

# Estudio de caso

## Equipo para pruebas de diagnóstico



**CNH**

Cuando CNH (Case New Holland) Global -uno de los fabricantes de equipos agrícolas y de construcción más grandes del mundo- necesitaba una solución verdaderamente global en materia de equipo de pruebas con fines de diagnóstico, fue a Webtec Products Limited a quienes consultó en marzo de 2009. Al haber trabajado antes con Webtec sobre una solución de diseño, CNH ya sabía que la compañía tenía productos existentes que se usaban en todo el mundo y que estaba bien posicionada para cumplir con los requisitos tanto de CNH como de su vasta red global de 11,300 distribuidores y representantes en 160 países.

Fundamentalmente, los retos a los que se enfrentaba CNH afectaban a la compañía de tres maneras distintas. Con tantos distribuidores que usaban metodologías y equipos muy diversos para llevar a cabo la revisión de maquinaria y el diagnóstico de averías, la información que se enviaba a la casa central de CNH a menudo resultaba incompleta o incoherente. Esto perjudicaba a los niveles de atención al cliente y los costos asumidos bajo las garantías. Ante la falta de un sistema que abordara estos asuntos, existía el riesgo de que el tiempo que llevaba resolver los problemas se prolongara, haciéndose sentir en el nivel de satisfacción del cliente. CNH se preparaba para desarrollar nuevos productos que exigirían un nivel muy superior de diagnóstico integral, sobre todo pensando en favorecer la máxima calidad de asistencia al distribuidor y al cliente. Los informes sobre el terreno de elevada calidad también permiten a CNH identificar o resolver defectos de fabricación/producción auténticos dentro de los plazos previstos.

Hasta entonces, cada país o distribuidor había sido responsable de conseguir sus propias herramientas y equipos; esta era la primera vez que la compañía buscaba una solución general que no solo dotara a

los distribuidores de una herramienta universal, sino que además satisficiera las necesidades de CNH.

La tarea de los distribuidores no debe subestimarse:

- Responsables de revisar y mantener una vastísima gama de más de 540 modelos de maquinaria agrícola
- Contar con una variedad de capacidades tecnológicas para distintos mercados
- Tener presencia en distintos continentes
- Usar referencias tanto métricas como estadounidenses
- Atender a clientes que se comunican en más de 40 idiomas diferentes
- Necesitaban una solución asequible y rentable que se usara regularmente y se pudiera implantar en todas las entidades asociadas

Ahora también tendrían la certeza de que los equipos recomendados por CNH cumplen con todos los requisitos de los productos actuales y futuros.

Para los distribuidores dotados de capacidades tecnológicas más avanzadas, la solución también debía permitir la conexión con computadoras portátiles que ya usaban y que contenían todos los manuales de los equipos a los que les realizaban el mantenimiento. Esto significó que Webtec tuviera que trabajar con un tercero que produjera una caja de conexión, una compañía que ya había trabajado para el grupo Fiat (CNH forma parte del grupo de empresas Fiat). Como esta empresa ya ofrecía un producto adecuado, la solución final se basó en gran parte en la flexibilidad considerable con la que se desempeña Webtec en el diseño y la ingeniería para lograr un enfoque integral.

Más allá de todo esto, CNH manejaba un plazo muy ajustado de seis meses para la realización de la totalidad del proyecto, desde la evaluación inicial, pasando por el diseño, desarrollo y producción de prototipos, hasta el primer envío.

Una vez evaluado todo lo que necesitaba el cliente, Webtec entendió que la solución debía satisfacer tres niveles de usuario final:



- Los que necesitaban una herramienta económica de baja tecnología para medir el caudal, la presión y la temperatura en equipos pequeños (de menos de 60 caballos de potencia)
- Los que precisaban de una solución intermedia que comprendiera testers hidráulicos digitales para medir el caudal, la presión y la temperatura
- Los que buscaban una herramienta de mantenimiento electrónica de alta tecnología que permitiera conectar la instrumentación hidráulica a computadoras portátiles existentes



**DATAR**



Milwaukee, WI 53235, EEUU  
Tel: +1-800-932-8378

ventas-mx@webtec.com  
www.webtec.com

Como compañía que ya contaba con una extensa gama de productos, Webtec se dio cuenta de que podía atender a las necesidades de los dos primeros grupos con algunos de sus productos existentes que solo tenían que ajustarse para cumplir con la especificación de servicio de CNH, resultando así una solución sumamente rentable para el cliente. Por lo tanto, donde más tenía que centrar la atención era en el entorno de la herramienta electrónica de servicio. Para octubre de 2009 había diseñado, evaluado y ensayado un prototipo de herramienta que cumplía los requisitos tanto de CNH como de sus distribuidores. Para este proceso Webtec aprovechó su propia capacidad interna para producir imágenes digitales de los productos para que el cliente pudiera ver exactamente cómo quedarían antes de pasar a producirlos.

Los productos en sí, no obstante, no fueron lo único que conformó la solución sumamente efectiva propuesta por Webtec ante el planteo de CNH. También se atendió al requisito de la compañía de que apareciera su marca, sus logotipos y números de referencia en los equipos, así como la necesidad de que los manuales de instrucciones se publicaran en ocho idiomas distintos. Pero quizá más significativo fue el hecho de que, gracias al sistema de planificación de recursos empresariales, Webtec pudo ofrecer también un servicio de despacho a distintos lugares del mundo en nombre de CNH, eliminando los costos y disposiciones adicionales que implican el almacenaje y la distribución.

Hoy día, con una gama de 13 productos distintos de Webtec para hacer frente a sus requisitos, así como un formato de información estándar para todos sus distribuidores, CNH ha logrado agilizar la respuesta a los informes sobre el terreno, lo cual le permitirá brindar niveles de servicio mejorados a sus clientes. Por otra parte, ha encontrado en Webtec un socio que se encarga de toda la logística de suministros para asegurar una entrega directa y oportuna en un plazo de 4 a 6 semanas a todas partes del mundo. Es probable que la demanda inicial les ocupe hasta diciembre de 2010 y Webtec espera enviar entre unas 250 y 300 unidades solo este año, si bien con el lanzamiento en el mercado europeo en febrero de 2010 es posible que esta cifra aumente.

Webtec seguirá trabajando junto a CNH en el programa de envío directo de sus equipos de prueba y tiene previsto continuar en una relación a largo plazo con la compañía en torno al diseño y desarrollo de soluciones con equipos de prueba con fines de diagnóstico.

*Paul Muskett, departamento de piezas y servicio de CNH*

