



## BlackBerry Customer Success

### FCC reduce los tiempos de resolución de incidencias en un 50% y recupera su inversión en 11 meses con la solución BlackBerry

FCC se fundó hace más de 100 años y se especializa en servicios públicos que incluyen trabajos de mantenimiento y limpieza municipal, gestión completa del ciclo de agua y transporte de pasajeros. FCC tiene más de 90,000 empleados que ayudan a gestionar los servicios urbanos de aproximadamente 5,000 ciudades en todo el mundo y sus ingresos en 2009 llegaron a 12.700 millones de euros.

#### BENEFICIOS DESTACADOS

- Una reducción del 50% en los tiempos de resolución de incidencias
- ROI en 11 meses
- Mejor coordinación de los equipos de trabajo
- Ventaja competitiva

#### EL RETO

Con un volumen tan grande de servicios y ubicaciones, y durante los más de 100 años desde su fundación, la empresa ha tenido que tratar con cantidades enormes de información para asegurar que sus operaciones vinculadas con los servicios públicos funcionen adecuadamente.

La coordinación es un tema clave, ya que las incidencias de limpieza urbana que se gestionan se tienen que identificar y clasificar. Luego se asigna tanto una solución como un equipo para su aplicación. Como la empresa nunca sabe cuántas incidencias surgirán en un día, una planificación precisa puede ser complicada. Por lo tanto, FCC necesitaba un sistema de gestión de información completo que facilitaría una coordinación rápida de las incidencias en tiempo real.

Además, como las incidencias a menudo son pequeñas y extremadamente locales, como por ejemplo una papelera llena o un banco roto, el sistema tenía que tener una funcionalidad que pudiera localizar las incidencias de forma precisa, para resolver el problema rápida y eficientemente, y así proporcionar mejor calidad de servicio a los ciudadanos.

Por último, el cliente de FCC, la administración pública con la que la empresa tiene acordado el servicio, necesitaba un acceso constante a informes sobre el trabajo hecho, para poder demostrar que se estaba cumpliendo con las necesidades ciudadanas. Estos informes también servirían de prueba de que FCC estaba haciendo su trabajo de la manera más eficiente posible.

#### LA SOLUCIÓN

Para poder responder a estos retos a través del uso de una aplicación de gestión de incidencias a gran escala y basada en GPS, FCC desplegó SGI, desarrollado por Neosistec, miembro del BlackBerry® Alliance Program. SGI es un sistema de gestión de incidencias que integra el sistema GPS, la cámara y la tecnología de alertas push del smartphone BlackBerry® para capacitar a los inspectores y trabajadores de campo de FCC a informar, localizar y resolver incidencias a través de esta solución móvil.

“Las administraciones públicas siempre quieren datos para poder realizar sus políticas medioambientales, así que esta solución (BlackBerry) nos ha supuesto poder dar un valor añadido a nuestro servicio y nos sirvió para diferenciarnos respecto a la competencia.”

**Jordi Baldirá**  
Jefe de Servicios, FCC

---

**Industria:**  
Servicios públicos

**Región:** España

---

Con más de cinco años de experiencia en el desarrollo de soluciones innovadoras para dispositivos BlackBerry®, Neosistec es pionera desarrollando aplicaciones tales como el primer comercio móvil en Europa, la aplicación BlackBerry® para el diario El País, soluciones avanzadas de tracking y reporte o la red social de geofotografías más grande de Europa.

Los inspectores encargados de controlar las áreas urbanas utilizan su smartphone BlackBerry para localizar incidencias y la cámara integrada para obtener pruebas del problema. Se añaden comentarios, se geocodifica y se carga al sistema, y a continuación se asigna un equipo para resolver la incidencia. Los trabajadores de campo reciben una alerta en sus smartphones BlackBerry y acceden al archivo de la incidencia, resuelven el problema y cierran el archivo dentro de SGI con una prueba fotográfica de su resolución.

Mientras que los trabajadores a pie de calle pueden acceder y gestionar las incidencias, SGI permite a los administradores asignar equipos y filtrar incidencias para crear informes en tiempo real sobre el trabajo que se está llevando a cabo, además de informes más generales sobre incidencias y resoluciones recientes.

Los ciudadanos también son parte del proceso y pueden registrar incidencias a través de una página web habilitada para ello. Su registro es validado por el administrador, quien lo asigna a los empleados, de nuevo, a través de sus smartphones BlackBerry.

## BENEFICIOS PARA ONT

Antes de poner en marcha la solución BlackBerry, FCC no podía producir datos fiables sobre su trabajo. Ahora, la empresa puede proporcionar a sus clientes información completa y también muestras de cómo ha mejorado la eficiencia. “Antes, estábamos a disposición del encargado para la información y para informarnos si había apuntado un incidente o no”, explica Jordi Baldirá, Jefe de Servicios en FCC. “Ahora, generamos cualquier tipo de informe exacto, según tipo de incidencia, la zona. Todo lo que queramos”.

De las casi 50 incidencias gestionadas por los empleados de FCC, registradas desde la puesta en marcha de la solución BlackBerry, la empresa ha visto que el tiempo medio para resolver una incidencia ha bajado de 24 a 12 horas. Además, los trabajadores de campo pasan un 40% menos de tiempo en el lugar donde se ha producido la incidencias.

FCC ha notado que la puesta en marcha de la solución BlackBerry ha hecho que los trabajadores se sientan más poderosos. “Si recordamos que sus herramientas de trabajo eran la escoba y el carrito de limpieza, ahora también tienen el smartphone BlackBerry, se sienten más valorados y por lo tanto son más productivos”, explica Baldirá.

Al principio, FCC había estimado una espera de 15 meses para recuperar la inversión, pero cuatro meses antes de lo previsto, se confirmó el retorno de la inversión de la solución BlackBerry. Existen más beneficios gracias a una mayor fidelización del cliente. Así la solución BlackBerry ha sido un elemento clave de la renovación del contrato de FCC, con valor de 88 millones de euros, con la administración pública durante ocho años más.

“SGI y la solución BlackBerry es un producto realmente novedoso en el sector de la limpieza urbana”, dice Baldirá. “Las administraciones públicas siempre quieren datos para poder realizar sus políticas medioambientales, así que esta solución nos ha supuesto poder dar un valor añadido a nuestro servicio y nos sirvió para diferenciarnos respecto a la competencia”.

[www.blackberry.co.uk/casestudies](http://www.blackberry.co.uk/casestudies)

