

# ENCUENTROS NEO

La Transformación Digital  
en compañía de expertos



**Movilidad Empresarial /**  
**Un reto para impulsar**  
**la eficiencia en la**  
**prestación de servicios**



managing mobility





**La tecnología se mueve por modas y tendencias** que, muchas veces, escapan a criterios técnicos o lógicos. Generalmente se tiende a sobrestimar sus posibilidades, siendo muy **recomendable acercarse a ellas con una buena dosis de realismo y sentido práctico.**

**El miedo no debe impedirnos ser disruptivos** pero tampoco debemos actuar sin tener en cuenta los riesgos.

# 1. ¿Qué tienen en común estas empresas?

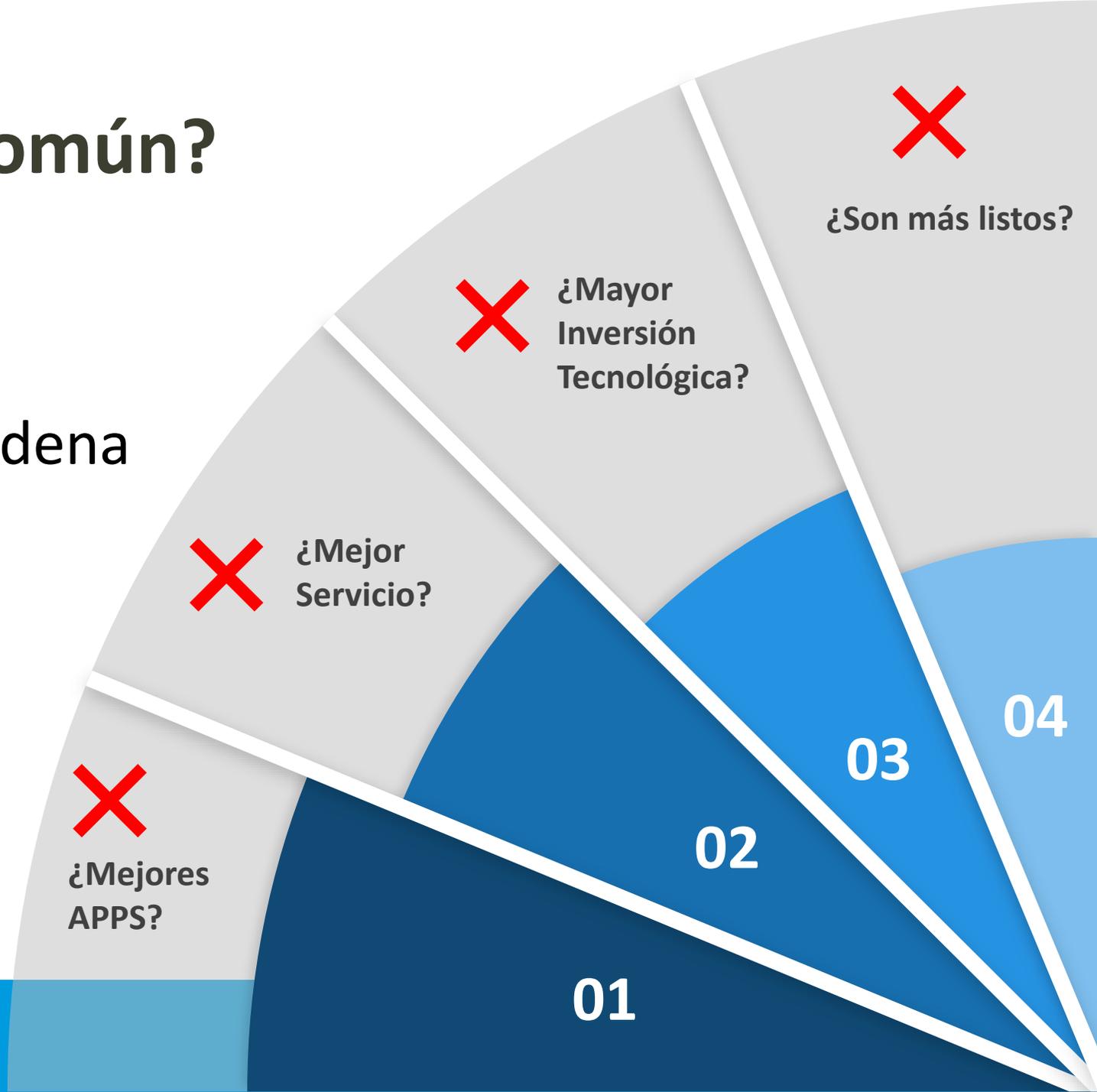


# 1. ¿Qué tienen en común?



**Son disruptivas.**

Han cambiado su cadena de valor gracias a la **tecnología.**



# 1. ¿Qué tienen en común estas empresas?

## Cliente

Forma parte activa del proceso:  
Pide, coordina, gestiona, valora, notifica...

## Seguridad

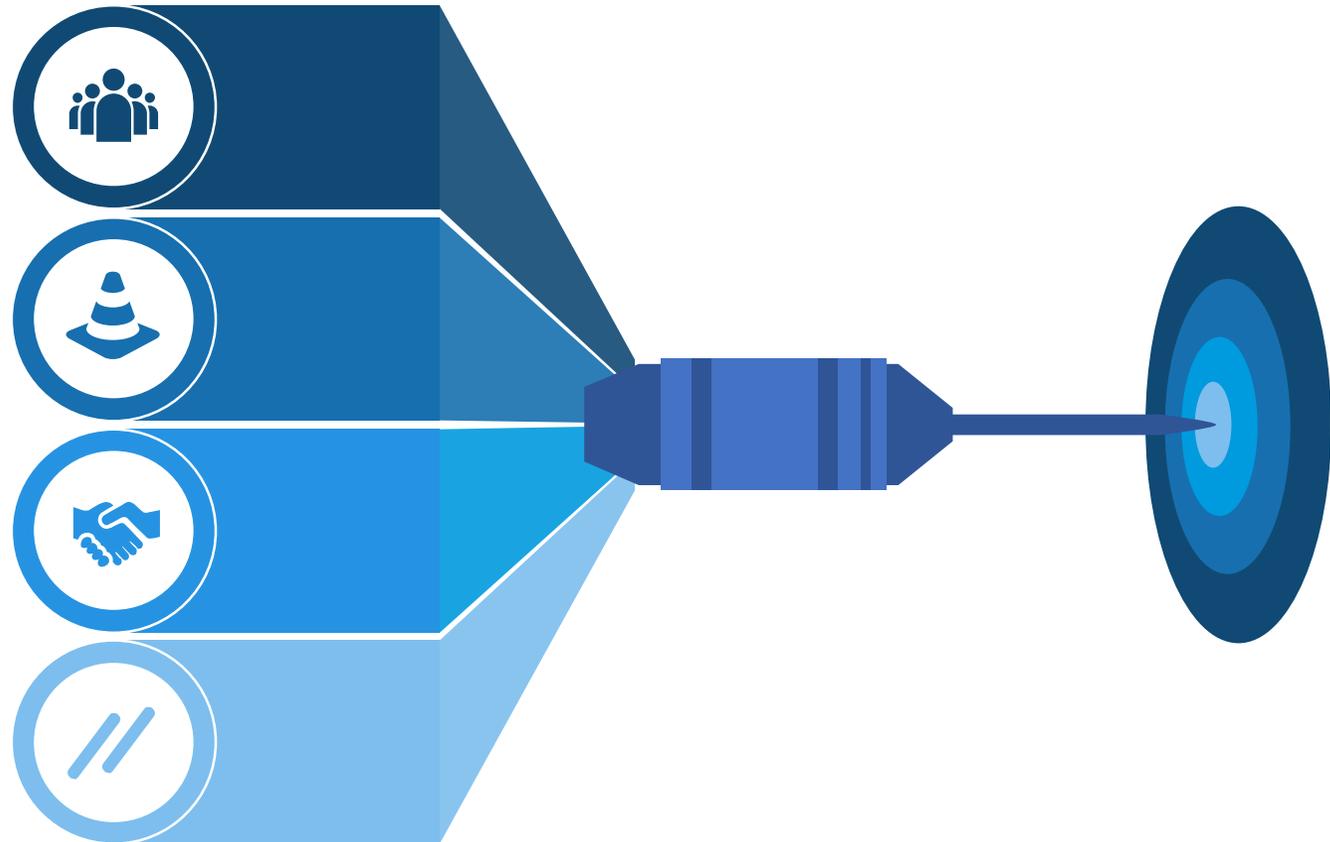
Para el cliente a lo largo de todo  
el proceso: en el pago, en las  
devoluciones, en las incidencias...

## Transparencia absoluta

Absoluta en todo el proceso:  
no hay letra pequeña, sé quién  
me ofrece el servicio, cuándo, cómo...

## Trazabilidad

El cliente controla TODO lo que  
pasa en TODO momento.  
No hay esperas innecesarias...



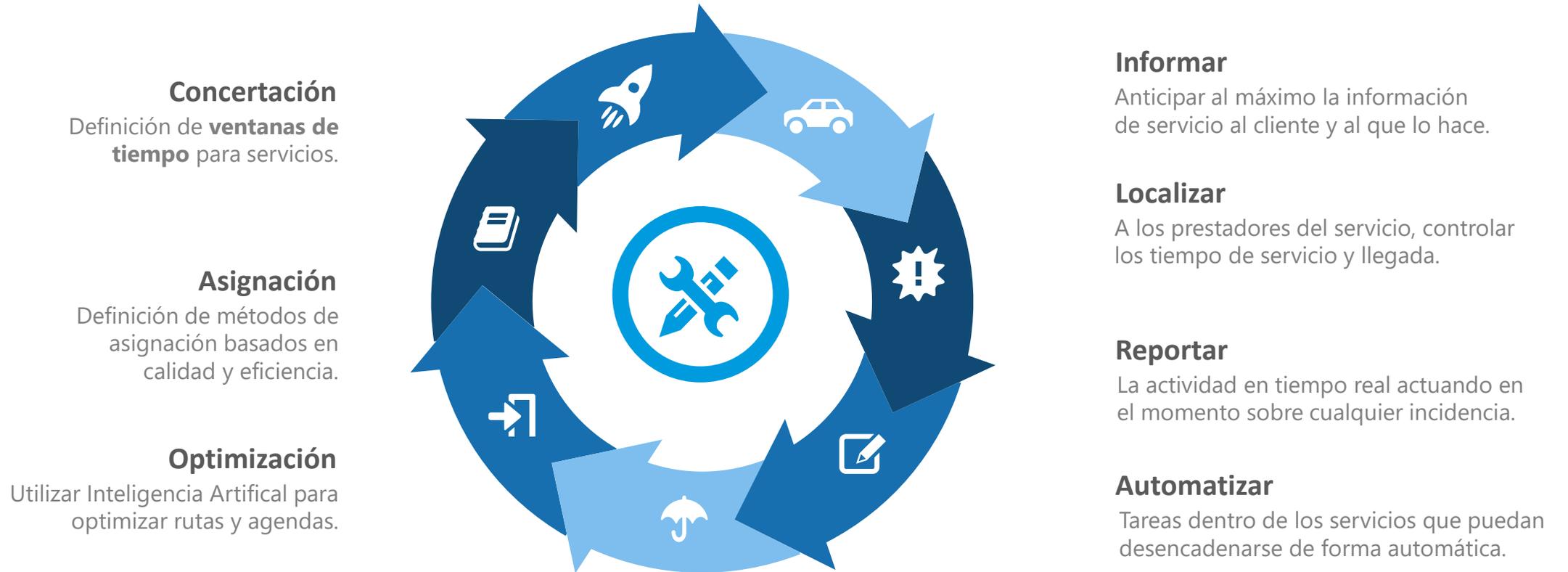
# 2. Claves de la transformación de los servicios

Situar al cliente en el centro del proceso de negocio.



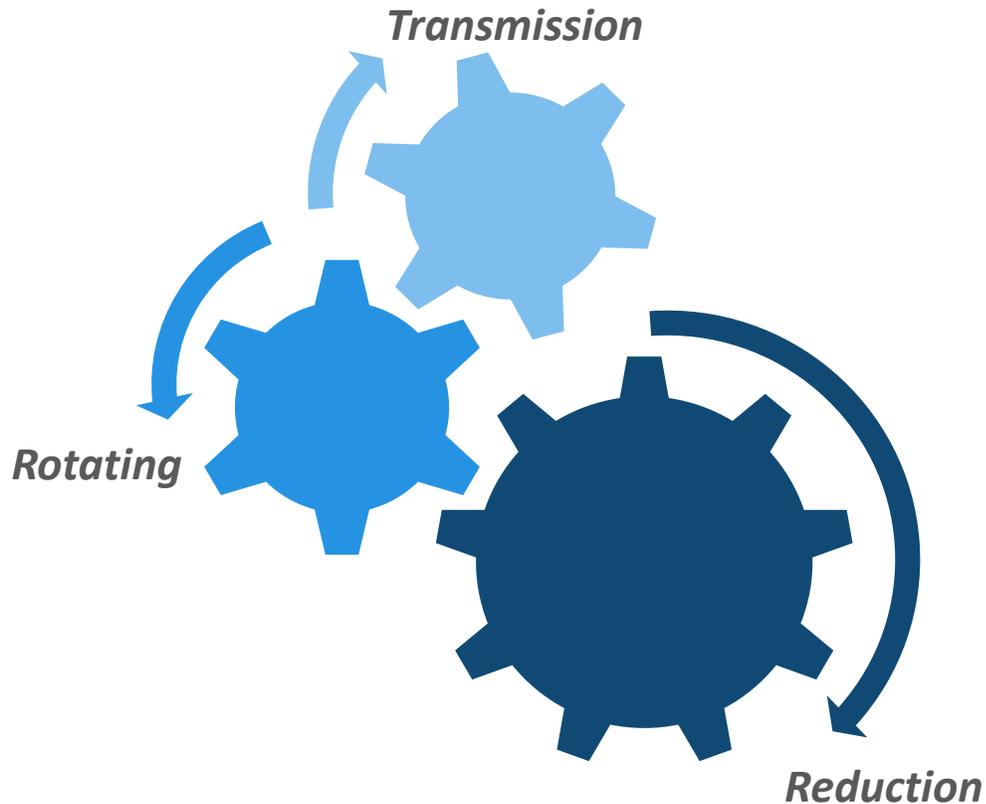
# 2. Claves de la transformación de los servicios

Planificar y controlar la actividad de forma inteligente y en tiempo real.



# 2. Claves de la transformación de los servicios

Redefinir la actividad en función de los datos recibidos.



1

## Análisis de Tiempos

Medir tiempos medios reales de servicio, evaluar productividades, indentificar puntos de retraso, etc.

2

## Valorar la Calidad

De los prestadores del servicio pero también del cumplimiento de SLAs.

3

## Mejora Continua

Planteando y probando mejoras en los procesos de negocio.

# 3. Y todo esto... ¿Cómo se hace?

A través de productos y tecnología que digitaliza los procesos de servicio.

Gartner identifica las siguientes **funciones** para estos productos:

- Recoger y supervisar las órdenes de trabajo en un solo lugar.
- Utilizar herramientas de planificación para optimizar rutas.
- Utilizar APPs para ayudar al técnico y mantener al cliente informado.
- Digitalizar el proceso de orden/parte de trabajo.
- Mejorar la eficiencia operativa gracias a la trazabilidad de servicio.



**FMS**

Field Service  
Management Software



**WF**

Workflow  
Applications



**SMS**

Service Manager  
Software

## 4. Y... ¿Cuánto cuesta?



### PRODUCTO COMERCIAL

**CAPEX: 1k-5k**

**OPEX: 10-30 € / mes usr.**

Se basa en la utilización de un producto comercial sin grandes modificaciones.



### SOLUCIÓN MIXTA

**CAPEX: 3k-10k**

**OPEX: 300-500 € + 10-30 € / mes usr.**

Se basa en desarrollar algún componente para una solución commercial.



### DESARROLLO A MEDIDA

**CAPEX: 60k-120k**

**OPEX: 1.00-2,00 € + 5-10 € / mes usr.**

Se basa en desarrollar un Sistema propio que dé cobertura a todas las necesidades.

# 4. Y...¿Cuánto cuesta?



## IMPLANTAR UN PRODUCTO

- ✓ Costes de inicio bajos.
  - ✓ Tiempo de puesta en marcha bajo.
  - ✓ OPEX bien definido y sin riesgos ocultos.
  - ✓ Bajos costes de mejora continua.
- † Se tiene menos influencia en el road map.
- † La adaptación puede no ser completa.

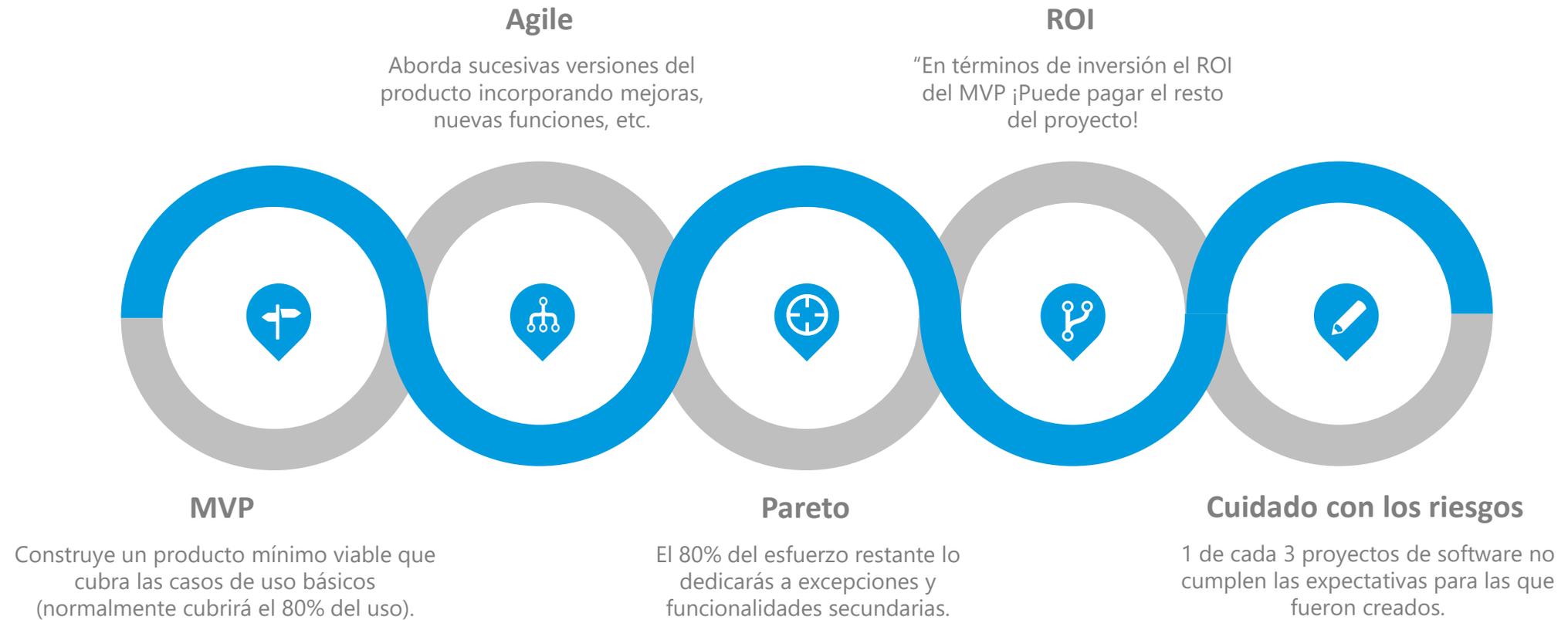


## DESARROLLAR UN PROYECTO

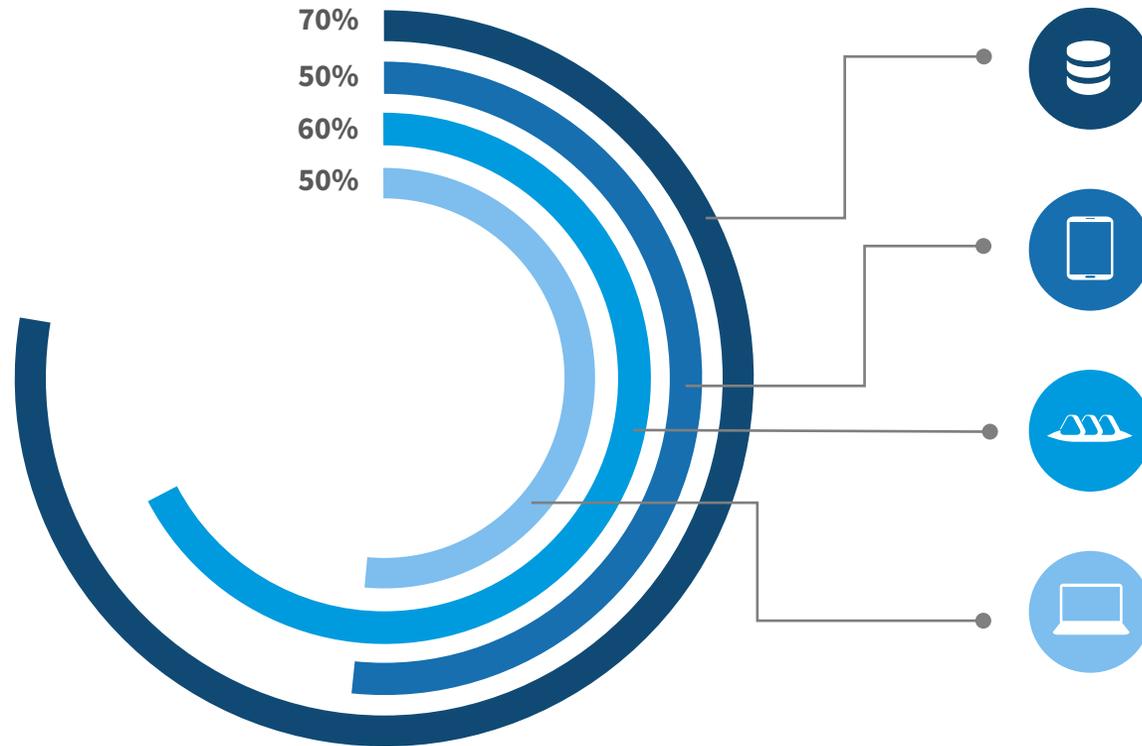
- ✓ Completa adaptación funcional.
  - ✓ Mayor control de la evolución del sistema.
- † CAPEX muy elevado.
- † OPEX elevado si el número de usuarios no es muy alto.
- † Normalmente aparecen costes ocultos.
- † Riesgo de desarrollo.

# 5. ¡Recuerda!

En los sistemas se cumple el principio de Pareto: El 80 % de la funcionalidad cuesta el 20% del proyecto.



# 6. ¡Cuidado con los costes ocultos!



## Sobrecostes de Desarrollo

Si abordas un Proyecto, asume que tendrás unos sobrecostes elevados (cambios funcionales, trabajo personal propio, etc.).

## Teléfono y Línea

Recuerda que los usuarios necesitan un terminal y línea de datos. Eso es casi multiplicar por dos el OPEX del Sistema.

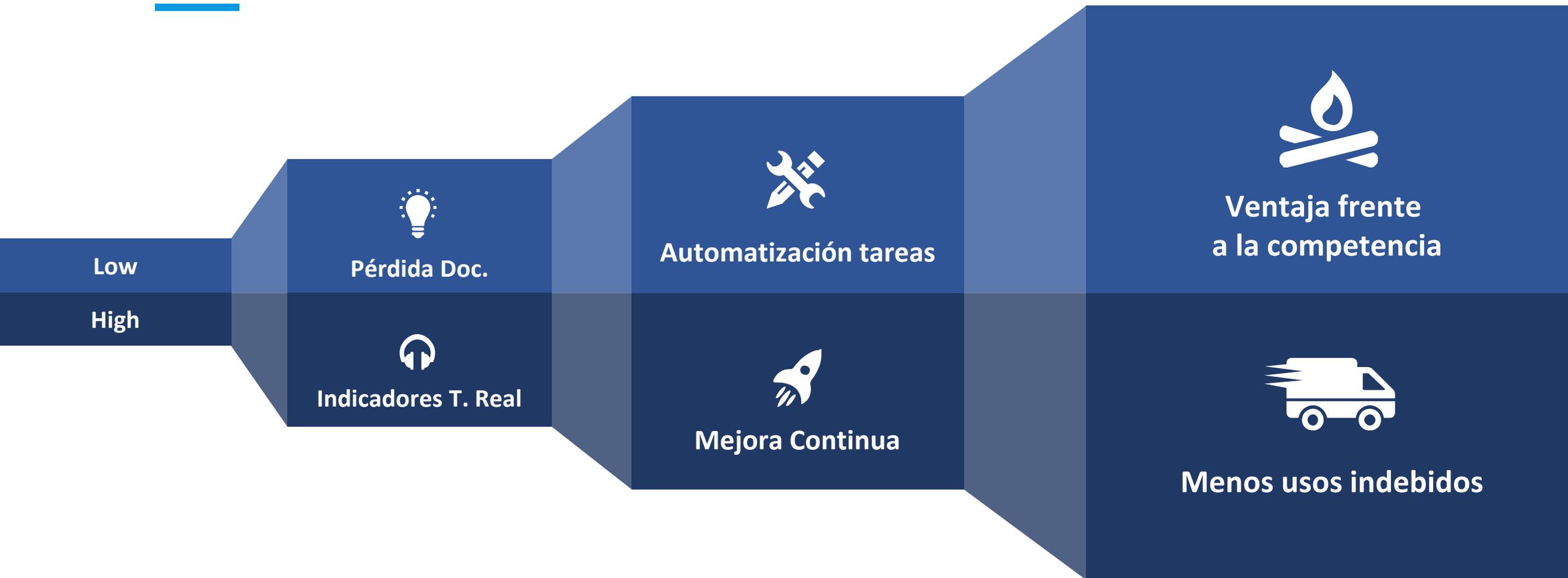
## Gestión del Cambio

Los costes asociados a la formación y gestión del cambio suelen suponer un 60% de los costes de implantación.

## Mantenimiento adaptativo

En movilidad el mantenimiento adaptativo es costoso (nuevas versiones para nuevos terminales y versiones de SSOO).

# 7. Ahorros NO Cuantificables



# 8. Ahorros Cuantificables

**Eliminación del papel**

4 horas mensuales.

**Mejora de la productividad**

9 horas mensuales.

**Menos Kilómetros**

2 horas mensuales.



**Mejor Gestión**

2 horas mensuales.

## 9. Ahorros Totales

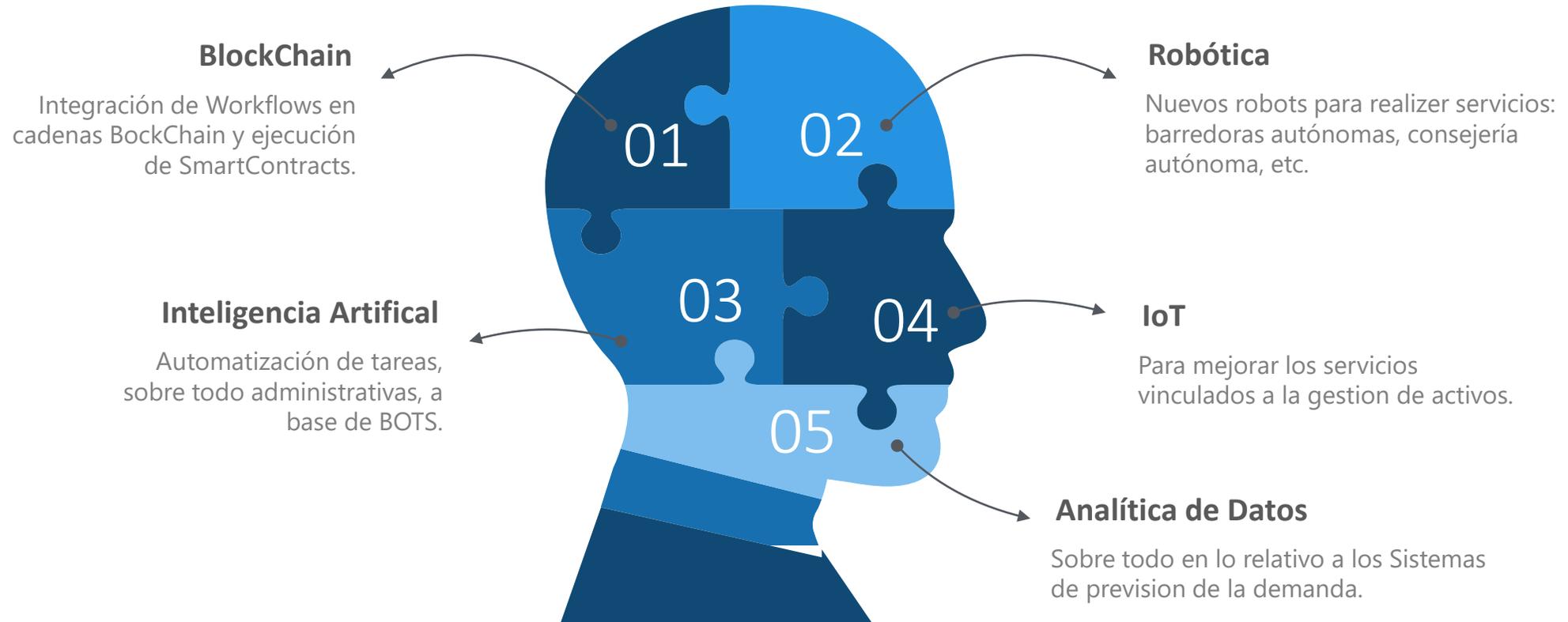
	Ahorro	Ahorro (coste) <sup>27</sup>
Ahorro por eliminación del papel	4 horas mensuales	56,25 €
Ahorro en gestión	2 horas mensuales	27 €
Ahorro por mejora de eficiencia	9 horas mensuales	120 €
Ahorro en desplazamiento	2 horas mensuales	31,50 €
Ahorro potencial mínimo por empleado	17 horas mensuales	234,75 €

Comparativa de ahorros potenciales gracias a la movilización

En base a unos costes por persona de 23.940 € anuales incluyendo salario, seguros sociales, herramientas, vehículo, gasolina, desplazamientos, etc. Lo que hace un salario bruto inferior a los 18K.

**No se tienen en cuenta ahorros no cuantificables y que pueden ser mucho mayores.**

# 10. Tendencias





+34 91 575 18 06

[www.neo-si.com](http://www.neo-si.com)

### Operaciones

Pollensa 4, Edificio Atenea 4  
28290, Las Rozas de Madrid · Madrid

### Central

Pollensa 2, Edificio Artemisa 17  
28290, Las Rozas de Madrid · Madrid

### Factoría de Software

P. Científico de Murcia – Campus Espinardo  
Crta. Madrid km 388, CP 30100 · Murcia