

## X3 ayuda a Troy Design & Manufacturing mejorar la satisfacción del cliente

### Fondo

Troy Design & Manufacturing (TDM), con sede en Redford, Michigan, fue fundada en la década de 1980 como empresa de ingeniería y proveedor de chapas de estampado. Después de que la compañía fue comprada por Ford Motor Company en 1999, se hizo participar en todas las fases de desarrollo del vehículo, incluyendo el diseño y fabricación de prototipo de automóvil de alta calidad y estampado. Además de su sede central, TDM tiene tres instalaciones adicionales en Michigan e Illinois.

### Desafío

Antes de implementar eMaint X3, TDM estaba gestionando el mantenimiento a través de dos sistemas basados en papel: uno que genera PMs (MP2), y uno que logró solicitudes de trabajo. El departamento de TI de TDM tuvo la tarea de encontrar un sistema que fuera fácil de usar, sin papel y móvil compatible. eMaint X3 se implementó en febrero de 2012 y tanto las instalaciones y equipos de TI no perdió tiempo en empezar a usar el sistema.

### Implementación

TDM comenzó por migrar todos los datos del MP2 y su sistema de solicitud de trabajo anterior, incluyendo los activos, PMs y historial de ordenes de trabajo y mano de obra. Smartphones fueron comprados para todos los técnicos de mantenimiento para acceder eMaint MX Mobile. Con la seguridad como una prioridad en toda la compañía, eMaint X3 se utiliza para asegurar que las órdenes de trabajo de seguridad se completan de manera rápida y eficiente a través de las notificaciones telefónicas. Otras solicitudes de trabajo son enviadas por más de 300 solicitantes a través de un enlace en el intranet de la empresa. Las calibraciones también se gestionan a través eMaint X3 para cumplir los estándares de calidad. Visibilidad de alto nivel desde el punto de vista empresarial es otra de las prioridades de TDM, por lo que una cuenta de "roll-up" (consolidación) fue instalado con un panel de control consolidado de datos de los cuatro centros de producción.

eMaint X3 también se utiliza para mejorar y medir la satisfacción del cliente TDM. Cuando una petición de cliente se presenta a través del área de solicitud, se aprueba de forma automática y un correo electrónico de confirmación generada automáticamente se envía, junto con el seguimiento de mensajes de correo electrónico adicionales. Una encuesta de satisfacción del cliente, desarrollado por Facilities Manager Bill Geal, también se envía automáticamente al azar a 2 de cada 10 clientes que presentaron una orden de trabajo correctivo.

### Beneficios

- Auditores estaban " impresionados " con su preparación para auditorías de recertificación de la ISO 9001 y la ISO 14001
- Mantener una tasa de finalización de trabajos de 96 %
- Mejora de la satisfacción del cliente a través de una mayor comunicación y encuesta
- Las órdenes de trabajo de papel eliminada y la reducción del tiempo gastado en la entrada de datos
- Mayor visibilidad en toda la empresa a través de cuentas de consolidación, informes y indicadores KPI's consolidados
- Disminución de plazos de ejecución de órdenes de trabajo

*"Todo es muy visible. Esa es una de las mejores cosas de eMaint X3. Uso de la función de informes ha ayudado a manejar mejor el mantenimiento en nuestras cuatro localidades, y ha hecho de la auditoría y el proceso de certificación mucho menos doloroso."*

**Bill Geal, Gerente de Instalaciones**