Publicado en Madrid el 11/10/2019

La gestión de recursos con Field Service llega a duplicar el negocio de empresas del sector Energía

La selección de la tecnología que mejor se adapta a las necesidades de cada negocio tiene una influencia directa en la cuenta de resultados de las empresas del sector de la Energía y Utilities, según se vio en la jornada Salesforce for Field Service Summit, de la que ha formado parte de la organización LeadClic, consultora tecnológica especializada y Gold partner de la compañía

En concreto, se presentaron dos casos de éxito relacionados con el sector de la Energía, ambos clientes de LeadClic: ENGIE y Redexis. Para Bárbara Martín Keller, experta en el área de Dispatching de Engie, grupo que lidera la transformación energética en más de 70 países “hemos experimentando una mejora notable a la hora de crear rutas para los servicios de campo ya que hemos reducido en un 35% los tiempos de desplazamiento. Esto es una ventaja no solo para el cliente, sino también para la compañía que ahorra tiempo y dinero en transporte”.

Por su parte, Mercedes Barreiro, directora de Recursos Corporativos de Redexis, compañía dedicada al transporte y distribución de gas natural con más de 51 gasoductos en España, señaló que “con el Field Service de Salesforce hemos multiplicado por dos el crecimiento de la compañía y lo hemos conseguido porque nos hemos atrevido a hacer cosas diferentes como, por ejemplo, utilizar el machine learning”.

Visión global y mejora de la eficiencia, las claves de Field Service

En plena cuarta revolución industrial, las empresas que quieren ser competitivas en el mercado han derivado hacia estrategias en las que el cliente se ubica en el centro. Según el gigante Salesforce, la empresa número uno en CRM, el 75% de los clientes espera una experiencia consistente a través de canales multiplataforma. Para ello se necesitan los datos, un elemento que muchas veces se encuentra disperso y fraccionado, perdiendo su utilidad. Este hándicap se resuelve con el uso de herramientas como Field Service Lightning, una solución de integración que forma parte de Salesforce Service Cloud que permite a los distintos equipos de trabajo estar conectados en las tareas diarias que requiere un negocio, de una manera fácil y en tiempo real.

Para Engie, Field Service ha sido la clave para mejorar su eficiencia operativa estableciendo una base de datos única que les permitió alinear diferentes áreas de la compañía. De hecho, la compañía creó un departamento de Dispatching para la gestión de todos estos procesos.

Tecnologías flexibles que se adaptan a cada compañía

Otra de las ventajas que destacó Bárbara Martín Keller, de Engie, fue la flexibilidad de la herramienta que personalizaron de la mano de LeadClic. “La herramienta nos ha permitido tener una visión global de la cadena de avisos, detectar anomalías y establecer alertas tempranas que nos han permitido anticiparnos a futuras problemáticas”, aseguraba Martín.

Para Juan José Sogues, CEO de LeadClic, el proyecto que ha desarrollado la compañía junto a ellos “ha sido apasionante y toda una aventura. Se trata de un proyecto de éxito porque se ha concebido con una visión estratégica clara que han interiorizado los equipos y que se ha materializado en una oficina técnica del proyecto con una hoja de ruta clara. Por otro lado, Salesforce ha sabido escuchar y

ha tenido en cuenta la flexibilidad del usuario”.

Posteriormente, Mercedes Barreiro, directora de Recursos Corporativos de Redexis, presentó el caso de éxito de su compañía y explicó que la falta de datos e información para poder desarrollar una labor comercial directamente con los usuarios fue el detonante para iniciar la implementación de la herramienta. “La sencillez y la facilidad para crear interfaces con otros sistemas fue los que nos llevó a elegir Field Service. Queríamos innovar y poder aplicar lo que hacen otras empresas o áreas de negocio a nuestro modelo de trabajo”, declaraba Barreiro.

El CEO de LeadClic concluía el evento indicando que para ellos “la nube de Field service es importantísima porque nos permite ofrecer soluciones basadas en la experiencia de los socios fundadores de nuestra compañía. Nosotros venimos del mundo industrial y conocemos lo que son los planes de mantenimiento correctivo y preventivo, los servicios de campo, los servicios de instalaciones, etc. y ese conocimiento del negocio, unido al profundo conocimiento de la herramienta Salesforce es lo que nos da la posibilidad de ofrecer un gran valor añadido a nuestros clientes”, aseguraba Juan José Sogues, CEO de LeadClic.

Datos de contacto:
lununcan
667574131

Nota de prensa publicada en: Madrid

Categorías: Software Dispositivos móviles Sector Energético

NotasdePrensa
https://www.notasdeprensa.es