



# Jofemar

MEJORA LA EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD DE SUS SERVICIOS CON EQUIPOS DESPLAZADOS GRACIAS A MICROSOFT DYNAMICS 365 FOR FIELD SERVICE.



**Jofemar**  
CORPORATION

## JOFEMAR

- ✓ Grupo empresarial familiar fundado en 1971 con sede en Peralta (Navarra).
- ✓ Diseñan, fabrican y comercializan soluciones tecnológicas para máquinas de venta automática, TPV, telemetría, etc.
- ✓ Tienen una plantilla de 280 empleados con presencia en más de 84 países.

## OBJETIVOS

- ✓ Gestionar los servicios con equipos desplazados de forma integral a lo largo de todo el proceso.
- ✓ Optimizar tiempo y recursos para lograr la rentabilidad del servicio y la satisfacción del cliente.

## SOLUCIÓN

- ✓ Microsoft Dynamics 365 for Field Service

## LA EMPRESA

La **Corporación Jofemar** es un grupo empresarial familiar con sede en Peralta (Navarra) que se encarga de diseñar, fabricar y comercializar una amplia gama de **soluciones tecnológicas para máquinas de venta automática**, sistemas de pago, telemetría, puntos de venta en restauración colectiva y canal Horeca; además de vehículos eléctricos, battery packs y sistemas de almacenamiento energético para smartgrids y aplicaciones estacionarias. Integra otras dos marcas, Sentil y V2C, con las que opera máquinas de vending y de dispensación de EPIs en España.

Desde su fundación en 1971, se ha posicionado como un referente tecnológico a nivel mundial gracias a su constante inversión en I+D+I, a la firme apuesta por la innovación y a la profesionalidad de su equipo humano.

En la actualidad, su plantilla supera los 280 empleados y tiene presencia en **más de 84 países de los cinco continentes**. Cinco delegaciones nacionales, cuatro filiales comerciales en Estados Unidos, Francia, Inglaterra y Brasil, y una red oficial de distribuidores por todo el mundo garantizan el mejor servicio y apoyo técnico y soporte en cualquier lugar.

## EL RETO

Además de fabricar soluciones tecnológicas, como máquinas de venta automática, Jofemar proporciona soporte técnico y servicio posventa a clientes de sus diferentes divisiones. Este servicio genera una necesidad de gestión que se extiende a la red técnica, que ha de desplazarse para la correcta atención de la maquinaria.

Antes de iniciar su proceso de transformación digital, la compañía disponía de la solución ERP **Microsoft Dynamics AX**, que cubría las áreas corporativas (ventas, financiero, etc.) y que les permitía planificar, controlar y desarrollar los proyectos y alcanzar los objetivos en términos de rentabilidad y eficacia. Sin embargo, carecían de una solución específica que soportara los servicios de mantenimiento y atención al cliente.

“Nos encontrábamos con el problema de que muchos departamentos tenían sus propias herramientas de gestión o, incluso, con que los técnicos trabajaban sobre partes en papel y hojas Excel. En este caso, la información se incluía de forma manual en el sistema de gestión, lo que, a veces, no resultaba del todo práctico a la hora de analizar y manejar dichas informaciones. Estaba claro que necesitábamos automatizar muchos de nuestros procesos”, asegura Ángel Herrera, director de Global Services de Jofemar.

En concreto, precisaban una plataforma que garantizara un acceso sencillo a documentación comercial, un **mayor control del estado e historial de reparaciones** de cada una de las máquinas instaladas e información actualizada de los repuestos y el material. El objetivo era cubrir los siguientes ámbitos: mantenimiento de contratos y garantías, análisis y mantenimiento de equipos, optimización de stocks, planificación del servicio, gestión de incidencias y análisis de dato.



*“En Jofemar hemos pasado de un modelo de servicio reactivo a un modelo de servicio predictivo”, lo que nos está aportando importantes mejoras, especialmente en tres ámbitos: productividad y calidad de servicio, incremento de ventas y reducción de costes.”*

Miguel Ángel Carrero  
Director general de Jofemar

*“Nos decidimos por Microsoft Dynamics 365 for Field Service por la naturaleza integral de la plataforma, que gestiona toda la cadena: desde el aviso de una avería hasta la resolución de la incidencia. Es una solución 'todo en 1' inteligente.”*

Ángel Herrera  
Director de Global Services



## LA SOLUCIÓN

Para garantizar la rentabilidad y calidad de sus servicios de atención y mantenimiento, Jofemar debe desplazar a la persona adecuada para cada tipo de servicio con el menor coste posible. **"Microsoft Dynamics 365 for Field Service** ha supuesto un salto cualitativo en muchas áreas: mantenimiento de contratos, control de equipos, análisis de la información, gestión de incidencias", explica Ángel Herrera. "Nos decidimos por Dynamics por la naturaleza integral de la plataforma, que gestiona toda la cadena: desde el aviso de una avería hasta la resolución de la incidencia. Es una solución 'todo en 1' inteligente".

Antes de la implantación, el técnico recibía el aviso, acudía a resolver la avería y rellenaba un parte en papel que después introducía en el PC, en el ERP y en varias hojas de Excel. Con esta solución se han **automatizado y optimizado todos los procesos**: "Antes, cuando había una avería en una máquina, el proceso de comunicación y actuación de los técnicos no era ágil, era muy manual con la consiguiente pérdida de tiempo y calidad. Ahora operan de una forma eficiente: el técnico recibe la notificación en su teléfono e informa del servicio prestado en tiempo real. Desde ese momento, el departamento de administración dispone de la información relativa a los productos consumidos, se actualiza el inventario y, tan pronto como se finaliza el servicio, la información se integra en el ERP para que se lance de forma automática el pedido de ventas y la factura", señala Ángel Herrera.

Otra de las grandes ventajas que ofrecía esta plataforma era poder disponer de una aplicación móvil para mejorar el trabajo de los técnicos, desde donde gestionan la incidencia e informan a todas las áreas implicadas. "Ahora el tiempo real es tiempo real de verdad", añade Herrera.

En cuanto a la elección de partner, Jofemar destaca que "el enfoque de la propuesta y las soluciones planteadas por **Prodware** dieron respuesta al 100% a nuestras necesidades derivadas de la gestión de equipos". También se valoró muy positivamente la experiencia de Prodware como consultor tecnológico tanto de la parte de **FieldService** y **Customer Service** como del ERP **Microsoft Dynamics AX**, así como "la robusta estructura del equipo que internamente atiende a estas soluciones".



*"Ahora tenemos, en vez de administrativos, planificadores de servicios, lo que nos permitido ganar en eficiencia y control, claros beneficios para la compañía."*

Félix Guindulain  
Vicepresidente de Jofemar



## LOS RESULTADOS

La entrada de **Microsoft Dynamics 365 for Field Service** en el día a día de la organización les ha permitido recibir peticiones de soporte en diferentes canales, planificar y asignar recursos específicos según la petición, una completa movilización del técnico, incluida la gestión de inventario. Gracias a la automatización, consiguen transmitir toda la información necesaria al técnico en tiempo real, mejorando la ratio de FTF (First Time Fix). Esto mejora la productividad y la experiencia de cliente al tiempo que reduce los costes. "En Jofemar hemos pasado de un modelo de servicio reactivo a un modelo de servicio predictivo", explica Miguel Ángel Carrero, director general de Jofemar, "lo que nos está aportando importantes mejoras, especialmente en tres ámbitos: productividad y calidad de servicio, incremento de ventas y reducción de costes.

La planificación del servicio es una de las áreas que más ha cambiado, ya que Field Service permite conocer en tiempo real la situación de cada uno de los técnicos y planificar el trabajo a corto, medio y largo plazo para llevar a cabo el **mayor número de servicios** en el menor tiempo posible y **minimizar los costes** de desplazamiento al mejorar las asignaciones del servicio. El cambio de rol del empleado es una consecuencia directa de la digitalización de la compañía. "Ahora tenemos, en vez de administrativos, planificadores de servicios, lo que nos permitido ganar en eficiencia y control, claros beneficios para la compañía", indica Félix Guindulain, vicepresidente de Jofemar.

Jofemar vio en Prodware la compañía idónea para acompañarle en el crecimiento de su división de servicio técnico. María Jesús Llorente Casado, Sales & Marketing Director en Prodware Spain, destaca que "**Microsoft Dynamics 365 for Field Service** incide directamente en la **productividad de los equipos técnicos**". Es por ello que "desde Prodware hemos hecho una rotunda apuesta por esta solución, que ofrece al área de servicios importantes oportunidades de mejora, desde la programación optimizada hasta el mantenimiento predictivo".



### SOBRE PRODWARE

**Prodware España** pertenece al grupo francés Prodware. La compañía es el único miembro en España del Inner Circle de Microsoft, el grupo más selecto de partners estratégicos de Microsoft Dynamics a nivel mundial.

Prodware tiene una larga trayectoria en el mundo de las soluciones empresariales y en la ejecución de proyectos internacionales. En España, Prodware cuenta con oficinas en Madrid, Barcelona, Bilbao, Valencia, Alicante, A Coruña, Vigo y Granada. Desde ellas, con sus más de 200 empleados, da servicio a más de 500 clientes de diferentes sectores y segmentos de mercado. El grupo Prodware está presente en 14 países de Europa, Norte de África y Oriente Medio y cuenta con 1.700 empleados y más de 20.000 clientes.