

Para dar respuesta a las nuevas necesidades de los clientes

Emerson expande su capacidad de servicio y soporte en Europa

Los mercados evolucionan y las necesidades de los clientes también. Sobre cómo se han producido estos cambios en los proyectos, y sobre cómo Emerson se ha preparado y adaptado internamente para afrontar los nuevos requerimientos de los clientes, giró el encuentro de prensa internacional que la compañía celebró recientemente en sus nuevas oficinas centrales en Europa, situadas en la localidad suiza de Baar.

La presentación que la compañía realizó a los medios de comunicación contó con la presencia de Steve Sonnenberg, presidente de Emerson Process Management. Sonnenberg explicó que la situación económica actual obliga a la mayoría de los fabricantes de procesos a contar solo con el personal necesario para una operación eficaz, lo que provoca una carencia de capacidades cuando existe un pico de requerimientos de mantenimiento. Emerson se ha preparado para suplir este desafío con la incorporación de más de 4.000 empleados de servicio desde 2005, y unas perspectivas de aumento de su equipo de servicio global a un ritmo que prácticamente duplica la tasa de crecimiento de la industria durante los próximos cuatro años.

ADJUDICACIÓN DE PROYECTOS

El Presidente del grupo de soluciones PlantWeb de Emerson Process Management, Jim Nyquist, aseguró que Emerson ha experimentado un "aumento sin precedentes de los proyectos, especialmente de proyectos de gran magnitud, durante los últimos tres años". Consecuencia de esta realidad, la compañía ha dimensionado sus recursos internos, incrementando sus recursos de ingeniería, y así anticiparse al flujo de proyectos.

Y esta expansión es a su vez la continuación de un crecimiento significativo previo. Emerson ha sumado más de 2.500 ingenieros a su equipo de ejecución de proyectos en los últimos ocho años. En 2012 la cantidad de empleados destinada a la actividad de proyectos llegó a 4.600, y en la actualidad Emerson está incorporando personal de ingeniería a tasas de dos dígitos, y espera mantener este ritmo durante al menos cinco años más.

Y esta expansión abarca todas las disciplinas implicadas, tales como control de procesos, sistemas de seguridad, electricidad e instrumentación o implantación de redes y tecnología inalámbrica.



Oficina central de Emerson en Europa

La profunda capacidad de ingeniería de Emerson, que incluye varios centros administrativos propios, le permite trabajar en todo el mundo y destinar parte del personal de ingeniería internacional para estos casos. Esto, combinado con la ejecución de proyectos estandarizada a través de la iniciativa Project Management Office (PMO), ha permitido a Emerson reducir de forma importante los costes de ejecución de proyectos y, por tanto, conseguir ahorros significativos para el usuario final.

Resultado de esta política, y según las encuestas internas que Emerson realiza para medir el grado de satisfacción de sus clientes, la compañía ha registrado un incremento general de tres puntos en su nivel de fidelidad. La cantidad de megaproyectos adjudicados a Emerson, por valor de más de cinco millones de dólares, se ha triplicado en menos de dos años.

NUEVOS CENTROS FORMATIVOS EN EUROPA

Emerson Process Management continúa fortaleciendo el servicio y soporte formativo a sus clientes con la apertura en el último año de seis nuevos centros de servicio y tres nuevos centros de educación.

Los centros de servicio de Emerson están dedicados a reunir y analizar las necesidades de los clientes en el más amplio sentido del término, que incluyen desde necesidades específicas a programas de atención total.

El objetivo fundamental de todos los centros de servicio Emerson es "ayudar a los clientes a ser más eficaces en sus procesos", como destacó Erik Lapre, Vicepresidente de Servicio en Europa. Lapre hizo especial hincapié en la importancia de ofrecer formación a nivel local y a medida de las necesidades del cliente, siempre a través de personal de alta cualificación especializado, y mediante el más avanzado equipamiento, como es el caso de los simuladores.

En el último año, Emerson ha inaugurado nuevos centros de servicio en Alemania, Holanda, Italia, España, Hungría y

Kazajstán. El abanico de servicios que Emerson ofrece contempla desde servicio de campo y diagnóstico, mantenimiento y reparación de válvulas y gestión de inventario.

Además, el centro de Hungría ha sido incluido en el programa de envío rápido europeo, que da respuesta a las necesidades urgentes de los clientes en cuanto a selección y repuesto de válvulas.

En concreto, el centro de formación de Madrid de Emerson también ha sido recientemente mejorado y ampliado con nuevo equipamiento y una más amplia oferta de cursos.

Los clientes de válvula de control Emerson tienen ahora también acceso al centro de educación especializado en válvulas de control en Cernay (Francia).

Como conclusión a su presentación, Erik Lapre resumió en una frase la filosofía de trabajo de su compañía "nuestros clientes entienden que estamos preparados para ayudarles a resolver sus problemas, cuándo y dónde surja la necesidad".

EMERSON CREA FLOW LIFECYCLE CARE

Para mejorar el soporte al cliente en todo el mundo, Emerson Process Management ha creado la nueva organización Flow Lifecycle Care que ofrece una amplia variedad de capacidades de servicios para caudal orientada a toda la familia de tecnologías de caudal de Emerson.

Larry Flat, Vicepresidente del grupo Emerson Process Management, afirmó que la creación de esta organización "es una extensión natural del compromiso de la compañía de expandir el soporte mundial y ofrecer el alto nivel de conocimiento sobre mediciones de caudal que los clientes esperan de nosotros".

Scott Anderson, presidente de Flow Lifecycle Process, manifestó que combinar las capacidades de servicios de las tecnologías de caudal de Emerson en un mismo grupo busca aumentar la confianza del

cliente al brindarle menor riesgo, mayor confiabilidad y más certeza sobre sus aplicaciones".

La nueva organización se concentrará en el servicio y soporte para las tecnologías Daniel Medida y Control; METCO; Micro Motion; tecnologías de regulador, Rosemount Flow y Roxar. El servicio incluye instalación, puesta en marcha, reparación, calibración, revisión de medidores, asesoramiento y capacitación.



Casos de éxito

La presentación de Emerson a los medios internacionales incluyó experiencias de cliente. Una de ellas fue la de la húngara MOL Group, una de las compañías más importantes en Europa Central en el sector de gas y petróleo. MOL cuenta con una planta, ubicada en la localidad húngara de Algyo, que tiene una capacidad para procesar más de 12 millones de metros cúbicos de gas al día.

Responsables de MOL aseguraron que la colaboración que mantenían con Emerson desde 2006 les había reportado ahorros cercanos a los 9 millones de euros.

El proyecto más reciente en el que ha intervenido Emerson ha sido una auditoría de gestión sobre el modelo de control predictivo.

Otro caso que se comentó en la presentación a los medios fue la colaboración de Emerson y la corporación internacional tecnológica Kongsberg, con la compañía rusa LUKOIL, basada en la formación que prestan a sus trabajadores a través de un sistema de simulación orientado, tanto a nuevos empleados como a los que ya están trabajando actualmente en la planta de LUKOIL.

La solución que Emerson ofrece para la formación de operadores permite a los trabajadores interactuar de forma segura a través del simulador y que éstos se enfrenten a situaciones concretas. En este caso se presentó una simulación en la plataforma de gas y petróleo Yuri Korchagin, ubicada en el Mar Caspio.

La simulación incluye producción de gas y petróleo y procesos de tratamiento, así como el funcionamiento de la central de energía y sistemas de soporte vital.

Por último, se comentó cómo Emerson había finalizado con éxito un proyecto de instalación de sistemas de seguridad y automatización integrada en tres unidades de un nuevo complejo de hidrodesintegración en la refinería INA Rijeka de Croacia. Las reformas de la planta incluían una nueva unidad de hidrodesintegración e hidrodesulfuración, una unidad de generación de hidrógeno, una unidad de recuperación de sulfuro y una nueva instalación de control centralizada para las tres unidades. Esta mejora era necesaria para que la refinería pudiera producir combustibles de calidad Euro V, conforme las normas ambientales de la UE.



Planta de gas de MOL en Algyo (Hungría).



Los trabajadores se enfrentan a diferentes escenarios mediante la simulación.



Refinería INA Rijeka de Croacia.