

José Sánchez  
Responsable del departamento de Informática de ATES



# Digitalizar nuestras operaciones sobre el terreno nos ha hecho más eficaces, eficientes y sostenibles

El responsable del departamento de informática de la valenciana ATES, dedicada al mantenimiento de ascensores y estructuras para la construcción, se ha apoyado en SAP y la consultora Sothis para desarrollar una app que sus operarios utilizan a diario para digitalizar sus procesos de field service management.

## ¿En qué ha consistido el proyecto que habéis desplegado? ¿Cómo influye en el negocio de ATES?

Una parte importante del servicio que proporcionamos consiste en garantizar la seguridad de ascensores y plataformas elevadoras para el sector de la construcción. Por ello, tenemos que coordinar el trabajo de un buen número de operarios de campo, que realizan revisiones periódicas y registran diversas incidencias y avisos que son gestionadas por nuestras delegaciones a lo largo del territorio nacional y en Portugal.

## ¿Qué aspectos de este trabajo queráis evolucionar?

Tradicionalmente, estas inspecciones y registros de incidencias se llevaban a cabo en papel, lo que además de su impacto en el medioambiente, es menos eficaz y ágil que lo que la tecnología con la que contamos hoy permite. Por ello, nos decidimos a acometer la digitalización de dicho proceso de la mano de Sothis, en apenas 3 meses.

## ¿De qué manera se ha llevado a cabo?

Con la ayuda de Sothis, hemos desarrollado una aplicación específica para nuestros más de 40 operarios de campo. A través

de dispositivos móviles, pueden registrar la información y comunicarse con los centros de operaciones de manera inmediata, prácticamente en tiempo real. De esta manera, pueden registrar la información a medida que realizan sus rutas, interactuando directamente con la información de la que disponemos en nuestro ERP, como por ejemplo materiales consumidos, imágenes, notas y comentarios...

“Todo este avance nos supone una gestión mucho más ágil y directa de la información ”



### ¿Cómo han mejorado estos cambios vuestro día a día?

Todo este avance nos supone una gestión mucho más ágil y directa de la información, que de esta manera queda centralizada, y todo ello desde la misma app. Cubriendo, además, todo el ciclo de vida de la información: desde el registro hasta la firma de conformidad del cliente.

### ¿Cuáles son los principales beneficios que habéis obtenido?

Han sido varios, si bien podemos resumirlos principalmente en 3 grandes bloques. En primer lugar, hemos logrado optimizar nuestros recursos y reducir el tiempo dedicado a las tareas de revisión sobre el terreno a la mitad, ya que hemos pasado de registrar los datos y posteriormente trasladarnos a nuestros sistemas a hacerlo todo directamente sobre la marcha.

En segundo lugar, la digitalización del proceso ha unificado el registro de la información en un único repositorio. Esto supone más seguridad, menos errores y una visión más fiel de nuestro negocio. Ahora tenemos un contexto mucho más rico y fidedigno y más información sobre la productividad y eficiencia de nuestra actividad.

Finalmente, hemos reducido la dependencia del papel. Lo hemos eliminado del proceso, con la consecuente reducción del impacto medioambiental.

En resumen, ahora podemos realizar un proceso vital para nuestro negocio de manera más rápida, eficiente, segura y sostenible.

### En cuanto al despliegue, ¿cómo ha sido? ¿Cuánto tiempo se le ha dedicado?

El proyecto se completó en apenas 3 meses y comenzamos a utilizar la solución activamente en todas nuestras delegaciones en septiembre. Anteriormente, ya contábamos con el ERP de SAP, lo que ha ayudado a agilizar el proceso y esta transición.

### ¿Por qué os habéis decantado por Sothis?

Sothis es un proveedor de reconocida solvencia que cuenta con un catálogo de aplicaciones basadas en SAP orientadas a casos de uso similares. Su experiencia y conocimiento tecnológico, así como su cercanía respecto a nuestras necesidades y su flexibilidad han sumado la fórmula que necesitábamos para este proyecto.

## El proyecto en cifras:

- Más de **40 operarios de campo** se benefician del uso de la app a diario
- **7 delegaciones interconectadas** a través de un repositorio único

### ¿Tenéis pensado llevar a cabo alguna ampliación del proyecto o colaborar con Sothis nuevamente en los próximos meses?

En una primera fase, hemos desplegado la solución en ascensores, pero queremos llevarla a todo tipo de montajes: grúas torre, plataformas motorizadas, andamios eléctricos... Queremos ahondar en la digitalización de nuestros servicios de field service management y, para ello, sabemos que contar con la tecnología de SAP y un integrador como Sothis, con experiencia y conocimiento, agiliza y facilita mucho el proceso.

