

La dirección de TOTAL África/Oriente Medio, del área Refino y Marketing, sitúa la GMAO fácil de DIMO Maint en el centro de su política de armonización del mantenimiento. Más de 33 filiales ya utilizan las soluciones de DIMO Maint.



TOTAL, un grupo petrolero y gasista de dimensión mundial

Quinto grupo petrolero integrado en cotización mundial, y actor destacado en el sector químico, TOTAL está presente en más de 130 países y cuenta con 97 000 trabajadores. En 2008 registró un volumen de negocio de 180 000 millones de euros.

El Grupo desarrolla actividades de *Upstream* y *Downstream* que abarcan todos los aspectos de la cadena de producción petrolera y gasista.

El sector *Downstream* engloba las actividades de refino y de marketing de los productos petrolíferos (carburantes, combustibles y especialidades, GLP, lubricantes, etc.), así como la venta, o *Trading*, y el transporte marítimo, o *Shipping*, de dichos productos.

Integrada en una red que ronda las 16 425 estaciones de servicio en todo el mundo, **TOTAL África/Oriente Medio opera unas 4 000 estaciones repartidas en más de 40 países.**

Varias particularidades dificultan la gestión de la red que operan las 43 filiales locales :

- La configuración multiplanta;
- La diversidad de las redes, que comportan desde unas cuantas estaciones de servicio hasta más de 500 puntos de venta;
- Las distintas formas de gestionar sus activos, bien por contrato de licencia de marca o bien como

propiedad exclusiva (TOTAL es titular de las construcciones y del fondo de comercio), y de participación contractual del grupo en el mantenimiento de las infraestructuras.

El camino hacia una política de mantenimiento uniformada...

Con motivo de la fusión de TOTAL Fina y Elf en 2000, el departamento de TI del grupo pone en tela de juicio el conjunto de sistemas de información.

Asimismo, Total Outre-Mer inicia un proceso de reflexión sobre las prácticas idóneas para la gestión del mantenimiento y establece como principales objetivos los siguientes :

- El **uso de herramientas comunes entre las diferentes filiales** para evitar los desarrollos específicos;
- La **definición de una estructura de base de datos lo más uniforme posible;**
- La **realización de servicios de mantenimiento por subcontratación**, ya que la principal actividad del área de Marketing de TOTAL no es el control directo del mantenimiento de sus equipos.

El grupo selecciona una solución estándar muy popular, pero encuentra serias dificultades para su instalación en las filiales piloto. De hecho, la diferencia de tamaño de las filiales, junto con los insuficientes conocimientos de informática de los usuarios, supone importantes obstáculos a la hora de implementar la solución.

FOCUS

Empresa : Total



En 2003, dicho sea de paso, las primeras filiales piloto se rinden ante el fracaso.

A partir de entonces, queda claro que **es imprescindible optar por una solución sencilla y fácil de usar.**

Elección e implementación de la GMAO fácil : DIMO Maint

Tras evaluar las diferentes soluciones del mercado, el equipo de proyectos elige DIMO Maint por los siguientes motivos :

- **Posibilidad de cambiar a una gama superior :** cobertura ideal de las necesidades de las pequeñas filiales y opción de cambiar a una versión en red para la gestión de múltiples plantas.
- **Bajo coste de adquisición.**

Al inicio, toda la parte técnica del proyecto África/Oriente Medio estaba gestionada, desde la sede, por el área de Logística, a cargo de los trabajos en los depósitos y las fábricas de lubricantes.

Las filiales, consideradas autónomas, se encargaban de casi todas las estaciones de servicio; en definitiva, de los pequeños centros. Por lo general, se limitaban a seguir las indicaciones de la sede. De esa forma, solo algunas filiales motivadas, como Túnez o Marruecos, hacen el pedido en 2004; otras, en cambio, dejan la actividad aparcada.

En 2007, se inicia una nueva fase como consecuencia de la creación de un puesto de coordinador técnico para la Red de distribución, asociado a la Dirección de Desarrollo Comercial de la Sede, que necesita informarse y recopilar datos sobre las actividades técnicas de las filiales de África y Oriente Medio.

La amplia experiencia profesional en mantenimiento de Thierry Le Gallo, Retail Engineering and Maintenance Manager (4 años en Francia y, después, 5 en otros países de Europa), le llevan a establecer dos objetivos principales, a saber:

- **El cumplimiento de la reglamentación en materia de seguridad :**
- Obtener la información necesaria para identificar la maquinaria sujeta a controles;

- Ayudar a las filiales en todo lo relacionado con los controles y la reglamentación (control de las redes subterráneas, etc.).
- **La disponibilidad de los equipos:**
- Seguir y obtener la información apropiada para establecer los análisis correspondientes;
- Obtener la mayor rentabilidad de los equipos, una optimización de las instalaciones y la mejor relación disponibilidad / coste.

Un balance prometedor

Actualmente, más de 33 filiales, repartidas por África, Oriente Medio y el Caribe, utilizan las soluciones DIMO Maint.

Ahora, las filiales son capaces de recibir las solicitudes de intervención, realizar su seguimiento, comprobar la realización de los trabajos, conservar el historial de las mismas y gestionar la subcontratación.

Thierry Le Gallo, anima a las filiales a que sigan implementando las soluciones de DIMO Maint, pese a que algunas de ellas se muestren reticentes por ser demasiado pequeñas para considerar necesario realizar un seguimiento de sus intervenciones de mantenimiento, o por ser demasiado grandes para que crean conveniente completar su gestión con una herramienta específica.

A su vez, vela por la sostenibilidad del proyecto determinando la aplicación de prácticas idóneas, evaluando el nivel de conocimientos y gestionando de forma uniforme las solicitudes de desarrollo del producto que le llegan de las diferentes filiales.

Por lo demás, tiene pensado establecer cuadros de mando consolidados e indicadores para obtener una visión general de la actividad de mantenimiento y de los presupuestos asociados.