

“Con Praxedo los CIO buscan ganar eficiencia en la gestión y mejorar su visibilidad sobre el trabajo en campo”

La multinacional francesa Praxedo, especializada en software de gestión de servicios de campo, nació en París en 2005. En estos años de andadura su expansión hacia América del Norte y Europa les ha permitido albergar una cartera de clientes en la que ya cuentan con 1.200 empresas y 50.000 usuarios. Su apuesta por el mercado ibérico, con Madrid como centro de operaciones, se ha visto acentuada durante el último año con la incorporación de nuevas contrataciones para apoyar su crecimiento, tal y como afirma en esta entrevista Jaime Urquiza, *country manager* de Praxedo España. Un negocio que quieren seguir expandiendo tanto a través de la venta directa como en el desarrollo de su canal de *partners*, “ante el potencial de su solución y de la mejora de las operaciones de campo en las compañías”.

Inma Elizalde

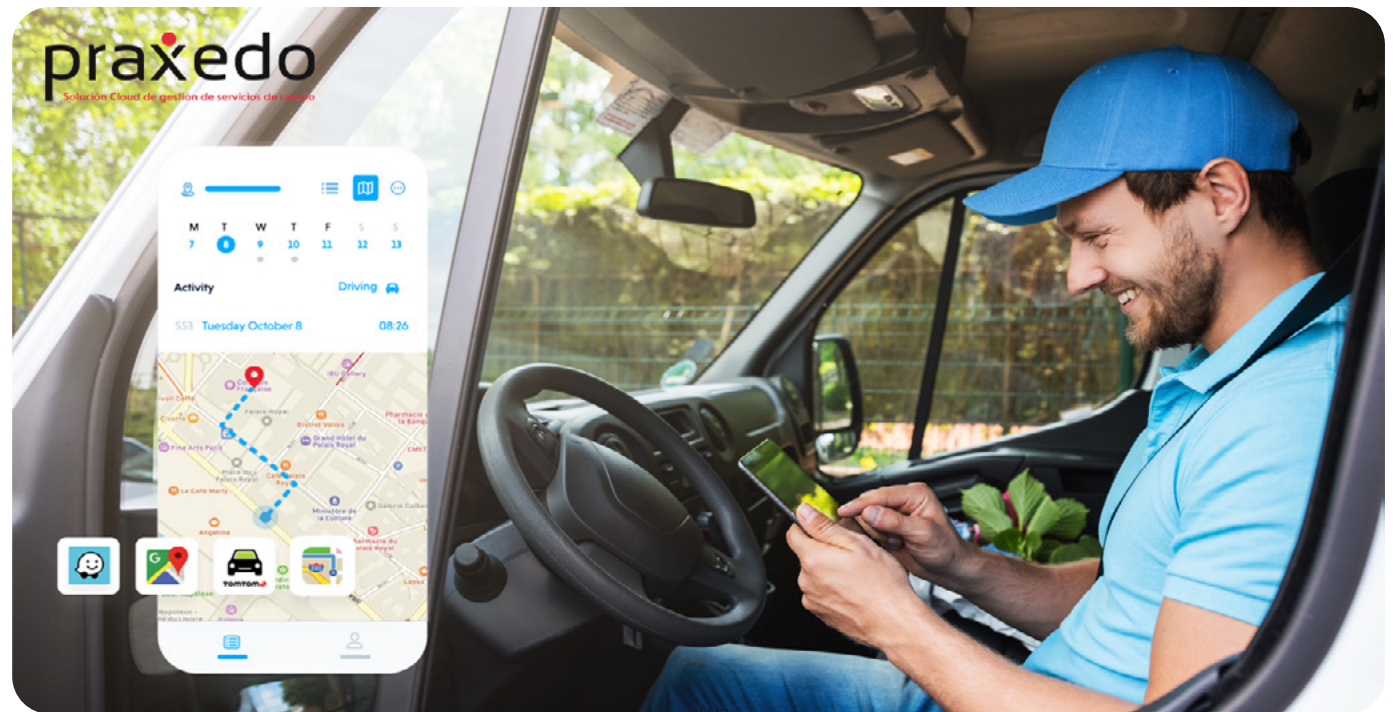


Jaime Urquiza, *country manager* de Praxedo España

El software en gestión de servicios de campo Praxedo ha sido incluido durante seis años consecutivos en el cuadrante mágico de Gartner. ¿Cuáles son las claves de este éxito?

La principal característica diferenciadora de Praxedo es su agilidad de implementación. Al ser una solución preconfigurada, lista para utilizar, el despliegue se lleva a cabo en pocos días, lo que permite a las empresas comenzar a aprovechar sus beneficios desde el primer momento. Es un software con una gran riqueza funcional. En sus más de 17 años en el mercado ha evolucionado constantemente para adaptarse a las necesidades de las organizaciones. Cada seis meses incorporamos nuevas funcionalidades, lo que le convierte en una solución viva en constante evolución y esto es una ventaja para nuestros clientes, quienes ven cómo sus necesidades se ven cubiertas a lo largo del tiempo.

El mercado global de gestión de servicios de campo se valoró en 2.850 millones de dóla-



res en 2019 y se espera que alcance los 7.100 millones en 2026. ¿Podemos hacer una aproximación al mercado español? ¿Cómo está contribuyendo a la transformación digital de la empresa española?

Efectivamente, la demanda de soluciones de gestión de servicios de campo es cada vez mayor. Las empresas poco a poco se están dando cuenta de que necesitan ser más eficientes

en la gestión de sus operaciones de campo y servicio técnico para poder ser competitivas. En base a nuestra experiencia podría decir que todavía alrededor de un 70 % de las empresas con equipos técnicos carecen de una solución que les permita gestionar sus actividades de forma digital. Mientras la digitalización de otras áreas de negocio ya es muy avanzada, nos encontramos que en lo que se refiere a los servicios de

campo o *field service* todavía queda mucho que hacer, no ha sido algo prioritario hasta el momento, pero en 2023 es urgente para cualquier empresa con equipo técnico en campo contar con una solución como Praxedo.

¿Qué está propiciando el aumento de la demanda de este tipo de soluciones?

Los clientes y consumidores, acostumbrados a la inmediatez de lo digital, demandan a las empresas un servicio ágil y eficiente y esto solo es posible con el uso de la tecnología.

El cambio generacional en la fuerza laboral también está obligando a las empresas a optar por modelos digitales para captar y retener profesionales. Para las nuevas generaciones trabajar con papel y bolígrafo es altamente desmotivador y en un mercado laboral en el que faltan profesionales técnicos es importante que las empresas tengan en cuenta sus intereses, además de la importancia que han tomado los datos en los últimos años. Los líderes buscan

"La principal característica diferenciadora de Praxedo es su agilidad de implementación"

soluciones que ofrezcan visibilidad sobre el negocio y que les permitan tomar decisiones objetivas. Esto sin una solución tecnológica es casi imposible en lo que se refiere a la gestión de los servicios de campo.

Su solución se adapta a diferentes sectores, uno de ellos es el de telecomunicaciones. ¿Qué valor añadido aportan a los trabajadores de campo del mismo?

Efectivamente el sector de las telecomunicaciones es especialmente importante para nosotros al haber crecido de la mano de uno de los mayores operadores europeos, siendo la solución utilizada por todos sus técnicos y toda su red de subcontratas. Este sector representa un total de 18.000 usuarios de nuestra solución. Tanto operadoras como instaladores de telecomuni-

caciones se benefician ampliamente de nuestras funcionalidades.

Una de las características comunes de las empresas de telecomunicaciones es el alto volumen de órdenes de trabajo que se gestionan cada día. Praxedo cuenta con funcionalidades como la planificación avanzada, que permite asignar estas órdenes en pocos clics en base a variables predefinidas, ajustándose a las habilidades específicas de cada técnico, su ubicación por cercanía o su disponibilidad horaria, entre otras. Y *Smart Scheduler* para la optimización de las rutas de los técnicos. Esto supone un ahorro en tiempo de planificación y ganancias en eficiencia incalculables. Es el ejemplo de nuestro cliente francés Circet, ellos son capaces con el *Smart Scheduler* de planificar 2.500 órdenes en una hora, cuando antes dedicaban una media de cuatro horas.

A tener en cuenta

- Praxedo, software de gestión de servicios de campo, ha sido reconocido en el cuadrante mágico de Gartner desde 2016 como una de las mejores soluciones de *field service management*, destacando su rápida implementación y fácil uso.
- Esta solución de *field services SaaS* es fácilmente integrable a través de API - Web Services con todos los sistemas de información del mercado. Cuenta, además, con conectores específicos para los principales ERP, lo que permite crear un ecosistema tecnológico integrado en aquellas empresas que lo requieran.
- Se compone de dos interfaces conectadas: la interfaz de planificación en la que se asignan y organizan las órdenes de trabajo en las agendas de los técnicos. Y una aplicación móvil desde la que los técnicos de campo pueden ver toda la información sobre trabajos a realizar, horarios, clientes... con todos los datos para completar con éxito cada servicio. Una vez completado el trabajo pueden generar el parte directamente en Praxedo, con toda la información necesaria. Esto facilita el trabajo de facturación del servicio.
- Praxedo simplifica el trabajo de los equipos técnicos pero también profesionaliza la gestión del negocio al permitir centralizar toda la información, ganando agilidad y visibilidad sobre las actividades de campo.
- Al ser una solución SaaS el cliente paga una tarifa mensual por usuarios de la solución. La compañía cuenta con tres tarifas que van desde los 29 euros al mes.

¿En qué otros sectores se están focalizando más en este momento?

Trabajamos también con empresas en otros sectores como la seguridad electrónica, sistemas de climatización, empresas de alquiler de maquinaria, instalaciones de energía solar... Praxedo se adapta a cualquier empresa con servicio técnico y contamos con clientes

en sectores muy diversos. Los departamentos técnicos suelen tener procesos bastante estandarizados.

Nuestro equipo de *Solution Consultants* adapta formularios, flujos de negocio, personaliza los campos de las órdenes y partes de trabajo para que se ajusten a las nomenclaturas y procesos específicos de cada empresa. Como

comentaba antes esto es muy sencillo, ya que se configura en pocos días.

En un momento en el que el todo como servicio se impone, ¿cuál es su oferta en este sentido?

Praxedo, como solución SaaS, ofrece todas las ventajas de la nube permitiendo a los clientes

desentenderse del mantenimiento de la infraestructura tecnológica.

Por otro lado, el fin de Praxedo, es ayudar a las empresas a ofrecer un servicio excelente a sus clientes a través de la optimización de sus procesos internos, por ello la solución incorpora varias funcionalidades que permiten mejorar la comunicación con los clientes. Es el caso, por ejemplo, de las notificaciones instantáneas, que permiten dar visibilidad del estado de cada orden de trabajo, si está agendada, en proceso o finalizada. Lo mismo ocurre con los partes de trabajo, que al ser digitales, se pueden enviar al momento a las partes interesadas. Estas funcionalidades dan a la empresa una imagen de control y profesionalidad, que puede ser diferenciadora frente a la competencia.

¿Cuáles son los principales retos que busca resolver el CIO al adquirir una solución de este tipo?

En el momento en el que una empresa cuenta



con más de cinco técnicos de campo o un volumen alto de órdenes de trabajo, la gestión y planificación de las agendas se vuelve realmente complicada sin una solución de gestión de servicios de campo.

Los CIO, responsables de operaciones, mantenimiento o SAT, acuden a nosotros frente a la necesidad de organizar el trabajo de sus equipos de la forma más óptima. Buscan ganar eficiencia

en la gestión y mejorar su visibilidad sobre el trabajo en campo, para poder llevar un control de las horas y actividades de cada técnico.

Además, cada vez más los líderes son conscientes de la importancia de los datos, quieren saber la media de horas dedicadas a cada orden de trabajo por técnico, controlar el cumplimiento de los SLA (Service Level Agreements) y demás indicadores de negocio.