



Microsoft Dynamics Caso de éxito: Rentfrio



Visión General

País: España.

Sector: Gestión maquinaria alquiler

Perfil de cliente

Rentfrio es una empresa especializada en el servicio integral de parques de frío tanto de refrigeración como de congelación.

Situación

Su gran número de referencias obliga a una rápida y eficaz respuesta en todas las incidencias. Un exhaustivo control de cada máquina era indispensable para una mayor rentabilidad en sus procesos.

Solución

software propio basado en una arquitectura de Microsoft para la creación de una "Plataforma para la Gestión de Servicios Electrónicos"

Beneficios

- Automatismo del control de mercancía
- Mayor eficiencia en el control de almacenes
- Ahorro de costes
- Trazabilidad e Historial de Maquinas
- Mejora en tiempos de servicio
- Mejora en la calidad del SAT
- Mayor eficiencia del SAT
- Mejora en la comunicación con clientes

"El ahorro de tiempo y dinero es enorme al tener controlado en todo momento nuestro material"

D. Alvaro Calvarro Director de Organización, logística e I+D+i, Rentfrio

Rentfrio es una empresa **especializada en el servicio integral de parques de frío tanto de refrigeración como de congelación**. En la actualidad atienden un parque de máquinas instaladas de más de 60.000, distribuidas en más de 45.000 puntos de venta repartidos entre España, Portugal y Andorra.

Cuentan con una línea profesional a través de un **call center (902-275-300)** que tramita todas las incidencias, llegando a un volumen de resolución online de más de un 20 por ciento de averías.

Su gran número de referencias obliga a una rápida y eficaz respuesta en todas las incidencias.

Un exhaustivo control de cada máquina era indispensable para una mayor rentabilidad en sus procesos y la mejora de competitividad de la organización

Hemos desarrollado un software propio basado en una arquitectura de Microsoft para la creación de una "Plataforma para la Gestión de Servicios Electrónicos" que crea un entorno colaborativo que permite el seguimiento, tanto por parte del cliente, de Rentfrio y de sus proveedores, de todas y cada una de las operaciones que realizamos con los equipos.

El sistema consta de una plataforma de BackOffice basada en **Microsoft Dynamics NAV**, una plataforma Web para clientes, proveedores y servicio técnico, y una solución de movilidad para gestión de almacenes y Asistencia técnica.



Situación

El negocio de mantenimiento de maquinaria está sufriendo una gran transformación debido a:

- ✓ El constante movimiento de las maquinas de frio en el almacén, y en los centros de servicio, requiriendo un control exhaustivo, tanto de su ubicación, su estado e historial.
- ✓ La expansión geográfica y crecimiento de actividad de nuestros clientes.
- ✓ La necesidad de mantener una comunicación continúa con nuestros clientes y colaboradores. Dotándolos de información del servicio y del parque de maquinaria.

En un análisis interno se localizan los puntos en los que debía mejorarse y avanzar tecnológicamente para poder adaptar nuestro servicio a las nuevas necesidades. Definiendo una solución que de manera sencilla pudiera resolver de forma paulatina las necesidades actuales y futuras internas y de nuestros clientes.

Solución

Se identifica cada producto con una etiqueta inteligente (TAG) en la que se graba el historial de la maquina (número de serie, incidencias, alquileres, años de vida....)

Se desarrolla un software propio basado en una arquitectura de Microsoft (Dynamics Nav y .Net) para la creación de una "Plataforma para la Gestión de Servicios Electrónicos" que permite el

seguimiento, tanto por parte del cliente como de Rentfrío, de todas y cada una de las operaciones que realizamos con los equipos.

Nuestros técnicos e instaladores disponen de PDAs con conexión UMTS/GPRS, permitiendo la actualización de las órdenes de trabajo en tiempo real:

- Actualización de la información
- Reasignación de actividades
- Consumo de horas y repuestos
- Consultas de estado
- Cierre de órdenes

Complementadas con dispositivos de lectura RFID y código de barras, tanto para los procesos de almacén como de mantenimiento. Con una integración total y On-Line con los sistemas centrales.

Se instalaron unos arcos de control en las entradas y salidas, que automáticamente y a través de tecnología RFID controla el paso de cada máquina reportando la información de la misma en tiempo real a la central, garantizando un perfecto control de entradas y salidas de todas las mercancías. Incluso en entradas masivas en palets.

El sistema se complementa con una Web de clientes y equipos de SAT como herramienta de gestión y comunicación On-line. Permitiendo una comunicación en línea entre clientes, equipo técnico y dirección de Rentfrío.

Beneficios

Aunque seguimos en proceso de modernización de nuestra tecnología, los resultados hasta el momento son inmejorables.

- Automatismo del proceso de registro y control
- El ahorro en costes es sustancial
- La gestión de almacenes ha mejorado enormemente al estar todo conectado en una única base de datos.
- Mejora en el seguimiento y trazabilidad de la actividad en el parque de maquinarias.
- Reducción de los tiempos medios de resolución de incidencias.
- Mayor eficacia del SAT
- A través de nuestra web, Rentfrío pone a disposición de los clientes información relativa a la gestión de su parque de maquinarias disponible 24h. – 365 días al año.

Software y servicios

Microsoft® Dynamics Nav ®
Microsoft® Windows®
Microsoft Office System
Microsoft Visual Studio®
Microsoft Windows Server System™

- Windows Server™
- Application Center
- BizTalk® Server
- Commerce Server
- Content Management Server
- Exchange Server
- Host Integration Server
- Internet Security & Acceleration Server
- Office SharePoint Portal Server
- Operations Manager
- Project Server
- Real-Time Communications Server
- SQL Server™
- Systems Management Server
- Windows Small Business Server

Microsoft Consulting Services

Hardware

HP Proliant ML350
2 Procesadores XEON E5310 /1,6Mh
3 GB Ram

Partners

Euclides Información