



SADOT CIFUENTES ÁLVAREZ

DIRECTOR TIC E I+D
ASCENSORES TRESA

La tecnología participa en toda la cadena de valor y desde TI velamos por el adecuado diseño de todos sus eslabones.

B.I.T. ASTURIAS



La principal función es alinear la estrategia global de la compañía con la transformación digital, la investigación y el desarrollo, por tanto, impulsar la mejora continua de los procesos y generación de nuevos productos, en concreto mejorar la información disponible para la toma de decisiones.

La tecnología participa en toda la cadena de valor y desde TI velamos por el adecuado diseño de todos sus eslabones, sabiendo que el más débil marcará la calidad del conjunto, prestamos especial atención a la continuidad de negocio.

Respecto al equipo, como PYME, tener un especialista de cada producto es complejo, optando en nuestro caso por perfiles técnicos con habilidad en la coordinación de proyectos, apoyándonos por un lado en usuarios clave y por otro en una red de socios tecnológicos que tratamos como extensión del departamento. Esto nos permite contar con la especialización necesaria en cada caso.

CASO DE ÉXITO: GESTIÓN DEL CAMBIO TECNOLÓGICO

ANTECEDENTES

La digitalización de procesos trae aparejada gran cantidad de información que no debemos desaprovechar. La detección de los indicadores claves, la correcta comunicación en tiempo y forma para mejorar calidad, evitar errores o desviaciones han sido los grandes retos.

En Tresa vimos que era conveniente aprovechar la información recogida en los diferentes procesos digitalizados para mejorar la calidad del dato y proveer de indicadores tempranos al personal implicado, comerciales, técnicos, operaciones, atención al cliente.

UN RETO PARA ASCENSORES TRESA

En el corto plazo almacenar información origina un esfuerzo que en ocasiones no ofrece un retorno de inversión rápido. Es el momento el que pueden aparecer dudas sobre la estrategia y no queríamos que ocurriese. Tampoco queríamos incurrir en costes de personal controlando cada proceso y sus datos, apostamos por automatizar los avisos e informes, centrando los esfuerzos del personal con más conocimiento en el diseño, automatizando el seguimiento.

Apostamos por la última tecnología a nuestro alcance, a través de cuadros de mandos y reuniones con los implicados.

DESARROLLO

Así pulimos la información mejorando el dato. Nos servimos de pequeños proyectos que nos permitieran comprobar la validez del diseño y en caso de error pivotar rápidamente, logrando que la implantación de cada fase estuviese apoyada por un caso de éxito que servía como patrón.

Confiamos en que, con la información necesaria y en el momento adecuado, la responsabilidad y ganas de mejorar de cada persona haría el resto y serviría como tracción de la mejora continua.

UN TRABAJO DE EQUIPO

Toda la compañía estuvo involucrada, cada puesto tuvo su peso en la definición, implantación y seguimiento, la propia información y sus informes facilitan que se consiga el objetivo. Tratamos de facilitar la comunicación canalizando por plataformas específicas aquellas de las que no queremos perder el control, es importante que el conocimiento se comparta.

El apoyo fue general ya que todo el personal de la empresa requiere los servicios tecnológicos sabiendo que la calidad de su trabajo mejora. Las resistencias habi-



SADOT CIFUENTES ÁLVAREZ
DIRECTOR TIC E I+D
ASCENSORES TRESA

tuales ocurren durante fase de gestión de cambio, estamos acostumbrados a lidiar conociendo los tiempos de cada fase y entendiéndolos como inevitables, pero el propio proyecto integrador y abierto facilitó su desarrollo.

Quizás sea una de las partes más complejas en un entorno de mejora continua, ya que mantener al personal informado de cada cambio que le afecta sin incurrir a extensas formaciones y pérdidas de tiempo, nos hace tener que ser muy eficaces, buscando para cada caso el canal con mayor impacto. En TRESA ya existía un abanico de posibilidades que hemos aprovechado, van desde las notas técnicas, manuales, circulares, seminarios, cursos online y formaciones presenciales.

RESULTADOS

Sin duda conseguimos los resultados esperados. El proyecto es un éxito y sigue en continuo desarrollo.

El retorno de inversión es claro, no siendo atribuibles en exclusiva al desarrollo tecnológico. **Los grandes datos nos indican un crecimiento en facturación año tras año cercano al 20%, a la vez que se incrementa el EBITDA**, siendo resultado de las mejoras obtenidas: reducción del número de averías superior al 5%, mejor y más rápida atención al cliente pasando la fidelización a estar por encima del 98%, hemos reducido la deuda, mejorado el tiempo medio de

facturación y cobro.

Reflexiones



La tecnología es un factor determinante en el éxito del negocio, disponer de un cargo con visión global y responsabilidad al frente de las decisiones estratégicas es una pieza clave y valor diferencial, diría que ya imprescindible para competir.”



Las empresas que innovan crecen por encima de la media, lo corroboran todos los informes, pero adoptar nuevas tecnologías no garantiza el éxito. Para ello debemos estar acompañados de los mejores profesionales que nos permitan adoptar el modelo correcto para cada caso.”



SADOT CIFUENTES ÁLVAREZ
DIRECTOR TIC E I+D
ASCENSORES TRESA