



## RESUMEN EJECUTIVO

# Aumento del tiempo de actividad del equipamiento y la satisfacción del servicio de atención al cliente con recomendaciones de piezas basadas en IA

### Problema empresarial

Los fabricantes de equipamientos originales, los proveedores de piezas de repuesto y cualquier organización que desee proporcionar las piezas de repuesto y el servicio adecuados en el momento correcto y al precio adecuado se enfrentan a un desafío común. El cliente quiere una solución completa para su problema de mantenimiento, lo que significa que necesita todas las piezas, herramientas e instrucciones para volver a poner el activo en producción lo más rápido posible. Dependen del proveedor para proporcionar la solución completa. Cualquier otra cosa significa una menor satisfacción del cliente debido a la pérdida de tiempo, la frustración y la confusión. Si no se proporciona una solución completa, la marca propia de una empresa se daña, ya que deja de considerarse un proveedor de soluciones experto para el negocio.

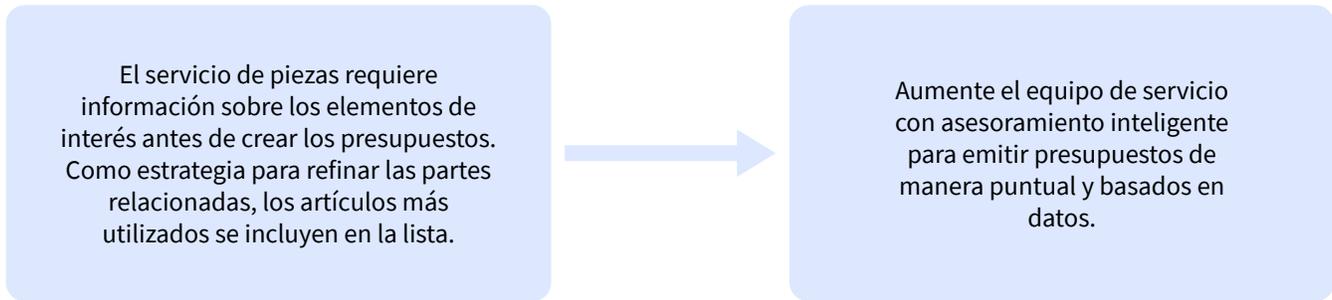
En un mundo de alta rotación de empleados, ventas aceleradas y fuerte competencia, ¿qué puede hacer una empresa para garantizar una solución de reparación completa de forma rápida y aumentar la reputación de la marca y las experiencias de los clientes? Sigue leyendo para averiguarlo.

### Caso de estudio real

Combilift es el mayor fabricante del mundo de carretillas elevadoras multidireccionales y cuenta con 60 000 camiones únicos en funcionamiento para satisfacer las necesidades específicas de cada cliente del sector. La gestión de un conjunto tan diverso de camiones en diferentes sectores crea complejidades de servicio. Esta dinámica requiere experiencia para presupuestar con precisión el conjunto adecuado de piezas y garantizar una reparación a la primera.

Cuando no se presupuesta el conjunto adecuado de piezas para un trabajo de servicio, el ingeniero de servicio a veces no puede completar el trabajo a la primera. En su lugar, el ingeniero debe parar de trabajar, llevar a cabo una investigación, conseguir las piezas correctas y, a continuación, volver al cliente para completar el servicio. El retraso en la finalización aumenta el coste del servicio tanto para el distribuidor como para el cliente porque la máquina que se está reparando está sin funcionar.

## Coleman AI



El aprendizaje automático garantiza que el conjunto correcto de piezas se genere automáticamente para los presupuestos de servicio.

## Aplicación

Para garantizar que el conjunto correcto de piezas se genere automáticamente para los presupuestos de servicio, Combilift aprovechó la oportunidad de utilizar sus datos a través de las capacidades de aprendizaje automático integradas de la plataforma Infor Coleman® AI. Los modelos de aprendizaje automático de Coleman AI emitieron información que mejoró la eficiencia y la precisión de las recomendaciones de las piezas adecuadas y, en última instancia, se redujo el estrés del personal y se garantizó una reparación a la primera para los clientes.

Kenny Gilmour, director global de piezas de Combilift, dijo: “He utilizado personalmente el recomendador de productos de Coleman con tecnología de IA y funciona muy bien. Ha habido situaciones en las que un cliente ha pedido un componente y yo personalmente he atendido la solicitud. Llevo aquí casi 15 años elaborando presupuestos de piezas y puedo ver que mi experiencia y la plataforma Coleman AI están sincronizadas”.

## Cronología

Los ciclos de desarrollo de aplicaciones de aprendizaje automático tienen el potencial de durar años, lo que puede ser costoso **si los resultados tardan años en manifestarse**. Combilift, con Infor®, inició un proceso para resolver algunos problemas simples con objetivos bien definidos. Estos objetivos y problemas empresariales se informaron posteriormente mediante una exploración inicial de los datos y una consulta con expertos en aprendizaje automático sobre lo que se puede lograr con los datos disponibles. Al centrarse en resultados rápidos y medibles, los ciclos de desarrollo se acortan para lograr resultados en semanas y no en años. En menos de 60 días, las recomendaciones de piezas, impulsadas por Coleman AI, se entregaron directamente en la pantalla del estimador de piezas de Infor CloudSuite® Industrial. En esta pantalla es donde el departamento de piezas pasa la mayor parte del día, por lo que tener estas recomendaciones disponibles directamente en la aplicación empresarial genera presupuestos más rápidos y precisos y lleva la solución directamente a aquellos que la utilizan.

## Solución

### Tecnología de la plataforma

La tecnología de la plataforma de Infor es la base de la solución de planificación de recursos empresariales (ERP) de CloudSuite Industrial Enterprise, que permite ampliar sin problemas la solución con servicios integrados como inteligencia artificial (IA), lagos de datos y análisis. Además de aprovechar la plataforma Coleman AI para hacer que los procesos fuesen más eficientes y precisos para el departamento de piezas de Combilift, los servicios de la página de inicio de Infor se utilizaron para ofrecer más eficiencia y precisión al departamento de producción responsable de los indicadores clave de rendimiento (KPI) de producción.

### Coleman AI

Los modelos de aprendizaje automático consumen automáticamente los datos de presupuestos de servicio anteriores que se producen y almacenan en el sistema basado en la nube. El hecho de que el sistema Coleman AI e Infor Data Lake ya formaran parte del sistema de ERP existente ahorró tiempo y aumentó el retorno de la inversión. El reentrenamiento automatizado evita que los modelos se vuelvan obsoletos y las actividades de aprendizaje automático preconfiguradas hacen que el desarrollo se pueda repetir.

A medida que los modelos de aprendizaje automático asimilan la experiencia empresarial, los empleados son más productivos y contribuyen a mejores resultados, especialmente en las nuevas incorporaciones. “Con nuevos empleados y personal menos experimentado en el departamento de piezas, sabíamos que había oportunidades de ingresos perdidas debido a que elaborábamos presupuestos de forma inadecuada. Por ejemplo, si alguien necesita una bomba de agua, un empleado formado sabe que hay que añadir una junta. En cambio, un nuevo empleado no, de modo que el cliente tiene que recurrir a otro proveedor para comprar una junta.

Estamos entusiasmados con el hecho de que el recomendador de productos sea cada vez más inteligente para que podamos generar más ingresos mientras mantenemos a nuestros clientes satisfechos con reparaciones a la primera”, explicó Gilmour.

## Resultados

Las reparaciones a la primera son el estándar de oro para Combilift, que se enorgullece tanto de la experiencia de los clientes como de los empleados. Las recomendaciones de piezas tuvieron como resultado directo un aumento del 30 % en las reparaciones a la primera y una reducción del 30 % en el tiempo para completar el servicio. Los presupuestos fueron más precisos y se emitieron más rápido, lo que redujo el tiempo necesario para su elaboración de 20 a cinco minutos. Los costes y los tiempos de servicio se redujeron en un 40 %. Estas eficiencias generaron un aumento de los ingresos por transacción de un 40 %. La mejora de la satisfacción del cliente y el aumento de las referencias de clientes solo contribuyeron al éxito de la empresa. Con menos tiempo de inactividad del equipamiento, los clientes de Combilift pueden ser más productivos en sus propios negocios y no verse obligados a esperar mientras se realiza el mantenimiento del equipamiento.

La visibilidad de los KPI de producción en tiempo real se notó en menos de 30 días. El cambio de KPI diarios a KPI actualizados cada 15 minutos mejoró la toma de decisiones de los empleados. El ahorro de tiempo en la generación de informes de KPI se logró a través de informes automatizados y los empleados están más satisfechos con el acceso seguro y bajo demanda a la información del taller desde sus escritorios. Además, Coleman AI puede escalarse fácilmente para adaptarse a las necesidades cambiantes de Combilift a medida que la empresa crece.

Para escuchar la experiencia directamente de Combilift, [vea este vídeo](#).

MÁS INFORMACIÓN 

Síguenos:     



Infor es un líder mundial en software empresarial en la nube especializado por industria. Más de 65.000 organizaciones en más de 175 países confían en los 17.000 empleados de Infor para ayudar a alcanzar los objetivos de su negocio. Visite [www.infor.com](http://www.infor.com).

Copyright© 2023 Infor. Todos los derechos reservados. La palabra y el diseño establecidos aquí son marcas y/o marcas registradas de Infor y/o de sus afiliados o subsidiarias. El resto de las marcas listadas aquí son propiedad de sus respectivos dueños. [www.infor.com](http://www.infor.com).

Infor en España, Paseo de Gràcia, 56, planta 4ª, 08007 Barcelona, [www.infor.es](http://www.infor.es)

INF-2832952-es-ES-0923-1