

CASOS DE ÉXITO

Digitalizando los equipos de trabajo desplazados (SAT)

ASCENSORES MUGUERZA desde 2005



- **Cliente:** ASCENSORES MUGUERZA
- **Sector:** Ingeniería especializada en montaje, instalación y mantenimiento de aparatos elevadores
- **N.º de empleados:** 70
- **Sitio web:** <http://www.muguerza.com//>

▪ *PERFIL DEL CLIENTE*

ASCENSORES MUGUERZA es una empresa de origen familiar que se ha posicionado como referente en el sector de los aparatos de elevación y ascensores, en muchas ocasiones compitiendo con organizaciones multinacionales de muy diferente dimensión.

Sus valores se basan en un excelente servicio, destacando la voluntad de cumplir con las necesidades de cada inmueble, asegurando un Servicio Integral incluso desde mucho antes de la instalación. Estudiando cada caso, **ASCENSORES MUGUERZA** aporta soluciones tanto en edificios por construir como en los que necesitan una nueva instalación, adecuando cada respuesta a su espacio con las tecnologías más avanzadas, y siempre con la máxima seguridad. Por supuesto, garantizando toda la dedicación del servicio de mantenimiento especializado de **ASCENSORES MUGUERZA**. Con atención las 24 horas. Los 365 días del año.

Su actividad se articula en torno a 4 productos: **ascensores y montacargas, ascensores KONE Monospace, Escaleras, pasillos y rampas móviles**, y por último, **minicargas, plataformas y servoescalas**. La especificación de servicios de **ASCENSORES MUGUERZA** es la siguiente: **mantenimiento** (preventivo y correctivo) y diseño y ejecución de **proyectos sobre nuevas instalaciones**.



- SOLUCIONES ATE EN USO

iGMAO - app para la gestión de órdenes de trabajo de mantenimiento correctivo y preventivo (GMAO). Idónea para la integración y sistematización de la gestión de los equipos SAT y de proyectos desplazados, reduciendo costes y tiempos de gestión y maximizando eficiencia operacional.

- NECESIDADES DEL CLIENTE

La colaboración entre **ASCENSORES MUGUERZA** y **ATE Informática** para la digitalización de la gestión e la información de sus equipos SAT se remonta nada menos que a 2005, lo que hace patente la apuesta por la mejora del servicio por medio de las TICs de **ASCENSORES MUGUERZA**, y la capacidad y experiencia de **ATE Informática** en dar la respuesta adecuada a ese objetivo en unos momentos donde las TICs estaban muy poco extendidas en el ámbito de la digitalización de la información de gestión de los equipos desplazados.

En esos momentos (2005), el objetivo primordial de **ASCENSORES MUGUERZA** es establecer una sistematización de trabajo de sus equipos de trabajo desplazados en actividades de mantenimiento correctivo y preventivo, digitalizando los flujos de información, y automatizando la entrada de datos al ERP (**NAVISION**), lo que se realizaba en papel, con altos costes administrativos y problemas por retardo de la gestión de dicha información.



Además, en el establecimiento de dicha operativa debían tenerse en cuenta algunas cuestiones clave que, si bien hoy son obvias, en aquellos años de iniciación a este tipo de tecnologías no lo eran tanto: funcionamiento offline de la aplicación (dado que en muchas ocasiones los operarios actúan en zonas sin cobertura de Internet como sótanos o fosos de ascensores...), la posibilidad de entregar un justificante en papel a un responsable, lo que obligaba a los operarios a portar una pequeña impresora térmica (con posterioridad, ese justificante se



sustituyó por el envío automatizado de un email), o la funcionalidad de firma en pantalla de la conformidad de dicha persona responsable, entre otras particularidades funcionales resueltas satisfactoriamente.

También, naturalmente, se resolvieron las cuestiones de integración con el ERP de **ASCENSORES MUGUERZA**, ya que uno de los pilares del proyecto era la absoluta integración bidireccional entre los equipos desplazados y los sistemas de información centrales en todos los elementos esenciales de la gestión (**clientes, activos, artículos, operarios, órdenes de trabajo...**).

• PROYECTO

Como se ha adelantado, **ATE Informática** colabora con **ASCENSORES MUGUERZA** desde 2005 en la digitalización de la información de sus equipos SAT desplazados. En una colaboración tan larga, la funcionalidad que dio respuesta a los objetivos se ha ido complementando y robusteciendo en cuestiones que han incidido sustancialmente en la mejora del servicio de **ASCENSORES MUGUERZA** en estos 15 años: *seguimiento estadístico de toda la actividad en campo, y de los niveles de servicio ofrecidos, consulta de las características clave de los aparatos mantenidos, consulta de los historiales de intervenciones realizadas, por activo y por agente, firma automática con sus firmas de los Partes de Trabajo emitidos por los operarios, consulta a tiempo real del stock de repuestos vigente en el ERP, gestión y firma posterior de Partes de Trabajo no firmados, comprobaciones de telefonía con los ascensores integradas en la app...*



Además, debe destacarse los cambios obligados por la actualización de la tecnología, tanto en los dispositivos móviles (los primeros eran dispositivos específicos y ruggedizados, mientras en la actualidad son smartphones), pero fundamentalmente en la migración de la plataforma en al que se asienta la app: las primeras versiones de **iGMAO** se plantearon **Blackberry**, como entorno

absolutamente mayoritario en las aplicaciones empresariales, actualizándose en 2012 a **multiplataforma Android / iOS** debido al conocido declive y desplome de **Blackberry**, evidenciando de nuevo la capacidad de adaptación y actualización tecnológica de **ATE Informática**.

En los actuales momentos, **ASCENSORES MUGUERZA** disfruta de una eficiente gestión 100 % digitalizada e integrada de sus equipos de trabajo, en términos de una solución estándar, sostenible y escalable, y dando cumplida respuesta a todas las necesidades funcionales de su exigente equipo humano.



- POR QUÉ iGMAO y ATE Informática

Unai Lazcano, Responsable área SAT de ASCENSORES MUGUERZA:

“Desde el inicio de nuestra relación ha sido muy fácil trabajar con iGMAO y ATE Informática. Desde el principio supieron entender nuestras inquietudes y necesidades. Aunando el talento y el esfuerzo de ambas organizaciones se han ido alcanzando los diferentes objetivos que se han ido planteando.

Hoy tenemos una estrecha relación de colaboración que excede la más habitual relación cliente proveedor y contamos con ellos como proveedores preferentes en cualquier servicio/producto que proyectemos implantar en el futuro”

