

Comunicaciones al servicio de la movilidad

Ahorro de tiempo, de costes de desplazamientos y mayor rapidez de respuesta, son algunos de los beneficios que Metrolico está obteniendo tras dotar a sus técnicos de PDAs basados en Microsoft Pocket PC 2002 Phone Edition.

Javier Palazón

Los dispositivos móviles están irrumpiendo con fuerza en las empresas españolas.

¿El motivo?. Su potencial para mejorar el trabajo en movilidad de los empleados y, por extensión, optimizar la productividad de toda la organización. Así, muchas compañías han comenzado a considerarlos como una pieza fundamental de su infraestructura tecnológica.

"La utilización de los servicios móviles de datos puede incrementar tanto la eficiencia y productividad de los trabajadores, como su autonomía y satisfacción, además de contribuir a la mejora de la imagen de la empresa ante sus clientes", señala José María Soler, director de Alianzas Tecnológicas de Telefónica Móviles.

Para el responsable de informática de Metrolico, uno de los puntos clave de este proyecto ha sido contar con los PDAs con teléfono móvil incorporado de Telefónica Móviles basados en Microsoft Pocket PC 2002 Phone Edition.

"Esta plataforma ofrece todas las aplicaciones y funcionalidades que puedes encontrar en otros sistemas operativos de Microsoft, lo que nos otorga una enorme flexibilidad para cubrir nuestra casuística y problemática de negocio", señala Romero. Pocket PC 2002 Phone Edition supone una decidida apuesta de Microsoft para optimizar las comunicaciones inalámbricas en una nueva era en la que los dispositivos móviles se están convirtiendo en una herramienta indispensable para los profesionales. La posibilidad de conmutar paquetes IP mediante GPRS, unida al uso de interfaces abiertas y a la arquitectura cliente-servidor, supone la posibilidad de desarrollar nuevos servicios de datos de manera rápida y flexible.

Las previsiones apuntan a una espectacular demanda de este tipo de servicios, donde plataformas como Pocket PC 2002 Phone Edition se convertirán en un aliado de enorme valor para los entornos corporativos. "Nuestro objetivo es seguir utilizando la plataforma de Microsoft, dada la flexibilidad de

desarrollo que nos está ofreciendo y la facilidad con la que nuestros trabajadores se han adaptado a un entorno que les resulta amigable y conocido", puntualiza Romero.

Avisos en un PDA

Un claro ejemplo de esta eficiencia lo aporta Metrolico, una compañía especializada en el mantenimiento y asistencia técnica de toda clase de equipos informáticos para grandes empresas. A finales de 2002 y en colaboración con varios partners tecnológicos, como Telefónica Móviles, Intel y Microsoft, Metrolico decidió dotar a una parte de los 600 técnicos de campo que tiene repartidos por toda España de PDAs (siglas en inglés de asistente personal digital) TSM400 de Telefónica Móviles.

Estos dispositivos llevan incorporado un teléfono móvil, de forma que los empleados pueden acceder en movilidad a los sistemas informáticos de la empresa: a través de mensajes SMS y sesiones GPRS, reciben las órdenes de intervención de los clientes que han comunicado una avería; una vez la han solucionado, informan in situ sobre las acciones realizadas. Además, pueden consultar en la pantalla de sus PDAs las bases de datos de piezas de recambio, acceder a la intranet corporativa y conocer las incidencias, entre otras facilidades.

Eficacia y rapidez

Aunque por el momento Metrolico sólo ha aplicado esta tecnología para un reducido número de técnicos (alrededor de 40), el trabajo diario de toda la organización se ha transformado radicalmente desde la puesta en marcha del proyecto.

Antes, los empleados debían acudir cada mañana a su oficina comarcal para recoger la información sobre el primer aviso del día. Una vez subsanada la incidencia, llamaban para cerrar telefónicamente el parte y recibir un nuevo aviso. "Con el sistema anterior dependíamos de que los teléfonos móviles de los técnicos estuvieran siempre operativos y de que nuestras telefonistas no comunicaran, lo que conllevaba una considerable pérdida de tiempo", señala Alejandro Romero, director de Informática de Metrolico.

Con el empleo de los servicios móviles de datos, desde el primer día los técnicos comenzaron a recibir los avisos en sus PDAs sin necesidad de trasladarse a la oficina o llamar por teléfono y, una vez solucionada la avería, sólo tenían que dedicar unos minutos para completar, mediante un sencillo programa, el parte de la intervención (motivo de la avería, tiempo empleado en arreglarla, piezas sustituidas...) para enviarlo al instante a la central.

“Antes, esta información la recibíamos en ocasiones al final del día, mientras que ahora la obtenemos prácticamente en tiempo real. Esto nos mantiene permanentemente informados sobre el trabajo de cada empleado y los equipos que se averían con más frecuencia. Además, los clientes pueden conocer a través de Internet el estado de sus avisos”, subraya Romero.

El sistema ofrece ahorro telefónico, información fiable y simplificación de los trámites administrativos.

Los beneficios de la movilidad

Transcurrido casi un año desde la implantación del nuevo sistema, Romero no duda en afirmar que se han alcanzado todos los objetivos esperados.

Así, al ahorro en tiempo y costes de desplazamiento se une la rapidez de respuesta para resolver una incidencia: “Esto es fundamental, sobre todo cuando se trata de avisos urgentes en los que Metrolico tiene el compromiso de atender antes de la cuatro horas”.

Otras ventajas son el ahorro del gasto telefónico, el incremento de la fiabilidad de la información —al reducir los errores que se producían al transmitirla de viva voz—, la simplificación de las tareas administrativas, el aumento de la productividad y la mejora de la imagen corporativa.

“El hecho de disponer de terminales tan modernos y la rapidez con la que atendemos los avisos nos permite ofrecer a los clientes una imagen de modernidad y eficacia muy beneficiosa para una empresa de servicios como la nuestra”, apunta.

A lo largo de 2004, Metrolico tiene previsto dotar a los 600 técnicos de la compañía de ordenadores de mano. Además, añadirá al proyecto original nuevas funcionalidades destinadas a cubrir todas las necesidades de negocio de la empresa, así como la posibilidad de acceder a páginas web de proveedores y desarrollar una aplicación destinada a la liquidación mensual de los gastos de cada técnico. “No es un proyecto cerrado, sino totalmente vivo y en constante evolución”, concluye.

Webs de interés:

www.metrolico.es

www.empresa.movistar.com

www.microsoft.com/spain/enterprise/soluciones/movilidad.asp

www.microsoft.com/windowsmobile/products/pocketpc