

Caso de estudio 3: Volkswagen de México

La más alta innovación en su infraestructura de telecomunicaciones

La dinámica empresarial actual exige ampliar exponencialmente la capacidad de respuesta en las corporaciones; ante ello, el manejo de las Tecnologías de la Información despunta como una herramienta eficaz. Sin embargo, surge la interrogante, ¿cómo funcionan?, ¿qué beneficios traen a las empresas?, ¿cuáles son los mecanismos para transformarlas en excelente ventaja competitiva?

VWM y la ANCGVWM

La Asociación Nacional de Concesionarios de Grupo Volkswagen México alberga servicios y asesoría de cualquier tipo para los concesionarios de las marcas Volkswagen, Seat, Audi, Porsche y Bentley, cuyas operaciones, tanto del área administrativa como de ventas y servicio, son soportadas por los sistemas y aplicaciones de la Planta Volkswagen de México (VWM) en la ciudad de Puebla, Puebla.

La exigencia de tener un vínculo eficiente fue lo que motivó a VWM y a la ANCGVWM para que implementaran una estrategia basada en una infraestructura de telecomunicaciones, permitiendo compartir información de manera rápida y segura. La ANCGVW y VWM comparten su experiencia sobre algunas importantes y oportunas decisiones en TI, cuyos beneficios originaron un impacto positivo y contundente en toda la organización.

El problema: Tiempo y distancia

En los procesos para la detección y solución de fallas en vehículos que reciben servicio en las Concesionarias, o en los casos de aplicación de garantía, resulta primordial la asesoría de ingenieros expertos en cada modelo de automóvil, cuya sede es la Planta VW en Puebla.

En 2004 para llevar a cabo estas actividades existían dos opciones: trasladar el vehículo a la planta o, que un ingeniero de servicio se desplazara a la concesionaria donde se encontraba la unidad. Ambas opciones originaban una mala experiencia para el cliente, ya que el periodo de espera podía extenderse hasta por más de dos semanas. Por ello, VWM y la ANCGVWM siempre en búsqueda de un mejor servicio para sus clientes, deciden implementar, junto con TI América, un proyecto de telediagnóstico y video soporte, único en su tipo, que los posicionaría, una vez más, en la vanguardia tecnológica.

Telediagnóstico y video soporte Beneficios inmediatos

Glenn Pereira Espinoza, Gerente de Sistemas de la ANCGVWM comenta que TI América creó una solución única para el sector automotriz. La propuesta se basó en la producción de una cámara de taller que se conectaba a una red de video conferencia que ya se tenía establecida, aprovechando la infraestructura de red, siendo esta una ventaja adicional.

Esta herramienta tecnológica facilita la interacción entre el personal de servicio, permitiendo la transmisión en tiempo real de audio y video dentro del taller. De esta forma, el técnico de la Concesionaria tiene la posibilidad de interactuar con un ingeniero de la Planta VW, quien mediante la pistola de taller puede observar partes del automóvil, escuchar los sonidos provenientes de sitios específicos y analizar lugares de difícil acceso incluso para el técnico en sitio.

Beneficios inmediatos

Con esta tecnología se logra eficientes operaciones mediante el ahorro de tiempo, al tener comunicación con la planta VW de manera inmediata, originando también un significativo ahorro en costos. Además, con la propuesta de TI América se logra una mayor satisfacción para el cliente, ya que no tiene que esperar por periodos prolongados de tiempo para recibir su unidad.

Anteriormente, el personal tenía que viajar para hacer auditorías de taller, revisión de herramienta especial, etc. Actualmente, esta situación desapareció gracias al empleo de la cámara de taller y del equipo de videoconferencia, mediante los cuales se pueden realizar estas actividades sin necesidades de acudir al sitio, minimizando las inversiones de capital y tiempo. Esta infraestructura permite tener sesiones entre los concesionarios y la Planta o entre algún grupo de ellos, lo que es sumamente valioso cuando varios sitios reportan a un mismo corporativo.

Una vez más VWM y la ANCGVWM demuestran estar a la vanguardia tecnológica utilizando las Tecnologías de la Información de una manera eficaz; sin duda una infraestructura en telecomunicaciones que permite ofrecer el más alto nivel de servicio al cliente.