

EXPLORANDO EL IMPACTO DEL E-BUSINESS EN LA ADMINISTRACION DEL MANTENIMIENTO

Ing. Carlos G. Pallotti



Hace unos 50 años la mejor herramienta de gestión que una persona podía tener en mantenimiento, era una llave ajustable o un destornillador. Hace 40 años fueron los kardex, historiales y formularios. Hace 30 años los medidores de vibraciones y otros equipos de monitoreo predictivo. Hace 20 años posiblemente una computadora y los sistemas aplicativos informáticos. Y hace solo diez años un "mouse" y una aplicación "Windows".

Ahora aparece como la mejor herramienta un cable telefónico. Para ser más amplio en el concepto, esta nueva herramienta consiste en la conexión de nuestros sistemas informáticos con otros, a través de los vínculos de comunicaciones modernos, como Internet. La irrupción del Internet en nuestras vidas está haciendo cambiar algunos hábitos y está tirando por tierra varios paradigmas que se han mantenido por años. No hace muchos años que muchos de nuestros sistemas funcionaban sin (o con una escasa) integración con los restantes sistemas de aplicaciones de la empresa. En los últimos años hemos visto el auge de la integración de las aplicaciones como generadores de valor en el circuito de información de las empresas.

Ahora, con Internet, descubrimos que nos hemos integrado solamente hacia adentro, y lo limitado de esto, dado que mucha de la información que procesamos ya está disponible en otros sitios, que hay otra información de la que adolecemos y que el intercambio mejora mucho nuestra capacidad de toma de decisiones. Un primer intento ha sido el uso masivo del e-mail como herramienta de comunicación, pero ahora nos damos cuenta que el espectro es mucho más amplio que esto.

Desde luego, que hace varios años que podemos comunicarnos de computadora a computadora. Pero lo que hace realmente a Internet tan importante, es que lo podemos hacer desde cualquier terminal sin tener un pacto preestablecido de comunicaciones. En realidad, nos podemos comunicar con todo aquel que "abra" su computadora, de una manera universal.

Por lo tanto el compartir información o integrar información de diferentes fuentes, puede ser una ventaja sustancial para el sector de Mantenimiento. ¿Para qué quiero tener pesados catálogos de despieces de materiales de un determinado equipo, si esto puede que lo tenga en línea el fabricante?, ¿Porqué no compartir problemas comunes, usar información entre varios, no duplicar esfuerzos en elaborar documentos que pueden ser públicos, etc. etc.? Donde más se nota una ventaja evidente es en uso de Internet para la conexión con proveedores, a través de lo que se conoce como E-commerce.

Hoy en día, en los Estados Unidos, una gran parte del comercio pasa por Internet y las estimaciones más pesimistas, multiplican por decenas la cifra en que va a aumentar el tráfico de este tipo de comercio. Según Forrester, en uno de los estudios más serios sobre el tema, el negocio electrónico en 1998 llegó a 43 Billones de dólares y la estimación para el 2003 es de 1.3 Trillones de dólares. Finalmente, ésta aplicación llega a las plantas industriales y, como siempre, un poco más tarde, se esparce en el área de mantenimiento.

Alguno podrá preguntarse: ¿Llegaremos algún día a comprar repuestos por Internet? ¿Tendremos servicios rentados que podamos emplear desde nuestra

computadora? ¿Podremos prescindir de almacenar miles de datos de fabricantes?
¿Será posible tomar una capacitación a distancia con estas técnicas?

Ya podemos ver que no sólo compraremos repuestos, sino que lograremos una serie de facilidades para conectar nuestros sistemas con los de nuestros proveedores, de manera que armemos una "cadena de suministros" para los materiales de la ingeniería y el mantenimiento. Esta cadena de suministros nos permitirá minimizar los costos administrativos de adquisición de los materiales o repuestos, nos facilitará la información correspondiente para identificar claramente nuestros requerimientos, y fundamentalmente, nos ayudará a disminuir los costos que ocasionan las piezas inmovilizadas de repuesto.

Este tema es sumamente interesante y estimo que tendrá un rápido desarrollo, dado la ayuda significativa que representará para la productividad de las empresas y la cantidad de dinero que se mueve detrás de estas operaciones. Recordemos que todo lo que signifique reducir costos administrativos y especialmente inmovilizar fondos, es dinero improductivo en términos financieros y consecuentemente afecta la rentabilidad/productividad de las empresas.

Empresas líderes en informática aplicada al ámbito industrial, están trabajando en este tema desde hace ya un tiempo. Varios sistemas disponen ya de aplicaciones con facilidades para el e-MRO (algo así como el comercio electrónico de partes) de manera que, en un futuro, todos los usuarios de los mismos, puedan disponer de estas funciones. Por otra parte, mucho proveedores de maquinarias y materiales están disponiendo sitios, para que los interesados puedan consultar sus catálogos y comprar por esta vía. También están disponibles sitios para consulta y obtención de información relativa a cursos, conferencias, datos útiles, incluyendo autoentrenamiento.

El tema es lo suficientemente amplio como para tratarlo con más precisión, dado que es un mundo relativamente complejo y lleno de oportunidades y seguramente será abordado en los próximos tiempos por numerosos expertos. Por ahora, lo estamos viendo desde un punto de vista genérico y muy global. Podemos predecir, sin ánimo de hacer futurismo barato, que gran parte de nuestras discusiones en la materia estarán basadas en este tópico como eje central: ¿Cómo hacemos para integrarnos al mundo y mejorar nuestra cadena de suministros?

Como iniciativa novedosa han aparecido los sitios destinados a compra y venta de materiales de rezago o surplus. En estos sitios podemos comprar o vender materiales y maquinarias a través de un mecanismo similar a un remate virtual o "Auction" en inglés, logrando la utilización de mercaderías de oportunidad u ofrecer sobrantes que anteriormente solo tendrían como destino final la venta por kilo.

Todas estas iniciativas van en camino hacia el intercambio electrónico de información y obviamente el comercio electrónico. En esta aldea global y virtual, en la que cada día vamos convergiendo, vamos a tener mas interconexión con nuestros proveedores, clientes, asociados y el mercado en general. Esto hace que debamos ir poniéndonos en condiciones de hacer buen uso de todas las posibilidades que la tecnología nos brindará en materia de comunicaciones y que vayamos adecuando nuestras prácticas operativas al uso de estas modernas herramientas de gestión.

Esto me recuerda, cuando varios años atrás muchos dudaban de cómo el software de mantenimiento les auxiliaría en sus tareas y no estaban dispuestos a alterar sus prácticas para permitir que un sistema los auxiliase. De la misma manera, hoy en día, muchos aún no vislumbran cómo podrán interactuar con sus colegas, proveedores y clientes a través del espacio abierto que es Internet.

Finalmente, creo que en el futuro los sistemas de mantenimiento serán operados de manera remota, incluyendo opciones de alquiler. Ya se ven ofertas

en este sentido. Y en muchos casos, la pantalla que tendrá abierta el gerente de mantenimiento, no será la del sistema propiamente dicho, sino la de un browser que dispondrá de información mundial, publicidad, datos estadísticos e información del propio sistema.

El Ing. Carlos Pallotti es Vicepresidente para América Latina de DATASTREAM SYSTEM, empresa desarrolladora de sistemas informáticos de mantenimiento.