

La empresa belga FACQ usa la GMAO DIMO Maint para racionalizar las solicitudes de intervenciones y las operaciones de mantenimiento preventivo.

«Gracias a DIMO Maint, FACQ ofrece a sus puntos de venta una herramienta flexible, que permite un acceso rápido a una información centralizada y controlada. ¡Se acabaron los archivos Excel y la dispersión de los recursos! »

Alain ELLEBOUDT, director del Departamento de Construcción

### Acerca de FACQ

Fundada en 1880, FACQ es una empresa familiar bruselense especializada en la comercialización y distribución de equipamientos para cuartos de baño, de calefacción y de sistemas con energías renovables. Esta cadena, que cuenta con la Certificación ISO 9001, dispone de una red de 37 puntos de venta («Sanicenters») y de 14 showrooms. Cuenta con más de 700 empleados para un VN superior a 260 K€.

Su lema: todos sus artículos en stock estarán disponibles en un máximo de 1 h mediante su servicio de Retiradas en los 3 almacenes regionales de Alleur, Oudenburg y Zaventem. **FACQ necesitaba una herramienta sencilla e intuitiva - Dimo Maint MX - para gestionar sus intervenciones en los puntos de venta.**

### Los clientes del servicio de Mantenimiento son sus puntos de venta

Facq gestiona una red de sanicenters y showrooms que cubre toda Bélgica. Cuando se produce un problema técnico en un equipamiento en un punto de venta, las solicitudes de intervención se remiten a la sede administrativa de **Zaventem**. Las 3 personas del departamento se encargan de tramitar esas solicitudes: Alain Elleboudt - El director del Departamento de Construcción - su adjunto Patrick Pierre, que suele estar en la carretera, y su ayudante Julie Van Luyck. Las solicitudes se transforman en órdenes de trabajo que se envían

inmediatamente al subcontratista responsable de la misión de mantenimiento. Generalmente, se asignan ciertos proveedores a los mismos tipos de intervenciones según la región. La hoja de intervención contiene toda la información necesaria y un nombre de contacto. Alain Elleboudt explica: **«Una vez realizada la operación de mantenimiento, se solicita al responsable del punto de venta que vuelva a DIMO Maint para introducir comentarios y explicar el seguimiento de la intervención»**. La sede recibe sistemáticamente una copia hasta el momento del cierre definitivo de la intervención.

### Necesidad de centralizar la información y eliminar los archivos Excel

Alain Elleboudt cuenta que antes de la implementación de un sistema de GMAO, los puntos de venta le llamaban por teléfono y enviaban e-mails. **«Integrábamos todos los datos en decenas de archivos Excel. Era un proceso que consumía muchísimo tiempo, sobre todo cuando dos personas del Departamento estaban en la carretera y era necesario gestionar los e-mails semanas más tarde. Los riesgos de olvido eran frecuentes»**.

Añade: «Queríamos tener un sistema que permitiera racionalizar la gestión de todos estos archivos Excel y automatizar nuestros puntos de venta, por ejemplo, para buscar documentos como manuales de instrucciones o planos que estaban esparcidos en nuestros servidores.



### MÁS DE CERCA

Empresa : FACQ

**Sector :** comercialización y distribución de equipamientos para cuartos de baño, de calefacción y sistemas con energías renovables

### Cifras claves :

- VN : 260 k€
- Plantilla : 700 empleados
- 37 puntos de venta y 14 showrooms

Solución : DIMO Maint MX





Queríamos ofrecerles mayor flexibilidad gracias a una herramienta sencilla e intuitiva. En resumen, una herramienta que comunicará la información con un solo un clic... de ahí la elección de DIMO Maint MX.

Los puntos de venta pueden centrarse en su actividad principal, que es ocuparse de la clientela y no hacer malabares informáticos». Ahora, toda la información se introduce en el sistema. **La regla es drástica: ¡sí no se introduce en DIMO Maint, no hay intervención!** « Como los miembros de la Dirección a menudo están en el terreno, pueden constatar el buen uso de la herramienta » añade el señor Elleboudt.

### Desde la prevención hasta el acondicionamiento de almacenes

El servicio de Mantenimiento ha registrado el conjunto de los equipamientos (unos cincuenta), desde el respiradero de humo hasta la máquina de elevación pasando por la puerta peatonal y ha definido el mismo esquema para todos los puntos de venta en materia de construcción. Realiza también el mantenimiento preventivo de los equipamientos. Todas las operaciones vinculadas con esta actividad (principalmente las comprobaciones eléctricas y de incendio) se introducen en el sistema, especialmente los informes de las inspecciones de productos realizadas por una empresa externa, y se comparan con la información de los puntos de venta.

De momento, solo se usan los módulos de solicitudes de intervenciones y el preventivo. El sistema se presentó al departamento de acondicionamiento de los almacenes. Ahora, este emplea DIMO Maint MX para gestionar las solicitudes de acondicionamiento en armarios o estanterías.

### Mayor fiabilidad para la información

El señor Elleboudt y su departamento procesan de 2 a 3 solicitudes de intervención diarias a través de puestos fijos. Los resultados se notan: **en cuanto se reciben las facturas de los subcontratistas, el servicio de Mantenimiento tiene capacidad para compararlas en cualquier momento con las fichas de intervención y garantizar así un seguimiento de la A a la Z del proceso de intervención.**

### Hay dos beneficios principales, el ahorro de tiempo y la eficacia

El sistema está implementado de forma efectiva desde principios de enero de 2018. **El departamento de Mantenimiento tiene un control total del coste de la información.** Todavía es pronto para tener una perspectiva analítica (comparación entre puntos de venta, estadísticas...). **Alain Elleboudt espera poder hacer evolucionar la herramienta y generalizar su uso a otros departamentos, seducidos por su facilidad de uso, especialmente el de Mantenimiento.** Unas cincuenta personas han recibido formación, incluidos los responsables de los puntos de venta, a los que se les pidió que formaran ellos mismos después a sus adjuntos.

**Gracias a DIMO Maint MX, FACQ ofrece a sus puntos de venta una herramienta flexible, que permite un acceso rápido a una información centralizada y controlada. ¡Se acabaron los archivos Excel y la dispersión de los recursos!**

