



---

## Visión general

### Reto empresarial

BAXIROCA, un proveedor español de sistemas de calefacción, deseaba mejorar la calidad y rentabilidad de sus servicios posventa, que se gestionan a través de un canal formado por 140 empresas.

### Solución

BAXIROCA implementó IBM® Cognos® Business Intelligence 10, una potente herramienta de análisis de datos que le permite analizar los datos de la actividad asociados a los registros de su base de datos de equipos, y ofrecerá a la empresa una visión más sólida, fiable y actualizada de cómo actúan las empresas concesionarias del servicio.

### Ventajas empresariales

Permite a BAXIROCA supervisar el rendimiento de las empresas concesionarias del servicio de una forma más rápida y fiable, y estudiar la introducción de las mejoras oportunas. Acelera la creación de informes sobre la calidad de los servicios posventa. Ofrece datos para mejorar la calidad de los niveles de servicio ofrecidos a los usuarios de los productos BAXIROCA.

---

# BAXIROCA obtiene nueva información sobre los servicios postventa

*Uso de software innovador para el análisis de negocio*

Fundada en 1917, BAXIROCA está especializada en el diseño, la producción y la venta de calderas de gas. BAXIROCA ha crecido para convertirse en uno de los proveedores de equipos y servicios de calefacción más importantes del país. La empresa tiene su sede en Barcelona y la red de posventa cuenta con unos 700 técnicos y 300 miembros del personal de administración. Dispone de una base de datos de más de 1600000 equipos instalados y realiza más de 650.000 intervenciones anuales sobre los mismos.

Las operaciones posventa, es decir, servicios de puesta en marcha, mantenimiento y reparación, se gestionan a través de la red de empresas concesionarias de BAXIROCA para España y Portugal. A cada una de dichas empresas se le asigna una zona geográfica donde ofrecen la asistencia posventa a todos los clientes de dicha zona.

Lluís Hellin, director de TI de BAXIROCA, afirma: “BAXIROCA gestiona los procesos de producción y posventa, mientras que las empresas colaboradoras trabajan directamente con nuestros clientes finales. Los servicios posventa son increíblemente importantes para nuestros clientes: si surge un problema y no se soluciona de una forma rápida y eficaz, ello afectará negativamente a la marca BAXIROCA”.

Lluís Hellin continúa: “BAXIROCA, como fabricante, es responsable último de la garantía de los productos vendidos, y cada reclamación de garantía implica unos costes directos. Debemos supervisar la actividad de los servicios posventa en todo momento para poder identificar los problemas más comunes y saber por qué surgen las reclamaciones para así poder reducirlas, ya que nuestro gran objetivo es aumentar más aún la fiabilidad de nuestros equipos.

## Identificación de grandes oportunidades con la ayuda del análisis

Las empresas concesionarias del servicio posventa de BAXIROCA recopilan y envían los datos recogidos durante las visitas de puesta en marcha, reparación y/o mantenimiento, desde los números de serie, identificación del producto, fecha de activación de la garantía o las operaciones de reparación y mantenimiento efectuadas, con los tiempos empleados en el servicio, en desplazamiento o el consumo de recambios originado.



---

## Componentes de la solución

### Software

- IBM® Cognos® Business Intelligence 10

### IBM Business Partner

- Saima Solutions
- 

A pesar de contar con toda esta información, BAXIROCA no disponía de una herramienta capaz de gestionar esos datos de forma más eficiente. Se hacía necesario disponer de informes de datos para responder a preguntas que identificaran mejor donde estaban los problemas.

Lluís Hellin nos ofrece una explicación: “Necesitábamos descubrir los patrones de los datos para así conocer mejor los problemas que intentábamos resolver y poder desarrollar rápidamente soluciones a los problemas específicos”.

Para obtener información sobre los datos, BAXIROCA optó por implementar IBM Cognos Business Intelligence 10, una potente herramienta de análisis de datos. Para ayudar a crear y configurar la implementación de Cognos, BAXIROCA eligió al IBM Premier Business Partner Saima Solutions.

Mireya Martínez, analista de negocio de BAXIROCA, afirma: “Saima Solutions cubrió por completo las necesidades de nuestra empresa desde el primer día. Los asesores de Saima Solutions se ocuparon de la instalación, los análisis, la configuración, la formación y la creación de informes de una forma muy profesional, proporcionando un servicio excelente y ofreciendo unos profundos conocimientos técnicos. Asimismo, Saima Solutions fue capaz de implementar nuestros cambios de última hora en la programación del proyecto.

“El software IBM Cognos proporciona análisis detallados de los datos de los clientes de forma que podamos hacer un mejor uso de la información recopilada con el fin de solucionar los problemas específicos a los que se enfrentan nuestra empresa y nuestros clientes”.

BAXIROCA utiliza la solución para evaluar la frecuencia de los problemas específicos y descubrir sus causas. Al analizar los datos por línea de productos, por ejemplo, puede hacerse patente rápidamente si un fallo se ha producido debido a errores en la instalación, en el mantenimiento o en el diseño. Con la ayuda de estos análisis, BAXIROCA es capaz de intervenir recomendando cambios en las prácticas de trabajo o modificando el propio producto en base a la información detallada y precisa sobre cómo se utilizan nuestros productos en el mundo real. El objetivo final consiste en ofrecer mejores productos y un mejor servicio de atención al cliente, lo que tendrá como consecuencia la reducción de las reclamaciones de garantía y los costes empresariales.

Lluís Hellin concluye: “Si contamos con información fiable sobre nuestros servicios, podremos hacer frente a los problemas de una forma mucho más productiva. Mediante la identificación de nuestros puntos débiles, podremos reaccionar de un modo rápido y eficaz. Esto ha sido posible gracias al software Cognos, que continuará jugando un papel fundamental en nuestra empresa de cara al futuro”.

---

*“Si contamos con información fiable sobre nuestros servicios, podremos hacer frente a los problemas de una forma mucho más productiva. Mediante la identificación de nuestros puntos débiles, podremos reaccionar de un modo rápido y eficaz. Esto ha sido posible gracias al software Cognos, que continuará jugando un papel fundamental en nuestra empresa de cara al futuro.”*

— Lluís Hellin, director de TI, BAXIROCA

---

### **Acerca de Saima Solutions**

Saima Solutions es el IBM Premier Business Partner español especializado en los programas de software IBM Cognos Business Intelligence, Cognos Planning y Cognos TM1. Saima Solutions cuenta con más de 12 años de experiencia en el software Cognos. En la actualidad tiene más de 200 clientes, y da soporte a más de 1000 usuarios de Cognos.

Para obtener más información sobre Saima Solutions, visite [www.saimasolutions.com](http://www.saimasolutions.com)

### **Acerca de IBM Business Analytics**

El software IBM Business Analytics ofrece información que ayuda a las empresas a trabajar de un modo más inteligente y a superar los resultados de otras compañías. Esta completa gama incluye soluciones de inteligencia de negocio, análisis predictivo y gestión de decisiones, gestión del rendimiento y gestión de riesgos.

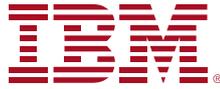
Las soluciones Business Analytics permiten a las empresas identificar y visualizar tendencias y patrones en las distintas áreas, como por ejemplo, el análisis de los clientes, que pueden afectar enormemente al rendimiento de la empresa. Pueden comparar los distintos casos, anticiparse a las posibles amenazas y oportunidades, planificar, elaborar presupuestos y previsiones para un mejor uso de los recursos, equilibrar los riesgos frente a las ganancias previstas y trabajar para cubrir los requisitos normativos. Al poder disponer ampliamente del análisis, las empresas pueden adaptar la toma de decisiones tácticas y estratégicas para cumplir con los objetivos de negocio.

### **Si desea obtener más información**

Para obtener más información, visite [ibm.com/es/analytics](http://ibm.com/es/analytics)

### **Solicite una llamada**

Para solicitar una llamada o realizar una pregunta, diríjase a [ibm.com/es/analytics/contactus](http://ibm.com/es/analytics/contactus). Un representante de IBM responderá a su consulta en el menor plazo posible.



---

© Copyright IBM Corporation 2012

IBM España  
Santa Hortensia 26-28  
28002 Madrid  
Spain

Producido en España  
Diciembre 2012

IBM, el logotipo de IBM, [ibm.com](http://ibm.com) y Cognos son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de International Business Machines Corporation en Estados Unidos, en otros países o en ambos. Si estos u otros términos de marcas comerciales de IBM muestran un símbolo de marca comercial (@ o <sup>TM</sup>) la primera vez que aparecen, significa que se trata de marcas comerciales registradas en Estados Unidos o marcas comerciales según derecho consuetudinario propiedad de IBM en el momento en que se publicó esta información. Dichas marcas comerciales también pueden ser marcas registradas o utilizadas en base al derecho consuetudinario en otros países. Puede consultar la lista actualizada de las marcas comerciales de IBM en la página web, bajo el epígrafe "Copyright and trademark information", en la dirección [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

El resto de nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicios de terceros.

Las referencias en esta publicación a productos, programas o servicios de IBM no implican que IBM tenga previsto comercializarlos en todos los países en los que IBM está presente.

Las referencias a algún producto, programa o servicio de IBM no pretenden dar a entender que solo puedan utilizarse dichos productos, programas o servicios de IBM. En su lugar puede utilizarse cualquier producto, programa o servicio funcionalmente equivalente.

Los productos de hardware de IBM se fabrican a partir de componentes nuevos o de componentes nuevos y antiguos revisados. En algunos casos, es posible que el producto de hardware no sea nuevo y se haya instalado anteriormente. En cualquier caso, se aplican las condiciones de garantía de IBM.

Esta publicación solo tiene carácter de orientación general.

La información está sujeta a cambios sin previo aviso. Contacte con su distribuidor o representante comercial local de IBM para obtener la información más actualizada acerca de los productos y servicios de IBM.

IBM no proporciona consejos legales, contables o de auditoría, ni declara o garantiza que sus productos o servicios cumplan la legislación vigente. Los clientes son responsables del cumplimiento de las disposiciones legales y normativas vigentes, incluidas la legislación local y nacional.

Las fotografías pueden mostrar modelos en fase de diseño.



Please Recycle

---