

Cómo mejorar la gestión de instrumentos y aumentar la eficiencia del flujo de trabajo

Solía ser relativamente fácil mantener a los técnicos de campo informados sobre las últimas ofertas de servicio y garantizar que tuvieran las funciones de prueba más recientes en sus instrumentos. Los servicios se implementaban de manera mucho más lenta y la mayoría de los técnicos venían cada día a retirar sus suministros y equipos de prueba, y obtenían información sobre las últimas actualizaciones de las ofertas de servicio.

Todo eso ha cambiado. Ahora, los operadores están implementando nuevos servicios a un ritmo cada vez mayor a fin de mantener la competitividad. Los técnicos ya no tienen tiempo de ir a una oficina para recibir capacitación, sino que deben obtener información en el terreno sobre los nuevos servicios y cómo probarlos correctamente. Luego, deben realizar ventas adicionales teniendo en cuenta las nuevas ofertas.

Para agravar el problema, las unidades de prueba deben estar listas para satisfacer las demandas de los nuevos servicios, pero existen menos oportunidades de actualizar las unidades ya que los técnicos solamente vienen a la oficina cuando necesitan reabastecer sus camiones; de lo contrario, deben dedicar tiempo a actividades que generen ingresos.

Esto crea dos obstáculos definidos para los supervisores: gestionar y mantener los equipos de prueba se ha convertido en una ardua tarea y, al mismo tiempo, brindar la asistencia y capacitación adecuada para los técnicos se ha convertido en una tarea que requiere mucho tiempo y, ciertas veces, es esporádica.

Pero con estos obstáculos también se presenta la oportunidad de modernizar completamente la manera en que se gestionan los instrumentos de prueba. El resultado final puede ser un equipo integrado y colaborativo de técnicos, que permita que el flujo de trabajo de prueba sea mucho más eficaz. La solución de primera generación para resolver estos problemas se basaba en la tecnología de cliente-servidor, y existen nuevas soluciones disponibles que llevan la gestión de instrumentos a la nube para permitir pruebas, capacitación y colaboración totalmente interactivas.

Gestión de instrumentos

Para la mayoría de los supervisores, la gestión de instrumentos es un proceso manual que lleva mucho tiempo. Entre el seguimiento de los números de serie, las actualizaciones de firmware, la prueba de actualizaciones de funciones y los elementos de servicio como las calibraciones de unidades programadas, las reparaciones y el seguimiento de la garantía, la gestión de instrumentos en sí misma puede ser un trabajo de tiempo completo debido al flujo constante de nuevos servicios que deben probarse.

Lo que solía llevar semanas con la hoja de cálculo, ahora puede lograrse en minutos a través de la nube.

Los supervisores generalmente cuentan con algún tipo de hoja de cálculo para estar al día, pero la sola cantidad de unidades sobre el terreno y las nuevas funciones de prueba que deben añadirse pueden crear una situación abrumadora. Hasta ahora, los supervisores debían resolver por sus propios medios cómo hacer que todo suceda.

Las nuevas soluciones basadas en la nube optimizan enormemente la gestión de los instrumentos de prueba. Lo que solía llevar semanas con la hoja de cálculo, ahora puede lograrse en minutos a través de la nube.

Las soluciones basadas en la nube pueden hacer un seguimiento de cada unidad de prueba y actualizar automáticamente las unidades sobre el terreno con el firmware y las configuraciones de prueba más recientes. Cada vez que un técnico conecta su unidad a Internet, el sistema puede comprobar si existen actualizaciones e instalarlas de manera automática. Las actualizaciones de instrumentos habituales también pueden hacerse desde el terreno, lo que garantiza que cada unidad esté preparada para brindar servicio.

Esto permite a los supervisores ahorrar una increíble cantidad de tiempo, ya que ahora pueden iniciar sesión en el sistema basado en la nube y ver el estado de cada unidad de prueba: cuáles están actualizadas y cuáles necesitan reparación. Dicha solución también ayuda con la preparación del presupuesto ya que los supervisores saben con qué cuentan actualmente y pueden así determinar mejor lo que necesitarán para el presupuesto del próximo año.

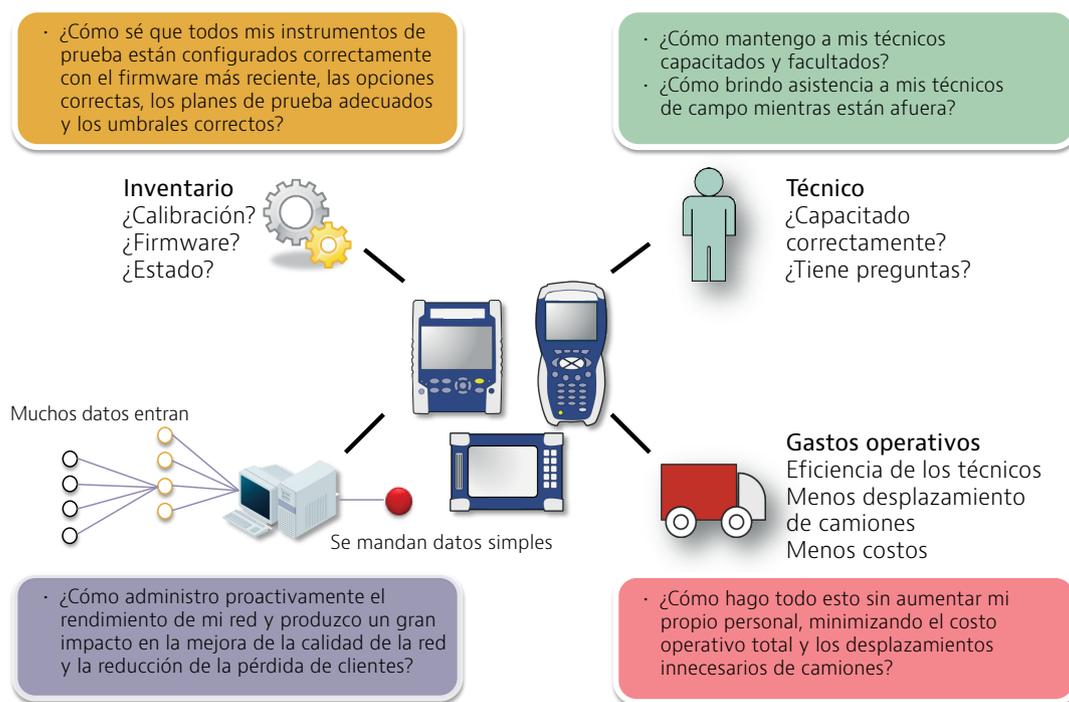


Figura 1. La eficiencia de la fuerza de trabajo debe responder varias preguntas, en varios grupos de trabajo.

Prueba

Es posible que los técnicos dispongan de equipos de prueba de vanguardia, pero cuando la actualización de la unidad consiste en un proceso manual, no todos los técnicos tienen las mismas capacidades de prueba. Para agravar este problema, los técnicos disponen de poco tiempo y llevar a cabo cada prueba puede, ciertas veces, llevar mucho tiempo. Como resultado, se omiten algunas pruebas.

Las pruebas omitidas pueden crear una gran lista de repercusiones negativas, pero los mayores problemas son los elevados gastos operativos y la menor satisfacción del cliente. Si un técnico solamente lleva a cabo algunas de las pruebas necesarias, es posible que encuentre un problema, lo resuelva y siga con el próximo ticket de trabajo. ¿Pero qué sucede si esa ubicación tenía dos o más problemas? En ese caso, el supervisor tendría que enviar a otro técnico a la misma ubicación para realizar más pruebas, lo que costaría más dinero y llevaría más tiempo para resolver un problema que debió corregirse en la primera visita.

Las soluciones basadas en la nube pueden reducir estos problemas al permitir que las unidades de prueba realicen pruebas automatizadas. Las pruebas automatizadas ejecutan todas las pruebas necesarias al mismo tiempo, lo que permite probar el circuito de la misma manera cada vez. El técnico simplemente conecta la unidad a la red y presiona el botón de prueba. Se ejecuta así cada prueba, y el técnico obtiene una vista completa de los posibles problemas de red. La prueba se ejecuta correctamente la primera vez, y cada vez.

Por ejemplo, es posible que los resultados de la prueba muestren que una prueba resultó satisfactoria, pero que tres pruebas tuvieron resultados reducidos y dos pruebas resultaron insatisfactorias. Si las últimas dos opciones provenían de una casilla seleccionada, es posible que esto indique que existe más de un problema que necesita mantenimiento. Los problemas pueden entonces resolverse con un solo viaje, lo que permite que los clientes estén satisfechos y que los gastos operativos bajen.

Las soluciones basadas en la nube también brindan a los supervisores más acceso a los resultados de prueba de cada técnico. Una vez que se han llevado a cabo las pruebas, la unidad de prueba puede conectarse a Internet, de manera física o inalámbrica, para enviar automáticamente los resultados de las pruebas detallados de vuelta a la nube. Los resultados de prueba se analizan en la oficina o sobre el terreno en los casos en que brinden información que pueda ser analizada por otro técnico en el futuro.

Los supervisores pueden ver un análisis detallado de los resultados de prueba, si el técnico omitió alguna prueba o si alguna de las pruebas se realizó de manera incorrecta. Dichos sistemas pueden compararse con la información del ticket de trabajo de manera que los supervisores pueden ver qué porcentaje de tickets se han completado sin registros de prueba. Esto no solo le brinda al supervisor un profundo conocimiento sobre el desempeño de cada técnico, sino que también le otorga información detallada para certificar el cumplimiento de las prácticas de la empresa.

Capacitación

La rotación de los técnicos es hasta del 30 % en este sector. Parte de esto se debe a que los técnicos tienen cada vez menos tiempo, ya que deben completar cada trabajo tan rápido como sea posible para pasar al siguiente ticket de trabajo. También se debe a la frustración por la gran cantidad de nueva información que deben incorporar y mantener actualizada diariamente. Esto puede crear un entorno laboral muy estresante para los técnicos, que tal vez hayan comenzado con un buen desempeño, pero luego no han seguido tan bien, o han decidido renunciar y abandonar el sector.

Este problema se atenúa con una gestión de instrumentos basada en la nube, ya que le permite al técnico obtener los procedimientos y métodos de prueba más recientes, les brinda maneras simplificadas de llevar a cabo las prueba y facilita la obtención de la información que necesita.

Dado que los supervisores reciben una perspectiva concisa de la manera en que cada técnico está completando las pruebas, pueden ver qué área le resulta más difícil a cada técnico. Esto, a su vez, permite más oportunidades de capacitación. Los supervisores pueden capacitar a los técnicos en un área específica que necesiten mejorar, sin tener que sacarlos del terreno para recibir una capacitación general que tal vez no necesiten.

Básicamente, los técnicos ya no están solos sobre el terreno; cuentan con mucha más información al alcance de la mano. Esto le permite a los técnicos obtener la información precisa que necesitan, cuando la necesitan, sin perder tiempo valioso en pruebas que les resultan difíciles.

Esto puede reducir enormemente los niveles de frustración dado que la información ahora es fácil de encontrar e implementar. También reduce la cantidad de tiempo que se dedica a cada ticket, ya que cuentan con toda la información que necesitan. Esto puede brindar a los técnicos el tiempo y la seguridad para realizar todas las pruebas necesarias y así descubrir un problema y solucionarlo, lo que a su vez brinda más satisfacción en el trabajo y reduce la rotación.

Las soluciones basadas en la nube brindan a los supervisores más acceso a los resultados de prueba de cada técnico.

Los técnicos pueden capacitarse a través de los videos y del contenido de capacitación en línea cuando encuentran un problema. Básicamente, los técnicos ya no están solos sobre el terreno, cuentan con mucha más información al alcance de la mano.

Colaboración

La capacidad de brindar colaboración entre colegas de las soluciones basadas en la nube es otra herramienta para el técnico. Cada vez que un técnico lleva a cabo una serie de pruebas, la información se envía a un depósito central el cual no solo puede acceder el personal de la empresa o que solo puede ser visto por el supervisor, sino que está también disponible para los técnicos sobre el terreno.

Si un técnico está teniendo un problema que tal vez no aparece en los videos o documentos de capacitación, podría buscar qué han hecho otros técnicos con la misma prueba bajo las mismas circunstancias. Esto en sí mismo puede ahorrar mucho tiempo, pero lo extraordinario es que los técnicos también pueden ver esta información casi en tiempo real a medida que se cargan los resultados.

La capacidad de compartir de manera interactiva dicha información sobre un problema y comunicarse con otros técnicos que se han enfrentado a la misma situación puede ahorrar una enorme cantidad de tiempo. Esto también puede ayudarles a los técnicos a capacitarse unos a otros en el momento justo, cuando la información es necesaria y los datos de otros colegas se aceptan con más facilidad.

Además, dado que los supervisores pueden ver dónde el técnico está teniendo un problema, pueden asociar a un técnico menos experimentado con alguien con más experiencia en esa área en particular sin abandonar el terreno. Esta colaboración en tiempo real puede permitir que un técnico se ponga al día rápidamente sobre ciertos temas, lo que ahorra valiosos dólares de capacitación.

Conclusión

La gestión de instrumentos no debe ser incómoda y compleja en el entorno de prueba en constante evolución de la actualidad. Al aprovechar las soluciones basadas en la nube, los proveedores pueden facilitar drásticamente la gestión de instrumentos y administrar eficientemente los técnicos, los resultados de prueba y la información de capacitación de hoy.

Dichas soluciones pueden convertir lo que hoy es una carga en una ventaja competitiva, ya que les brinda a los supervisores más conocimiento sobre lo que está sucediendo sobre el terreno, y así pueden tener una mayor visión sobre el estado de la red y las capacidades de cada técnico. Estas soluciones crean equipos unidos y colaborativos que pueden resolver los problemas del cliente con más eficiencia que nunca.

En definitiva, este entorno interactivo puede permitirles a los proveedores ahorrar tiempo y dinero al reducir la logística de la gestión de instrumentos y, a la vez, crear un equipo más sólido que esté mejor preparado para realizar pruebas, resolver problemas rápidamente y realizar ventas adicionales teniendo en cuenta las nuevas ofertas. Los clientes obtienen así una mayor calidad de servicio y se crea una fuerza de trabajo más satisfecha y eficiente.

Viavi Solutions ofrece StrataSync™, una aplicación de software alojada, basada en la nube, que brinda gestión de activos, configuración y datos de prueba de los instrumentos de Viavi. StrataSync administra el inventario, los resultados de prueba y los datos de desempeño en cualquier lugar con la practicidad de estar basado en el navegador, y mejora la eficiencia del técnico y la eficacia de los instrumentos. Para obtener más información, visite www.viavisolutions.com/en-us/es-la/go/stratasync

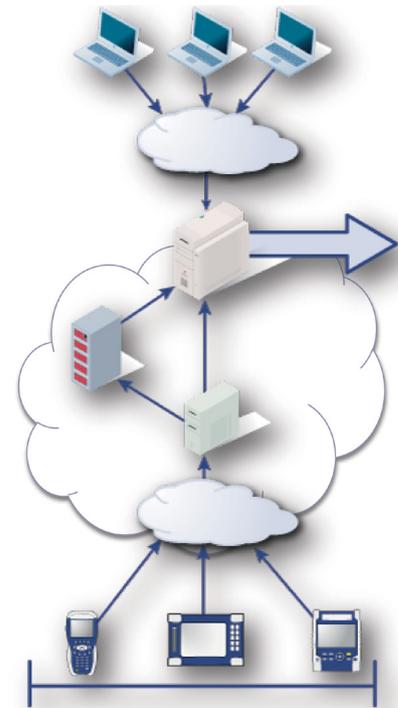


Figura 2. Una solución centralizada, basada en la nube, hace que toda la organización siga una misma línea al mantener las mejores prácticas y los métodos y procedimientos, guarda los resultados en una base de datos central, y envía firmware actualizado y scripts de prueba personalizados a todos los técnicos de manera simultánea.



Contáctenos +34 91 383 9801
+1 954 688 5660

Para localizar la oficina Viavi más cercana, por favor visítenos en viavisolutions.com/contactos

© 2015 Viavi Solutions Inc.
Las especificaciones y descripciones del producto descritas en este documento están sujetas a cambio sin previo aviso.
workflowefficiency-wp-tfs-tm-es-mx
30179654 900 0313