

STAR COOPERATION®

Your Partners in Excellence

JUNTOS,  
EMPRENDEMOS NUEVOS



CAMINOS



JUNTOS, EMPRENDEMOS NUEVOS CAMINOS

07 Introducción

08 Resumen de servicios

10 **Prólogo:**  
Nuevos caminos

12 Expertos en **ventas**

22 Expertos en **post-venta**

32 Expertos en **Electrónica de Vehículos**

43 Cifras | Fechas | Hechos

50 Revista **STAR**

STAR COOPERATION®

Your Partners in Excellence



*Estimados lectores, estimadas lectoras:*

**Los caminos determinan nuestra vida, tanto profesional como privada. Algunos de ellos los conocemos de memoria, mientras que otros discurren por rutas inexploradas. Algunos caminos son largos y sinuosos y otros finalizan de repente. Los hay que trazan una línea recta y los que nos permiten tomar un atajo. Con independencia de cómo sea su camino, este siempre será más fácil si cuenta con el acompañante adecuado a su lado.**

En STAR estamos muy contentos de habernos cruzado en nuestro camino con los socios idóneos, en todos los niveles. Muchos de ellos nos han acompañado a lo largo de los últimos doce meses; le invitamos a descubrir estas rutas en nuestro informe anual. Algunos de nuestros clientes llevan ya muchos años a nuestro lado y a lo largo de las próximas páginas compartirán sus experiencias con STAR durante su viaje hacia el éxito de sus proyectos.

El personal de nuestra plantilla es uno de los más fieles acompañantes de STAR en su caminar. A él tenemos que agradecerle haber podido seguir cosechando éxitos en la ruta de STAR en el año 2016. También aprovechamos la ocasión para darles las gracias a ustedes, así como a nuestros clientes y socios; tanto a los nuevos, como a los consolidados. Estamos expectantes por descubrir los nuevos caminos que recorreremos juntos en el año 2017.

Deseamos que disfruten con la lectura de nuestro informe anual 2016.

Sinceramente,  
Prof. Dr. Alfred Neher y Sofía Neher

## SOLUCIONES

### Medios y logística



Concepción y creación de medios  
Aplicaciones de venta  
Asesoramiento de marketing  
Vídeo explicativo  
Asesoramiento logístico  
Logística de medios  
Suministro de fábrica JIS

### Asesoramiento y digitalización

Movilidad conectada  
Comercio electrónico y logística  
Ingeniería virtual  
Modelos digitales de negocio  
Atención sanitaria y Ciencias de la vida  
Marketing y ventas digitales



### Industria y tecnología



Tecnología de piezas de repuesto  
Reciclaje industrial  
Tecnología de reparaciones  
Análisis de piezas dañadas  
Ingeniería virtual  
Sistemas de diagnóstico  
Soporte técnico

## SERVICIOS

### STAR Business Advisory

Asesoramiento económico, financiero,  
legal y tributario  
Consultoría para el desarrollo de  
proyectos empresariales  
Apoyo a los servicios de gestión  
Valoración de empresas  
Fusiones y adquisiciones



[www.star-cooperation.com/es/soluciones/star-business-advisory.html](http://www.star-cooperation.com/es/soluciones/star-business-advisory.html)

### Post-Venta



Atención al cliente para ventas  
Ventas y puntos de venta  
Gestión de piezas de repuesto  
Asesoramiento estratégico  
Modelos de negocio  
Digitalización y relaciones con el cliente  
Atención al cliente para tecnología

[Más información en Internet ↗](#)

### Electrónica de Vehículos

Confeción de cables  
Adaptaciones de vehículos  
Sistemas de ensayo  
Desarrollo de pedidos  
Suministro de placas de circuitos impresos  
Servicios de ingeniería  
Software y hardware para:  
tecnología de medición, simulación y control  
Suministro y gestión de energía





## Nuevos caminos, viejos conocidos

YA ES BIEN PASADA LA MEDIA NOCHE. EN EL PATIO DE LA EMPRESA STEINMANN HACE HORAS NADIE MONTA EN EL CASTILLO INFLABLE, LA BANDA HA RECOGIDO SUS INSTRUMENTOS Y EL EQUIPO DEL CÁTERING RETIRA LOS ÚLTIMOS PLATOS Y VASOS.

SOLO ALGUNAS MESAS SIGUEN OCUPADAS. A LA LUZ DE LAS VELAS, FRANK STEINMANN TOMA UNA COPA DE VINO CON LOS ÚLTIMOS INVITADOS A SU FIESTA CORPORATIVA. MARKUS RICHTER, DE STAR COOPERATION SE ENCUENTRA ENTRE ELLOS, A PESAR DE QUE HACE UN BUEN RATO QUE SOLO BEBE AGUA. TIENE QUE REGRESAR A CASA EN COCHE.

«Frank, ha sido una fiesta realmente estupenda», afirma su interlocutor, con aprobación. Martin Staudinger mantiene una estrecha amistad con Frank Steinmann desde la escuela infantil. Al igual que este, él también se hizo cargo del negocio familiar hace algunos años. Sin embargo, la fábrica de botones Staudinger debe hacer frente a unos desafíos muy distintos a los de la empresa tecnológica de Frank Steinmann. «Los asiáticos nos lo están poniendo muy difícil, aquí no podemos seguirles el ritmo con los costes de producción. Además, la calidad también se ve comprometida», confiesa Martin Staudinger. «Y luego están los intermediarios. Imponen bajadas de precios hasta que la situación ya no se sostiene.» «¿No podrías, simplemente, evitar los intermediarios? En la actualidad puede venderse prácticamente de todo por Internet», comenta Frank Steinmann. «Sí, claro», responde su amigo, «pero no es tan fácil».

En otra mesa se mantiene una animada conversación sobre el tema de la movilidad eléctrica. «Sí, claro», dice Carsten Baumann, cuyo concesionario limita directamente con el recinto de la empresa Steinmann, «los automóviles eléctricos están en auge, no hay duda, ahora existe incluso una prima para ello.» «Para nosotros, como ciudad, poder transformar por completo

nuestra flota de vehículos nos aportaría un enorme prestigio», le responde el alcalde Christian Schneider. «¿Pero, vale la pena, desde una perspectiva financiera?» «Eso habría que investigarlo. Los coches en sí mismos son el menor de los problemas, ya que la oferta se multiplicará a lo largo de los próximos años. Se trata de la infraestructura. Se necesitan pedestales de carga en el invernadero municipal, el ayuntamiento, la empresa de transporte. Y, además, el proceso de carga tiene que ser rápido.» Christian Schneider frunce el ceño: «Eso me temo yo también. Y hasta que se pusiera en marcha alguno de nuestros referentes en el tema transcurrirían meses, si no años.»

Mientras tanto, Frank Steinmann se ha vuelto hacia la persona que se sienta a su lado. Boris Brunner dirige una empresa de construcción y habla acerca de su último proyecto. «Seis plantas, todo superficies comerciales y de oficinas, que podrán equiparse con total flexibilidad, con independencia de que se trate de una empresa informática o un taller. Hacemos las cosas para que se adapten a todo.» «Suena muy bien», afirma Frank Steinmann. «¿Ya tienen los planos?» «Por supuesto, pero sobre el papel o en 2D, en el ordenador es difícil imaginárselo. En secreto, sueño con poder experimentar todo esto en la realidad virtual, con la ayuda de unas gafas 3D, mucho antes de la inauguración de las obras.» «¿Y qué es lo que te lo impide?», espeta Boris Brunner. «Bueno, para nuestro sector, eso es cosa de ciencia ficción y, en realidad, tan solo un juego. Pero en una fase posterior, cuando el edificio ya está construido, resultaría muy práctico poder ver la red de conducciones en 3D. Eso evitaría a los obreros tener que taladrar numerosos agujeros innecesarios, puesto que ya sabrían dónde va cada cosa.»

**MARKUS RICHTER SOLO SE HA DEDICADO A ESCUCHAR CON ATENCIÓN Y A TOMAR UNA GRAN CANTIDAD DE NOTAS MENTALES.**

JUNTOS, CREAMOS NUEVAS

## perspectivas

MARTIN STAUDINGER SE ENCUENTRA EN MEDIO DE SU FÁBRICA DE BOTONES Y ANALIZA CON ATENCIÓN UN LISTADO, ANTES DE EXAMINAR CON LA VISTA LA CESTA QUE SOSTIENE EN LA MANO.

«Ah, los botones de nácar,» constata, y se desplaza hasta el otro extremo de la zona de producción. Allí se encuentra una trabajadora que está sacando brillo a unos botones de color lila. «Señora Yüksel, su planificación para hoy incluía también las estrellas azules, ¿dónde están?», le pregunta a la abrillantadora. «Ya las he llevado al almacén, señor Staudinger», responde.

Quiere tramitar personalmente el primer pedido de su radiante tienda online de inmediato. Hace media hora estaba en su despacho, donde, junto con su directora de proyecto de STAR COOPERATION, Sofie Bloch ha podido observar con emoción cómo la fábrica de botones Staudinger accede al mundo de Internet. Habían anunciado el lanzamiento de antemano, a través de Facebook, su página web y distintas revistas de labores; al parecer, con éxito, puesto que el primer pedido ha llegado sorprendentemente rápido.

A lo largo de los últimos meses, Martin Staudinger ha estado perfeccionando su idea de tienda electrónica con la ayuda de STAR. El contacto se produjo por casualidad. Conoció a Markus Richter hace unos meses, en la fiesta de su amigo Frank Steinmann. Y, cuando algún tiempo después, investigó en Internet acerca de las posibilidades de las tiendas electrónicas, volvió a toparse con el nombre STAR. Eso lo llevó a buscar la tarjeta de visita que guardó en su momento y llamar por teléfono.

A continuación, todo sucedió muy deprisa. Markus Richter se presentó en la primera reunión con Sofie Bloch, que trabaja como experta en marketing online para STAR. Dos semanas más tarde, pasó una jornada de taller completa en la sede de STAR en Böblingen. Así fue como entendió todos los aspectos que hay que tener en cuenta a la hora de desarrollar una tienda electrónica. Por ejemplo, aprendió que una sencilla descripción de texto no

basta para vender los botones al cliente final. Es preciso incluir fotografías de alta calidad para que las modistas aficionadas sepan con detalle cómo son los botones. Un fotógrafo profesional hizo fotografías de todos los botones. De todos y cada uno de ellos. De todas las formas. De todos los modelos. De todos los colores.

En ese momento ya se disponía de la estructura base de la tienda electrónica de Staudinger. Juntos, decidieron y determinaron el sistema adecuado, así como las distintas funcionalidades que debía ofrecer la tienda. Los desarrolladores de STAR trabajaron bajo presión para conseguir hacer el lanzamiento a tiempo. Se integraron las fotografías y se redactaron e incorporaron descripciones adecuadas para todos los productos. STAR organizó una sesión de formación para que el equipo de Staudinger aprendiera a manejar el sistema y pudiera mantener los contenidos por sí mismo. Y, finalmente, se probó la tienda completa a fondo, con todas sus funciones, y se optimizó para los principales motores de búsqueda.

Mientras tanto, en el almacén, Martin Staudinger ha encontrado las estrellas de nácar azules y cuenta diez en su cesta. En la mesa de embalado, todos los botones del pedido se guardan en un paquete adecuado para el envío, cada botón clasificado con cuidado en su propia fundita de plástico. Encima del material de relleno ecológico, antes de cerrar la tapa, deposita un pequeño folleto publicitario que incluye la declaración de calidad de la fábrica de botones Staudinger. Su esposa, Ina, responsable de contabilidad de la empresa familiar, se acerca a él:

**«HEMOS DADO EL PASO CORRECTO, MARTIN. POR FIN HEMOS ESTABLECIDO UN CONTACTO DIRECTO CON EL MERCADO Y YA NO DEPENDEMOS DE TERCEROS.»**



## TODO LO QUE EMOCIONA A UN CAMIONERO

EL SECTOR DE LOS VEHÍCULOS INDUSTRIALES HA ENTENDIDO TAMBIÉN LO QUE TODOS LOS FABRICANTES DE AUTOMÓVILES DEL MUNDO ESTÁN LLEVANDO A CABO: PRODUCTOS DE ALTA CALIDAD Y UNA BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE CONVIERTEN A LOS COMPRADORES EN CLIENTES FIELES Y LOS ARTÍCULOS DE MERCHANDISING Y LOS CLUBES CONVIERTEN A LOS CLIENTES EN FANS.

Por este motivo, nuestro cliente, un fabricante del sector de los vehículos industriales, opera desde hace años una tienda electrónica para sus artículos de marca. Desde revestimientos hasta accesorios, pasando por modelos a escala y herramientas, los apasionados de los camiones y los autobuses pueden encontrar aquí todo lo que les fascina. El año 2016 marcó un nuevo punto de partida para la tienda, puesto que la empresa buscaba un nuevo socio para el proyecto. Finalmente, gracias a la combinación de conocimientos técnicos en comercio electrónico, experiencia logística y las soluciones innovadoras adecuadas, STAR consiguió imponerse. Hasta finales de año, el equipo de proyecto, compuesto por casi diez personas, se ocupó de desarrollar una **nueva tienda electrónica** y la infraestructura de sistema correspondiente, de definir los procesos y formar al personal en los

nuevos procesos y de trasladar y reorganizar el almacén de consignación necesario. A finales de 2016 tuvo lugar el lanzamiento oficial de la nueva tienda electrónica, que seguiremos optimizando y manteniendo también en el futuro. De forma paralela, nuestro cliente dejó la tramitación de pedidos en manos de nuestros expertos en logística de STAR, desde la **gestión del almacén y las existencias**, pasando por la tramitación de envíos y el despacho de aduanas, hasta la tramitación de devoluciones y reclamaciones. Además, prestamos asesoramiento a los clientes de la tienda electrónica a través de un servicio de atención telefónico en varios idiomas, para convertirlos en fieles fans.



Por ejemplo, STAR. Con nuestro nuevo cliente de Suiza, este año hemos dado los primeros pasos hacia un grupo de productos fuera de lo común para la cartera de STAR: muebles y accesorios de diseño para el hogar. Los amantes de los muebles pueden encontrar las mesas, sillas y sofás de esta firma en numerosas tiendas de muebles de todo el mundo, así como en sus salas de exposición propias. Y para exponer de la forma adecuada las lámparas, taburetes, armarios y utensilios de cocina de la colección otoño-invierno en todo el mundo, desde Australia hasta Islandia, este cliente se decantó por

STAR como proveedor de los paquetes de promoción correspondientes. Cinco expertos de STAR trabajaron durante tres meses en un proyecto piloto en torno a la producción de los paquetes, compuestos por paneles, láminas e impresiones en distintos colores, el envío a los representantes nacionales correspondientes y las cuestiones técnicas de facturación correspondientes. Para ello, no solo fueron determinantes nuestros requisitos de calidad y nuestra experiencia en **proyectos logísticos y de producción de medios**, sino también nuestra capacidad para adaptarnos con rapidez y flexibilidad a nuevos productos, sectores y procesos. Y, puesto que hasta el momento solo hemos recibido comentarios positivos por parte del cliente, estamos impacientes por conocer la nueva colección de primavera.



## EL LARGO CAMINO HACIA UNA COMUNICACIÓN DE MARKETING EFICIENTE

EN SU AFÁN DE EXPANSIONISMO, LLEGA UN MOMENTO EN EL QUE TODAS LAS EMPRESAS DEBEN PONER A PRUEBA INCLUSO SUS ACTIVIDADES DE MARKETING. ¿CÓMO PUEDE ADECUARSE LA COMUNICACIÓN DE MARKETING AL GRUPO DESTINATARIO Y HACERLA MÁS RÁPIDA, EFICIENTE E INTERNACIONAL CON LA AYUDA DE SOFTWARE?

La respuesta a esta pregunta es muy personal y depende de un gran número de factores distintos, pero los expertos en publicidad de STAR están entrenados para encontrar la solución adecuada en cada caso. También para nuestro cliente del sector de la tecnología de sistemas de ventilación y climatización. Juntos, empezamos a tantear el tema a mediados de año y determinamos el estado actual de las actividades de comunicación de marketing. A continuación, recabamos las distintas opiniones, en parte muy diferentes, relativas al destino al que debía conducir ese camino a largo plazo y las agrupamos bajo un denominador común. Después de todo, el departamento de marketing, el de TI y la dirección no siempre estaban de acuerdo. Sin embargo, la meta estaba clara. Sobre esta base, el equipo de STAR desarrolló un **concepto** que incluía las herramientas y medidas que permitirían conseguir dicho objetivo. La ventaja para nuestro cliente: por una parte, ahora dispone de un plan concreto en relación con las medidas relativas a la organización e infraestructura necesarias que debe abordar a lo largo de los próximos cinco años para hacer realidad su deseo de internacionalización en el sector de la comunicación de marketing. Y, por otra, ahora sabe también con qué herramientas de software puede conseguir sus objetivos de eficiencia entre dos y tres años antes de lo previsto.



## MARKETING FINANCIERO SIMPLIFICADO

EL PANORAMA DE PRESTADORES DE SERVICIOS EN EL SECTOR DE LA COMUNICACIÓN DE MARKETING ES MUY AMPLIO, DE MODO QUE LA COMPETENCIA POR PRESUPUESTOS Y PEDIDOS DE CLIENTES ESTÁ MUY REÑIDA. SIN EMBARGO, LOS CLIENTES RECUERDAN A QUIENES HACEN UN BUEN TRABAJO DE FORMA CONSTANTE.

El año pasado, el brazo financiero de un fabricante de automóviles de alta gama ansiaba un cambio. En concreto, quería disponer de un proceso más eficiente para la elaboración de medios impresos y material para puntos de venta, de cara a la comercialización de sus productos financieros. Además, este cliente buscaba un nuevo socio que entendiese el arte de la **producción de medios** y que pudiera presentar un modo de trabajo estructurado. Para ello, pidió consejo a su empresa matriz. Como esta ya había tenido varias buenas experiencias con los expertos de STAR Publishing, tuvimos la oportunidad de presentarles a los responsables de la toma de decisiones nuestra visión de este proceso en el futuro, y cómo podía contribuir STAR. Finalmente, tras un duro proceso competitivo, conseguimos imponernos frente otros pesos pesados del sector, notablemente más grandes. Desde el verano y a lo largo de los próximos años, cuatro miembros de STAR se ocuparán no solo del **control de la impresión** para panfletos, folletos, pósters o calendarios, sino también de la gestión del proyecto, del asesoramiento experto de medios y de la **creación**. Y todo ello, realizado íntegramente por nosotros mismos. Gracias a la optimización del proceso lograda, nuestro modo de proceder estandarizado y, por supuesto, al ahorro del 20 % conseguido, hasta la fecha nuestro cliente está muy satisfecho, al igual que con los materiales impresos de alta calidad, que le ayudan a vender sus servicios financieros a la perfección.



## Piezas de diseño PRESENTADAS COMO SE MERECE

EN LAS TIENDAS DE MUEBLES TODO ES SIEMPRE PRECIOSO Y TODOS LOS ELEMENTOS COMBINAN ENTRE SÍ. LA DISPOSICIÓN DE LOS MUEBLES Y LOS ACCESORIOS ES CLARA Y ORDENADA O RÚSTICA Y ACOGEDORA, EN FUNCIÓN DEL GUSTO. **PERO, ¿QUIÉN SE OCUPA REALMENTE DE QUE TODO ESTÉ EN EL LUGAR CORRECTO?**



## ¡ FELIZ AÑO NUEVO...

... Y MUCHA SALUD! UNA FRASE HECHA QUE ADQUIERE MUCHO SIGNIFICADO CUANDO SE PADECEN LIMITACIONES POR MOTIVOS DE SALUD.

Nuestro cliente, una empresa líder del sector de la tecnología médica, se ha propuesto impulsar la investigación y el desarrollo en las áreas de válvulas cardíacas y de monitorización del sistema circulatorio. En colaboración con personal médico, esta empresa de origen estadounidense con sede en Múnich está desarrollando nuevas soluciones tecnológicas que permiten salvarles la vida a muchos pacientes y mejorar su calidad de vida a largo plazo. Las competencias técnicas, la pasión y un producto innovador son los requisitos perfectos para poder ayudar a cada vez más afectados. Solo falta una cosa: un **concepto integral para el lanzamiento del producto**. Este fue el motivo por el que nuestro cliente se dirigió a STAR con un estrecho plazo para concluir el proyecto a tiempo dentro del año 2016.

En estrecha colaboración con el cliente, ocho miembros de STAR de distintas unidades desarrollaron un amplio concepto que cubría todos los sectores de una **campaña de marketing digital** para llegar hasta el cliente final: el desarrollo de una aplicación, un boletín informativo con enlaces de marketing y micrositos, desde el diseño y la redacción del texto, hasta la programación. De este modo se creó una solución de comercialización integral y personalizada para el cliente, que consolidaba la fidelización del cliente y que, tal y como se pretendía, en última instancia respaldaba el lanzamiento del producto de forma mediática. Estamos orgullosos de la positiva respuesta de nuestro cliente con respecto a la exitosa integración de este concepto en la estrategia de comunicación corporativa y, al mismo tiempo, de formar parte de un proyecto literalmente vital.



## REGRESO A LAS RAÍCES

*Un material visual que se distingue por su calidad con una estética pragmática: es lo que suele asociarse a un sistema PIM. ¿Para qué se necesita tanta pomposidad? Después de todo, lo único que se necesita es información de carácter general, no se pretende elaborar ningún catálogo.*

¿O quizá sí? Este era precisamente el reto que nos propuso una mediana empresa con sede en Nördlingen. Para ello, el producto para impresión debía entrar a imprenta a principios del mes de septiembre. Una tarea nada sencilla, teniendo en cuenta la escasa información de la que disponíamos. Así fue como cinco miembros de STAR dimos el pistoletazo de salida de este deportivo proyecto en el mes de mayo. Desde el

primer boceto de diseño, pasando por la preparación de plantillas y normas y la exportación de datos, hasta la elaboración del catálogo en InDesign: cuatro meses les bastaron a nuestros expertos para conseguir lo que era prácticamente imposible: Un **catálogo impreso** de alta calidad y casi mil páginas que entró a imprenta a tiempo, tras completar el arte final, el acabado y los datos de impresión. Afortunadamente, esto no solo satisfizo a nuestro cliente y sus clientes finales. También nosotros nos mostramos más que complacidos cuando recibimos el primer ejemplar de muestra de la imprenta. Nos gustaron en particular los elogios explícitos del cliente por, a pesar de las circunstancias, haber cumplido nuestro compromiso.

## LAS aplicaciones ESTÁN CONQUISTANDO EL MUNDO... INCLUSO EL ANIMAL



Con ello, no nos referimos a aplicaciones de entretenimiento para el mejor amigo del hombre ni para el hámster de la familia. Sino a aplicaciones que ofrecen asistencia a las personas que trabajan con animales. **Por ejemplo, en la ganadería.**

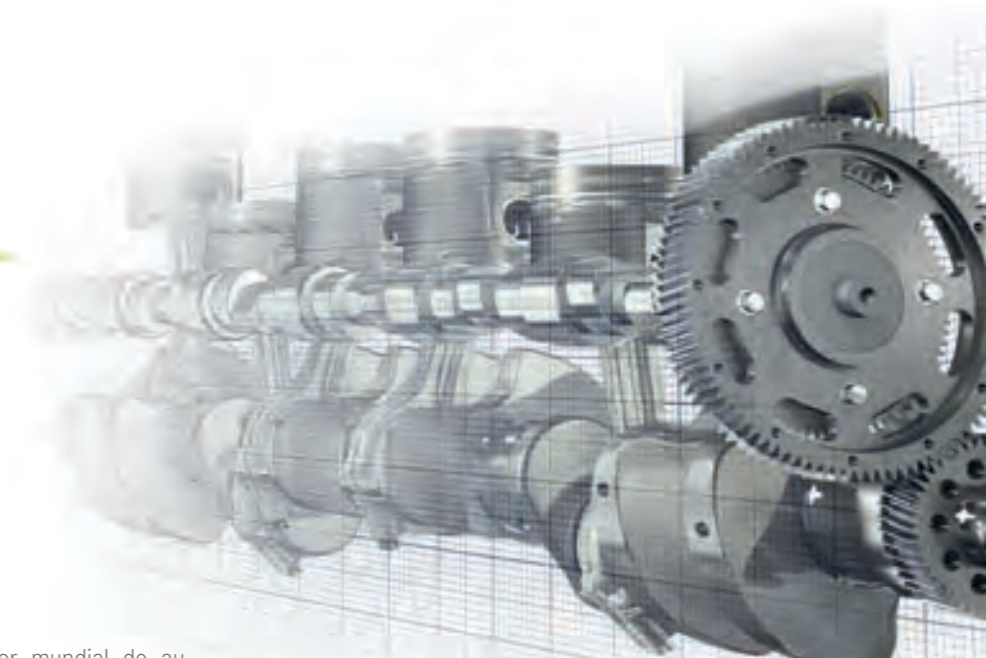
Nuestro cliente con presencia internacional produce, entre otras cosas, vacunas y medicamentos imprescindibles para la preservación de la salud de un gran número de animales, como los cerdos, por ejemplo. Entre los varios miles de lechones, cerdas reproductoras y cerdos de engorde de la pocilga, al ganadero no siempre le resulta fácil disponer de la información necesaria: ¿a qué grupo hay que vacunar y con qué edad? ¿Qué caja ya ha recibido la vacuna? ¿Qué medicamento debe suministrarse y con qué dosis? La cantidad de requisitos legales complica esta labor aún más. Nuestro cliente quería ponerle remedio a esta situación y, al mismo tiempo, ofrecerles a los ganaderos una aplicación que permitiera cumplir automáticamente las amplias obligaciones de documentación. Como el primer intento no arrojó los resultados deseados, se contrató a los expertos en aplicaciones de sense&image. Estos analizaron el código fuente existente y lo perfeccionaron, además de presentar un nuevo **concepto de diseño y manejo**. La versión beta está teniendo mucho éxito en Alemania y le ha facilitado tanto el trabajo a los ganaderos que, mientras tanto, ya estamos trabajando en adaptaciones para los distintos países de toda Europa. Y nuestro cliente está encantado del más que positivo transcurso del proyecto y de su potencial de desarrollo.

## A TODA MARCHA

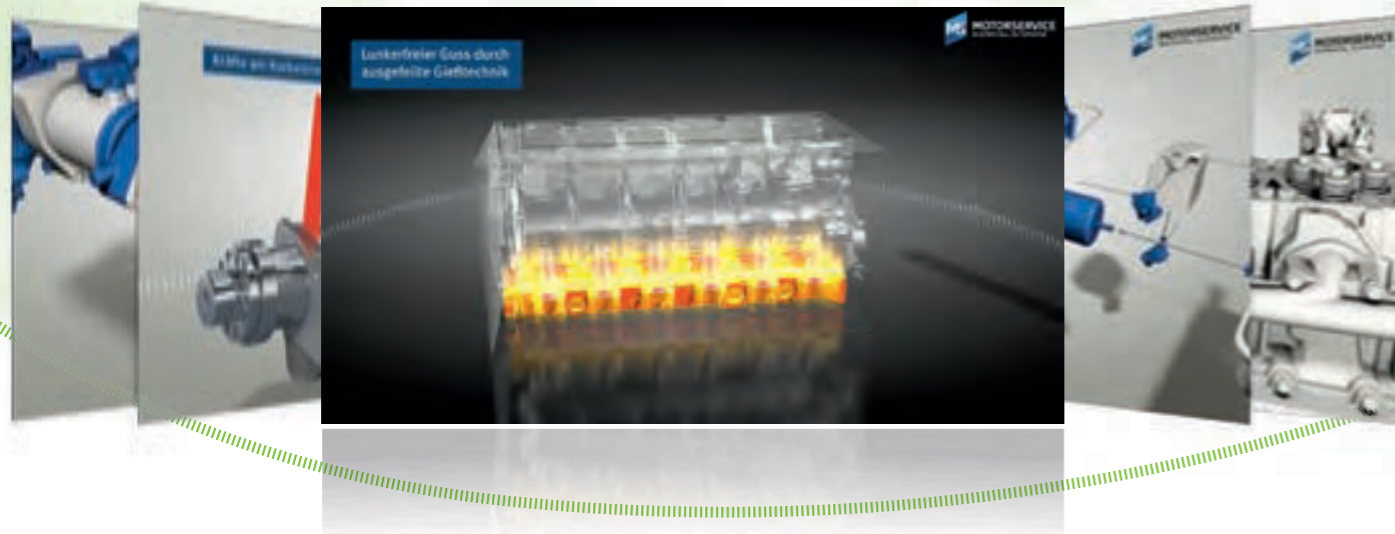
DESDE SU DESARROLLO EN LA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL Y HASTA LA ACTUALIDAD SIGUE SIENDO LA PIEZA CLAVE DE CUALQUIER AUTOMÓVIL: EL MOTOR. SIN EMBARGO, LO QUE DESCRIBE ESTE CONCEPTO TAN SENCILLO ES, EN REALIDAD, MUCHO MÁS COMPLEJO DE LO QUE QUISIÉRAMOS ADMITIR.

Por ese motivo, nuestro cliente, un distribuidor mundial de automóviles con competencias en el desarrollo, la producción y la comercialización de componentes y sistemas para la industria del automóvil decidió, de cara a una feria tecnológica, presentar sus distintos productos a través de una serie de **animaciones**. Una tarea sencilla para el equipo creativo de STAR, que pudo imponerse desde el desarrollo hasta la aplicación. Al mismo tiempo, había que desarrollar una **aplicación** que mostrara un motor en 3D. Para ello, nuestros expertos en medios solo disponían de un estrecho margen de tiempo. Esto significaba que había que desarrollar conceptos para las animaciones, procesar los datos CATIA de un motor e integrar los productos del cliente en estos lo más rápido posible, a fin de preparar un modelo en 3D para la aplicación. El objetivo

era poder reconocer a simple vista dónde se incorporan los productos del cliente en un motor y dónde se encuentran, en última instancia, en el conjunto del camión. En otras palabras: con nuestro cliente, no son solo los motores los que funcionan a toda marcha. A pesar de los numerosos implicados diferentes y del complejo conocimiento técnico necesario para el desarrollo de las animaciones, conseguimos desarrollar un producto final que obtuvo una gran aceptación no solo por parte de nuestro cliente, sino también de los asistentes a la feria.







## El *motor* del sector



Así es como podríamos denominar a nuestro cliente, un comerciante mayorista líder en su sector de productos y servicios para motores. No en vano, se ocupa del suministro continuado de componentes para motores para el mercado de piezas de repuesto de Alemania, Austria y Suiza, y ofrece servicios integrales de comercialización, atención al cliente y logística. Su mayor estímulo: la satisfacción del cliente.

De ella se ocupan la elevada calidad de los productos, reconocidos socios de marca, unos profundos conocimientos técnicos y una amplia gama de servicios. A fin de ofrecer a sus clientes un valor añadido adicional, nuestro cliente decidió emprender un nuevo camino junto a STAR COOPERATION: sus productos debían poder visualizarse como **objetos 3D** para su mejor comprensión, lo que permitiría exponer las funciones y ventajas de forma gráfica.

Para estar listo en septiembre para la feria internacional del sector del automóvil, Automechanika, que se celebra en Fráncfort, el equipo de expertos de STAR se puso manos a la obra con la visualización en marzo. Esta incluía, además del módulo refrigerador combinado y el montaje de los pistones, el cárter, el cigüeñal y el sensor de masa de aire.

Para ello se indicó la posición con la ayuda de un

DE ESTE MODO,  
CONSEGUIMOS  
PRESENTAR DE FORMA  
COMPREENSIBLE VENTAJAS  
QUE NORMALMENTE SON  
DIFÍCILES DE PERCIBIR.

bloque motor y un sistema de circuito para, a continuación, ocuparnos de las distintas funciones. De este modo, conseguimos presentar de forma comprensible ventajas que normalmente son difíciles de percibir, como el control de la retroalimentación de gases de escape en el sensor de masa de aire. De forma paralela a este proyecto tuvo lugar, además, un relanzamiento del diseño corporativo, lo que supuso un factor temporal adicional que, sin embargo, también nos propició una enorme ventaja: pudimos incorporar el logo adecuado en todos los datos, imágenes y vídeos de inmediato, ya que, como es bien sabido, hay que prever el imprevisto.

Además, esto permitió que todos los archivos visuales tuvieran una aplicación adicional y duradera: hasta el momento se han utilizado para catálogos, material formativo y anuncios impresos. De este modo pudimos conseguir lo que a menudo se logra solo con costosas medidas de marketing o atractivos obsequios promocionales: convertir el stand del cliente en un foco de atención en la feria Automechanika.

Un éxito rotundo del que estamos especialmente orgullosos. Hoy en día, nos seguimos alegrando al encontrarnos alguno de los anuncios diseñados por nosotros en revistas especializadas.

EN UN MERCADO REPLETO DE ALTERNATIVAS,  
*¿cómo puedo llegar  
a mis clientes?*

EMPRENDEMOS NUEVOS CAMINOS JUNTO A USTED.

ATENCIÓN SANITARIA  
Y CIENCIAS DE LA VIDA

MARKETING  
DIGITAL Y  
VENTAS

## EXPERTOS EN *digitalización*

YA NO ES POSIBLE EVITARLA. LA DIGITALIZACIÓN ESTÁ EN TODAS PARTES. EN LOS HOGARES, EN LOS ESPACIOS PÚBLICOS, EN EL ENTORNO LABORAL. EN LA ECONOMÍA, LA POLÍTICA Y EL OCIO. **STAR TAMBIÉN SE ENCUENTRA SUMERGIDA EN ESTA ÉPOCA DE TRANSICIÓN DIGITAL.**

Después de todo, al observarlos de cerca, en muchos de los proyectos conjuntos que realizamos con nuestros clientes, el tema de la digitalización, como mínimo sale a colación, cuando no es precisamente el centro de los mismos. El presente informe anual incluye numerosos ejemplos de esto, ya sea en el marco de proyectos de logística o de TI, de ingeniería o de marketing digital.

En el futuro, nos dedicaremos con mayor entrega a proyectos de digitalización y al diseño de nuevas soluciones para allanarles el camino hacia el futuro digital a nuestros clientes. En el marketing y las ventas. En la ingeniería virtual. El comercio electrónico y la logística. La atención sanitaria y las Ciencias de la vida. La movilidad conectada. Y en el desarrollo de innovadores modelos de negocio digitales. **Estamos expectantes por emprender este nuevo camino, ¿usted también?**

EN LA ERA DE LA DIGITALIZACIÓN,  
*¿cómo puedo preparar  
mi negocio para el futuro?*

EMPRENDEMOS NUEVOS CAMINOS JUNTO A USTED.

COMERCIO  
ELECTRÓNICO  
Y LOGÍSTICA

INGENIERÍA  
VIRTUAL

MOVILIDAD  
CONECTADA

MODELOS DE  
NEGOCIO  
DIGITALES

JUNTOS, ADQUIRIMOS NUEVAS

## experiencias

«ES REALMENTE SORPRENDENTE», EXCLAMA BORIS BRUNNER MIRANDO A SU ALREDEDOR, ASOMBRADO. SE ENCUENTRA EN LA OBRA GRUESA DE UNO DE SUS EDIFICIOS: CON LAS PRISAS NO PUDIERON ENCONTRAR NINGÚN OTRO LUGAR QUE OFRECIERA TANTO ESPACIO.

Está rodeado de dos trípodes sobre cada uno de los cuales reposa una pequeña cámara de infrarrojos. Estas están conectadas a un ordenador colocado sobre una caja, en un lado. Y Boris Brunner se encuentra en medio de todo esto: sobre la cabeza, unas enormes gafas de esquí que parecen sacadas del atrezzo de una película de Star Trek. Lleva puestos unos guantes igualmente futuristas que están dotados de la última tecnología.

Nick Stiefel, de STAR, sonríe satisfecho. Observa a menudo esta reacción entre los clientes que se ponen por primera vez unas gafas de realidad virtual. Se coloca ante el ordenador y modifica un par de ajustes. «Ahora puede desplazarse libremente por el espacio, señor Brunner. Pero no se salga de los límites de los trípodes, pues ahí es donde termina la proyección. Pero se dará cuenta.» «Suerte que estemos en la planta baja y no en el ático», responde Boris Brunner, riendo, y empieza a caminar lentamente, a tientas. «Entonces, este será el aspecto que tenga cuando esté terminado. ¿Y qué pasa con las paredes?» «Toque una vez en el aire con el índice derecho», le responde Nick Stiefel, «entonces verá la Opción A con unidades de oficina más pequeñas.»

Boris Brunner se gira y da un gran paso hacia delante. «Siempre he querido poder atravesar las paredes», afirma. «Ajá, aquí están los servicios. ¿Han diseñado también la cocina?» Nick Stiefel responde afirmativamente a la pregunta y representa el elemento. «Estupendo. ¿Puedo cambiar las paredes de sitio de alguna forma?» «No, aún no hemos llegado tan lejos», responde Nick Stiefel. «Eso sería en la representación holográfica; también he traído el equipo para ello.» Durante un rato, Boris Brunner se desplaza por la oficina

virtual, se asoma por las ventanas virtuales hacia los vecindarios virtuales e inspecciona puestos de trabajo virtuales. Finalmente, se quita las gafas y los guantes: «Cuesta un poco acostumbrarse a estar en un espacio que aún no existe y en el que uno no puede ver su propio cuerpo», declara Boris Brunner y se coloca sus propias gafas. «Sí, estoy de acuerdo. Pero uno acaba habituándose», replica Nick Stiefel y le quita el dispositivo.

«También he traído las HoloLens. Con ellas puede dejarse puestas sus propias gafas.» Ayuda a su cliente a ponérselas, ajusta el dispositivo y adapta la anchura con la ayuda de un botón situado en la nuca: «¿Está cómodo así?» «Sí, mucho. ¿Y ahora?» «Ahora voy a enseñarle un movimiento de la mano con el que puede desplazar objetos en el espacio. Por ejemplo, una pared.» Boris Brunner está entusiasmado. Nick Stiefel, satisfecho: «También tengo una sorpresa para usted. Ahora tendría que poder ver dónde se encuentran las canalizaciones en las paredes.» Boris Brunner se fija en una pared e inspecciona con la vista un plano de construcción. «Están exactamente donde deben estar.» «Eso es», responde Nick Stiefel, «y podemos hacerlo con cualquier red. Eléctrica, de agua, calefacción, telecomunicaciones... lo que usted quiera. Así, mucho antes de que el edificio esté terminado, podrá encontrar la conducción correcta en el lugar adecuado, por ejemplo, para labores de mantenimiento.» Boris Brunner está impresionado:

**«ES REALMENTE IMPACTANTE TODO LO QUE ES CAPAZ DE HACER LA TECNOLOGÍA EN LA ACTUALIDAD.»**



## TECNOLOGÍA DE PIEZAS DE REPUESTO: UN PASO MÁS ALLÁ

¿CONQUISTAR EL MERCADO EUROPEO? PARA NUESTRO CLIENTE, UN FABRICANTE ALEMÁN DE AUTOMÓVILES DE ALTA GAMA LÍDER EN SU SECTOR, HACE MUCHO QUE ESTO DEJÓ DE SUPONER UN RETO.

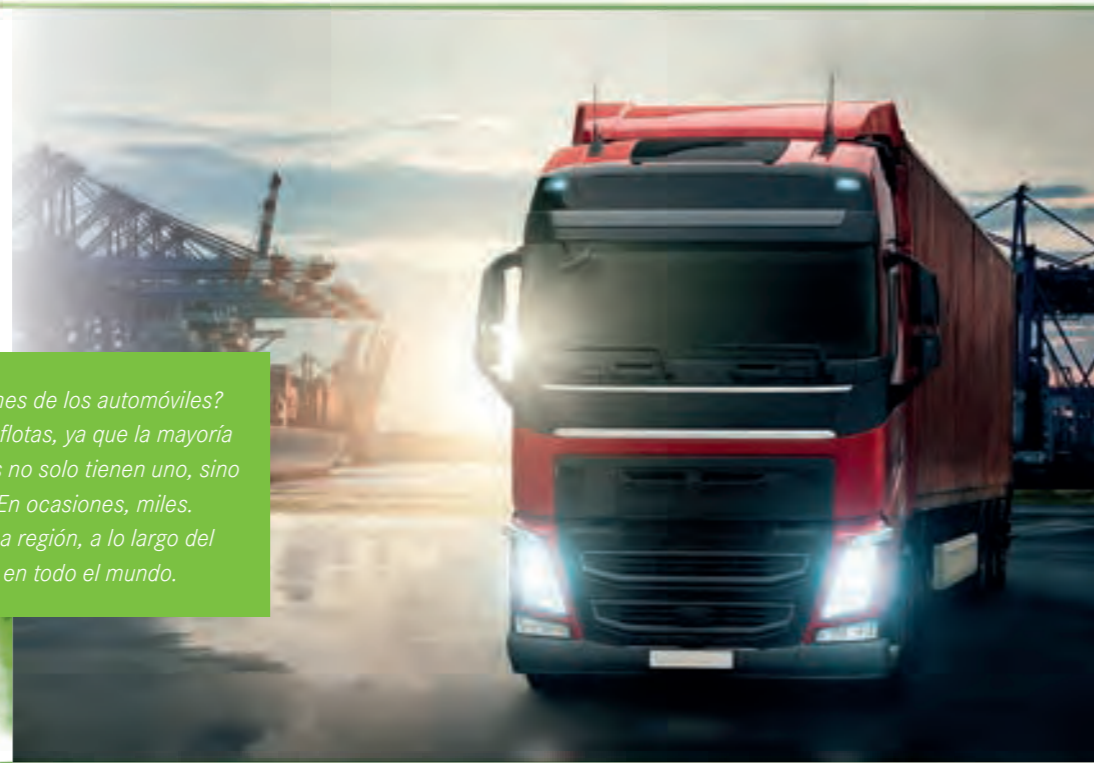
Chile, Perú, Colombia, Paraguay, Uruguay o el Caribe? Nuestro cliente también se enfrentaba al desafío de examinar con detenimiento sus mercados de América Latina. Junto con dos especialistas en post-venta de STAR, era preciso aclarar si el **aprovisionamiento y el suministro de piezas de repuesto** estaba funcionando y si todos los mercados contaban con un respaldo informático integral para el proceso de pedido, así como con análisis de las existencias.

La solución pasaba por la creación de un software personalizado. El éxito no se hizo esperar: gracias a la integración del sistema de post-venta pudo incrementarse la manipulación de mercancías y se mejoraron las ventas y el transporte de mercancías. Además, conseguimos procurarle a nuestro cliente un ahorro de costes de transporte superior al 20 %, así como un claro incremento de la satisfacción del cliente final. Y lo que no es menos importante: STAR se estableció como experto competente en post-venta en nueve mercados latinoamericanos similares. **¡Estamos preparados y expectantes por acceder a nuevos mercados!**

Pero si giramos el globo terráqueo un poco más en dirección sudoeste, incluso grupos empresariales consolidados a menudo encuentran dificultades para analizar el mercado local correctamente. No en vano, ¿quién conoce su inventario de piezas de repuesto en Panamá, Costa Rica, Guatemala,

## ¿TALLA ÚNICA PARA TODO? NO SIEMPRE.

¿Qué distingue a los camiones de los automóviles? A menudo se presentan en flotas, ya que la mayoría de los clientes de camiones no solo tienen uno, sino varios. A menudo, cientos. En ocasiones, miles. Concentrados en una misma región, a lo largo del territorio nacional o incluso en todo el mundo.



Muchos fabricantes de equipamiento original (OEM) de camiones como nuestro cliente, tras la compra, prestan un servicio de atención al cliente a las grandes flotas nacionales e internacionales de forma sistemática y a través de gestores de cuentas clave asignados. Sin embargo, hasta la fecha, desde la perspectiva minorista, no se atendía correctamente a los clientes de talleres de camiones con una flota inferior a 100 vehículos. Para nuestro cliente, esto era un motivo más que suficiente para, con la proactiva ayuda de los especialistas de STAR, introducir un nuevo perfil profesional en la gestión de cuentas clave: en el futuro, la figura única en el mundo del **gestor de cuentas clave para minoristas de camiones** se ocupará de ampliar y mejorar de forma activa y sistemática la asistencia

al cliente para flotas pequeñas y medianas, por ejemplo, con servicios para talleres y el suministro de piezas de recambio. El concepto maestro desarrollado por STAR es la base para nuestros asesores en 26 países que prestan asistencia *in situ* al personal de atención e impulsan la implantación de este nuevo perfil en el sector minorista.

Para nuestro cliente, esto no solo implica un incremento de la facturación relacionada con el área de post-venta para camiones. La excelente respuesta de las flotas más pequeñas a este servicio de asistencia adaptado especialmente a su segmento de cliente demuestra que, cuando se invierte en un servicio de atención al cliente personalizado, todas las partes salen ganando.



## DEL CONCEPTO, AL MÉTODO

A la hora de examinar componentes del automóvil dañados hay que prestar especial atención a la presencia de grietas en soldaduras y piezas moldeadas. Como cualquier gran fabricante de automóviles, nuestro cliente también dispone de una **lista de concepto de reparación**, que indica el modo de proceder con los distintos componentes.

Con el paso de los años, estas listas se han ido recopilando con cuidado y, gracias a su carácter estandarizador, simplifican los procesos. Ya se trate de pintura, piezas de fundición a presión, largueros o elementos de anclaje, cada avería cuenta con su procedimiento óptimo. Para que el proceso de tramitación fuese aún más eficiente, la lista de concepto de reparación elaborada en Excel debía convertirse en una **moderna tabla digital de procesos de trabajo**. O, expresado en lenguaje técnico: había que incorporar la lista Delta de concepto de reparación en el sistema de gestión de datos de productos del cliente. A fin de permitir una relación directa de los conceptos de reparación con los datos 3D, un equipo de expertos compuesto por seis miembros de STAR evaluó distintas posibilidades de estructura digital. Particularmente fascinante fue el codesarrollo del concepto de «tabla digital de procesos de trabajo», cuyo objetivo era la incorporación de una gran cantidad de datos. Valiéndose de los últimos métodos de procesamiento de datos 3D en el campo de la gestión de datos de producto, nuestro equipo de STAR se adentró en terreno hasta entonces inexplorado. Y la expedición valió la pena: conseguimos crear una base de datos universal, desde el concepto hasta el método, relativa al proceso de desarrollo completo de un automóvil.

## Servicio integral

### SIMPLIFICACIÓN DE LA RESERVA DE CITAS ONLINE

NO ES TAN FÁCIL. CUANTO MÁS COMPLEJO SEA EL PROCESO, CON MAYOR FRECUENCIA DEBERÁN RECURRIR LAS EMPRESAS A DISTINTOS PROVEEDORES DE SERVICIOS.

Sin embargo, a fin de evitar complejos procesos de coordinación resultado de una comunicación sobre cinco ejes, un fabricante de automóviles con presencia internacional buscaba una empresa que se caracterizase por contar con ámbitos de expertos interdisciplinares: aquí fue donde entró en juego STAR. El objetivo de este proyecto de un año era, en el marco de una estrategia de digitalización más amplia, poner a disposición del cliente final los servicios existentes de forma digital y adaptada a las necesidades correspondientes. Dicho de otro modo: ofrecer una solución eficiente e innovadora al cliente final para la **reserva online vinculante de citas**. Sin embargo, cuanto más sencillo parezca el producto acabado para el cliente final, más complejo será el trabajo previo. Solo hasta la preparación del lanzamiento operativo, fue precisa una inmensa habilidad de coordinación: empezando por la gestión de demandas. Pasando por la planificación de la comercialización con la dirección del proyecto, las distintas áreas de especialidad y los socios de aplicación técnica informática. Hasta el registro de los sistemas e interfaces de los respectivos mercados. Solo entonces puede concebirse una encuesta online para evaluar la satisfacción del cliente final. Y, una vez aquí, los desafíos empiezan de nuevo desde cero; y así sucesivamente, durante mucho tiempo: Identificación, análisis y resolución de errores. Finalmente, lo conseguimos: un producto de manejo intuitivo, respecto al cual el cliente final nunca sospecharía la cantidad de trabajo que tiene detrás. Y es que es precisamente así como debe ser.



## STAR CONQUISTA EL SUBCONTINENTE INDIO

*Fiabilidad, disciplina y diligencia: la mentalidad alemana tiene un gran reconocimiento en todo el mundo. Por este motivo es cada vez más frecuente que se cuente con asesores, ingenieros o desarrolladores alemanes en el extranjero para ofrecer formación in situ a los empleados.*

Precisamente por este motivo, los expertos de STAR COOPERATION pasaron medio año al sur del Himalaya. La razón fue una solicitud del departamento de investigación y desarrollo de un importante fabricante de automóviles que quería capacitar a sus trabajadores de India para dirigir de forma independiente la **instalación de piezas de repuesto** para las series de montaje de la empresa, una vez finalizada la formación. El primer paso necesario para ello fue preparar documentación que permitiera impartir la formación en inglés. A continuación, el equipo de STAR ofreció

apoyo a los trabajadores indios las veinticuatro horas del día desde Alemania, también después de la fase presencial y de formación. La comunicación fue un factor en particular interesante para nuestros expertos, a pesar del reto que planteaba el idioma, así como el estado de conocimientos previos del departamento de I+D indio en relación con los sistemas del cliente. Un proyecto absolutamente fuera de lo normal del que también podemos decir que hemos aprendido muchísimo y del que nos llevamos una gran experiencia.



## SERVICIO DE POST-VENTA PARA LA VISIÓN ADECUADA

A LO LARGO DE LAS ÚLTIMAS DÉCADAS, LOS DESARROLLOS DE LA ALTA TECNOLOGÍA HAN HECHO AVANZAR ENORMEMENTE LA SOCIEDAD Y, A SU VEZ, LA MEDICINA. Y CUANDO SE INVIERTEN CIFRAS DE SEIS DÍGITOS EN INSTRUMENTAL DE ALTA PRECISIÓN LA ATENCIÓN AL CLIENTE ADQUIERE UN PAPEL FUNDAMENTAL, SOBRE TODO SI SE TRATA DE LA SALUD.

Nuestro cliente, un fabricante del sector de la tecnología médica que, entre otras cosas, desarrolla láseres y otros dispositivos para oftalmología, es muy consciente de esta responsabilidad. Por este motivo ha puesto en marcha un programa de asociación en el área de post-venta que ofrece a los oftalmólogos y las clínicas un paquete de asistencia completa, desde el soporte técnico, pasando por cursos y sesiones de formación continua, hasta la participación en estudios clínicos. También interviene en las ferias especializadas más importantes del sector oftalmológico e invita con regularidad a sus principales clientes finales a eventos para presentarles sus últimos desarrollos del área de I+D. Por ejemplo, el celebrado este año en el auditorio de Copenhague, en el que participaron nuestros expertos en tecnología médica de sense&image. Y es que este cliente quería preparar un nuevo **vídeo de presentación** para la ocasión, que expusiese a los invitados, en una duración aproximada de un minuto y de forma atractiva, el valor añadido de su programa de asociación. Nos encargamos no solo de las ideas, el concepto, el guion gráfico y el texto, sino también de las animaciones, el *motion graphics* y la edición. El vídeo resultante tuvo una excelente aceptación en su estreno y nuestro cliente también se sintió reconocido en su búsqueda de un servicio de atención excelente. Los próximos proyectos ya se encuentran en fase de producción.



## Una gran ambición

### REQUIERE UN ENORME ESFUERZO

*Que el camino hacia el crecimiento en un mercado tan reñido como el sector del automóvil pasa por la post-venta dejó de ser un secreto hace tiempo. Solo quien ofrezca un servicio de asistencia de calidad podrá convencer y conservar a sus clientes.*

Nuestro cliente del segmento *premium* se había marcado una serie de ambiciosos objetivos para sus cifras de ventas hasta el año 2020 en Alemania. El primer paso, que consistía en elaborar una cartera de automóviles nueva y de calidad, ha tenido una aceptación muy positiva en el mercado hasta ahora. A continuación, la organización comercial afiliada también tiene que atravesar la transformación necesaria para ofrecer un elevado rendimiento en la post-venta. El desafío al que se enfrenta: ¿Cómo podemos contribuir a la satisfacción y lealtad del cliente a través de nuestras ofertas y, con ello, incrementar las posibilidades de que el cliente vuelva? Para responder a esta pregunta se contó con los asesores de ventas minoristas de STAR, que

no solo conocen el área de post-venta a la perfección, sino que también están especializados en identificar las necesidades del cliente y los componentes de las organizaciones minoristas que impulsan el rendimiento. El proyecto comenzó en verano de 2016, investigando la relación entre la satisfacción del cliente y los distintos servicios de atención al cliente. Sobre esta base, los cuatro asesores de STAR implicados desarrollaron un concepto de consultoría que les permitió, desde ese momento y a lo largo de los meses siguientes, **asesorar y guiar** a los establecimientos, talleres y personal de asistencia de toda Alemania, acerca de las medidas organizativas y de calidad con las que podrían llevar a la práctica el potencial del área de post-venta.

## CUANDO HAY QUE LLEVAR UNA moderna bicicleta AL TALLER



... EN DETERMINADAS CIRCUNSTANCIAS TAMBIÉN SE NECESITAN **PIEZAS DE REPUESTO**. MANILLARES, SILLINES Y PIÑONES. PERO TAMBIÉN PILOTOS, BATERÍAS Y ELEMENTOS PROPULSORES. SIN EMBARGO: ¿DÓNDE CONSEGUIRLOS, EN ESPECIAL EN EL CASO DE MODELOS DESFASADOS?

A nuestro cliente, un fabricante de bicicletas eléctricas, cada vez le resultaba más difícil dar una respuesta satisfactoria a esta pregunta. El suministro del mercado con piezas de repuesto de pedido regular, además de la tramitación de casos de garantía y cortesía, era un inmenso desafío. Los especialistas en logística de STAR, que trabajan para la sociedad matriz del cliente con éxito desde hace años, ofreciendo a la organización de distribuidores distintos productos a través de un canal probado de venta online, encontraron una solución alternativa. Sin pensarlo dos veces, integramos la categoría de artículo «Piezas de repuesto para bicicletas eléctricas» en la plataforma existente, creamos las funcionalidades necesarias para este tipo de

producto especial y formamos al personal en los nuevos procesos. Y, puesto que STAR a menudo disfruta cruzando las fronteras internas de los sectores, nuestros expertos de ingeniería se sumaron al carro y se ocuparon de los procesos relativos a la obtención de las piezas de repuesto. Desde entonces, asumimos por nuestro cliente todas las tareas relacionadas con la tramitación de pedidos, almacén y logística, así como con la atención al cliente. Y la respuesta del mercado confirma que la flexible aplicación del proyecto a principios de 2016 ha valido la pena: los clientes están muy satisfechos con el servicio de asistencia actual y el rápido suministro de piezas de repuesto que se necesitan con carácter urgente.



STAR ITOS

STAR ITOS

## Industria 4.0

LA TRAMITACIÓN DE SINIESTROS CASI SIEMPRE PROVOCA UN ENORME ESFUERZO ADMINISTRATIVO Y ESTÁ VINCULADA A RECURSOS DE PERSONAL. A ESTO HAY QUE SUMARLE LOS PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN Y DE SUMINISTRO DE INFORMACIÓN. UN FABRICANTE DE AUTOMÓVILES DE ALTA GAMA SE TOPABA SIEMPRE CON LOS MISMOS PROBLEMAS QUE, SOBRE TODO, TENÍAN UNA COSA EN COMÚN: UNA ENORME INVERSIÓN DE TIEMPO Y DINERO.

La respuesta a este reto la encontramos con la ayuda de la digitalización y la Industria 4.0. Esto permitía contrarrestar problemas como redundancias, la inversión de tiempo adicional y la ralentización del flujo de comunicación.

Un sistema de estas características para la tramitación eficiente de siniestros debía cumplir una serie de requisitos. Algunos de ellos son de naturaleza meramente funcional, para que el proceso comercial pueda desarrollarse de forma reglamentaria, y otros, no funcionales. Los requisitos no funcionales incluyen, por ejemplo, el manejo y la disponibilidad del sistema, y ofrecen información sobre qué tipo de software es más apropiado para el caso de aplicación en cuestión. Para valorar adecuadamente estos requisitos, adaptamos nuestra propia solución de software, ya disponible, a las necesidades de nuestro cliente y, al mismo tiempo, desarrollamos una **aplicación para registrar siniestros de automóviles**. Además, establecimos

una plataforma web para daños de transporte ya registrados. A continuación, se llevó a cabo un lanzamiento mundial y la puesta en marcha del software, con 50 000 usuarios integrados.

La combinación de Industria 4.0 con un **concepto de calidad y logística** sostenible permitió conseguir una reducción clara del gasto administrativo, un incremento de la cuota de indemnizaciones y una mayor transparencia en la cadena de suministro. Por otra parte, ahora es posible medir la calidad de los proveedores de servicios. Una solución de este tipo implica un ahorro diario de tiempo y dinero. Con una utilidad significativamente mayor y tiempos de proceso más breves, los costes mensuales necesarios para el funcionamiento del portal equivalen a una fracción del gasto por correspondencia escrita. Y esta solución de STAR es tan flexible y personalizable que ya estamos investigando su uso en otros casos de aplicación. ¡Estamos impacientes por descubrir qué deparará el futuro!

POST-COMPRA ES PRE-COMPRA:  
*¿Cómo puedo asegurar la lealtad del cliente?*



EMPRENDEMOS NUEVOS CAMINOS JUNTO A USTED.



ENTREVISTA:

*Simone May*

GESTIÓN EMPRESARIAL  
DE POST-VENTA, GRUPO BMW

## BUSCÁBAMOS UN socio a nuestro nivel

Simone May ya se ha hecho cargo de esta tarea para su empresa. Procede del sector de compras y ha dirigido importantes proyectos de TI. Actualmente, es directora de proyecto en el área de «Comercio de concesiones» y se cruzó con STAR COOPERATION hace cuatro años, ya en este cargo. «Con este proyecto pretendíamos, entre otras cosas, ayudar a los distribuidores de BMW a establecer una gestión de piezas profesional para, así, mejorar el servicio de asistencia del concesionario», cuenta sobre los inicios del concurso. «Nos llevó casi un año dar con el socio adecuado.»

La sensación de colaboración es muy importante, no solo entre BMW y STAR, sino también en la relación con los auténticos clientes del proyecto, los distribuidores de BMW en Alemania y otros cuatro mercados. En el modelo de concesionario

de BMW, STAR COOPERATION interviene por orden del fabricante de automóviles como contratista general y asiste a los concesionarios *in situ* mediante distintos servicios. No en vano, los distribuidores de BMW son empresas independientes que por regla general, por ejemplo, organizan ellos solos el complejo suministro de piezas de repuesto originales y sus existencias de almacén. Y puesto que no todos los concesionarios disponen de los recursos o los expertos necesarios, para ello pueden recurrir a la ayuda de los gestores de material de STAR. Se trata de expertos en logística y gestión de piezas de repuesto que conocen por propia experiencia las cifras e informes que necesitan los concesionarios para obtener la máxima eficiencia posible en este sector.



SIMONE MAY EXPLICA CÓMO FUNCIONA EL MODELO DE SERVICIO.

«Considero que la tarea más importante de este proyecto es mantener una estrecha relación con los directores de distribución de piezas del concesionario. Esto es algo que no podemos hacer desde la central», reconoce Simone May abiertamente. Aún más importante es para ella haber encontrado en STAR un socio de su nivel que ha conseguido entablar esta estrecha relación. «Queríamos un socio de confianza que fuese flexible, que atendiese a los deseos del cliente y al que pudiésemos controlar bien.» Al principio le resultó difícil soltarse: «Se trata de un área muy importante para nosotros, de modo que, en primer lugar hay que organizarse como equipo y construir confianza mutua. No hay que subestimar eso.» Cuatro años después se ha creado un auténtico equipo que funciona a la perfección, también a pesar de la distancia entre Múnich y Böblingen, y que ha evolucionado. «Para mí, lo más bonito es el modo en el que los miembros de STAR transmiten la diversión que les proporciona su trabajo, la motivación que tienen. Aunque no trabajan directamente para BMW, se nota lo mucho que se identifican con la marca y nuestro proyecto», comenta complacida Simone May.

MIENTRAS TANTO, UN EQUIPO DE 20 GESTORES DE MATERIAL DE STAR PRESTA ASISTENCIA A MÁS DE 250 CONCESIONARIOS SOLO EN ALEMANIA, Y TODO DESDE LA SEDE DE BÖBLINGEN. «También estamos un poco orgullosos de esto», reconoce la directora de proyecto, «no solo nos permite promocionar el emplazamiento de Alemania, sino que tenemos la seguridad de que la calidad del servicio es la adecuada.» Esto lo confirman también los propios responsables de los concesionarios, que sobre todo están contentos de recibir asistencia en un campo tan complejo como este que, de otro modo, les supondría importantes recursos que ahora pueden emplear en otras cosas.

DESPUÉS DE CUATRO AÑOS DE COLABORACIÓN, ¿CÓMO VALORA LA POSIBILIDAD DE DELEGAR UN ÁREA TAN IMPORTANTE COMO ESTA EN UNA EMPRESA COMO STAR? «Para mí, depende en gran medida del tamaño del proyecto. Hay que tener claro que precisamente un plan de acción de este tipo con un contratista general implica, inicialmente, un esfuerzo importante de control y adaptación hasta que todo se normaliza. Ambas partes deben ser conscientes desde el principio de que en el transcurso de la colaboración surgirán muchas discrepancias y desafíos. Para ello es preciso tener paciencia y saber reaccionar con flexibilidad. Algunas cosas se conseguirán después de lo previsto. Y por el contrario, otras deberán ponerse en marcha de la noche a la mañana. A este respecto, STAR ha demostrado que es un socio de plena confianza y muy potente.» En relación con el futuro, Simone May tiene otros mercados en el punto de mira, que el equipo, junto con el modelo de concesionarios de BMW, quiere conquistar a lo largo del próximo año. Además de Francia y Suiza, será sobre todo China la que plantee un nuevo desafío, tanto lingüístico como cultural. Sin embargo, tampoco pierde de vista las tendencias en el área de post-venta:



«PARA MÍ, LA DIGITALIZACIÓN ES UNO DE LOS PRINCIPALES TEMAS QUE SE IMPONDRÁ EN LOS PRÓXIMOS AÑOS, TAMBIÉN EN NUESTRO SECTOR.» No en vano, esta no solo se esconde en el propio automóvil, sino, sobre todo, en todos los servicios en torno al pago. «Desde la perspectiva del servicio de asistencia, ya nos encontramos en una fase de transición. Sigue habiendo muchos clientes que prefieren acudir al taller y no quieren perderse esta experiencia. Sin embargo, al mismo tiempo hay cada vez más clientes para los que la marca ya no es una prioridad. Para ellos, se trata de mera movilidad y del servicio que la hace posible.» Conseguir el equilibrio entre estas dos concepciones de la post-venta es uno de los mayores retos a los que nos enfrentamos en la actualidad. Y, de cara al futuro, debemos desarrollar nuevas ofertas de servicios adaptadas al mundo digital. «Va a ser realmente fascinante.»

JUNTOS, CREAMOS NUEVAS

## Conexiones

UN ZUMBIDO PERTURBA LA CALMA EN EL DESPACHO DE CHRISTIAN SCHNEIDER. «EL SEÑOR BAUMANN ACABA DE LLEGAR», ANUNCIA LA VOZ DE SU ASISTENTE.

«De acuerdo, hágalo pasar», replica a través del interfono y coge su chaqueta del respaldo de la silla. Mientras se la pone, Carsten Baumann lo mira con expresión radiante desde la puerta. «Bueno, ¿qué? ¿Listo para el gran día?», le pregunta al alcalde. «Nunca me he acostumbrado a este tipo de ceremonias», responde Christian Schneider, «pero esta vez se trata de algo realmente bueno.»

Juntos, atraviesan el recibidor y se dirigen hacia fuera, donde se congrega un grupo de personas, esperándolos. Miembros del ayuntamiento, el representante local de la prensa, el director de la empresa de transporte municipal, algunos empleados y muchos ciudadanos interesados. Franz Wolfram, asesor de movilidad de STAR, tampoco ha querido perderse la ocasión de estar presente en la entrega de la primera camioneta eléctrica para la flota de vehículos municipal. «Antes de dar paso enseguida a la ronda de preguntas y las fotografías, me gustaría decir unas breves palabras», comienza Christian Schneider como apertura del acto: «Hoy damos el primer paso hacia un futuro más móvil, más ecológico y más económico para nuestra ciudad. Gracias a su estudio, STAR COOPERATION ha demostrado que la transformación de nuestra flota de vehículos municipal no solo es la decisión correcta desde una perspectiva ecológica, sino también financiera.»

Christian Schneider vuelve a explicar los puntos clave del proyecto: Cómo se dirigió a STAR COOPERATION con su petición. Cómo empezaron discutiendo sobre movilidad en general para acabar abordando el tema de la movilidad eléctrica. Cómo tuvo que tantear el terreno con precaución, para ver si contaba con el apoyo de los ciudadanos en su proyecto. Cómo los socios y expertos

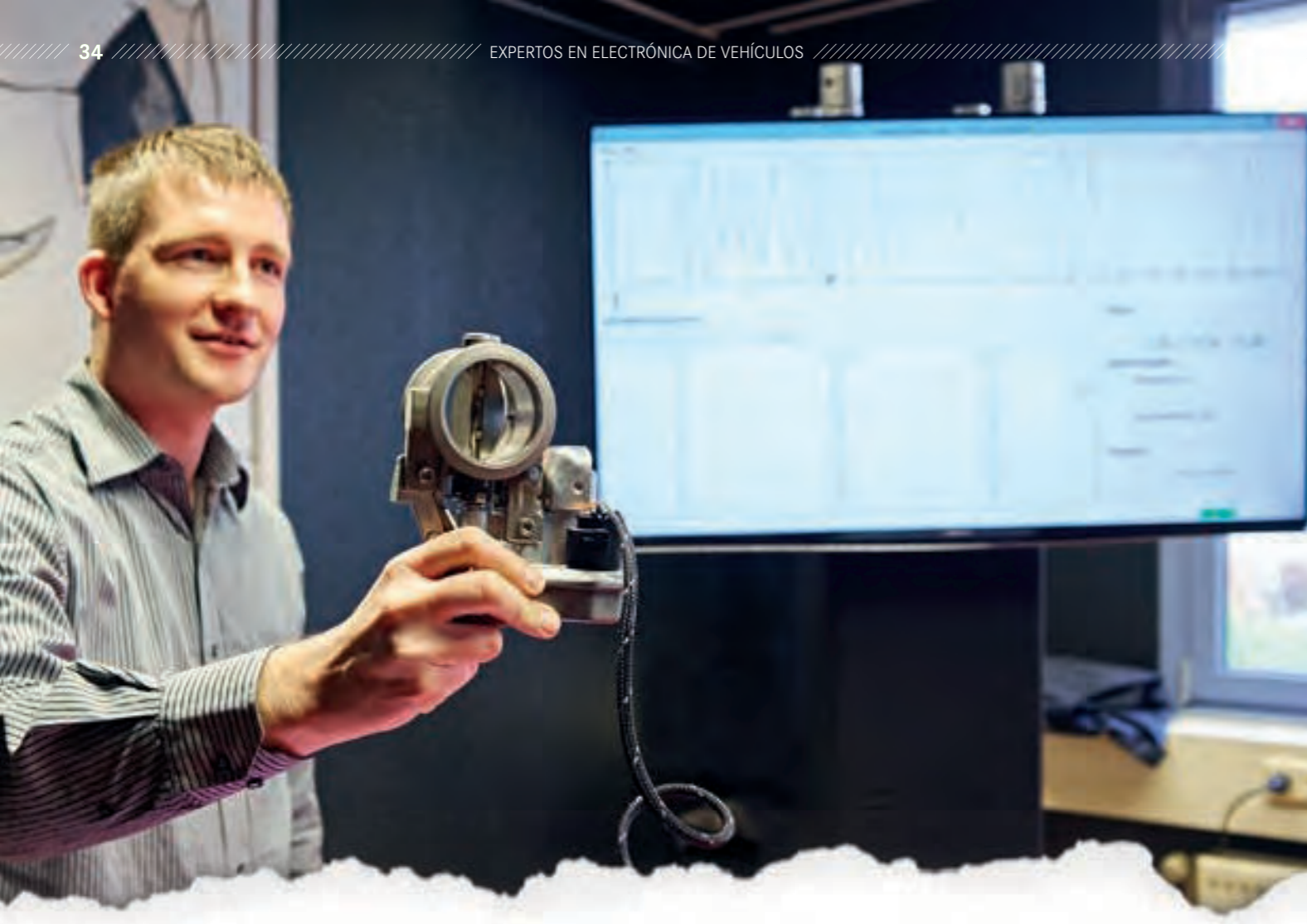
de STAR comprendieron rápidamente la situación actual y presentaron distintas alternativas de concepto para una vanguardista estrategia de movilidad municipal. Cómo todos los miembros del ayuntamiento discutieron si debían seguir apostando por la idea. Lo que le vino a la mente la primera vez que se sentó en el vehículo eléctrico que STAR puso a disposición de la ciudad para una prueba práctica en condiciones reales. Lo poco que entendía de todo esto cuando los expertos en electrónica de STAR le introdujeron en el técnico mundo de los pedestales de carga y la tecnología de baterías. Y cómo, finalmente, el ayuntamiento se convenció de que la inversión consecuente en la innovadora tecnología de la movilidad eléctrica suponía una verdadera oportunidad, tanto para proteger el entorno natural de la ciudad, como para aliviar las arcas municipales a medio y largo plazo, y para mejorar el prestigio de la ciudad más allá de la región.

«Una última cosa: hoy estamos demostrando que una pequeña comunidad como la nuestra puede ser un referente. Que, con este pequeño paso, estamos avanzando y que podemos hacer algo por el futuro de nuestro planeta y de nuestra sociedad. No tengo palabras para expresar lo orgulloso que me siento. Y espero que ustedes sientan lo mismo.» El público rompe en aplausos y Carsten Baumann se acerca a Christian Schneider para hacerle entrega de una gran llave de cartón plateada con un lazo rojo. Las cámaras de los fotógrafos de prensa disparan mientras Christian Schneider coge la llave y se la entrega, a su vez, al director de la empresa de transporte:

«¡BUEN VIAJE!»







## POSICIÓN PIONERA GARANTIZADA

EL DESARROLLO CONSTANTE DE NUEVOS CONCEPTOS TECNOLÓGICOS PARA LA INDUSTRIA DEL AUTOMÓVIL ES EL NEGOCIO PRINCIPAL DE UN FABRICANTE DE ALTA GAMA DE SISTEMAS DE VÁLVULAS. PARA CONSERVAR SU POSICIÓN LÍDER EN EL MERCADO, LA INNOVACIÓN FORMA PARTE DE LA ACTIVIDAD DIARIA DE NUESTRO CLIENTE.



Nuestro FlexGen-M PWM es un generador de PWM de rendimiento multifuncional.

En esta ocasión nos centramos en la **modulación por ancho de pulsos** o PWM, que se utiliza en la transmisión de información y, cada vez más, para controlar la conversión de energía dentro de un sistema técnico. La ventaja de una señal de PWM consiste en que solo puede recibir dos discretas señales, pero su ciclo de trabajo puede modificarse de forma continua.

Para el desarrollo y la construcción de un generador de PWM con función de señal oscilatoria fue preciso regular válvulas de automóvil en el campo de pruebas mediante señales de rendimiento moduladas en la duración de los impulsos y reducir la fricción estática mediante pequeños micro-movimientos. Un equipo de expertos de STAR se ocupó de la elaboración del concepto, del desarrollo del hardware y el software y de la puesta en marcha, la fase de ensayo y la aprobación de prototipos. A partir de esto surgió una función que permite someter a ensayo válvulas de automóvil especiales y modificar sus valores. Además, este proyecto nos ha permitido desarrollar nuestro FlexGen-M, lo que abre nuevos caminos para nosotros y nuestros clientes. Con ello, la posición de liderazgo sigue estando garantizada... ¡y pronto quizás incluso en nuevas áreas!



POR AMOR  
AL MEDIO

ambiente

CONTAMINACIÓN SOBRE LOS TEJADOS DE PEKÍN, ALARMA DE PARTÍCULAS FINAS EN STUTTGART Y EL CAMBIO CLIMÁTICO A NIVEL MUNDIAL: NO IMPORTA EN QUÉ LUGAR DE LA TIERRA NOS ENCONTREMOS, EL TEMA DEL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL ESTÁ EN BOCA DE TODOS Y SUS CONSECUENCIAS SON DE SOBRA CONOCIDAS.



LA  
TENSIÓN  
AUMENTA

*Deben su nombre al inventor de la batería, Alessandro Volta y al físico francés, André-Marie Ampère: conocemos las unidades del voltio y el amperio, como muy tarde, desde las clases de física del instituto.*

Y, sin embargo, cuando nos montamos en nuestro coche, apenas pensamos en la importante función que han desempeñado en la construcción del automóvil. Esto no les ocurre a los expertos de STAR, puesto que ayudaron a un reconocido fabricante de automóviles deportivos alemán durante un año en la elaboración del concepto, el desarrollo del hardware, la construcción, la puesta en marcha, la fase de ensayo y la homologación de un proyecto harto interesante: **realizar mediciones en automóviles experimentales y en bancos de pruebas** con una red de a bordo de alto voltaje de hasta 1000 voltios y hasta varios cientos de amperios. El objetivo del proyecto era integrar módulos de medición de alto voltaje a través de ajustes eléctricos y mecánicos especiales directamente en el automóvil experimental para poder medir tensiones de futuros niveles de voltaje de hasta 1000 voltios. A pesar de las necesidades del cliente, que superaron las expectativas iniciales, y de la complejidad para adquirir conectores especiales, lo conseguimos de forma brillante: desde entonces, todos los modelos se adaptan especialmente a la aplicación, de forma mecánica y eléctrica, y se han podido obtener resultados de medición estables y exactos. Nuestro cliente también se mostró satisfecho y ya nos ha comunicado su necesidad de otros dispositivos. ¡Un proyecto muy «tenso»!



SISTEMAS  
ELÉCTRICOS /  
ELECTRÓNICOS

CON TODOS LOS  
*sentidos*

*Un centro de gravedad más bajo, un diseño aerodinámico y valores de aceleración superiores a la media: estas son las características habituales de un automóvil deportivo. Y, sin embargo, al pensar en un deportivo a todo el mundo le viene a la mente una cosa: su inconfundible sonido.*



No es sorprendente, por tanto, que los asistentes a la feria **EMBEDDED WORLD** de Núremberg se sintiesen atraídos a nuestro stand como por arte de magia: nuestra instalación de simulación del sonido de un auténtico automóvil deportivo fue el mayor atractivo para los amantes de los automóviles. Mantuvimos interesantes conversaciones con numerosos clientes, socios y proveedores de servicios acerca de los productos y servicios de STAR en el área de electricidad y electrónica. Además, pudieron conocer en directo por primera vez al miembro más joven de la familia de productos de STAR, el **FlexConfig Analyzer**. En total, casi 1000 expositores de 38 países y más de 30 000 visitantes se dieron cita en la feria mundial más importante de sistemas integrados. Además de las interesantes conversaciones con los visitantes especialistas, con motivo del Student's Day, el personal del stand dedicó también mucho tiempo a estudiantes y otros interesados que querían conocer la faceta de empleador de STAR y que bombardearon a los miembros de STAR con preguntas. La feria fue un éxito rotundo y otro importante hito de nuestra nueva estrategia para ferias.

## DE VISITA A LOS EXPERTOS

COMO CADA AÑO, EN 2016 STAR COOPERATION TAMBIÉN CELEBRÓ SU TRADICIONAL FERIA CORPORATIVA, QUE OFRECE A LOS VISITANTES ESPECIALISTAS EN TECNOLOGÍA LA OCASIÓN DE DESCUBRIR DE PRIMERA MANO EL CONOCIMIENTO TÉCNICO DE NUESTROS EXPERTOS EN ELECTRÓNICA DEL AUTOMÓVIL.

Y con descubrir, nos referimos a descubrir en sentido literal, puesto que nuestros visitantes tuvieron la oportunidad de probar nuestros servicios en el marco de cuatro talleres gratuitos dirigidos por nuestros experimentados especialistas. Los talleres «*Tecnología de medición en el sector del alto voltaje en el automóvil*» y «*Realización de pasarelas con FlexConfig RBS*» tuvieron especial éxito.

Pero también nuestros productos despertaron un enorme interés entre los asistentes, que no solo recibieron **consejos de nuestros expertos en electrónica de primera mano**, sino que también pudieron plantear numerosas preguntas prácticas. Y también nosotros aprendemos siempre de las precisas preguntas de los visitantes.



## Conocimientos técnicos PARA LA SEGURIDAD VIAL

UNAS AMPLIAS FASES DE ENSAYO CON AUTOMÓVILES DE PRUEBA SON LA PIEDRA ANGULAR DEL DESARROLLO DE NUEVOS VEHÍCULOS. SIN ELLAS, LA SEGURIDAD EN NUESTRAS CARRETERAS, SENCILLAMENTE NO ESTARÍA GARANTIZADA.

La complejidad de la construcción de estos automóviles la demuestra ya el mismo volumen del pedido de un fabricante de automóviles del sur de Alemania a STAR COOPERATION: la participación en dos proyectos a lo largo de un período de tres años. El objetivo es estandarizar tomas de medición y recabar datos de ensayo para simplificar la **construcción de automóviles de prueba**. Para ello, en el marco del primer proyecto fue preciso definir más de 40 juegos de cables de distinta complejidad para desarrollar nuevos juegos de cables en los meses siguientes. El segundo proyecto incluía la ampliación, a través de una **cesta de tecnología de medición**, de una solución de plug-and-play para distintos fines de ensayo de automóviles. A pesar de las limitaciones del mercado, nuestros expertos de STAR pudieron concluir ambos proyectos con un alto grado de satisfacción del cliente, allanando así el camino hacia nuevas áreas de desarrollo y ensayo. Mientras tanto, los productos

se entregan también a nivel internacional, a ubicaciones y socios de Austria, América y Sudáfrica. Como proveedor de confianza para productos de cableado, estamos deseando participar en nuevos proyectos para la ampliación de productos personalizados de tecnología de medición.





## Competencia integradora Y CERCA DEL CLIENTE

ANTES DE QUE UN AUTOMÓVIL SEA APTO PARA LA CIRCULACIÓN DEBE ATRAVESAR NUMEROSAS FASES, TAMBIÉN TEÓRICAS. UNA VEZ SE HAN COMPLETADO, LLEGA A LOS TALLERES DE DESARROLLO DEL AUTOMÓVIL, DONDE SE LLEVAN A LA PRÁCTICA TANGIBLE LOS PROYECTOS DE DESARROLLO E INTEGRACIÓN DE LOS FABRICANTES. OCURRE CON FRECUENCIA QUE NO SE DISPONE DEL PERSONAL SUFICIENTE O DEL LUGAR NECESARIO, Y AQUÍ ES DONDE INTERVIENE STAR.

Nuestro cliente, un fabricante de automóviles y vehículos industriales, tampoco disponía de los recursos suficientes en materia de construcción de vehículos, tecnología de medición y mecánica. No había logrado encontrar un socio flexible que se ocupase de sus pedidos a corto plazo y de forma espontánea. Un caso para STAR COOPERATION. Puesto que ya podemos hacer gala de un equipado taller de desarrollo de vehículos en Sindelfingen, en 2015 ya construimos uno similar para este cliente. Inicialmente, pusimos a disposición de nuestro cliente nuestras propias naves, de una superficie de 180 metros cuadrados, y nos encargamos del desarrollo de competencias. A fin de reducir aún más los tiempos de respuesta y de poder tramitar los pedidos adicionales del cliente desde mediados de 2016, ampliamos nuestra oferta en una nueva nave de 650 metros cuadrados. Nuestro equipo de expertos constató que, si bien inicialmente bastaba con un único miembro de STAR, a finales de año ya eran seis los trabajadores que participaban en el proyecto, lo que demostraba una tendencia al alza.

Con STAR como socio de confianza, la construcción y renovación del automóvil se desarrolló de forma muy positiva: Con un rotundo éxito nos ocupamos de las áreas de tecnología de **medición, electricidad y mecánica** para automóviles, camionetas y camiones. Otro punto clave fue, también, la **reparación y modificación de cableado de prototipos**, así como la construcción de familias de motores. Por otra parte, había que instalar la tecnología de medición física en los componentes de motor. El hecho de haber encontrado, al fin, un socio flexible y cercano para los futuros talleres de ingeniería de tecnología de medición contribuye a mejorar de forma significativa los procesos logísticos de nuestro cliente. Pero también los reducidos tiempos de respuesta, el mayor rendimiento de los vehículos y menores tiempos de parada de los bancos de prueba y los automóviles repercutieron en un ahorro económico muy positivo para nuestro cliente. Por este motivo, raras veces nos retiramos en lo más alto: de cara a 2017 ya tenemos previstas nuevas ampliaciones y la participación de más miembros de STAR.

HERRAMIENTAS, SOLUCIONES Y SERVICIOS:  
*¿Cómo puedo llegar a dominar  
la electrónica de gran complejidad?*



EMPRENDEMOS NUEVOS CAMINOS JUNTO A USTED.

ENTREVISTA:

*Wolfgang Bern*

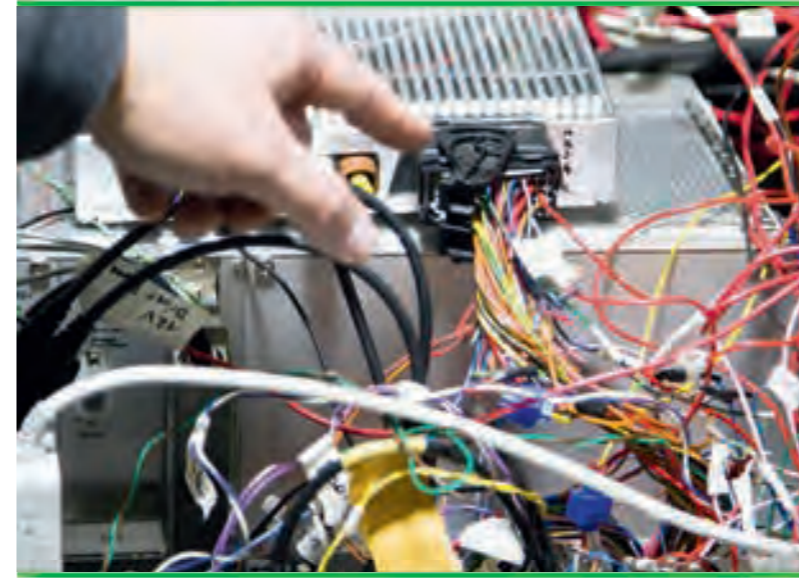
DIRECTOR DE OPERACIONES  
Y GERENTE DE LOCAL MOTORS  
BERLIN GMBH

*Espontáneos, muy  
flexible y áloccado:*

ESO ES LO CONVIERTE A STAR EN NUESTRO SOCIO PERFECTO

PARA WOLFGANG BERN, DIRECTOR DE OPERACIONES Y GERENTE DE LOCAL MOTORS BERLIN GMBH, LOS CONCEPTOS DE MOVILIDAD INNOVADORES SON EL FUTURO. A pesar de que sigue considerando muchos de ellos como mera teoría. Si bien en la actualidad estos temas acaparan la política, en la realidad hará falta mucho tiempo para ponerlos en práctica: «El que piense que ciudades como Londres o Nueva York cambiarán de la noche a la mañana su infraestructura completa por soluciones inteligentes se equivoca, y mucho. Sin embargo, eso no significa que no podamos empezar desde hoy a poner en práctica estos conceptos, puesto que ya no son cosa de ciencia

ficción. Lo que se necesita son zonas específicas diseñadas desde el principio pensando en este tipo de movilidad.» Esta es precisamente la estrategia que persigue con Local Motors. A través de la co-creación, la impresión en 3D y microfactorías se ponen en marcha innovadores conceptos de movilidad directamente en aquellos lugares donde se necesitan. Así, esta empresa tecnológica está rompiendo las normas del sector automovilístico: mientras que la fase de desarrollo habitual de un automóvil suele durar unos siete años, «Olli», un vehículo eléctrico autónomo fue puesto en circulación en tan solo seis meses, entre otros, con la colaboración de STAR COOPERATION.



EN SU BÚSQUEDA DE UN PROVEEDOR DE HACES DE CABLES, WOLFGANG BERN SE TOPÓ CON NUESTROS EXPERTOS.



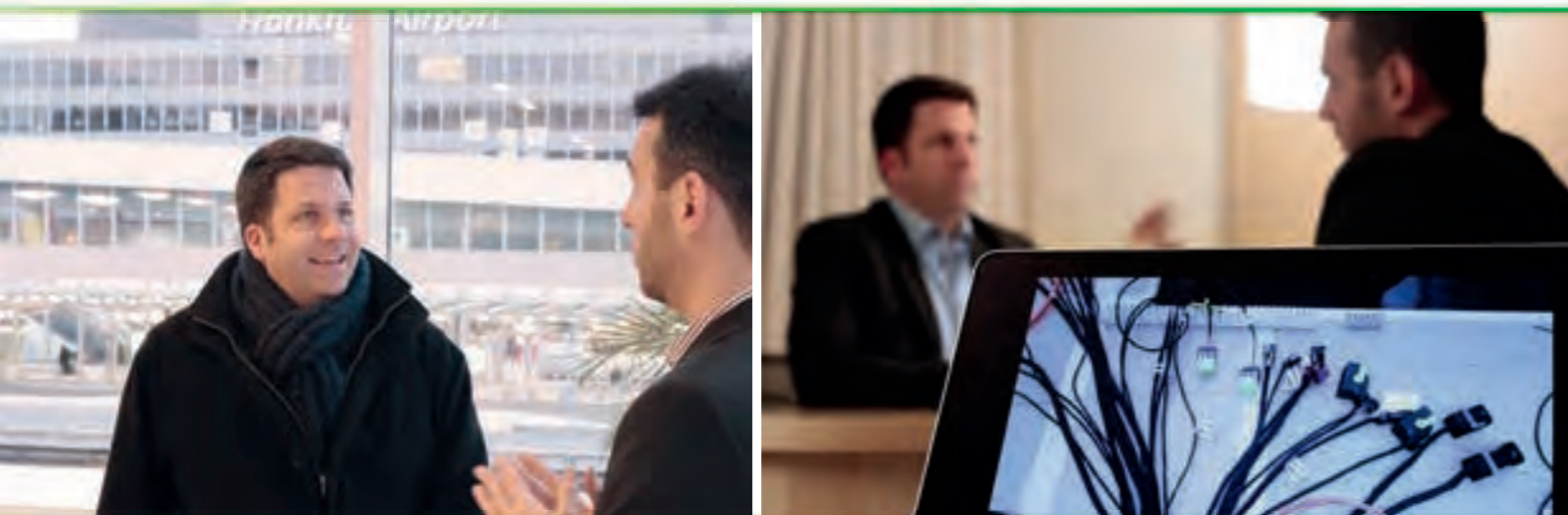
Y esta no es, ni mucho menos, la única particularidad de este autobús autónomo que, además, se comunica de forma inteligente con su entorno. Tan innovadora como su tecnología es la idea de su creación y producción. Diseñado por una comunidad online, en un concurso a nivel nacional en Alemania se impuso como la mejor de entre más de 80 ideas en relación con los conceptos de movilidad del futuro. La cuestión por qué Olli subió al primer escalón del podio puede responderla Wolfgang Bern sin dificultad: «Creo que el ingrediente secreto de Olli es, además de su avanzada tecnología, su humanidad. Por extraño que esto pueda parecer inicialmente, visto más de cerca resulta muy convincente. Ni su diseño ni sus dimensiones corresponden a las de un vehículo al uso. Con sus cuatro por dos metros y sus faldones delantero y trasero que recuerdan un smiley, llama la atención y tiene un aspecto adorable. Este fue también el motivo por el que lo producimos con una similitud al 98 % con respecto al primer boceto.»

Para mantener nuestros insólitos plazos de producción era necesario encontrar socios y proveedores de servicios flexibles a los que pudiéramos recurrir ante cualquier imprevisto. Finalmente, en su búsqueda de un proveedor de haces de cables, Wolfgang Bern se topó con nuestros expertos del área de electrónica. «Cuando STAR me persuadió para desplazarme desde Hamburgo a Sindelfingen, al principio me mostré escéptico. Por regla general, desconfío de los distribuidores que dicen que no hay ningún problema. Sin embargo, el caso de STAR fue la excepción que confirma la regla. El taller de Sindelfingen y el áloccado planteamiento (en el mejor sentido de la expresión) de los trabajadores de STAR, me convencieron en el acto», íe Wolfgang Bern. Para él, lo más importante es colaborar con personas que creen en hacer realidad lo imposible.

«CUANTO MÁS TRATO TENÍA CON MEDIANAS EMPRESAS, MÁS ME FASCINABAN. A MENUDO, LOS GRANDES ACTORES CARECEN DE UNA CAPACIDAD DE REACCIÓN RÁPIDA. A esto se le suma el hecho de que el sector automovilístico trabaja en ciclos distintos a los necesarios para la aplicación de nuestros conceptos de movilidad. Nos ha ocurrido mucho que buscamos un producto determinado y, cuando finalmente lo encontramos, descubrimos que no llegará al mercado hasta dentro de dos años. Y, sin embargo, yo lo necesito en este momento, en un plazo de dos semanas. A menudo, esto nos ha llevado a tener que reestructurarnos. No en vano, funcionamos sobre una base de producción-by-doing, puesto que tenemos que adaptarnos a estos contratiempos. ¡Y STAR nos sigue el ritmo!



«EL INGREDIENTE SECRETO DE OLLI ES, ADEMÁS DE SU TECNOLOGÍA, SU HUMANIDAD.»



DE TRÁNSITO: EN EL AEROPUERTO DE FRÁNCFORT NOS ENCONTRAMOS CON WOLFGANG BERN, DIRECTOR DE OPERACIONES Y GERENTE DE LOCAL MOTORS BERLIN GMBH.

Cuando le preguntamos por la seguridad de los nuevos conceptos de movilidad, Wolfgang Bern responde de forma realista: «El hecho es que la relación entre disponibilidad y seguridad debe ser proporcional. La tecnología aún no está lo suficientemente avanzada como para cambiar el concepto de movilidad de la noche a la mañana. Por ejemplo, en la actualidad no existen sensores que puedan reconocer objetos muy pequeños. A esto se añade el hecho de que la conducción debe considerarse de forma individual. Cuando encontramos hojas secas, un ladrillo o incluso un niño en la carretera, una persona puede identificarlo y tomar una decisión: esquivarlo o frenar. **OLLI TAN SOLO RECONOCE UN OBSTÁCULO Y FRENA. PARA ÉL, LA SEGURIDAD ES LO MÁS IMPORTANTE.**»

Evidentemente, primero hay que aprender esta sutil diferencia. Sin embargo, el mayor desafío será conseguir un cambio de pensamiento. Hoy en día, a las personas les cuesta lidiar con la desaceleración.

Gestionar estos cambios supondrá uno de los mayores desafíos del sector automovilístico. Hemos dado los primeros pasos y, gracias a nuestros cableados «han nacido» los primeros Ollis. Nos aguarda un camino apasionante, tanto a Local Motors como a STAR COOPERATION, pues seguiremos tratando este tema a lo largo de los próximos años.



CIFRAS

Fechas

HECHOS

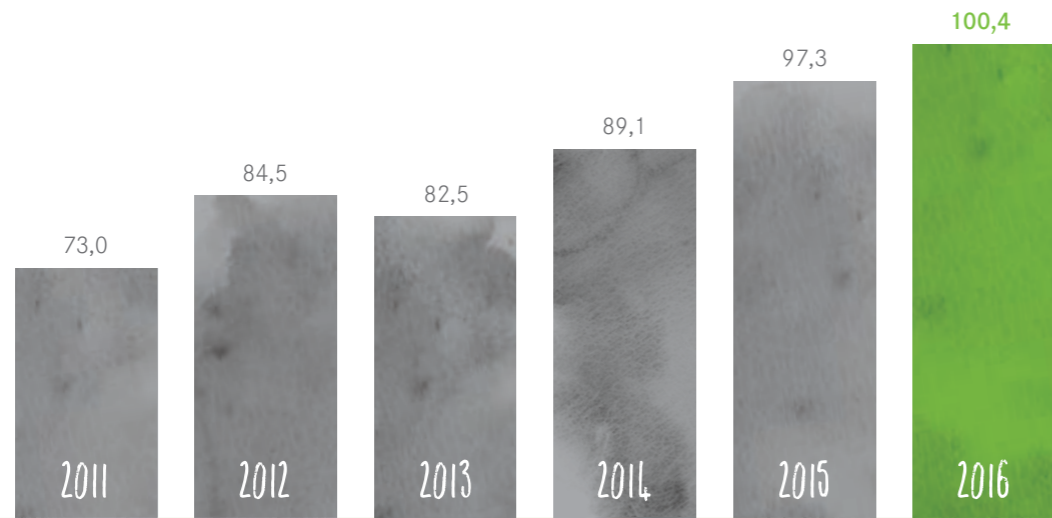


RESUMEN DE LOS PRINCIPALES INDICADORES

2016

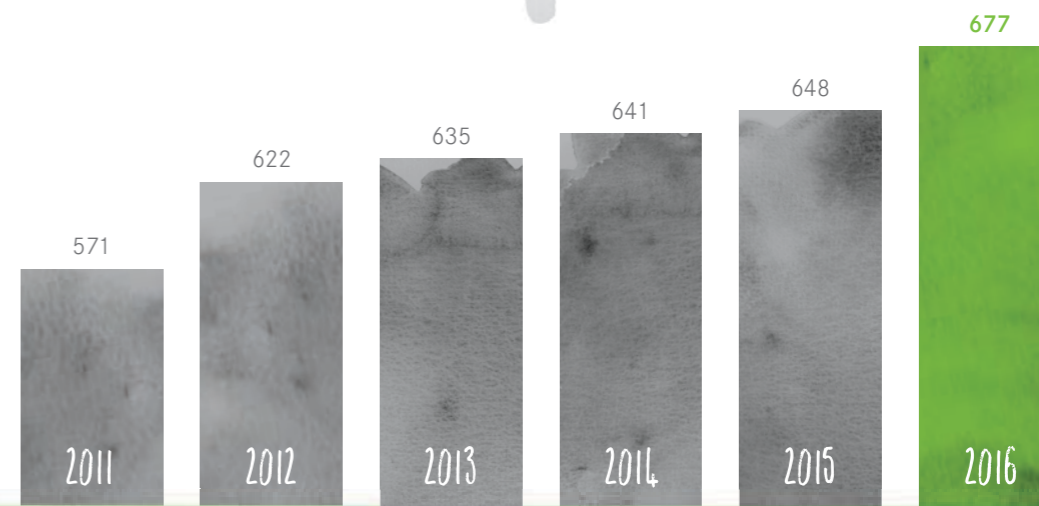


## 2016 | 100,4 MILLONES € VOLUMEN DE NEGOCIOS

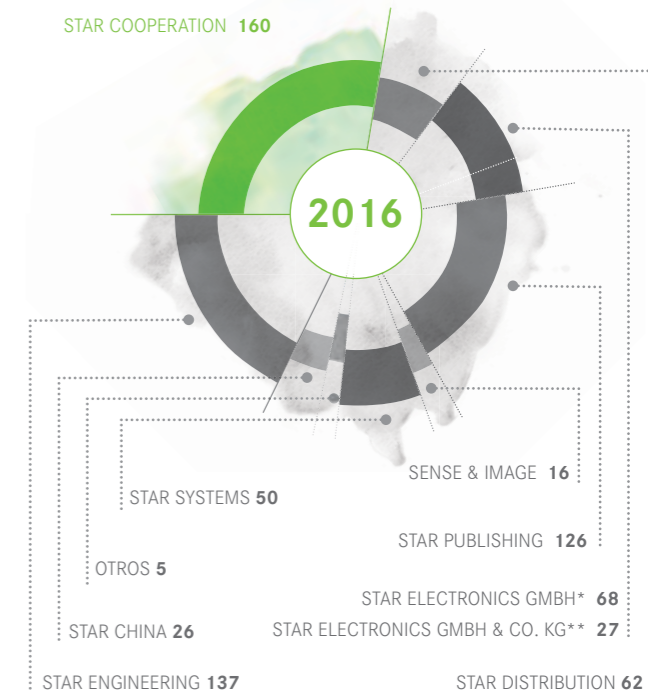
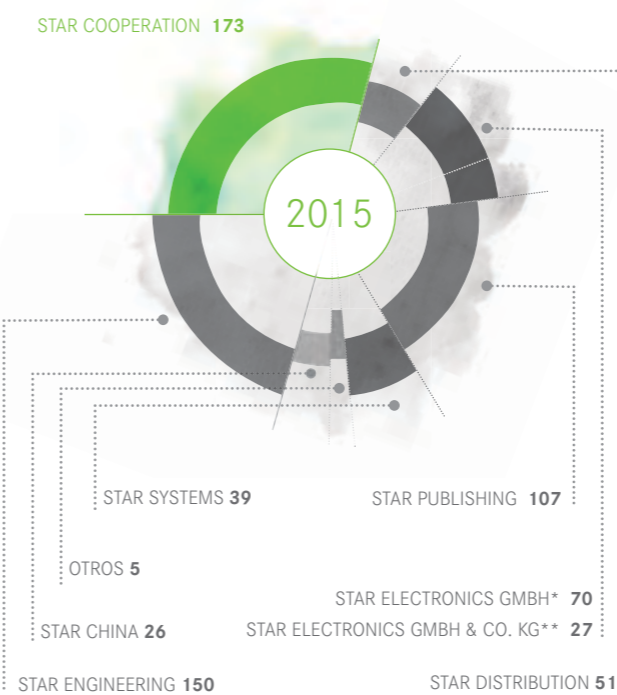
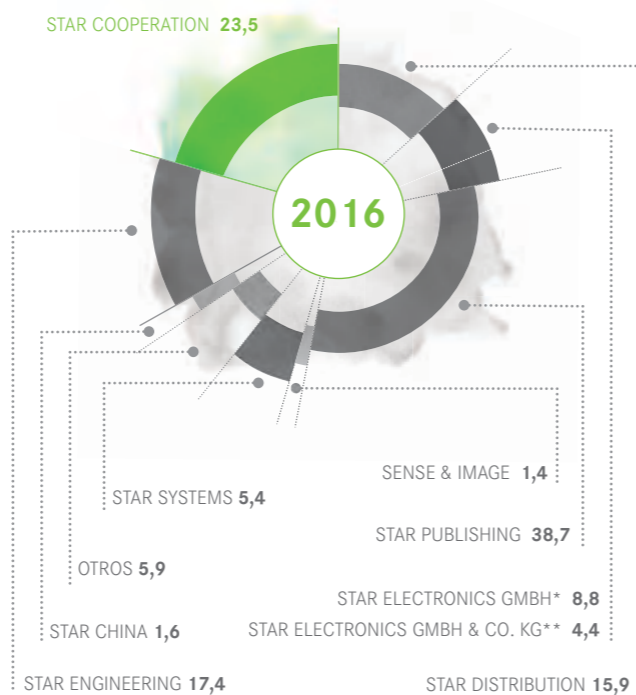
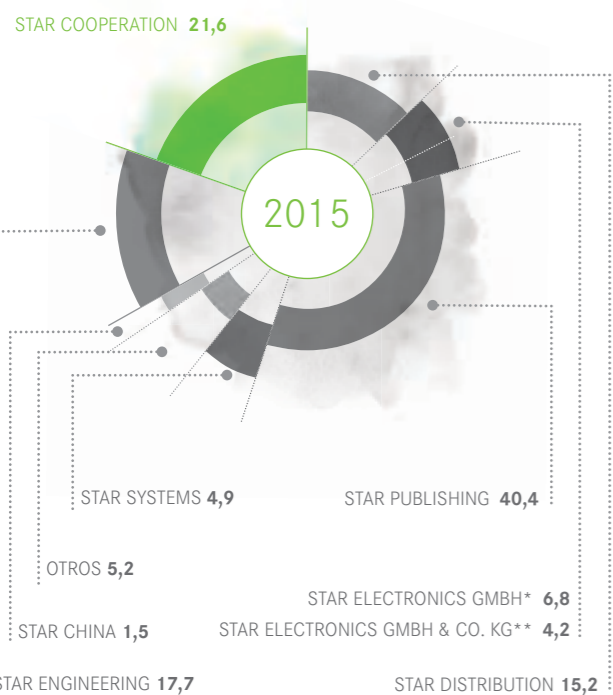


**EVOLUCIÓN DEL VOLUMEN DE NEGOCIOS**  
DEL GRUPO STAR COOPERATION EN MILLONES EUR

## 2016 | 677 EMPLEADOS



**PLANTILLA**  
DEL GRUPO STAR COOPERATION



Atención: cifras de 2016, antes de la última comprobación por parte de la auditoría contable corriente. Para representar los volúmenes de negocios del grupo se ajustó el valor total de las distintas empresas por los volúmenes de negocios internos (asientos de consolidación).

Las cifras relativas a los trabajadores excluyen al personal en formación, aprendices, estudiantes en prácticas, estudiantes de máster, personal auxiliar y personal externo. \* antes BERGER ELEKTRONIK \*\* antes Eberspächer Electronics

« El cambio digital genera nuevas tendencias casi cada hora. Sin embargo, también seguimos necesitando los medios tradicionales, de modo que quienes consigan dominar la combinación individual entre los diferentes canales serán los que convezan con éxito a sus clientes de sus productos. »



Ramona Kadlen

GERENTE  
STAR PUBLISHING | STAR DISTRIBUTION



Alexander Schülein

GERENTE  
STAR DISTRIBUTION | STAR PUBLISHING

« El envío anticipado, la logística multicanal y la entrega bajo demanda, así como nuevos conceptos de suministro personalizados e integrados cambiarán el futuro de la logística. Por este motivo, consideramos fundamental obtener un valor añadido sostenible para nuestros clientes, mediante nuestros innovadores conceptos. »

STAR PUBLISHING GMBH



STAR MARKETING



STAR DISTRIBUTION GMBH | EVOLUCIÓN DEL VOLUMEN DE NEGOCIOS Y EL NÚMERO DE TRABAJADORES

EVOLUCIÓN DEL VOLUMEN DE NEGOCIOS Y EL NÚMERO DE TRABAJADORES



Tobias Utz

GERENTE STAR ENGINEERING

« Nuestros clientes imponen tendencias y nuevas tecnologías, lo que implica un cambio de requisitos para los proveedores de servicios. Nuestros trabajadores aportan ambas cosas: la formación técnica y su interés y motivación por lo nuevo. »



STAR ENGINEERING GMBH | EVOLUCIÓN DEL VOLUMEN DE NEGOCIOS Y EL NÚMERO DE TRABAJADORES

« En cuestión de pocos años, los automóviles inteligentes cambiarán el modo en el que nos transportamos: la digitalización revolucionará el sector automovilístico. Ayudamos a nuestros clientes a reconocer las oportunidades estratégicas que ofrece este cambio y a ponerlas en práctica con éxito. »



Nicolai Stiekel

DIRECTOR GENERAL | STAR CONSULTING



STAR CONSULTING | EVOLUCIÓN DEL VOLUMEN DE NEGOCIOS Y EL NÚMERO DE TRABAJADORES



*Eckart Blan Ramona Kadlen*

GERENTE SENSE & IMAGE GMBH

« Concebir y poner en práctica nuevas campañas de marketing es el primer paso para el éxito. Sin embargo, también hay que saber mirar más allá; de cara a 2017, vemos un gran potencial, sobre todo, en la automatización de marketing y la generación de oportunidades. »

16  
trabajadores 2016

1,4 millones €  
volumen de negocios 2016

SENSE & IMAGE GMBH | EVOLUCIÓN DEL VOLUMEN DE NEGOCIOS Y EL NÚMERO DE TRABAJADORES

« De las ideas de negocio creativas surgen nuevas posibilidades de creación de valor y soluciones flexibles para la post-venta. Si unimos esto a las oportunidades que ofrecen las innovaciones digitales, como la tecnología Blockchain, Mobile o soluciones híbridas en la nube, es posible crear servicios premium para productos premium. »



*Oliver Wessner*

GERENTE STAR SYSTEMS

39  
trabajadores 2015

50  
trabajadores 2016

4,9 millones €  
volumen de negocios 2015

5,4 millones €  
volumen de negocios 2016

STAR SYSTEMS GMBH | EVOLUCIÓN DEL VOLUMEN DE NEGOCIOS Y EL NÚMERO DE TRABAJADORES

« La necesidad de sistemas conectados inteligentes crece con paso firme e impone soluciones de integración individuales. Nuestros conocimientos en tecnología de redes abren nuevos caminos a la conectividad del futuro. »



*Henning Lange Zoran Cutura*

GERENTE STAR ELECTRONICS

STAR ELECTRONICS GMBH

70  
trabajadores 2015

68  
trabajadores 2016

6,8 millones €  
volumen de negocios 2015

8,8 millones €  
volumen de negocios 2016

STAR ELECTRONICS GMBH & CO. KG

27  
trabajadores 2015

27  
trabajadores 2016

4,2 millones €  
volumen de negocios 2015

4,4 millones €  
volumen de negocios 2016

EVOLUCIÓN DEL VOLUMEN DE NEGOCIOS Y EL NÚMERO DE TRABAJADORES

« El modo en el que colaboramos también cambiará y se volverá más flexible en el futuro. En este sentido, surgen palabras clave como co-working, smart collaboration o la mentalidad start-up. Unas cualidades fundamentales que forman parte de los valores corporativos de STAR desde nuestros orígenes. »



*Katharina Hennigs*

GERENTE STAR EQUIPMENT

Las cifras relativas a los trabajadores excluyen al personal en formación, aprendices, estudiantes en prácticas, estudiantes de grado, estudiantes de máster, personal auxiliar y personal externo.





## Revista STAR

El camino de STAR en 2016 no solo estuvo salpicado de un sinfín de interesantes proyectos. En los márgenes de la ruta, en los cruces y las curvas, ocurrieron numerosas historias que llenaron nuestro viaje de color, emoción y diversión, desde temas de sostenibilidad, hasta galardones y eventos.



## NUEVO ALMACÉN EN KORNWESTHEIM

Como nuestra rama de logística sigue expandiéndose, a finales de 2016, STAR COOPERATION abrió una nueva sede en Kornwestheim.

En una superficie de almacén y oficinas de casi 10 000 metros cuadrados que colinda con el centro de logística GVZ de Kornwestheim, nuestros expertos en logística han encontrado las condiciones marco perfectas para sus proyectos de logística de contratos y servicios para la industria automovilística y sus proveedores.



## Logística de distribución

A NIVEL ACADÉMICO

ESTAR A LA ALTURA DE LAS PROPIAS ASPIRACIONES, SIN TENER QUE OCUPARSE DE ELLO PERSONALMENTE: CON ESTE FIN, NUESTRO CLIENTE, UNA EMPRESA DE AUDITORÍAS LÍDER EN EUROPA, SE PUSO EN CONTACTO CON STAR COOPERATION.

Y es que nuestro cliente en expansión no podía garantizar a través de su personal interno que el suministro específico de sus centros de cualificación a academias garantizase los costes y la calidad. Por otra parte, el productor de hardware no podía ofrecer un servicio económico de distribución directa a los centros de cualificación, un motivo más para dividir la cadena de suministro y, dentro de la red logística, recurrir a un punto de unión acreditado: STAR COOPERATION.

La fase de aplicación, de tres meses de duración, incluyó la ampliación del proceso de distribución en una identificación clara del hardware, así como el registro del número de serie con albarán de

entrega. Al mismo tiempo, era preciso preparar una estación de trabajo para la revisión del hardware. Para empezar, fue preciso ocuparse de la gestión de pedidos, de la tramitación de casos de garantía y cortesía, así como de la conversión del hardware de acuerdo con los deseos específicos del pedido del cliente. Un aspecto de especial interés es la atención al cliente en varios idiomas, de la que nos seguimos ocupando en la actualidad, así como la **gestión del almacén y las existencias**, que pudimos optimizar considerablemente. La tramitación de envíos y despacho de aduanas, la gestión de devoluciones y reclamaciones y la facturación al cliente, así como la elaboración diaria de informes, también siguen estando en nuestras manos. Con ello, hemos conseguido los mejores requisitos para unos procesos de digitalización eficientes en todo el sector no automovilístico y ampliar con éxito nuestra competencia técnica en el ámbito del hardware de PC.

Estamos recibiendo una respuesta positiva de los mercados sin excepción y, sobre todo, el personal de las academias está muy satisfecho con el rápido suministro y tramitación de las solicitudes.

## LA TEORÍA SE DEMUESTRA CON *la práctica*

DESDE EL MOLINO DE VIENTO HASTA EL COCHE QUE CIRCULA SIN CONDUCTOR. YA EN LA ANTIGÜEDAD GRIEGA SE ADORABA A LA DIOSA AUTOMATIA POR LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS QUE SE LE ATRIBUÍA. Y, EN LA ACTUALIDAD, SOLO LAS EMPRESAS QUE SE MANTIENEN SIEMPRE A LA VANGUARDIA SON COMPETITIVAS A LARGO PLAZO.

Nuestro cliente, un fabricante de automóviles líder de Stuttgart, también era consciente de ello. Por este motivo se creó un proyecto cuyo objetivo era ofrecer a los clientes de automóviles un sistema de reserva de citas estandarizado a través de Internet y de distintos terminales, para el establecimiento de su elección. Tras la solicitud de cita a través del portal de la empresa debía poder observarse en qué medida reaccionaban los establecimientos a la solicitud. Hasta aquí, todo bien. Sin embargo, a menudo, entre la teoría y la práctica puede haber un mundo. Por eso se recurrió al equipo de expertos de STAR, a fin de analizar la idea con más precisión.

Entre la concepción, la realización de las pruebas y el control de calidad posterior, nos ocupamos de la gestión completa del testeo de la aplicación, con el objetivo último de automatizar las pruebas manuales. Una vez definidos los objetivos, en coordinación con el cliente, llevamos a cabo la automatización de las pruebas de regresión, finalmente con la ayuda de software externo, a través de testeos basados en palabras clave y en datos. Y el éxito nos dio la razón: **un evidente ahorro de costes, una mayor cobertura de demandas en el mismo lapso de tiempo y una conexión operativa más rápida aseguran a nuestro cliente una ventaja competitiva, al mismo tiempo que garantizan la absoluta satisfacción del cliente.**



«Para la primera entrega de nuestros Premios al Socio no podríamos haber deseado un mejor ganador.»  
André Schuster, Senior Partner-Manager de Bissantz

## COLABORACIÓN GALARDONADA

Por vez primera, la empresa de software Bissantz & Company concede un premio a uno de sus socios; y en la primera edición, el galardón recayó sobre STAR.

Nuestros expertos en TI y consultoría trabajan con la herramienta DeltaMaster desarrollado por Bissantz en distintos proyectos de Business Intelligence para nuestro cliente. Estamos muy orgullosos de este galardón, que demuestra el valor del trabajo colaborativo con nuestros socios y demás proveedores de servicios.

## PROBADORES DE SOFTWARE CERTIFICADOS EN STAR

Un sistema informático es bueno solo si ha sido testeado. Por lo tanto, las plataformas, los programas, las redes y aplicaciones deben comprobarse con el máximo detalle. En la gestión de pruebas, una solución del área de digitalización, se conoce bien esta labor. Y esta competencia de STAR fue certificada oficialmente también en 2016. Siete miembros de STAR volvieron a los pupitres y, tras aprobar el examen escrito, obtuvieron el **ISTQB® Certified Tester Foundation Level.**



## NUEVA ASOCIACIÓN EN MOVILIDAD

**Fraunhofer**  
IAO

Por segunda vez, en 2016 STAR expuso en la **FERIA DE HANNOVER**, ocasión que aprovechamos para presentar nuestra nueva asociación en el sector de la movilidad: el Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO, con sede en Stuttgart, se ocupa de investigar, entre otras cosas, el modo en el que las

personas quieren desplazarse hoy y en el futuro, en base a lo cual desarrolla los modelos de negocio adecuados. Esta visión de conjunto respecto a la movilidad del futuro encaja a la perfección con la competencia de asesoramiento y puesta en práctica de STAR COOPERATION.

## Dime cómo vistes...

YA SE TRATE DE CONCEPTOS DE OFICINA O DE MATERIAL MEJOR: MUCHAS COSAS CONTRIBUYEN A OPTIMIZAR UN PUESTO DE TRABAJO. NO OBSTANTE, LA ROPA DE TRABAJO NO SIEMPRE ES LO PRIMERO EN LO QUE SE PIENSA A ESTE RESPECTO.

Sin embargo, su existencia es de gran relevancia: solo cuando ya no disponemos de ella somos conscientes de sus consecuencias. Para no dejar que las cosas fuesen tan lejos, ayudamos a nuestro cliente, un fabricante de automóviles líder en el sector, en su optimización de procesos y coordinación in situ. Un seguimiento del proveedor que fabrica y comercializa la ropa de trabajo del personal del taller y de atención al cliente permitió rediseñar la organización y profesionalización de la presentación de informes de la línea de vestuario de forma más eficiente. A lo largo del proyecto, que abarcó de enero a octubre, organizamos dos eventos de mercado internacionales para nuestro cliente, en los que se informó de las novedades a los representantes de los mercados. De este modo, nuestro cliente pudo consolidar las relaciones de la central con las filiales nacionales. La respuesta del exigente entorno del cliente fue plenamente positiva y nuestro propio cliente se mostró más que satisfecho. Estamos muy contentos de que, gracias al exitoso resultado, quiera volver a contar con el conocimiento especializado de STAR COOPERATION en el futuro.

## POR VEZ PRIMERA, STAR PATROCINA EL BIM AWARD

El concepto de Building Information Modelling (BIM) esconde la idea de utilizar información digital y orientada al objeto, como maquetas virtuales en 3D, en el sector de la arquitectura y la construcción. El BIM CLUSTER STUTTGART otorgó en 2016 el BIM AWARD por vez primera, para fomentar la competencia de aplicación conseguida en la región dentro de este campo. STAR participó como patrocinador con los expertos de ingeniería virtual y entre otras cosas, diseñó, fabricó y donó el propio premio como impresión en 3D, una representación de la torre de la televisión de Stuttgart.



## UNA CIUDAD ENTERA SE PASA A LA MOVILIDAD ELÉCTRICA

DADO QUE EL CRECIENTE NÚMERO DE COCHES EN LAS CARRETERAS CONDUCE A UN COLAPSO DEL TRÁFICO Y AFECTA EXPONENCIALMENTE AL IMPACTO SOBRE EL MEDIO AMBIENTE, ES MÁS QUE CONSECUENTE QUE EL TEMA DE LA MOVILIDAD DEL FUTURO GANE PESO EN LAS AGENDAS DE CIUDADES Y MUNICIPIOS.



Desde hace algunos años, la inquietud de una ciudad de tamaño medio de los alrededores de Stuttgart por potenciar la movilidad de sus ciudadanos en el futuro y, al mismo tiempo, proteger el medio ambiente de forma sostenible es cada vez mayor. Avanzar con el buen ejemplo: este es el lema del ayuntamiento, motivo por el cual era preciso transformar la flota municipal completa por vehículos eléctricos... siempre que los presupuestos y la infraestructura lo permitieran. Para averiguarlo, se encargó al Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) la elaboración de un estudio de viabilidad: y aquí es donde entró en juego STAR, ya que, desde el año 2016, actúa como New Mobility Partner del Fraunhofer IAO y colabora con este en la preparación de conceptos de movilidad intermodales para empresas y el sector público. En el presente caso, el Fraunhofer IAO determinó que, en efecto, este municipio

se beneficiaría de la transformación casi completa de la flota por vehículos de propulsión eléctrica. Así pues, en estrecha colaboración con el ayuntamiento, ahora nuestra asociación ofrece el mismo servicio a las empresas establecidas en la ciudad, es decir, el análisis del potencial de optimización ecológica y económica de sus respectivas flotas de vehículos. Es posible incluso realizar una prueba práctica con una flota de vehículos eléctricos. Y, ¿quién sabe? Quizás en un par de años esta sea la ciudad con mayor densidad de vehículos eléctricos del país.



## Nuevas ideas e impulsos EN INGENIERÍA VIRTUAL

EN ABRIL DE 2016, STAR ENTRÓ A FORMAR PARTE DEL CÍRCULO DE LAS EMPRESAS AFILIADAS AL **VIRTUAL DIMENSION CENTER (VDC) DE FELLBACH**, LA RED DE COMPETENCIAS LÍDER DE ALEMANIA EN INGENIERÍA VIRTUAL.

Aquí, proveedores tecnológicos, prestadores de servicios, usuarios, instituciones de investigación y multiplicadores colaboran en temas de simulación en 3D, visualización en 3D, gestión del ciclo de vida del producto y realidad virtual. Estamos muy satisfechos por la información técnica, los interesantes contactos y los nuevos impulsos e ideas que nos ofrece esta oportunidad.

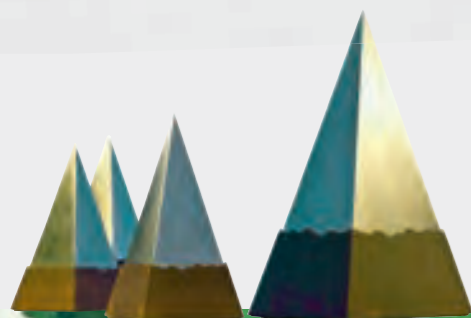




## Patrocinador estrella del CyberOne-Award

Ya por segundo año, STAR COOPERATION ha contribuido de forma activa a la entrega de premios organizada por nuestro socio bwcon, el **CyberOne Hightech Award de Baden-Wurtemberg**. Además de nuestro compromiso como patrocinador estrella del evento, Oliver Messer, gerente de STAR SYSTEMS, volvió a ser miembro del jurado y, a lo largo de la entrega de premios, valoró más de 70 planes de negocio de jóvenes empresas emergentes del suroeste del país. Finalmente, los ganadores fueron Ad-O-Lytics (1.º premio), Werz Innovations (2.º premio) y EnFin (3.º premio).

fotos: bwcon



## YA NO ES COSA DE CIENCIA FICCIÓN: CONDUCCIÓN AUTÓNOMA

¿QUIÉN NO SUEÑA CON MONTARSE EN UN COCHE, ABRIR UN PERIÓDICO Y DEJAR QUE SEA EL COCHE EL QUE CONDUZCA?

Por desgracia, aún no hemos llegado a ese punto, pero los primeros Self-Driving Car Engineers (ingenieros de automóviles autónomos) están empezando a formarse para impulsar sus actividades de desarrollo al siguiente nivel. El programa ha sido iniciativa de cuatro actores con un interés especial en la evolución de este tema: Mercedes-Benz, Nvidia, la filial de Uber, OTTO, y DiDi. Entre los 11 000 solicitantes, un miembro de STAR también ha conseguido asegurarse una de las 250 plazas. **Estamos muy orgullosos de él y todos estamos deseando descubrir lo que podrá aportarnos en este ámbito temático.**

SEA

SEO

SEM

## STAR ES SOCIO DE GOOGLE

Desde 2016, STAR COOPERATION es socio oficial del **amo de Internet, Google**. Esto significa que nuestros asesores certificados en comercio electrónico no solo son expertos en los importantes temas relativos a la optimización y el marketing de los motores de búsqueda. También están poniendo en práctica las medidas necesarias para mejorar el Google Ranking, de modo que los sitios web de nuestros clientes puedan ser localizados de forma efectiva en la jungla de los millones de páginas web.

## Marte, Júpiter y demás

ESTO ES LO PRIMERO QUE SE LE VIENE A LA CABEZA A MUCHA GENTE CUANDO OYE HABLAR DE ENGRANAJES PLANETARIOS. SIN EMBARGO, ESTE CONCEPTO ESCONDE MUCHO MÁS DE LO QUE CABRÍA SOSPECHAR.

Si seguimos con la enumeración, nos damos cuenta enseguida de que los servoengranajes angulares, los componentes de sistemas, como cremalleras y piñones, y la tecnología escénica y de elevación poco tienen que ver con el infinito espacio sideral. Pero esto no los hace menos interesantes, ya que la pasión radica más en el detalle que en el tamaño. Lamentablemente, a menudo el interés no basta para comunicar temas complejos con transparencia. Por este motivo, nuestro cliente de presencia internacional decidió colaborar con nosotros. Su objetivo era explicar de forma sencilla y comprensible temas que las personas de a pie no suelen tratar a diario. Y, como es bien sabido, una imagen vale más que mil palabras. Por eso, un **vídeo explicativo TELL ME!** debía presentar, a través de un guión

gráfico, dibujos, grabaciones de voz y animaciones bien concebidas previamente, un producto final de gran calidad gráfica que permitiese comprender las cuestiones técnicas. Asimismo, se crearon animaciones sobre la base de datos STEP que permitieron a nuestro cliente transmitir al cliente final complejos contenidos, procesos y herramientas de forma comprensible. Al mismo tiempo, conseguimos impulsar la comunicación de marca incluyendo discretamente la imagen corporativa en cada vídeo. Sin embargo, los productos también cumplen una función a nivel interno, por ejemplo, en la formación de los empleados. ¿Siente curiosidad? Haga una búsqueda en Google, vea el vídeo explicativo y aproveche la próxima ocasión para impresionar con el conocimiento adquirido.

## NUEVA SEDE EN MÚNICH

**Los miembros de STAR de Múnich tienen un nuevo domicilio profesional.** En junio de 2016 se realizó el traslado a la nueva oficina representativa de la calle Langfeldstraße, cuya fiesta de inauguración oficial se celebró en el mes de julio, para presentarla a los clientes de Múnich y alrededores. En una superficie modernamente equipada de 450 metros cuadrados, ahora hasta 30 trabajadores pueden ofrecer la mejor atención posible a los clientes y proyectos locales.



## IMPORTANTE INTERCAMBIO EN EL ÁREA DE POST-VENTA



Desde julio de 2016, STAR es miembro de la asociación **Kundendienst-Verband Deutschland e. V. (KVD)**. Se trata de la asociación profesional más grande e importante de Europa para directores y expertos en el servicio de asistencia y jóvenes profesionales del área de la atención al cliente y la asistencia, procedentes de los más variados sectores y de todo tipo de empresas. Para STAR, su afiliación a la KVD supone una excelente oportunidad para establecer contactos con colegas del área de post-venta, intercambiar experiencia y conocimiento y estar al tanto de las últimas tendencias en el área de asistencia.

*La post-venta pisa el acelerador, en todo el mundo*

IMPORTACIONES GRISES, UN NIVEL DE PRECIOS DEMASIADO ELEVADO, EL GRAN PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES IMPORTANTES, EL CRECIMIENTO DEL MERCADO O INCLUSO COMBUSTIBLE DE MALA CALIDAD: EXISTEN INCONTABLES FACTORES QUE PUEDEN PERJUDICAR EL ÉXITO DEL NEGOCIO DE POST-VENTA EN EL EXTRANJERO.

A esto se suman, en parte, unos procesos estáticos de fijación de precios que dificultan que muchas empresas puedan imponerse en el mercado. Consciente de que el potencial de las propias herramientas de fijación de precios se explota de forma deficiente, un fabricante de automóviles internacional se puso en contacto con STAR COOPERATION para pedirle que diseñara y pusiera en práctica una nueva estrategia de fijación de precios. En concreto, buscaba una ofensiva para optimizar y reorganizar la fijación de precios en Australia, Tailandia, Malasia, Indonesia y Rumanía, mercados muy distintos entre sí. Desde el análisis de mercado, pasando por estudios y casos de negocio, hasta la puesta en práctica

y comunicación del nuevo modelo de descuentos con respecto a los distintos comerciantes, un equipo de siete expertos en post-venta preparó un paquete integral para el cliente. Y este se mostró más que satisfecho con los resultados: Conseguimos obtener transparencia, aumentar el ciclo de vida de los precios, consolidar la imagen, reforzar el TCO y capacitar a los mercados para que pudieran llevar a cabo una fijación de precios autónoma y profesional. También queremos darle las gracias a nuestro cliente por involucrarnos en un proyecto tan interesante, con tantas particularidades culturales. ¡Ya estamos deseando iniciar los próximos encargos!

**COMPETENCIA, PASIÓN, CARÁCTER INTERDISCIPLINAR:** EL TRABAJO DIARIO DE LOS ASESORES DE STAR CON Y PARA NUESTROS CLIENTES SE BASA EN ESTOS TRES PILARES.



La calidad y profesionalidad de su trabajo quedó confirmada una vez más, sobre la base de una encuesta al cliente con datos científicos, por la distinción como TOP CONSULTANT. Estamos muy orgullosos de este galardón, que demuestra que STAR COOPERATION cuenta con una excelente reputación en Alemania dentro del área de post-venta, en el sector de la consultoría.

**LOS CONSULTORES ESTRELLA SE SIENTEN EN BÖBLINGEN COMO EN CASA**

## FIJACIÓN DE PRECIOS: ÚTILES CASOS PRÁCTICOS

DEMASIADO GRANDE, DEMASIADO COMPLEJO, DEMASIADO INCONSTANTE O DE ESTRUCTURA MUY DÉBIL: ESTO ERA LO QUE ENTENDÍAMOS AL ESCUCHAR BIG DATA, ES DECIR, GRANDES CANTIDADES DE DATOS QUE, POR LOS MOTIVOS MENCIONADOS, NO PODÍAN ANALIZARSE CON LOS MÉTODOS MANUALES TRADICIONALES.

Principalmente, han sido los bancos, las autoridades y las grandes empresas las que han tenido que lidiar con este problema. También nuestro cliente del sector automovilístico se enfrentó al desafío de encontrar una vía para automatizar su sistema de fijación de precios. Los expertos de STAR le aconsejaron recurrir a casos prácticos. Esta estrategia permite describir el comportamiento visible desde fuera de un sistema, desde la perspectiva del usuario. A este respecto, el usuario puede ser una persona, una función u otro sistema. Lo importante es que interactúe con el sistema como actor para alcanzar un objetivo determinado: en este caso, la estabilidad de precios. Junto con el cliente, desarrollamos la concepción, análisis, evaluación y selección, así como el testeado de los casos prácticos seleccionados para, a continuación, aplicarlos a un proyecto piloto en la operativa. En este sentido, el ajuste

preciso de los algoritmos y la puesta en marcha de los casos prácticos, que implicaron elevados recortes en los procesos actuales, plantearon una especial complejidad. Pero el resultado valió la pena: una reducción significativa del gasto en la fijación de precios, la concentración de los recursos en los productos centrales y la mejora de la calidad en la formación de precios, utilizando una base de información ampliada, suscitaban un gran entusiasmo y el deseo de profundizar aún más en este tema en el futuro.



## FERIA DE EXPERTOS EN BANCOS DE PRUEBAS

También en 2016 se celebró a principios de junio en Stuttgart la feria internacional más importante de tecnología de medición y bancos de pruebas, la **AUTOMOTIVE TESTING EXPO (ATE)**. Para nuestros expertos en ingeniería, la ATE es una cita obligada ineludible, por lo que disfrutaron enormemente con las numerosas visitas a nuestro stand y las interesantes conversaciones sobre nuestros servicios del área de automatización mecánica, bancos de pruebas de componentes, aplicaciones para bancos de pruebas, servicios técnicos e instalaciones de montaje.

**ESTAMOS ALLÍ DONDE ESTÁN NUESTROS CLIENTES**

Ahora, STAR COOPERATION también tiene presencia en Heimsheim. En concreto, con un nuevo taller. No en vano, nos gusta estar cerca de nuestros clientes; por eso hacemos todo lo que podemos y buscamos las superficies adecuadas para los respectivos proyectos. En este caso, se trata sobre todo de servicios para el automóvil, por ejemplo, de ruedas y neumáticos de automóviles de alta gama que queremos realizar cómodamente, al alcance de nuestro cliente.

123- 123- 99

Potential

## ESPACIO PARA *ideas creativas*

En el mes de octubre pudimos inaugurar oficialmente nuestro novedoso **taller de innovación STAR**, en la central de STAR en Böblingen. Se trata de un punto de encuentro para el intercambio creativo, un lugar donde los equipos se retiran y pueden trabajar en nuevas ideas e innovaciones. Para esta ocasión, el espacio se equipó con los más variados accesorios para fomentar la creatividad e incluso se instaló un

dispositivo de realidad virtual. Esto demuestra, entre otras cosas, la importante función que desempeña la **gestión de la innovación** en STAR, ya que, para nosotros, las innovaciones son el motor para nuevos servicios y soluciones. Y, por este motivo, la colaboración con y el fomento del escenario de empresas emergentes de Baden-Wurtemberg está adquiriendo cada vez más relevancia en STAR.

## *Empleados en prácticas*

### RECOLECTA PARA REFUGIADOS Y NIÑOS ENFERMOS

Pizza, helado y dulces navideños. Estas fueron solo algunas de las exquisiteces con las que el personal en formación de STAR deleitó a sus colegas en 2016, recaudando donativos con diligencia. Los beneficios del año pasado se destinan a tres iniciativas diferentes: el **Hospicio de Stuttgart** quería reformar una de las habitaciones destinadas a los niños más enfermos y sus familias. El **Freundeskreis Flüchtlinge Böblingen** (Círculo de amigos de los refugiados de Böblingen) y el **Arbeitskreis Asyl Sindelfingen** (Grupo de trabajo del asilo de Sindelfingen) emplearán esta ayuda en cursos de idiomas, apadrinamientos e iniciativas conjuntas para facilitar la adaptación e integración en nuestro país de los refugiados afectados. Y si se diera el caso de que sobrasen algunos de los productos preparados por nuestros aprendices, destinaremos esos excedentes al banco de alimentos de Böblingen, que atiende a personas sin hogar y necesitados de la zona.



## STAR INSIGHT – ENTRE EL ARTE, LA POESÍA Y LA MÚSICA

### DE LA CALIGRAFÍA A JAMES BOND:

EN LOS EVENTOS TRIMESTRALES STAR INSIGHT, EL PUNTO DE MIRA SE PUSO EN EL ENCUENTRO: ENTRE NOSOTROS, PERO TAMBIÉN CON EL ARTE. TAMBIÉN EN 2016 VOLVIMOS A INVITAR A NUESTROS SOCIOS Y CLIENTES A ESTAS ESPECIALES VELADAS.

### STAR INSIGHT I

Menos es más: con este lema se presentó la exposición de la artista de la caligrafía Sigrid Artmann, bajo el título de «SO». Con su arte, esta artista pretende desatar procesos de entendimiento mentales; algo que consiguió también a mediados de enero en el marco del primer evento de STAR Insight.

Combina su búsqueda constante del mínimo contenido de las palabras con su pasión por la caligrafía, un arte que, en la era de los medios digitales, ha sido relegado a un segundo plano y al que se ha consagrado para hallar el equilibrio estético perfecto, constituyendo el punto de partida de su obra. Y los que todavía no hayan reflexionado sobre la interacción y el significado de las palabras, las letras o las abreviaturas, seguro que después de contemplar su impresionante obra dedican más tiempo a pensar en ello.

### STAR INSIGHT II

En el segundo trimestre nos lanzamos tras las huellas de James Bond. En su discurso magistral, «007, en lugar de 08/15», la analista Suzanne Grieger-Langer explicó a los 50 invitados al STAR Insight cómo defenderse con éxito, también en el trabajo cotidiano, contra manipulaciones de todo tipo.

En el recital de poesía slam que tuvo lugar después, quedó demostrado lo bien que puede hacerse también con las palabras. Este particular duelo dio a los asistentes la oportunidad de elegir al ganador de entre los cuatro mejores poetas de slam de Alemania, y estos tomaron su decisión: a favor de la única mujer que participaba, la cual con rostro pensativo recordó la importancia de dar las gracias de vez en cuando.

### STAR INSIGHT III

Si no había quedado claro antes, lo variada que es la escena de empresas emergentes en Böblingen quedó patente en la tercera edición de la serie de eventos STAR Insight: el «START-UP DAY». De las 17 candidatas originales de la región que presentaron sus conceptos en el marco de una preselección, a finales de octubre, cinco finalistas tuvieron la oportunidad de convencer a los invitados tras exponer sus ideas en formato de elevator pitch.

A continuación, se votó al ganador mediante smartphone de forma anónima: el equipo de eMovements, cuya idea de una anciana que vivía en una cuesta resultó de lo más inspiradora, se aseguró el primer escalón del podio. Su andador de propulsión eléctrica «ello» permite, por una parte, aportar mayor seguridad a las personas con movilidad reducida sobre terrenos irregulares y, por otra, ejercitar su movilidad para que conserven su autonomía durante más tiempo. Y esta idea no solo tuvo una gran acogida entre nuestro jurado, sino que distintos seguros médicos se interesaron también por este producto patentado. Tras celebrar la victoria, el Salón Verde se transformó en una sala de rocanrol con la actuación del célebre pianista Florian Scharnfske y la velada culminó entre un gran ambiente y mucho baile.

### STAR INSIGHT IV

El último de la serie de eventos STAR Insight constituyó en la exposición «Schein und Wirklichkeit» (Apariencia y realidad) de la colorista artista y docente universitaria Beate Blankenhorn. En sus pinturas, ejecutadas en técnica tradicional, representa a artistas, literatos, filósofos y personas cuyas obras han marcado su vida; en algunas podemos encontrarla también a ella en los retratos de grupo, sentada en un sofá junto a Marcel Proust, Virginia Woolf o Albert Camus.

Con sus cuadros cuenta historias que el espectador puede descubrir y que nuestros invitados escucharon con atención.



# Aviso legal

Edición	STAR COOPERATION
Concepto, diseño y redacción	STAR MARKETING
Fotografías	<p>Páginas 17, 33-36, 57, 59, 61: © STAR MARKETING</p> <p>Páginas 19, 29: © westend61</p> <p>Páginas 20, 39: © Fotolia</p> <p>Páginas 40-42: © Local Motors Berlin GmbH</p> <p>Páginas 08/09, 14-16, 23-25, 28/29, 32, 52, 59: © Fotografie Dirk Kittelberger</p> <p>Páginas 40/41: © Angelika Kuntzagk Fotografie</p> <p>Página 56: © bwcon</p>
Ilustraciones	© Tina Berning
Impresión	STAR PUBLISHING

© STAR COOPERATION GmbH, junio de 2017

**Por cierto:** Frank Steinmann, sus amigos y todos sus proyectos comunes con STAR no son reales, aunque se asimilen a algunos de nuestros clientes y sus retos. Si se reconociera en algunos fragmentos, esta similitud es mera casualidad y no es intencionada.

Nuestro viaje conjunto con el señor Steinmann finaliza aquí. Esperamos que haya disfrutado tanto acompañándolo en su camino como nosotros.

JUNTOS,  
EMPRENDEMOS NUEVOS  
CAMINOS



**STAR COOPERATION GmbH**

STAR COOPERATION está certificada conforme a la norma DIN EN ISO 9001:2008.

Otto-Lilienthal-Straße 5 | 71034 Böblingen (Alemania) | Teléfono +49 (0)7031 6288-300 | [www.star-cooperation.com](http://www.star-cooperation.com)

Böblingen | Berlin | Bremerhaven | Fellbach | Fráncfort | Göppingen | Heimsheim | Karlsruhe | Kornwestheim | Múnich | Neu-Ulm  
Obertürkheim | Sindelfingen | Wolfsburg | Atlanta | Barcelona | Johannesburgo | Madrid | Pekin | Shanghái | Zug