Atención Integral del Ciclo Posventa con SAP CRM

Partner de implementación

stratesys

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Organización

Daikin AC España

Sector

Industria

Productos y Servicios

Soluciones de calefacción, ventilación y aire acondicionado

Web

www.daikin.es

Soluciones y Servicios SAP

SAP CRM 7.0, SAP ECC 6.0,SAP BI 7.0 y SAP Portal 7.0

Daikin, en línea con su liderazgo en materia de innovación y calidad ,decidió abordar este proyecto para gestionar la totalidad del ciclo comercial de postventa en la versión SAP CRM 7.0, que diera respuesta a los siguientes objetivos: potenciar y agilizar los ticket de servicio gestionados por los Servicios Técnicos; facilitar la estandarización y homogenización de los diferentes canales de atención a clientes y Servicios Técnicos; optimizar la eficiencia de los procesos para incrementar la calidad de los servicios de Atención Técnica; disponer de un sistema que facilitara la evolución del negocio, dando cobertura funcional a los requerimientos presentes y futuros de la organización.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Compromiso con la calidad

DAIKIN tiene más de 80 años de experiencia en la fabricación de equipos de climatización avanzados y de alta calidad para aplicaciones residenciales, comerciales e industriales, a lo largo de los cuales podemos destacar los siguientes hitos:

- 1924 Akira Yamada funda DAIKIN Industries LTD.
- 1938 Producción del primer refrigerador.
- 1957 Primer compresor rotativo.
- 1958 Primer equipo semi industrial bomba de calor.
- 1969 Primer multi-split.
- 1982 Primer sistema VRV desarrollado en Japón.
- 1994 Primera empresa del sector A/A en obtener la ISO 9001 en Japón.
- 1995 Primer compresor Swing.
- 1998 DAIKIN obtiene la certificación ISO 14001 en Europa.
- 2002 Premio a la protección de la capa de Ozono.
- 2006 DAIKIN lanza al mercado el revolucionario sistema Altherma

España, país de fuertes contrastes climáticos, se ha convertido en uno de los escenarios con mayores retos a la hora de implantar una climatización inteligente y sostenible. Para DAIKIN, uno de los principales objetivos es desarrollar tecnologías que optimicen rendimiento y consumo. Para conseguirlo ofrece una gama de equipos flexible, un servicio post-venta de calidad y una potente red de distribución que da como resultado un producto competitivo en un mercado en pleno proceso de expansión.

DAIKIN España goza de un gran prestigio entre los profesionales del sector. La alta calidad de los equipos, su larga vida y sus amplias posibilidades técnicas colocan a nuestra empresa a la cabeza del mercado español de la climatización. Un mercado, por otra parte, no exento de desafíos y marcado profundamente por los cambios continuos. Los avances informáticos y de las telecomunicaciones también serán decisivos en el sector de la climatización. El futuro se está escribiendo aquí y ahora.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Mejorar la calidad del Servicio de Atención Técnica en todos los niveles

La principal necesidad de negocio que impulsó la ejecución de este proyecto fue mejorar la calidad del servicio de Atención Técnica, desde los siguientes ámbitos:

Negocio: dotándolo de una herramienta que soportara la gestión completa de ciclo de averías y garantías, con los siguientes objetivos:

- Garantizar la trazabilidad completa del ciclo comercial, ampliando la integración con los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo
- Reducir los tiempos de resolución de incidencias
- Disponer de un conocimiento detallado de las garantías aplicables a cada equipo averiado
- Planificar los ingresos y costes previstos por cada intervención
- Reducir los costes de intervención mediante la simplificación y estandarización de los procesos conforme a las mejores prácticas del sector
- Automatizar las tareas repetitivas de escaso valor añadido

Clientes y Servicios Técnicos: mediante la configuración de canales de acceso más sencillos y rápidos. A través del Portal de SAP y del Interaction Center se requería:

- Facilitar a los clientes el registro de garantías de los productos adquiridos
- Poner a disposición de los Servicios Técnicos una cartera de incidencias para reportarles las averías notificadas por los clientes y analizar el seguimiento de las mismas
- Potenciar el Interaction Center como canal de entrada y tramitación de las incidencias reportadas por los clientes

"Nuestra compañía necesita ser lo suficientemente flexible y abierta como para poder mimetizarse rápidamente con el mercado y responderle a la velocidad que nos exige. SAP, como modelo de herramienta integradora nos ayuda a conseguir nuestros objetivo".

Gloria Nuño. Directora de IT en Daikin AC España

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

SAP CRM 7.0 Solución Global para la gestión de los Servicios de Atención Técnica

Daikin decidió continuar con la solución SAP CRM al considerarla como la mejor herramienta para la gestión del ciclo de postventa, atendiendo a los siguientes criterios:

- Escalabilidad de la solución, que garantiza el rendimiento de la inversión y la posibilidad de incorporar nuevas funcionalidades no previstas inicialmente
- Completa cobertura funcional de la nueva versión SAP CRM 7.0 de acuerdo a las necesidades funcionales para los procesos corporativos
- Integración de los procesos requeridos con el resto de herramientas y funcionalidades corporativas
- Aseguramiento de que todo el flujo de procesos se realiza dentro de la plataforma SAP, evitando el uso de complejas interfases o la necesidad de contratación de terceros productos
- Flexibilidad de las solución para adaptar los procesos comerciales a los cambios en el negocio
- Gestión de todas las actividades y tareas de post-venta en una sola herramienta, garantizando la alineación de los procesos de negocio con los procesos estándar de la herramienta.

"Cada vez más, los departamentos de IT deben aportar soluciones totales a su empresa para garantizar la continuidad del negocio. Y para ello SAP cuenta actualmente con un portfolio de productos y servicios que ayudan a alcanzar esas metas de la forma más apropiada".

Gloria Nuño. Directora de IT en Daikin AC España

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Metodología de proyecto para garantizar el éxito de la implantación

A grandes rasgos, el proyecto se estructuró en las siguientes fases:

Diseño Funcional
- Análisis de los procesos previstos en el escenario de atención técnica e identificación de requerimientos frente a los escenarios estándar de la aplicación

Construcción e Implantación
- Implementación de procesos, alineando procesos con la funcionalidad de la herramienta
- Ajuste de las funcionalidades estándar a las necesidades core del proceso
- Adaptaciones para automatizar actividades de poco valor añadido
- Integración con los procesos ejecutados en SAP ECC para las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo, gestión de piezas de recambio, facturación y gestión de costes
- Definición y análisis detallado de las interfaces de carga de datos debido al alto volumen de datos (más de 3 millones de equipos gestionados)
- Configuración de los diferentes canales de reporte de las incidencias: Canal web-aplicación SAP CRM 7.0, Canal web- SAP Portal para determinados clientes y Servicios Técnicos, e Interaction Center.

Pruebas Funcionales Unitarias y de Integración
- Las pruebas funcionales unitarias se realizaron a largo de la ejecución del proyecto, a medida que se finalizaba cada desarrollo específico. Las pruebas integradas se realizaron una vez finalizados todos los desarrollos vinculados a un mismo proceso.

Formación a Usuario
- La formación se planteó en cascada de forma que fueran los key-user los encargados de realizar la formación a los usuarios finales.

Puesta en Producción y Soporte Post arranque
- Se establecieron dos niveles de soporte: el primer nivel prestado por los key-user y el segundo por el equipo de Stratesys.

Alcance Organizativo
El proyecto implicó a los departamentos de IT y Postventa como responsable de las políticas y procesos aplicables en el ámbito del Servicio de Atención Técnica.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Solución Global del Ciclo Posventa

Para atender las necesidades del negocio se implementaron las siguientes funcionalidades en diversos ámbitos:

Datos maestros en SAP CRM y SAP ECC:

- **Gestión de cuentas y contactos** para el mantenimiento y consulta de la información relevante de clientes, consumidores finales, potenciales y proveedores de servicios - Servicios Técnicos -.
- **Bases instaladas y equipos**: para identificar las localizaciones y equipos averiados. La información relativa a equipos y localizaciones se replicada de forma bidireccional entre ambas aplicaciones: SAP CRM y SAP ECC.
- **Gestión de garantías**: para diferenciar los distintos tipos de cobertura en la reparación de los equipos.
- **Gestión de productos**: para la gestión de materiales de repuestos, gastos, tiempos, operaciones y consumibles utilizados en las reparaciones.

Procesos en SAP CRM:

- **Gestión de actividades y llamadas**: para el registro de las incidencias reportadas por los clientes por los diferentes canales (Web, Mail, fax o Interaction Center) y las interacciones entre los diferentes departamentos.
- **Gestión de reclamaciones**: para registrar las averías reportadas por los clientes y directamente por los servicios técnicos desde su cartera de incidencias a través de la web.
- **Gestión de órdenes y notificaciones de servicio**: para reflejar los tiempos, gastos y repuestos incurridos para la resolución de las averías.
- **Proceso de asignación de recursos**: para asignar las incidencias al Servicio de Atención Técnica más adecuado, responsable de la resolución del ticket.
- **Reasignación automática de garantías** en los ticket en los supuestos de ampliación o anulación de garantías.
- **Validación de garantías**: para verificar que los datos de garantías aportados por los técnicos y clientes son correctos.
- **Facturación de ordenes de servicio**
- **Gestión de pedidos de repuesto** para indicar las piezas de recambio que deben suministrarse para reparar el equipo afectado y, por tanto, deben tratarse la necesidad en SAP ECC.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Solución Global del Ciclo Posventa

Procesos en SAP ECC:

- **Asignación automática de las garantías** a los equipos desde la salida de mercancías del almacén actualizada en SAP ECC
- **Integración de las reclamaciones** iniciadas en SAP CRM y referidas a equipos de uso industrial (y no particular) con los procesos de negocio definidos en SAP ECC para la gestión de las reparaciones de este tipo de equipamiento más complejo

Finalmente, en Canales:

- A través del portal de SAP se puso a disposición de clientes una aplicación Web para el registro, de forma rápida y sencilla, de las garantías de los equipos adquiridos.
- Para los Servicios Técnicos se configuró, en el Portal SAP, una aplicación web para la gestión de sus carteras de incidencias.
- Así mismo, se potenció el Interaction Center como canal de entrada y tramitación de las incidencias reportadas por los clientes

"La principal ventaja de SAP es su potencia para la integración. En nuestro modelo de negocio, necesitamos unir los procesos de nuestros partners, clientes, y empleados, para poder dar un servicio total, y con una inversión mínima. Actualmente SAP cuenta con un abanico de productos que nos permite realizar todos los ciclos de negocio de forma fácil, integrada, y segura".

Gloria Nuño. Directora de IT en Daikin AC España

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Solución Global del Ciclo Posventa

Registro de la incidencia
Las incidencias son reportadas por los clientes o servicios Técnicos a través de diferentes canales: fax, mail, web

Análisis Cartera SAT
Los responsable del departamento de Atención Técnica reciben la incidencia en el monitor de averías- reporting-

Asignación del SAT
Se analiza la carga de trabajo de los Servicios Atención Técnica (SAT), los datos de localización del servicio para asignar el SAT más adecuado, que recibe la notificación en su cartera de incidencias

Alta Orden Servicio
El SAT inicia las tareas de reparación del Equipos o equipos afectados

Notificación de la Orden
Al finalizar la reparación el SAT notifica los tiempos, gastos, operaciones y repuestos empleados en la Reparación. El sistema ha determinado si los equipos se encuentran o no en garantía para el cálculo de los posibles ingresos/costes de la operación

Solicitud de Repuestos
SAT solicita desde la Web los repuestos utilizados durante la reparación para su reaprovisionamiento

Validación Repuestos
Desde el departamento de Atención Técnica se revisan que los repuestos solicitados se ajustan a las causas de la incidencia

Facturación
Finalizada la intervención desde el Departamento de Atención Técnica se realiza la facturación

Monitorización
A lo largo de todo el proceso los usuarios del departamento de Atención Técnica disponen de Informes para monitorizar el grado de avance de las operaciones

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Garantizar la calidad del Servicio de Atención Técnica

Ampliación y despliegue de nuevas funcionalidades no cubiertas en la versión anterior. Sistema basado en una solución estándar que permite a futuro su ampliación de forma rápida y sencilla, minimizando los costes de mantenimiento evolutivo y asegurando el retorno de la inversión asociado al proyecto dentro de la empresa
Eficiencia en los procesos: reducción del esfuerzo destinado al procesamiento de la información, que ha redundado en una mejora del seguimiento y reporting de las operaciones, así como en un aumento de la productividad y valor añadido en los puestos de trabajo.
Visibilidad global para todas las actividades de servicios. Disponibilidad de mayor información sobre el cliente y su base instalada, mejorando así la calidad del servicio al cliente.
Información en tiempo real de la carga de trabajo y los repuestos utilizados en las reparaciones.
Gestión de nuevos canales para la interacción con los clientes a través de SAP Portal.
Simplificación de los procesos, reducción del esfuerzo invertido en el registro de actividades y tareas.
Mejora en el seguimiento y análisis de los procesos, agilizando las decisiones y aportando mayor capacidad de reacción.
Ampliación de la integración con el sistema back-end, SAP R/3, mejorando la calidad del dato.
Entorno colaborativo de trabajo facilitando la tarea diaria de los usuarios. Interfaz amigable.

"La selección de la solución tenía que ir en sintonía con nuestra filosofía de trabajo y modelo de negocio de posventa: adaptar nuestros servicios a lo que necesita el cliente y a sus cambiantes necesidades. No sólo era necesario elegir una herramienta estándar y flexible que cubriese nuestras necesidades, sino también escoger el partner que mejor conociese nuestro negocio. Con el tándem SAP CRM 7 - Stratesys lo hemos podido hacer realidad".

Jesús Rodríguez. Director de Servicios de Posventa en Daikin AC España

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

SAP CRM, una solución escalable

La Compañía continua desarrollando nuevas iniciativas en el ámbito de aplicaciones SAP, conforme a su política de mejora continua.

En este sentido, SAP CRM es la plataforma sobre la que se desarrollarán los nuevos requerimientos para los procesos del Servicio de Atención Técnica.