



TESTIMONIO CLIENTE : SELECTA

Mercado: Reparación de máquinas de vending
Utilización: Planificar las intervenciones de los técnicos
Producto: Opti-Time Resource Management Suite



Declaración de Benoît Perello, Director técnico

LA EMPRESA

SELECTA es el nº1 europeo en servicios de vending con 130.000 puntos de venta en 24 países y más de 5.000 colaboradores. Cuenta con 80 agencias repartidas por todo el territorio francés y gestiona unas 30.000 máquinas expendedoras instaladas en espacios públicos (gasolineras, estaciones, metro, aeropuertos) y empresas.

LA NECESIDAD

Para gestionar las máquinas instaladas en empresas, Selecta quería centralizar la planificación de los técnicos de reparación e integrarla en el sistema de información de la empresa que gestiona la cartera de clientes, recibe las peticiones de intervención y media con los técnicos sobre el terreno que están equipados con PDA blindadas y aplicaciones profesionales específicas.

En este sentido, Selecta agrupó en un centro de operaciones, cerca de Lyon, a los veinte operadores que reciben las llamadas y distribuyen las misiones.



ELECCIÓN Y PUESTA EN OBRA

Selecta eligió la solución de Opti-Time **por su capacidad de gestionar requisitos complejos** (competencias, asignación de técnicos en sectores principales y secundarios, gestión de salida del domicilio, etc.) y **por sus opciones de integración en los procesos de gestión de la actividad**. En la práctica, las órdenes de intervención llegan hasta ERP Movex de Selecta, principalmente a través del centro de llamadas, desde donde los operadores introducen directamente las misiones de reparación. Las peticiones también se reciben a través de un servidor vocal.

Éstas se transmiten a una base SQL y luego a Opti-Time Resource Management Suite, que las planifica y reenvía a la base SQL vinculadas a un estado que indica si se han podido planificar o no.

Una vez planificadas, las misiones se transmiten individualmente a los técnicos mediante el PDA. Este tipo de organización garantiza el control y la flexibilidad de la actividad de los técnicos. El estado de la intervención cambia a medida que se desarrolla (finalizada, a replanificar, ...) y se envía a la base SQL. Las intervenciones que no se han podido acabar y las que no se han transmitido a los técnicos se reincorporan en el proceso de planificación.

La aplicación planifica la actividad de unos 150 técnicos.

Los despachadores visualizan y controlan los plannings permanentemente y, en cualquier momento, pueden modificar o forzar el envío de una misión a un técnico, por ejemplo, si éste ya está en el lugar.



VENTAJAS

«Hemos alcanzado uno de los objetivos que perseguíamos: el sistema ofrece a la dirección y a los gerentes una mejor visibilidad de la actividad global de los equipos sobre el terreno» comenta Benoît Perello.

«En unos años hemos pasado de un proceso de planificación fragmentado entre distintos sistemas, manuales en algunos casos, y distintos lugares a una solución geográficamente centralizada e integrada en los flujos del sistema de información. **De este modo, el planificador puede gestionar el doble de técnicos.**»

Opti-Time Resource Management asigna automáticamente el 80% de las 600 intervenciones realizadas a diario. Así, los despachadores pueden concentrarse en solucionar los casos complejos.

Otro de los intereses mayores de la aplicación es la inmediatez **gracias a la interacción en tiempo real entre los técnicos sobre el terreno y el sistema de planificación**, que permite actuar instantáneamente en función de los retrasos, urgencias, etc. y reforzar la calidad del servicio.



Planning Your Way to Success

 OPTI-TIME