multi-OS». Claramente resulta más rentable y menos vinculante para la empresa gestionar una flota de dispositivos móviles heterogéneos e incluso autorizar que el personal que así lo desee utilice su propio dispositivo (lo que se conoce como BYOD - Bring Your Own Device).



Según un sondeo realizado entre 500 empresas de servicios, clientes de Praxedo, la distribución de dispositivos móviles es la siguiente:



3 puntos importantes a la hora de elegir el equipo adecuado para sus técnicos:

- Las condiciones de trabajo de los técnicos (humedad, temperatura, etc.), ¿exigen el uso de terminales robustos?
- ¿Es compatible la aplicación móvil de su proveedor con los sistemas operativos de los dispositivos móviles de su empresa (Android y/o iOS, etc.)?
- ¿La solución de su proveedor aún es compatible con los smartphones más antiguos de la flota (antiguas versiones de Android o de iOS, Windows Phone, etc.)?

¿La calidad del servicio ofrecido al cliente mejora con una solución de gestión de órdenes de trabajo?

Pregunta #5

UN BUEN ARGUMENTO DE VENTA PARA LOS SUBCONTRATISTAS DE SERVICIOS FRENTE A LOS CONTRATISTAS

Muchas empresas de servicios actúan como subcontratistas de otras (contratistas), para llevar a cabo órdenes de trabajo de instalación, reparación o mantenimiento de equipos.

En el marco de las licitaciones celebradas por las empresas contratistas, el hecho de contar con una solución de gestión de órdenes de trabajo supone una ventaja a la hora de conseguir subcontratos. De este modo, las empresas de servicios no dudan en describir su sistema de gestión de órdenes de trabajo técnicas cuando participan en licitaciones: métodos empleados, programas informáticos y flota de dispositivos utilizados. Para los contratistas esto supone una garantía de calidad del servicio prestado.

Por ello, disponer de una solución de gestión de servicios de campo representa, en este caso, una auténtica oportunidad comercial.

Según Aberdeen³, los principales motivos para implantar una solución de gestión de órdenes de trabajo técnicas son:

- Las exigencias de los clientes en términos de mejora del servicio (75%)
- El aumento del número de contratos que hay que gestionar (50%)
- El incremento de la competencia (49%)

En la era digital, el cliente espera estar informado casi en tiempo real sobre el servicio que se le presta, especialmente en el ámbito de la gestión de las operaciones de campo, en el que las urgencias forman parte del día a día. De esta capacidad de informar al cliente depende el grado de satisfacción de éste y la renovación de un contrato de mantenimiento, por ejemplo.

Por ello, antes de elegir una solución de gestión de órdenes de trabajo técnicas, conviene asegurarse de que incluye un módulo de comunicación con el cliente final, por ejemplo, mediante el envío automático de SMS o de e-mails en función de cuál sea el estado de la orden de trabajo que se haya activado en la solución, como: «en camino», «en curso» o «cerrado».

Por otro lado, las tecnologías móviles permiten garantizar la trazabilidad de todas las acciones que se realizan sobre el terreno, para certificar la hora de llegada o salida de un lugar de orden de trabajo, por ejemplo, mediante un registro GPS o una foto realizada a una pieza de repuesto defectuosa. De este modo, el cliente final está informado en tiempo real acerca de la realización de sus peticiones. También puede establecer compromisos contractuales con sus subcontratistas y medir, por ejemplo, los tiempos dedicados a la gestión de cada orden y el tiempo de restablecimiento de un servicio.

¿Su oferta de servicios satisface las expectativas de sus clientes y contratistas?

- ¿Puede poner en marcha rápidamente una orden de trabajo en el domicilio de un cliente tras recibir una solicitud de orden de trabajo urgente?
- ¿Puede mantener a su cliente informado en tiempo real sobre el desarrollo de una orden de trabajo?
- ¿Puede medir y demostrar la calidad de las operaciones in situ para las que le han subcontratado (Garantía de Tiempo de Resolución o Garantía de Tiempo de Restablecimiento)?

Pregunta #6

¿Cómo puede mejorar su productividad una solución de gestión de servicios de campo?

47%

de los prestatarios de servicios técnicos SAT reconocen que la mejora de los márgenes es su primera preocupación, por delante de la adaptación a la evolución de las necesidades del cliente (43%) y el incremento de la competencia (43%)⁴

En un contexto cada vez más competitivo, es más difícil retener a los clientes y la presión sobre las tarifas es cada vez mayor. Para hacer frente a estos problemas, las empresas necesitan mejorar su productividad. Implantar una solución de gestión de intervenciones permite incrementar la productividad en varios aspectos:

- **Optimizar las agendas:** una solución de gestión de servicios de campo bien diseñada archiva y guarda el historial de datos en un único lugar, facilitando así el cruce y el análisis de estos. De este modo, es posible calcular correctamente la duración de las órdenes de trabajo, los tiempos de desplazamiento o incluso saber qué órdenes de trabajo se han realizado en el pasado para un cliente concreto. Asociados a la geolocalización, los datos recopilados van a permitir facilitar unos indicadores precisos, facilitando la organización de las agendas de los técnicos y permitiendo maximizar su carga de trabajo.
- **Incrementar el tiempo de trabajo efectivo de los técnicos:** digitalizar la gestión de órdenes de trabajo permite evitar todas las tareas y los viajes innecesarios del técnico que afectan a su jornada laboral. El operario debe pasar más tiempo efectivo realizando órdenes de trabajo técnicas y menos en su vehículo o haciendo trabajo administrativo. Pasar por la oficina por la mañana y por la tarde para recoger o entregar órdenes de trabajo, hacer múltiples llamadas al centro de supervisión para obtener datos sobre las órdenes de trabajo que hay que llevar a cabo, tener que hacer viajes de ida y vuelta al almacén para buscar piezas de repuesto, etc. Todo esto representa una pesada carga de trabajo que reduce la productividad del técnico.

- **Aumentar los ingresos adicionales (up selling/ cross selling):** cuando el técnico está realizando una orden de trabajo es un buen detector de oportunidades. Pero cuando un cliente le pide presupuesto, debe contactar con el comercial para poder presentar una oferta. El papel frena el proceso. Se puede perder, al igual que sucede con las oportunidades de negocio. Sin embargo, con una aplicación móvil bien diseñada, el técnico puede desempeñar una función comercial y facilitar de inmediato un presupuesto al cliente.

- **Acelerar el proceso de facturación:** una solución de gestión de servicios de campo conectada con su sistema de información interno permite subir directamente, una vez cerrada la orden de trabajo, los datos necesarios para la factura al centro de supervisión. De este modo, se genera la factura y el cliente la puede recibir el mismo día

Una solución de gestión de servicios de campo permite recabar datos sobre:

- El porcentaje de citas respetadas
- Los tiempos de desplazamiento
- El número de órdenes de trabajo al día por técnico
- La duración real de las órdenes de trabajo
- La denominada tasa «first time fix rate» (porcentaje de resolución en la 1ª visita)
- La tasa de cumplimiento de las garantías de tiempo de orden de trabajo y de restablecimiento

¿Una solución “en local” o una solución en la nube “cloud”?

Pregunta #7

Cuando una empresa inicia la implantación de una solución de gestión de servicios de campo para sus operarios, existen dos posibles planteamientos:

Un planteamiento tradicional, basado en una solución «en local». también denominada solución “on premise”. En este caso, el programa debe instalarse en los servidores de la empresa. La empresa adquiere las licencias necesarias para instalar ese software.


Este tipo de solución es apropiada para las empresas que quieren tener sus datos en sus propios servidores informáticos y disponen de recursos para garantizar su mantenimiento. Los principales inconvenientes tienen que ver con el plazo de implantación necesario, relativamente largo, y las actualizaciones del software, que son de pago y a veces pueden resultar costosas.

Por otro lado, una solución “on premise” es difícil de personalizar al gusto de la empresa. Cualquier adaptación exige una serie de desarrollos informáticos específicos y, por lo tanto, costes adicionales.

Un planteamiento novedoso, eligiendo lo que se denomina solución «SaaS» (Software as a Service) o en la nube “cloud”.

Una solución SaaS es una solución lista para usar. En el mercado hay cada vez más soluciones de este tipo, ya que presentan muchas ventajas:

- No hay plazos de implantación. La solución se puede activar directamente a través de una interfaz web.
- No hay que hacer ninguna inversión; con estas soluciones se paga una suscripción por usuario, que se suele pagar mensualmente.
- Es posible probar la solución antes de comprarla, sobre la base del principio «Try and Buy». La mayoría de estas soluciones ofrecen cuentas demo gratuitas durante un periodo comprendido entre 7 y 30 días. De esta manera, puede ver de antemano aquello por lo que va a pagar.
- Las soluciones SaaS ofrecen una calidad de servicio cada vez mayor y unas funcionalidades cada vez más completas.
- Son flexibles y configurables para adaptarse a sus necesidades profesionales.
- Los datos están protegidos a través de centros de datos. El nivel de seguridad suele ser mucho más elevado que si sus datos estuviesen alojados en un servidor dentro de su empresa.

 Opte por una solución en la nube “cloud” frente a una solución “local” si:

- Tiene prisa por disponer de una solución
- No cuenta con recursos internos de desarrollo informático
- Prefiere concentrarse en su actividad y no perder tiempo ni energía en desarrollar su propia solución informática
- Busca una gran versatilidad funcional
- Prefiere probar el programa antes de comprarlo

Pregunta #8


¿Qué puntos hay que comprobar para elegir al proveedor correcto?

Antes de elegir al proveedor de su solución de gestión de servicios de campo, es fundamental, para garantizar el éxito del proyecto y la ausencia de posibles costes ocultos, comprobar algunos puntos estratégicos:

- **Diversidad de funcionalidades de la solución:** ¿qué funcionalidades ofrece la solución? ¿Dan respuesta a sus principales problemas? ¿Se trata de una solución rígida o parametrizable? Esta diversidad de funcionalidades determinará el grado en que la solución puede satisfacer sus necesidades.
- **Grado de apertura de la solución:** la solución propuesta, ¿se puede conectar con su sistema de información, como sus programas ERP, CRM, de gestión de facturas, etc.? Realmente una solución será tanto más práctica cuanto más fácil sea su conexión a su ecosistema informático, a través de conectores nativos o API en servicios web que permitan crear un flujo de datos.
- **Asesoramiento durante la implantación:** asegúrese de que su proveedor ofrece un servicio de asesoramiento durante la implantación de su solución, ya que necesitará ayuda para formar a sus usuarios internos, planificadores o técnicos. ¿En qué modalidad se ofrece esta formación? ¿A distancia o in situ? ¿Cuánto tiempo dura? ¿Supone un gasto adicional o está incluida en el precio de la solución?

- **La cuestión del soporte técnico también es determinante:** una vez implantada la solución, ¿el proveedor pone a disposición de sus clientes un servicio de soporte técnico? En tal caso, ¿se ofrece asistencia en su idioma? ¿En qué horario? ¿Es gratuito o de pago? ¿Cuáles son los tiempos de respuesta?
- **Las referencias profesionales:** ¿tiene su proveedor clientes referentes de su sector de actividad.

Se trata de un punto importante, ya que siempre es preferible poder conocer la experiencia concreta de un cliente en vez de tener que conformarse con los argumentos de venta de su proveedor.



Para evaluar su «Total Cost of Ownership» (el coste real de la solución), tenga en cuenta:

- El coste de la licencia o de la suscripción a la solución
- Los posibles costes de implantación y puesta en servicio
- El posible coste de alojamiento de la solución
- El posible coste de las actualizaciones
- El posible coste de configuración de la solución
- El posible coste de formación de sus usuarios internos
- El posible coste del servicio de soporte técnico, una vez implantada la solución

¿Cuál es su presupuesto para la implementación de un software FSM?

Pregunta #9

LA TECNOLOGÍA ES SOLO UNA HERRAMIENTA Y ADAPTAR SU ORGANIZACIÓN ENTORNO AL USO DE UNA HERRAMIENTA ES UN PLANTEAMIENTO ERRÓNEO. ES NECESARIO PARTIR DE LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA PARA LLEGAR A LA SOLUCIÓN ADECUADA. SOBRE ESTA BASE, CONVIENE TENER EN CUENTA DOS PUNTOS IMPORTANTES:

- La solución nunca cubrirá el 100% de las necesidades: es importante dar prioridad a los puntos fundamentales e identificar cuáles no lo son.
- No digitalizar en base al proceso basado en papel: Es un error habitual querer crear procesos digitales con las limitaciones de un proceso basado en papel. Hay que replantearse la organización, aprovechando las ventajas de la digitalización.

Por último, hay que concentrarse en la gestión del cambio y en la adopción de la herramienta por parte de los colaboradores.

Jean-Baptiste Maheo, Director de ventas de Praxedo

Las cuestiones que hay que plantearse antes de invertir:

- ¿Con qué recursos informáticos, de hardware y humanos cuenta?
- ¿Está dispuesto a emprender un desarrollo específico a lo largo de un año o más en relación con una solución de este tipo?
- ¿Su actividad permanece igual año tras año?
- ¿Ha reflexionado sobre el coste total (TCO) de específico a lo largo de un año o más en relación con una solución de este tipo?

Según Aberdeen⁵, los 3 principales obstáculos que impiden la implantación de una solución para los técnicos son:

- La resistencia al cambio (48%)
- El coste de la tecnología (47%)
- La incertidumbre asociada al ROI (36%)

Como en la mayoría de las elecciones tecnológicas, la cuestión del presupuesto exige dos tipos de planteamientos:

- La inversión: este planteamiento corresponde a las soluciones de software que se adquieren y que, a continuación, son propiedad de la empresa. En este enfoque hay que desconfiar de los costes ocultos, en especial los gastos relativos a las actualizaciones del software. Efectivamente, es necesario realizar inversiones periódicas para actualizar y modernizar la solución, por ejemplo, en el caso de nuevas funcionalidades, conectividad, adaptación a nuevos modelos de dispositivos móviles, etc.
- La suscripción: este planteamiento puede parecer a veces más costoso en el tiempo, en especial si se plantea su coste a lo largo de 7 o 10 años. Sin embargo, supone una auténtica ventaja: no es necesaria ninguna inversión inicial para implantar la solución, cuyo coste es proporcional al uso real, en especial al número de usuarios. Además, no existen costes ocultos, ya que el alojamiento, el mantenimiento y las actualizaciones, por lo general, las realiza gratuitamente el proveedor. Por último, el ROI (retorno de la inversión) de una solución por suscripción es inmediato: de media, basta con que el técnico realice una orden de trabajo extra al mes para cubrir el coste de la solución.

Pregunta #10

¿Se puede permitir el lujo de esperar?

75%

de empresas con más de 50 técnicos estarían dispuestas a utilizar una solución de gestión de órdenes de trabajo⁶

Existen muchos prejuicios para aplazar una decisión de adquisición: «va a costar mucho dinero», «no tengo tiempo, ya veremos el próximo año», etc.

Si bien la inacción del responsable de la toma de decisiones es una opción posible, a veces puede salir cara para la empresa.

Cuando una empresa se retrasa en la digitalización y automatización de su gestión de órdenes de trabajo, pueden producirse varias consecuencias:

- Una pérdida de ingresos debida a un proceso de tratamiento de las órdenes de trabajo obsoleto y que exige mucho tiempo;
- Las tarifas a la baja exigidas por los clientes y contratistas obligan a un continuo control de costes;
- La falta de una solución de gestión de servicios de campo podría, por lo tanto, provocar una pérdida de rentabilidad.
- Una pérdida de cuota de mercado frente a la competencia que ya ha adoptado este tipo de solución;
- En el caso de los subcontratistas, la pérdida de nuevos mercados, ya que algunos contratistas exigen a sus prestatarios disponer de un proceso de gestión de las operaciones digitalizado.

La inacción puede, por lo tanto, resultar rápidamente perjudicial para la continuidad de la empresa. Tenga en cuenta que con las soluciones SaaS, disponibles mediante una sencilla suscripción, ya es posible probar gratis una solución durante un periodo de tiempo determinado y valorar si resulta idónea para sus procesos.

**EL EXPERTO ACONSEJA :
Más vale actuar paso a paso que no hacer nada**

«Movilizar tiempo y recursos dentro de una PYME no es fácil, y la digitalización de la gestión de los servicios de campo a menudo se considera una tarea ardua y que requiere mucho tiempo. Esto explica por qué algunos responsables de la toma de decisiones retrasen esta cuestión.

La mejor solución es proceder a realizar una prueba con un pequeño equipo. Una solución SaaS permite probar rápidamente y recibir las primeras opiniones sin tener que poner en marcha un proyecto en toda la empresa. Con las primeras opiniones recibidas al respecto, se pueden corregir las fricciones y ampliar progresivamente la solución al resto de técnicos».

Jean de Broissia, fundador de Praxedo

El hecho de no implantar una herramienta de gestión de servicios de campo podría ...

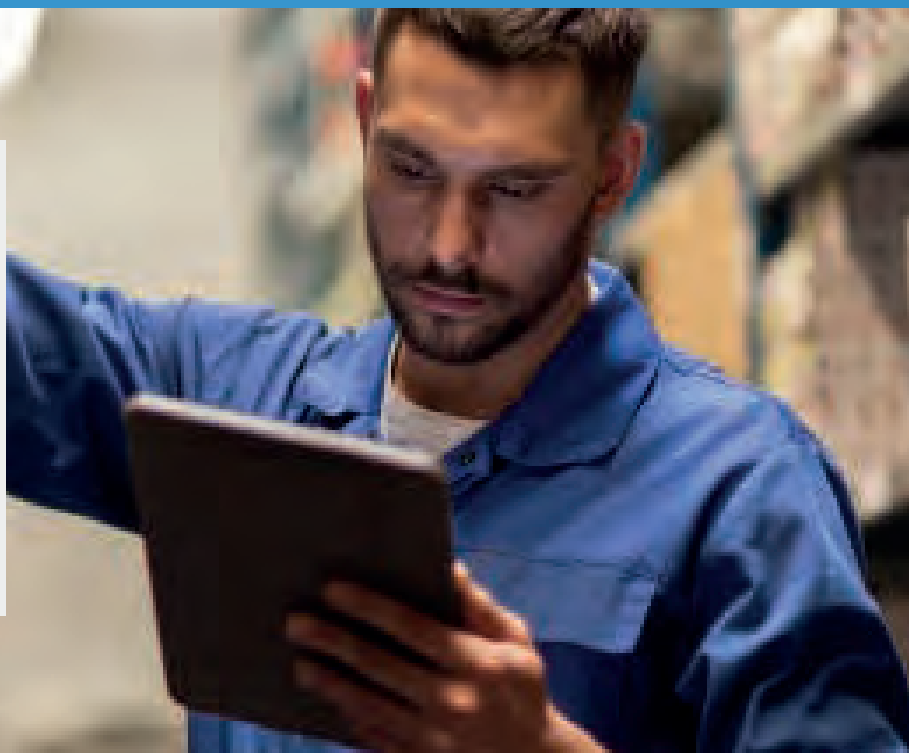
- Provocar una pérdida de ingresos por la falta de optimización de los procesos
- Disminuir su rentabilidad por los precios bajos ofrecidos por la competencia
- Hacerle perder cuota de mercado frente a otros competidores mejor equipados
- Impedir la creación de nuevos mercados, al exigir sus contratistas una trazabilidad en tiempo real de las órdenes de trabajo subcontratadas

Integre su ERP Business Central con Praxedo y comience a trabajar de forma integrada

www.praxedo.es

Contacto

C/ Gran Vía, 6
28013 Madrid
ESPAÑA
919 600625
contacto@praxedo.com
www.praxedo.es



Notas de Referencia

- 1 Aberdeen, Service Management Capabilities Propel The Best-In-Class Advantage, 2017*
- 2 Aberdeen, Field Service Workforce Management Empower Tech, Etats-Unis*
- 3 Aberdeen – Service Mobility: The Right Technology for the Tech - 2014*
- 4 Aberdeen – Field Service 2014: Access to right information empowers a results-driven workforce*
- 5 Aberdeen – The mobile technician: the evolution of the connection in 2015*
- 6 Gartner, prédictions pour 2018, The Six Categories of Field Service Management Application Functionality, 2016*