

CASO DE ÉXITO



KNORR-BREMSE

Rediseño del Proceso de Field Service para Knorr-Bremse

Una historia de éxito de VASS al
ofrecer una solución global e integrada
para la Gestión del Field Service



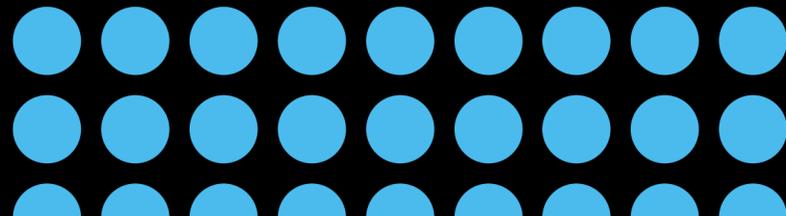
El reto

Knorr-Bremse, fabricante líder mundial de sistemas de frenado para vehículos ferroviarios y comerciales, se enfrentaba a un desafío de crecimiento en sus operaciones de Field Service.

El número de técnicos de Field Service estaba aumentando y se esperaba que creciera aún más, pero las herramientas que estaban utilizando eran anticuadas e ineficientes.

Los trabajos de Field Service se gestionaban de diferentes maneras según las regiones y unidades de negocio, lo que suponía **estándares de calidad y un servicio al cliente inconsistentes**. Las quejas de los clientes no se registraban de manera sistemática, y no había una visibilidad clara de las actividades y el rendimiento de Field Service.

Además, **el proceso de Field Service no respaldaba la recopilación y el análisis de datos de campo y de calidad**, que son esenciales para la mejora de productos y la resolución de problemas en este ámbito. Los datos se rastreaban en varios sistemas y se manejaban de manera diferente en cada región, creando silos de datos y brechas de la información. Tampoco existía una base de datos centralizada para la información de clientes y sistemas, lo que dificultaba el acceso de los técnicos de Field Service a información relevante y actualizada.





El reto se identificó como una oportunidad para mejorar la eficiencia, transparencia y calidad del proceso de Field Service, así como para aumentar la satisfacción y lealtad del cliente. Los objetivos específicos que el cliente quería lograr eran:

1 Crear un **proceso armonizado y estandarizado** para las actividades de Field Service en todas las regiones y unidades de negocio.

2 Permitir **procesos optimizados y sin papel** para los técnicos de Field Service, reduciendo el trabajo manual y los errores.

3 Apoyar la **recopilación de datos de campo y de calidad por parte de los técnicos de Field Service y su transferencia** al sistema SAP ERP para su posterior análisis y activación.

4 Proporcionar **listas de verificación** para garantizar la seguridad ocupacional en el trabajo.

5 Mejorar la **comunicación y la transparencia** con los clientes y las partes interesadas.





El impacto potencial de no abordar el problema



Pérdida de satisfacción y lealtad del cliente, lo que lleva a una reducción de ingresos y cuota de mercado.



Disminución de la eficiencia y productividad de los técnicos de Field Service, resultando en mayores costes y márgenes menores de beneficio.



Oportunidades perdidas para la mejora de productos y la resolución de problemas de calidad, afectando la innovación y competitividad de la empresa.



Aumento de los riesgos de accidentes y lesiones laborales, afectando la seguridad y el bienestar de los técnicos de Field Service.

Limitaciones y dificultades

- **La complejidad y diversidad de las operaciones de Field Service** en todas las regiones y unidades de negocio, lo que requiere una solución flexible y escalable.
- **La integración de la solución de Field Service** con el sistema SAP ERP existente, asegurando la consistencia y precisión de los datos.
- **La gestión del cambio y la adopción de la nueva solución** por parte de los técnicos de Field Service y otras partes interesadas, lo que requiere una comunicación y capacitación efectivas.





Daniel Meerkamp

Director de Soluciones de Ventas
y Servicio en Knorr-Bremse

"Queríamos mejorar nuestro proceso de Field Service para ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes y recopilar datos valiosos para el desarrollo de nuestros productos y la gestión de calidad. Necesitábamos una solución que pudiera integrarse con nuestro sistema SAP ERP y que pudiera apoyar a nuestros técnicos de Field Service en su trabajo diario.

También queríamos estandarizar y armonizar nuestras actividades de Field Service en todas las regiones y unidades de negocio, para garantizar un servicio consistente y de alta calidad."

¿Cómo lo hicimos?

Utilizamos la metodología **VDSM (VASS Delivery Success Model)** para abordar el problema, que es un enfoque híbrido de proyecto que combina principios ágiles y de cascada.

La metodología VDSM consta de **cuatro fases: Inicio, Diseño, Construcción y Despliegue**. Cada fase tiene un conjunto de entregables, actividades y puntos de control para asegurar la calidad y el éxito del proyecto.

Inicio



Se realizó una **reunión de inicio** con el cliente para definir el alcance del proyecto, los objetivos, el cronograma y la gobernanza. Se realizó un análisis de brechas para evaluar el estado actual del proceso de Field Service e identificar la diferencia con el estado deseado. A continuación, se propuso **diseñar una solución basada en SAP FSM y SAP ERP** para abordar la brecha y cumplir con los requisitos del cliente.

Diseño



El diseño de **la solución fue validado y optimizado con el cliente mediante talleres y demostraciones**. También se definieron especificaciones funcionales y técnicas, escenarios de integración, casos de prueba y un plan de capacitación. Se obtuvo la aprobación del cliente para el diseño de la solución y los entregables del proyecto.

Construcción



Los sistemas SAP FSM y SAP ERP se configuraron y personalizaron de acuerdo con las especificaciones y escenarios de integración. **Se desarrollaron e implementaron interfaces, informes y listas de verificación**. Se realizaron pruebas unitarias, de integración y de aceptación del usuario para asegurar la calidad y funcionalidad de la solución. Se llevaron a cabo sesiones de capacitación para usuarios finales y usuarios clave para prepararlos para la adopción de la solución.

Despliegue



La solución se implementó en el entorno de producción siguiendo un plan de transición y una lista de verificación de puesta en marcha. Se brindó soporte **post-implementación para asegurar la estabilidad y el rendimiento de la solución**. Se recogieron comentarios de los usuarios finales y usuarios clave, y se implementaron los ajustes o mejoras necesarios. Se llevó a cabo una reunión de cierre del proyecto para revisar los resultados y las lecciones aprendidas.

Los desafíos encontrados durante el proceso y sus soluciones

1 La **complejidad y diversidad de las operaciones de Field Service en todas las regiones y unidades de negocio** requerían una solución flexible y escalable para adaptarse a diversos escenarios y flujos de trabajo.

Este desafío se superó utilizando **SAP FSM**, una solución basada en la nube que permite una fácil configuración y personalización. Los usuarios finales y los usuarios clave participaron en el diseño y la validación de la solución para asegurar que cumpliera con sus necesidades y expectativas.

2 La **integración de los sistemas SAP FSM y SAP ERP** requería una interfaz robusta y confiable para asegurar la sincronización y consistencia de los datos.

Este desafío se superó utilizando **Interfaces Estándar de SAP**. También se realizaron pruebas exhaustivas y un monitoreo de la interfaz para asegurar su funcionalidad y rendimiento.

3 La gestión del cambio y la adopción de la nueva solución por parte de los técnicos de Field Service y otras partes interesadas requerían una **comunicación y capacitación efectivas**, así como una demostración clara de los beneficios y el valor de la solución.

Este desafío se superó **entregando la solución de manera incremental, y proporcionando retroalimentación y validación temprana de los usuarios clave**. Se llevaron a cabo sesiones de capacitación y se proporcionaron manuales de usuario para preparar a los usuarios finales y a los usuarios clave para la adopción de la solución. Se destacaron los beneficios y el valor de la solución, tales como la mejora de la eficiencia, la transparencia y la calidad del proceso de Field Service, así como una mayor satisfacción y lealtad del cliente.

La alineación con los objetivos del cliente se aseguró siguiendo la metodología VDSM, que involucró una comunicación regular y transparente con el cliente, así como una retroalimentación y validación frecuentes del diseño y la entrega de la solución.

Las medidas tomadas para gestionar el cambio durante el proyecto



Establecimiento de un plan de comunicación claro y coherente, que incluyó reuniones periódicas, informes y actualizaciones con el cliente y las partes interesadas, para mantenerlos informados y comprometidos durante todo el proyecto.



Desarrollo y ejecución de una estrategia de comunicación, que involucró la definición y entrega de los mensajes clave y la información sobre el proyecto y la nueva solución, utilizando diversos canales y formatos, como newsletters, emails, webinars y presentaciones.



Desarrollo y ejecución de una estrategia de capacitación, que implicó la definición y entrega del contenido y los métodos de capacitación para los usuarios finales y los usuarios clave, utilizando diversos formatos y herramientas, como sesiones de capacitación, manuales de usuario y materiales de apoyo.



Desarrollo y ejecución de una estrategia de refuerzo, que involucró la definición y entrega de acciones e incentivos para sostener y mejorar la adopción y el uso de la nueva solución, como encuestas de retroalimentación y sugerencias de mejora.





La comunicación y transparencia con el cliente se mantuvo siguiendo la metodología VDSM, que involucró una **comunicación regular y transparente con el cliente**, así como una **retroalimentación y validación frecuentes del diseño y la entrega de la solución**.

También utilizamos una herramienta de gestión de proyectos, que nos permitió rastrear y compartir el estado del proyecto, los problemas, los riesgos y los entregables con el cliente y las partes interesadas, así como colaborar y comunicarnos con el equipo del proyecto.



Aprendizajes clave

La importancia de **involucrar a los usuarios finales y a los usuarios clave** en el diseño y la validación de la solución.

La importancia de utilizar un **enfoque de proyecto híbrido**, lo que nos permitió entregar la solución de manera iterativa e incremental.

La importancia de **utilizar SAP FSM** para acomodar diferentes escenarios y flujos de trabajo.

La importancia de **utilizar Interfaces Estándar de SAP** para asegurar la sincronización y consistencia de los datos entre los sistemas SAP FSM y SAP ERP.

La importancia de **utilizar la metodología VDSM** para asegurar la calidad y el éxito del proyecto, así como la alineación con los objetivos y expectativas del cliente.

Resultados

La solución proporciona una **solución global de gestión de Field Service** y procesos de trabajo que cubre todas las actividades comerciales relevantes de Field Service.

Los procesos están respaldados por una solución de TI totalmente integrada en el sistema SAP ERP de Knorr-Bremse y permiten el acceso móvil por parte del personal de Field Service. La solución de procesos incluye la recopilación de datos de campo y de calidad por parte de Field Service y su transferencia al sistema SAP ERP.

“Fue un proyecto desafiante y gratificante, donde tuvimos que lidiar con operaciones de Field Service complejas y diversas, así como con la integración de los sistemas SAP FSM y SAP ERP.”

También utilizamos SAP FSM, proporcionando una aplicación móvil para los técnicos de Field Service, y un portal web para gerentes y planificadores, además de una solución flexible y escalable que puede acomodar diferentes escenarios y flujos de trabajo.

También utilizamos la metodología VDSM, que es un enfoque híbrido de proyecto que combina principios ágiles y de cascada, asegurando la calidad y el éxito del proyecto, así como la alineación con los objetivos y expectativas del cliente. El resultado fue una solución global e integrada para la gestión de Field Service, que mejoró la eficiencia, la transparencia y la calidad del proceso de Field Service, así como la satisfacción y lealtad del cliente.”

- Miembro del equipo del proyecto





Tecnología



SAP Field Service Management (FSM):

una solución basada en la nube que permite la **gestión integral de las operaciones de Field Service**, desde la planificación y programación, hasta la ejecución y generación de informes. SAP FSM proporciona una aplicación móvil para los técnicos de Field Service, permitiéndoles acceder y actualizar información sobre la marcha, así como un portal web para gerentes y planificadores, permitiéndoles monitorear y optimizar las actividades de Field Service.



SAP ERP (ECC):

el sistema de planificación de recursos empresariales existente en Knorr-Bremse, que **gestiona los procesos comerciales centrales, como finanzas, ventas, adquisiciones y producción**. SAP ERP se integró con SAP FSM, asegurando la **sincronización y consistencia de los datos** entre ambos sistemas.

VASS

complex made simple

Somos una compañía líder en soluciones digitales con sede en Madrid, España, presente en 26 países de Europa, América y Asia; con más de 4.900 profesionales. Ayudamos a grandes empresas en su proceso de transformación digital, desarrollando y ejecutando los proyectos más innovadores y escalables, desde la estrategia hasta las operaciones.

Todo nuestro crecimiento proviene del talento de nuestra gente, la pasión por la innovación y la búsqueda constante de la mejora, siempre al estilo VASS: "Complex made simple".



[company/vass](https://www.linkedin.com/company/vass)



[VASS_Company](https://twitter.com/VASS_Company)



[@VASS_Company](https://www.youtube.com/@VASS_Company)



[vass_company](https://www.instagram.com/vass_company)



[VASS](https://www.facebook.com/VASS)

vasscompany.com