

TransDi

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL,
UNA REALIDAD

ERALDAKETA DIGITALA,
ERREALITATE BAT

21 Febrero 2018 · 2018 Otsailak 21

TRANSFORMACIÓN MODELO DE NEGOCIO

GAIA
CLUSTER ICTA

 EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

GRUPO
spri
TALDEA

k
kutxabank

Transformación del Modelo de Negocio. El caso de SARETEKNIKA

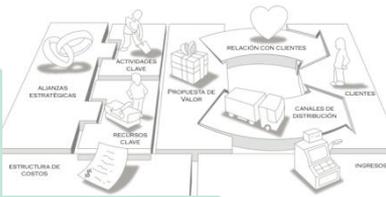
Presentación de la Empresa LKS, S.COOP - Solución Integral y Global

- Mas de 25 años de historia como consultoría independiente
- Nacida y desarrollada en el entorno INDUSTRIAL
- Con una orientación a la solución integral al cliente:
Consultoría+Tecnología+Servicios legales
- Más de 500 profesionales
- Presencia en Francia, México y China
- Facturación anual superior 30 MM de €
- Con los grandes grupos empresariales



Transformación del Modelo de Negocio. El caso de SARETEKNIKA

Descripción de la Actuación Realizada



Un cambio de estrategia corporativa

- ¿En qué Negocio deberíamos estar?
- ¿Por qué nos van a elegir nuestros clientes?
- ¿Cuál puede ser nuestro modelo de Negocio?

El Reto : **Convertir el Servicio de Asistencia Técnica de un fabricante** → **En un Proveedor de Servicios Globales de Postventa**



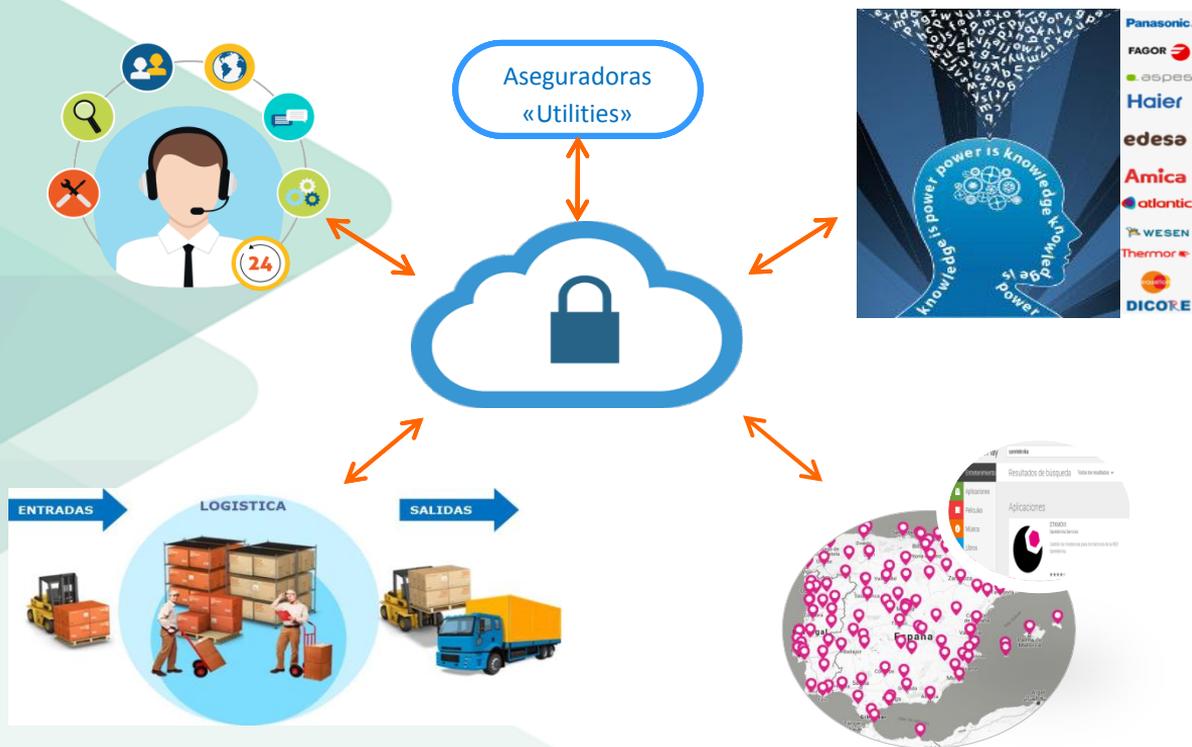
Somos Servicio Técnico Oficial de las siguientes marcas

ELECTRODOMÉSTICOS	ACS/CALEFACCIÓN/CLIMATIZACIÓN
Panasonic	Haier
FAGOR	edesà
aspes	Amica
GALVAMET	Thermor
	atlantic
	equation
	WESEN
	DICORE

Etapa 3

Implementación Procesos Clave

Gestión Servicio Postventa



- Aplicación móvil que funciona **sin conexión**
- **El sistema controla el proceso :**
 - Se reciben las órdenes de trabajo
 - Se adjuntan las informaciones necesarias
 - Se indica que hacer ante dudas
- Generación de avisos in-situ, no planificados
- Gestión de presupuestos
- Venta de repuestos
- Consulta de Stock
- Registro de gastos del técnico
- Facturación servicios
- Distribución de la aplicación mediante **Google Play**
- Gestión dispositivos con **SOTI (MDM)**

- 140 Centros de servicio
- 650 Técnicos de campo
- Cobertura en el 100% territorio : España, Portugal y Andorra

Transformación del Modelo de Negocio. El caso de SARETEKNIKA

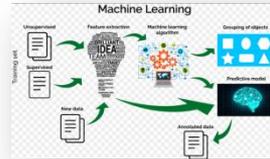
Beneficios Obtenidos

- Pasar de ser el **Servicio de Asistencia Técnica de un fabricante** a ser un **proveedor de Servicios Globales de Postventa**.
- Ampliar la gama de aparatos mantenidos de línea blanca a **línea blanca, línea confort** (termos, calderas, aire acondicionado),...
- Acuerdos para prestar servicios postventa con **nuevas marcas (fabricantes)**
- Nuevos nichos de negocio : Asistencia ligada a los seguros y a las «utilities».
- Conseguir un **servicio “excelente”** para competir en un mercado maduro :
 - ✓ Crecimiento sostenido
 - ✓ Actividad rentable

Transformación del Modelo de Negocio. El caso de SARETEKNIKA

Evolución del Proyecto

- Integración horizontal (“utilities” y Compañías de Seguros)
- Analítica avanzada-Machine Learning
- Servicios de postventa para otra tipología de productos
- Chatbots. Bots conversacionales
- Plataforma “comunidad de reparadores”.
“Deshazte de la economía de usar y tirar”



Eskerrik Asko

LKS

LKS, S.COOP.

POLO DE INNOVACIÓN GARAIA – GOIRU, 7
20500 ARRASATE-MONDRAGÓN
Tfno. 902 540 990

Jesús Dorronsoro

Director Consultoría Tecnológica

j.dorronsoro@lks.es

www.lks.es - <http://www.thinkuplks.com>

