

Estudio de caso de cliente

Equipo de Prueba y Diagnostico

Kubota

Kubota es un grupo japonés diversificado que cuenta con varias divisiones y subsidiarias de ventas internacionales en todo el mundo. Es un fabricante japonés líder de tractores y equipos agrícolas, además de uno de los principales productores de tuberías de hierro dúctiles, tubos de PVC y fundiciones industriales. También fabrica máquinas expendedoras y construye plantas de control ambiental y bombas. La sucursal alemana, Kubota (Deutschland) GmbH, es parte de la división agrícola, y se puso en contacto con Webtec por primera vez en octubre de 2012 cuando se encontraba en busca de equipos de pruebas de diagnóstico.



Originalmente, la idea era medir el sistema hidráulico de tractores. Kubota ya cuenta con herramientas de diagnóstico integral de parámetros de motores, pero quería otra herramienta de diagnóstico para el sistema hidráulico, especialmente para el mantenimiento interno posventa.

Webtec diseñó dos soluciones de registro de datos: un kit de registro de datos más pequeño con un registrador HPM540 y sensores de presión y flujo, y otro kit HPM6000 más grande con más sensores de presión, velocidad y flujo. Estos kits se suministraron junto con una capacitación detallada en el lugar sobre el uso del software y el registrador de datos.

Kubota continuó utilizando dichos kits y compró varios sensores adicionales en los años siguientes, en los que formuló preguntas siempre que tuvo problemas con el uso del software. La repercusión fue positiva y, como sostuvo uno de los técnicos de mantenimiento: “Es excelente: envío un mensaje y a la media hora recibo la respuesta o, al menos, una frase que diga que están investigando y se comunicarán en breve”.



Claramente, la atención al cliente y el servicio de posventa son muy importantes para ambas partes y, en mayo de 2015 cuando Kubota tomó la decisión a nivel de compañía de brindar mejor servicio de posventa a su red de distribuidores en Alemania, Reino Unido, Francia y España, buscaron una vez más apoyo en Webtec. Kubota buscaba una solución para todas las sucursales que les permitiera ayudarse unas a otras, intercambiar





datos y transmitir información de entrada y salida, mediante el uso de herramientas de servicio comunes para todos.

Dado el apoyo y servicio positivo que Kubota de Alemania experimentó anteriormente, le solicitó a Webtec que suministrara las herramientas de servicio para sus distribuidores y, después de un extenso trabajo de consultoría, se desarrollaron dos soluciones. Una fue un kit con tres transductores de presión sin caudalímetro, mientras que el otro kit tenía tres transductores de presión más un caudalímetro que contaba con una válvula de carga para poder cargar las bombas. Webtec también diseñó el kit de modo que se pudiera mejorar y, en un futuro, un cliente podría fácilmente agregarle caudal si sus necesidades cambiaran.

No era simplemente un kit adaptado en términos de cantidad de componentes utilizados en conjunto sino que también estaba personalizado: en su parte externa, con el distintivo logotipo naranja de Kubota y en su parte interna, con la marca de Webtec. En agosto de 2015, se fabricó una muestra que se entregó al

cliente, sólo tres meses después de las primeras conversaciones.

En septiembre de 2015, se pidieron 100 kits, divididos aproximadamente en 80 % con caudalímetro y 20 % sin caudalímetro. Kubota solicitó su entrega en dos lotes: noviembre de 2015 y enero de 2016, y utilizó Alemania como su almacén central. Los kits ahora se venden a los distribuidores de Kubota.

El grupo Kubota en su totalidad se concentra profundamente en el servicio de posventa. Su objetivo es vender la mayor cantidad de tractores posible y, para que sus distribuidores puedan hacerlo, les proporciona las herramientas que necesitan para mantener satisfechos a sus clientes. Mantener a los distribuidores contentos también fortalece la lealtad hacia la marca, y un enfoque unificado en relación con el servicio de mantenimiento ayuda a los distribuidores a compartir experiencias cuando resulta positivo.

Como beneficio adicional, los kits permiten a Kubota realizar un seguimiento del desempeño con gran profundidad. Podrá registrar datos y guardar las lecturas, si así lo desea, y de este modo comparar datos provenientes de diversos distribuidores en el mismo formato y, posiblemente, para el mismo modelo de máquina. Esto puede generar una visión general de un patrón emergente entre distribuidores, y los datos se pueden reenviar a la fábrica en Japón para resaltar cualquier posible mejora o sugerencia de fabricación o diseño.

The Kubota logo, featuring the word "Kubota" in a stylized, green, sans-serif font with a registered trademark symbol.

The Webtec logo, featuring a blue rectangle with a white chevron pointing right, followed by the word "WEBTEC" in white, bold, sans-serif capital letters.

Kubota cuenta con entre 500 y 700 distribuidores en Europa, por lo que aproximadamente uno de cada seis, o el 15 % de los distribuidores, tiene un kit de prueba, y para los distribuidores que han comprado el kit más pequeño sin caudalímetro, el diseño del kit de Webtec con visión de futuro permite mejorarlo y agregárselo.

Las barreras idiomáticas no presentan problemas con Webtec ya que intentan tratar con el cliente en su idioma y, generalmente, en el lugar donde se encuentra, dentro de lo posible, con sus seis gerentes regionales y seis idiomas. El objetivo de Webtec, con sede en el Reino Unido, es satisfacer las necesidades culturales y de comunicación del país del cliente y lo hace satisfactoriamente en todo el mundo exportando el 80 % de su producto.



St. Ives, Cambs, PE27 3LZ, UK
Tel: +44 (0) 1480 397 400

sales-uk@webtec.com
www.webtec.com



Kubota

<http://www.kubota-global.net/uk/>

Para más información sobre la gama HPM, comuníquese con
sales-uk@webtec.com

09/17

KUBOTA-CS-SPA-3483.pdf

Designed and produced by Webtec

Hydraulic measurement and control