

Ferrari

Subcontratación de la documentación de Ferrari

Las imágenes del rojo Ferrari y el *cavallino rampante* son icónicas para todos los seguidores de los coches de carreras y deportivos. La marca fue fundada por Enzo Ferrari hacia mitad de la década de los 40; cuenta con una larga lista de títulos que comienza con las carreras de Fórmula 1 en 1950 y con la victoria en la legendaria carrera Mille Miglia ese mismo año. Aunque, realmente, la historia comienza con la primera Scuderia Ferrari, una asociación con Alfa Romeo que duró una década, entre 1929 y 1939.

Hoy en día, Ferrari forma parte de Grupo Fiat, pero mantiene intactos sus inconfundibles símbolos y su pedigrí de competición.

Objetivos

- ▲ Prueba de nuevos métodos de creación y publicación de toda la documentación relacionada con automóviles modernos de alto rendimiento
- ▲ Documentación de gran calidad para una marca de primera clase
- ▲ Actualización constante de la documentación.
- ▲ Nosotros fabricamos los coches, ¿os encargáis vosotros de la documentación?

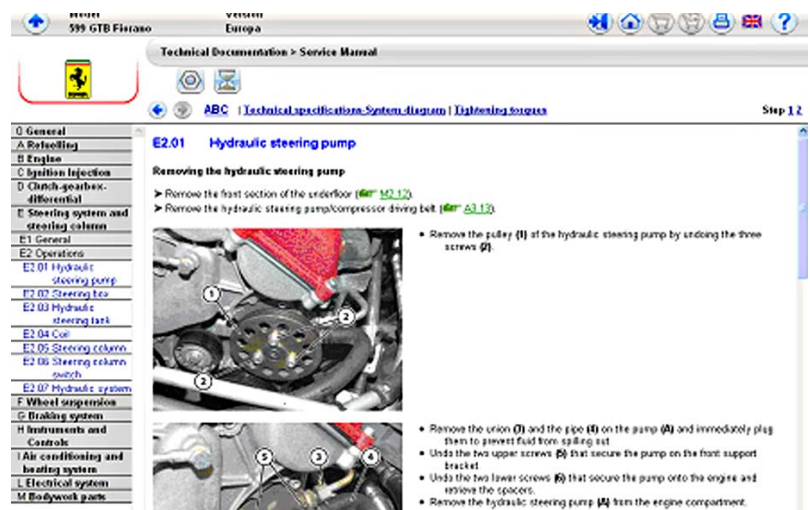
Resultados

- ▲ Junto con el automóvil, se entrega toda la documentación en una memoria USB
- ▲ Gestión remota de los distintos centros de creación de documentación
- ▲ Actualización muy eficiente y rápida de la documentación

STAR Italia y Ferrari: rompiendo moldes en la documentación del sector automovilístico

La colaboración comenzó con la externalización de la gestión del manual del propietario del nuevo 599 GTB Fiorano a STAR. Se decidió que se usaría GRIPS, la plataforma de comunicación técnica corporativa de STAR, para publicar el manual.

El proyecto creció hasta incluir toda la documentación de mantenimiento cuando Ferrari se dio cuenta de que STAR podía recopilar y gestionar toda la documentación de taller específica de cada número de identificación de vehículo (VIN) en GRIPS. Incluye manuales de mantenimiento, documentación relacionada con los tiempos guía, catálogos de recambios y pedidos, diagramas eléctricos, ayuda para el diagnóstico y una base de datos de síntomas, todo ello en un mismo entorno. Con este sistema la redundancia se reduce tanto como resulta teóricamente posible.



Cuando se realizan actualizaciones, la información actualizada está disponible donde y cuando se necesita y el sistema conserva el historial completo. GRIPS permite a Ferrari recopilar toda la información práctica relativa al diagnóstico en el momento en que este tiene lugar para poder analizarla en profundidad.

Con el objetivo de crear la documentación de revisión, mantenimiento y para el propietario, Ferrari y STAR trabajaron juntos para garantizar que se contaba con todos los recursos necesarios para completar el proyecto dentro del plazo y presupuesto establecidos.

Responsabilidad concentrada y capacidad de ampliación distribuida

- ▲ STAR Italy S.r.l. en Alessandria es la principal responsable del proyecto y del cliente.
- ▲ STAR AG, la oficina central de STAR Group, en Ramsen (Suiza), es la principal responsable del análisis de la información y de las adaptaciones del proyecto.
- ▲ STAR S.L. en Málaga gestiona gran parte del desarrollo requerido y alberga los servidores necesarios.

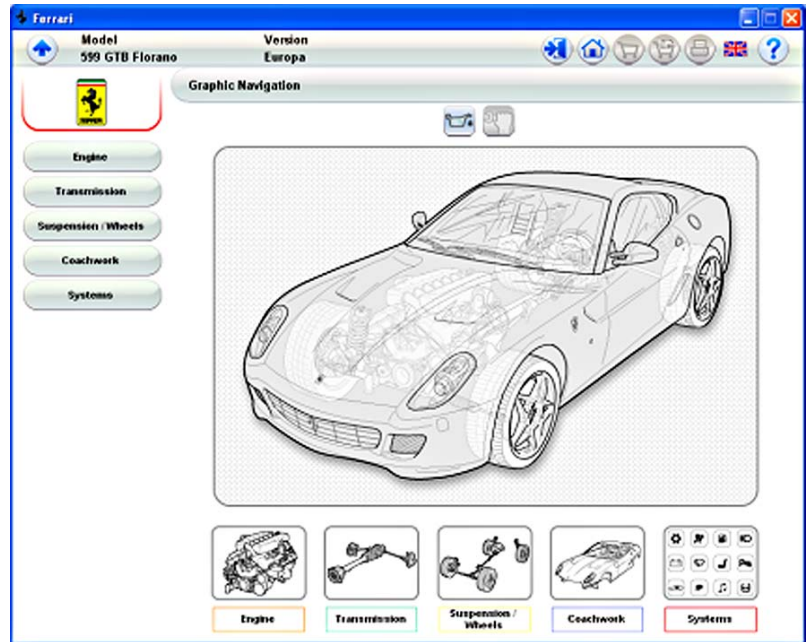
STAR Group

STAR Group es uno de los principales proveedores de servicios de gestión de información técnica, así como de servicios y tecnología para la traducción en todo el mundo. Nuestra presencia internacional implica que siempre nos encontramos cerca de los mercados y clientes nacionales, y que siempre hablamos su idioma, sea cual sea. STAR Group es asimismo un destacado proveedor de todas las herramientas necesarias en el proceso de transmisión de información, desde la creación de contenidos hasta la impresión, en cualquier formato e idioma. Es esta combinación de servicios y herramientas la que nos convierte en únicos en el mercado.

Documentación interactiva y actualizada con toda la información en una memoria USB

Cuando se fabrica un vehículo, STAR reúne, vincula y entrega toda la documentación de revisión y mantenimiento en una memoria USB de 1 GB que se envía con dicho vehículo.

Asimismo, la memoria USB tiene acceso a un servidor web seguro donde los mecánicos pueden consultar la información actualizada de un



vehículo específico en cualquier momento, incluida la información de asistencia en el diagnóstico, y a una cómoda funcionalidad integrada para realizar pedidos de piezas de recambio y accesorios.

Al proporcionar un manual técnico electrónico e interactivo (IETM) específico para cada número de identificación de vehículo (VIN) con todos los automóviles, se garantiza que los profesionales que realizan las tareas de mantenimiento cuenten con toda la información, así como con un acceso rápido a las piezas autorizadas, de forma que se reduce el tiempo y los costes relativos al mantenimiento. Así, Ferrari puede reforzar sus ingresos en el mercado de repuestos a la vez que garantiza la satisfacción de sus clientes con la calidad de su marca.

