



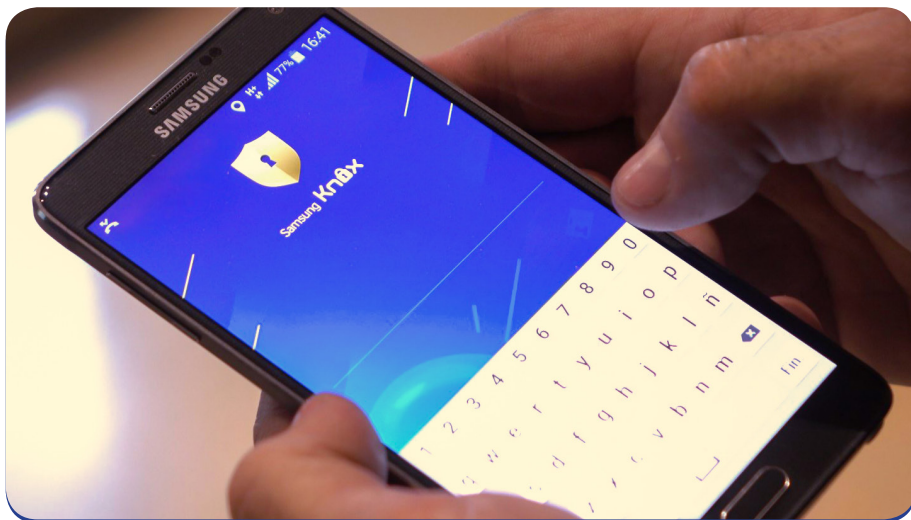
Samsung

Caso de éxito FAIN

El reto

El proyecto de movilidad para los técnicos de FAIN debía dotarles de un dispositivo y de aplicaciones que les ayuden en su lugar de trabajo, aporten a la compañía

información de gestión ágil y detallada y, de paso, fomenten la conectividad y comunicación de todos los trabajadores de FAIN ASCENSORES.



La solución

FAIN dotó de un smartphone Samsung Galaxy Note 4 a todos sus empleados técnicos de mantenimiento con la doble función de ser una herramienta de trabajo y un dispositivo de comunicación personal.

Los beneficios

Mejoras en la productividad, el servicio al cliente, la agilidad, el acceso a las aplicaciones e información corporativas, la interoperabilidad y la satisfacción de los empleados.

Los resultados

FAIN ha mejorado el servicio al cliente y su satisfacción y la eficiencia operacional de sus técnicos con el consiguiente ahorro de costes.

Datos:

Compañía: FAIN ASCENSORES, S.A.
País: España
Sector: Servicios
Fundación: 1972
Número de empleados: 550 en España
Dirección Web: www.fainascensores.com

Detalles de contacto

Visite: www.samsung.com/es

Tel: +34 (91) 714 36 00

Dirección: Samsung Electronics Iberia SAU.
Parque Empresarial Omega
Avda. Barajas, 32
28108 Alcobendas, Madrid

SAMSUNG

“El proyecto de movilidad de la fuerza técnica está muy ligado a la estrategia de negocio de FAIN. Samsung nos ha facilitado los dispositivos más adecuados para hacerlo posible”.

Gema Mediavilla,
Directora de marketing de FAIN

El reto

FAIN ASCENSORES es una empresa de larga tradición familiar cuyo negocio principal es el mantenimiento de aparatos elevadores. Cuenta con delegaciones en más de 20 ciudades españolas y desde 2013 tiene presencia en Francia.

FAIN Ascensores posee una cartera de mantenimiento de aproximadamente 40.000 ascensores; la mayor parte correspondiente a comunidades residenciales, pero también cuenta con instalaciones emblemáticas como las del Museo Reina Sofía en Madrid, las estaciones de Metro Sur, el Hospital La Fe de Valencia (el hospital más grande de toda Europa), las Torres Fira de Barcelona y los aeropuertos de Málaga y Valencia.

Las claves del éxito de FAIN ASCENSORES son la excelencia en el servicio, su capacidad de iniciativa y respuesta, la mejora continuada

y la adaptación y personalización del equipo a las necesidades del cliente. Todo bajo un servicio de mantenimiento multi-marca de gran calidad y nivel de servicio. Tres son los objetivos estratégicos de FAIN ASCENSORES:

- 1: ser la mejor empresa para trabajar reconocido por sus propios empleados,
- 2: ser la mejor empresa de servicios de España y
- 3: crecer con rentabilidad

En los últimos años FAIN ASCENSORES ha experimentado un gran crecimiento en el área de negocio de mantenimiento, dejando de ser una empresa relacionada con la construcción para pasar a ser una compañía también de servicios. Uno de los retos es alcanzar los 50.000 aparatos en mantenimiento en España. Este reto pasa por retener a los clientes actuales, atrayendo a nuevos clientes que valoren la calidad de servicio ofrecido, incrementando el número de instalaciones de ascensores en fincas

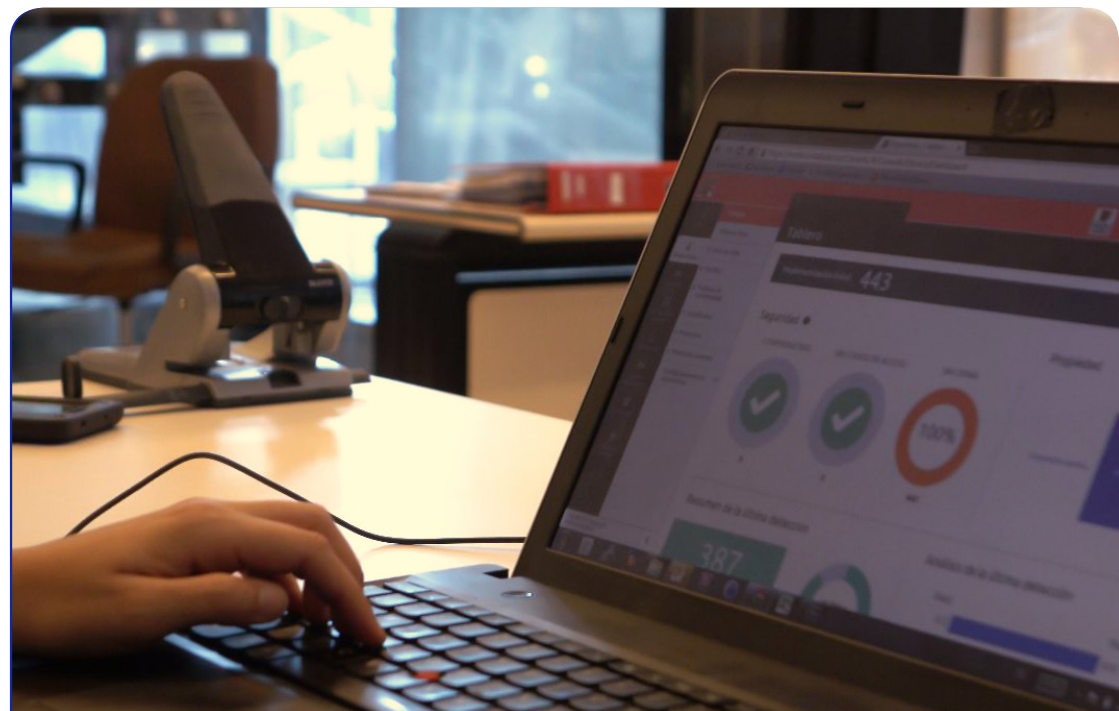
sin ascensor, con el montaje de ascensores en nuevas construcciones y también mediante la compra de otras empresas.

“Nuestros objetivos son ambiciosos y nos obligaron a analizar con qué infraestructura tecnológica queríamos llevar a cabo nuestros planes. Había que pensar de forma diferente para desactivar una situación de crisis como la que se produjo en 2008. La paralización del sector de la construcción nos afectó, pero hemos sabido transformar el negocio apostando por la

tecnología y la innovación asociadas a la mejora de la imagen de marca”, explica Gema Mediavilla Cesteros, Directora de Marketing de FAIN.

El equipo humano que forma la plantilla de técnicos y especialistas de FAIN (550 en España y 140 en Francia) es de vital importancia para mantener la cultura de excelencia en el servicio que la empresa tiene como principal valor. Los técnicos son la imagen de la compañía de cara al cliente y FAIN decidió apostar por la movilidad para optimizar la gestión de las incidencias y mejorar la gestión de los técnicos mejorando de paso su imagen de cara al cliente.

“El proyecto de gestión de movilidad debía ayudar a los técnicos en su lugar de trabajo, que es la casa de nuestro cliente, profesionalizando el servicio aún más, y en paralelo, dotando a la empresa de un perfil social que vinculase y mantuviera conectada a su fuerza de trabajo”, comenta Mediavilla.





La solución

¿Por qué Samsung?

Para FAIN, el proyecto de movilidad de la fuerza técnica está fuertemente ligado a la estrategia de negocio. A través de Vodafone, el operador de telefonía de referencia de FAIN, la organización dotó a todos sus empleados técnicos de un smartphone Samsung Galaxy Note 4 (más de 400) que hace las funciones de herramienta de trabajo y también de dispositivo de comunicación personal.

“Es una manera muy eficaz de trasladar a nuestros técnicos el modelo de gestión de la empresa social a la que aspiramos”, explica Gema Mediavilla. “El empleado hace suyo el teléfono y eso implica que lo cuida más pero la diferencia entre la parte profesional y personal del dispositivo tenía que quedar perfectamente definida”.

El dispositivo elegido debía cumplir una serie de requisitos de autonomía, resistencia, potencia,

interactividad, interfaz, etc. y, a su vez, permitir que esa herramienta de trabajo fuese un dispositivo personal. Aislar los dos espacios —profesional y personal— fue posible con la plataforma Samsung KNOX, que proporciona la máxima seguridad y un manejo sencillo y flexible para implementar y gestionar dispositivos que cumplen ambas funciones. El contenedor Samsung KNOX crea una zona segura donde almacenar datos y aplicaciones corporativas en los smartphones de los empleados. Los datos y aplicaciones personales se encuentran fuera del contenedor, por lo que se mantiene la privacidad del usuario al segregar los datos personales de los datos profesionales a la vez que FAIN mantiene el control de la información corporativa.

KNOX fue determinante para que FAIN se decantara por los dispositivos Samsung Note 4, pero la elección se vio reforzada por el hecho de incorporar SPen, que facilita el uso de las aplicaciones móviles por parte del técnico, ya que trabaja con guantes de protección. Ahora, FAIN incorpora aplicaciones de reconocimiento de escritura y de certificación de firma a los teléfonos.

“Knox opera sobre Vodafone Secure Device Manager (VSDM), plataforma de gestión global e integrada de todos los dispositivos móviles “desde la nube”. KNOX y VSDM, ofrecen a FAIN la mayor seguridad de acceso a la red corporativa.

“Finalmente, existe una aplicación que conecta los dispositivos Samsung Galaxy Note 4 con el sistema de gestión corporativa SAP con el que cuenta FAIN”, explica José Antonio Sánchez Martín, Director de Sistemas de la organización. “Así, la movilidad está totalmente integrada en modelo de gestión de la empresa y está alineada con los procesos e indicadores de gestión definidos”.





El resultado

Gracias al proyecto de movilidad de la fuerza técnica desarrollado con Samsung y Vodafone, FAIN ha mejorado la eficacia y la eficiencia operacional, optimizando así la gestión del mantenimiento. “Todo ello se ha traducido en una mejora del servicio a nuestros clientes y de su satisfacción”, explica Gema Mediavilla. “La tecnología y la innovación asociadas a la transformación del negocio y a la mejora de la imagen de marca están cumpliendo su papel”.

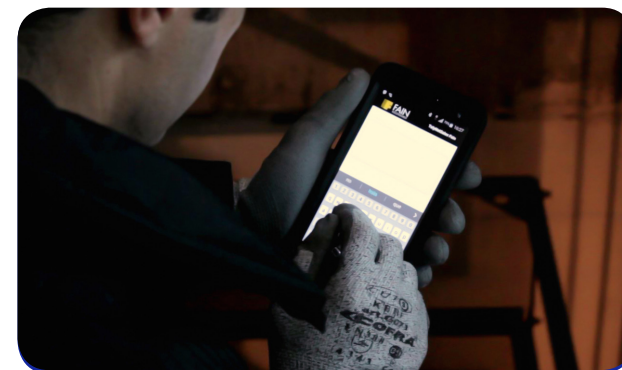
De momento, cada aviso recibido se registra en la plataforma SAP y se envía al técnico correspondiente de forma automática y según los turnos definidos. Los equipos en mantenimiento y los técnicos están geolocalizados en todo momento, de forma que pueda calibrarse la carga de trabajo, lo que permite dar una respuesta más personalizada y más rápida.

FAIN se plantea mejorar la atención del cliente intentando discriminar por tipo de emergencia, cercanía del técnico, o por llamada de un cliente de especial importancia de cara a personalizar el trato.



“Para FAIN el concepto de la movilidad es una actitud. Si mejoramos las comunicaciones y dotamos de dispositivos de última generación y de conectividad a nuestros empleados, el concepto acabará calando y seremos una compañía que aplica la movilidad como base de su transformación”.

Gema Mediavilla,
Directora de marketing de FAIN



Samsung Electronics Co., Ltd. es un líder global en tecnología que trabaja para abrir nuevas posibilidades para las personas en todo el mundo. A través de la innovación e investigación continuada, estamos transformando el mundo de las televisiones, los smartphones, las tablets, los Pcs, las cámaras, los electrodomésticos, las impresoras, los sistemas LTE, los dispositivos médicos, los semiconductores y las soluciones LED. Empleamos a 286.000 personas en 80 países con unas ventas anuales de 216,7 millardos de dólares. Para descubrir más, visite www.samsung.com

SAMSUNG