

## CIMA NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: COMO MEJORAR UN SERVICIO A TRAVÉS DE SOLUCIONES TIC

Nombre de la empresa: LACUNZA

Sector: Fabricación de cocinas, chimeneas y estufas de leña.

Ubicación: Polígono Ibarrea, 31800, Alsasua

Nº de empleados: 70

Fecha de creación:

Persona de contacto: José Julián Garciandía

Lacunza Calor de Vida S.A.L es una empresa dedicada al diseño y fabricación de cocinas, estufas, chimeneas en hierro fundido, barbacoas y revestimientos de piedra.

Fundada hace cuarenta años, hoy por hoy la empresa dirige sus productos tanto al mercado nacional como a la exportación, actividad a la que dedica aproximadamente el 20% de su facturación.

Cima Nuevas tecnologías de la Comunicación S.L. hace 4 años desarrollo para Lacunza Calor de Vida S.A.L., una aplicación a medida de gestión y control de producción integral, realizando el mantenimiento y mejoras de esa herramienta año tras año desde su implantación.

En el año 2005, se planteo el desarrollo del servicio on-line, con presencia "in situ". La **solución** planteada por CIMA contemplaba las siguientes obligaciones:

- 1.- Hacer un mantenimiento correctivo, acerca de los errores y/o peticiones y mejoras que los usuarios planteasen.
- 2.- Hacer un mantenimiento preventivo por áreas de actividad, donde se facilita el contacto con el usuario responsable, con quien se analizan no solo necesidades, sino la evolución y tendencia para hacer propuestas de mecanización.
- 3.- Hacer una documentación acorde a la actividad realizada, de forma que se mantenga informado a la dirección de los trabajos, avances, y retos en materia de NTIC.
- 4.- Revisar la arquitectura continuamente para que las nuevas peticiones encajen en la aplicación actual y evitar procesos no utilizados, la duplicidad de la información, tangibilidad de las aportaciones, etc.
- 5.- Integrar el conocimiento de la fabricación de cocinas, chimeneas y estufas puestas en el programa, en conjunción con otros aplicativos y en consecuencia con los PC's donde se encuentran instalados, y en conjunción con comunicaciones y sistemas, para sacar el mayor rendimiento posible y que el usuario sienta las TIC's como un servicio.

Tras la implantación de la solución tecnológica propuesta por CIMA, se pueden destacar los siguientes **resultados**:

- 1.- El usuario, salvo para cosas imprevistas, nunca llama por teléfono a CIMA para solicitar servicios.
- 2.- El usuario se siente arropado y comprueba que todas las necesidades y/o problemas que le surgen, tienen un tratamiento personal, directo y se solucionan de forma rápida.
- 3.- La priorización de los trabajos por parte del técnico que da soporte a Lacunza valor de vida, es acertada porque coincide con la urgencia de la misma. Este se detecta por la presencia "in situ" y a través de contactos con el usuario.
- 4.- Las cosas pedidas por los usuarios, son generalmente las necesarias. NO se solicitan cosas por pedir o cosas que luego no se usan.
- 5.- Las propuestas que vienen de parte de CIMA son muy agradecidas por la empresa cliente, porque significan ir un paso por delante de las otras entidades que no siguen de cerca esta vigilancia y que permite ofrecer una imagen tecnológica de mayor nivel competitivo.
- 6.- Al integrar más servicios que los propios del proyecto de software, el usuario no tiene porque saber discernir si los problemas son de hardware, de software o de comunicaciones. Solo tiene que solicitar al técnico de CIMA, la solución al problema planteado.
- 7.- En el corto plazo, todos ganan. EL proveedor en tiempo, eficacia y costo. El cliente en la rentabilidad de las horas trabajadas. Se ha generado gran confianza entre cliente y proveedora lo que origina un circuito cerrado.
- 8.- Un cliente predispone más fácilmente una inversión que emana de un servicio "on line" que de un servicio que él mismo ha tenido que solicitar

La **innovación** de la solución planteada radica en haber integrado dentro del concepto de mantenimiento la presencia física con la vigilancia tecnológica para el cliente.

La empresa cliente, Lacunza Calor de Vida señala que el acuerdo alcanzado con CIMA les permite una gestión de mejora continua, realizada a medida que surgen las necesidades, aspecto este que es muy importante, teniendo en cuenta, la agilidad con la que hay que actuar hoy en día, y el gran nivel competitivo existente.