

MULTISERVICE

Un Referente en Arriendo de Grúas Pluma

Multiservice Grúas partió con solo dos grúas de 22 toneladas, pero la inspiración profesional y la pasión llevó a Multiservice a un sitial insospechado. Con más 30 años de trayectoria, operadores altamente capacitados, calificados y motivados, un clima laboral idóneo, un parque por sobre las 55 grúas de alta gama y el mismo compromiso inicial hacia el cliente, han hecho de la compañía un referente para la industria chilena. Es más, la empresa hoy está presente en los principales proyectos de inversión y desarrollo del país, siendo parte de todo el bienestar y modernidad que estas obras hoy brindan a la ciudadanía. Así, una profunda conexión y compromiso con el desarrollo de Chile, es lo que inspira a Multiservice.



En el año 1989 el escenario de arriendo de grúas pluma autopropulsadas era diametralmente opuesto al actual, con muy pocos actores en escena y escasa profesionalización, comenta Felipe Fossatti, actual Gerente Comercial de Multiservice. "Se vio una interesante oportunidad de negocios y la posibilidad de brindar un servicio profesional y de calidad, considerando que por esos días el servicio prestado consistía básicamente en cargar, transportar y descargar. También ser una alternativa innovadora, ofreciendo cobertura donde en ese tiempo no existía ninguna en este largo país".

Así fue como arrancó la empresa con tan solo dos grúas de 22 tonela-

das, pero enfocada en volverse cada vez más competitiva y sobresalir en el nicho del arriendo de grúas pluma, por su profesionalismo, compromiso con el cliente y responsabilidad a toda prueba. Poco a poco Multiservice fue poniendo su experiencia y su gran entusiasmo hasta lograr su objetivo: llegar a las grandes empresas y convencerlas de que sus grúas y operadores eran la mejor alternativa del mercado.

Lo plausible es que el proveedor ha logrado mantenerse en ese sitial en los últimos 30 años, e incluso ha seguido evolucionando, brindando su servicio a estratégicos segmentos de la industria, como minería, obras viales, obras civiles, construcción, obras industriales y energía.

"Actualmente, contamos con más de 55 grúas pluma en plaza, que van desde las 40 toneladas hasta las 450 toneladas, y el arriendo de estos equipos autopropulsados tiene una serie de ventajas competitivas para la industria en general, partiendo por el hecho de que son idóneas para cualquier lugar de aplicación gracias a su variedad de estados de equipamiento, vale decir, se desplazan solas, se arman y desarmán fácilmente y están listas para operar", enfatiza Fossatti. De igual forma, el ejecutivo comenta que actualmente casi la totalidad de las empresas de la Gran Minería, forman parte de la cartera de clientes de la compañía, con todo lo que ello conlleva en cuanto a cumplimiento de altos estándares de

seguridad y calidad, contando con personal 100% calificado y certificado por empresas de la Gran Minería del país.

Un Knock Out para la Competencia

"Si hay un aspecto que nos diferencia fuertemente de la competencia y que habla por sí solo, son nuestros más de 30 años de experiencia, porque el desarrollo de la industria ha ido de la mano con la seguridad y este atributo lo hemos hecho nuestro de manera muy responsable y consciente, generando una cultura preventiva y del autocuidado al interior de nuestra organización. Ello explica la gran confianza que hoy tienen los clientes hacia nuestra empresa", recalca el Gerente Comercial.

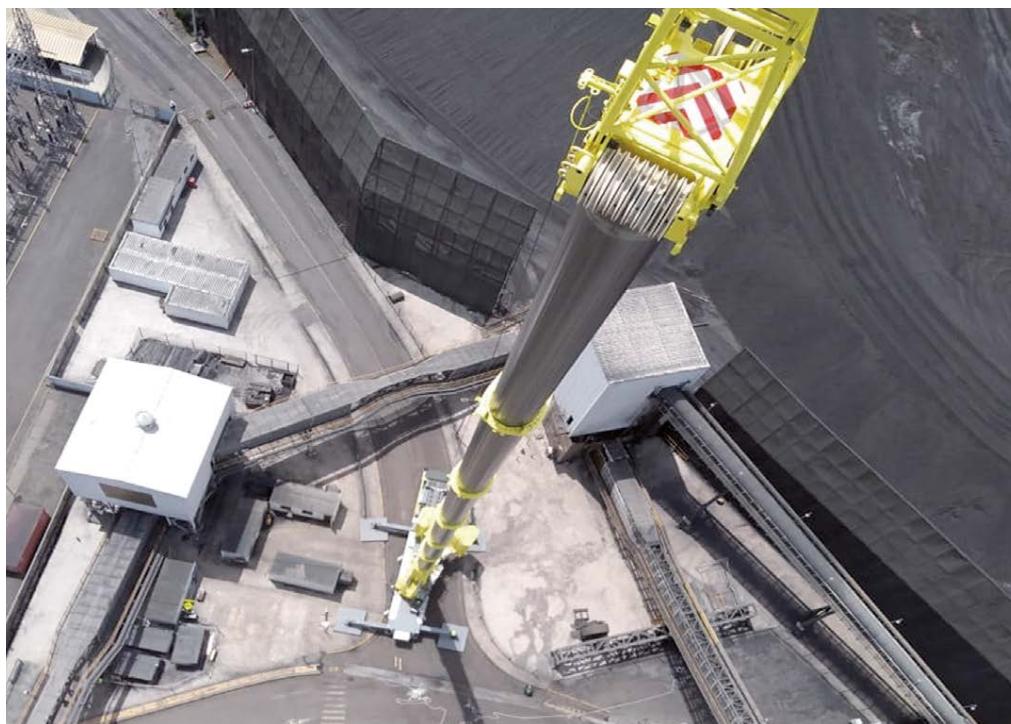
Adicionalmente, la cantidad de equipos que hoy maneja la compañía es otro importante diferencial, detalla Fossatti, "dado que este volumen nos brinda una gran flexibilidad y nos permite abordar diversos proyectos a lo largo del territorio nacional, desde Calama hasta Punta Arenas".

"Otro aspecto que nos distingue es la calidad de nuestro servicio, el cual ofrecemos de manera integral y con elevados estándares de profesionalización", explica el ejecutivo. "Contamos con una serie de áreas que trabajan para la continua mejora y desarrollo del servicio, y tanto la Gerencia de Operaciones como el Área Comercial, la Gerencia de Ingeniería en Mantención, nuestro Departamento QHSEC y el Departamento de Recursos Humanos, están involucrados y comprometidos en un 100% con la misma inspiración profesional de hace 30 años".

También es importante mencionar las diversas certificaciones que avalan a la compañía, siendo Multiservice una de las primeras empresas de arriendo de grúas pluma en obtener la certificación de calidad ISO 9001 y a posterior certificación UKAS internacional.

"Años atrás las certificaciones en el rubro de las grúas pluma no eran muy requeridas, en cambio hoy los mismos clientes reconocen la importancia de la certificación. Nos trazamos el objetivo de ser sustentables en el largo plazo, por lo que estamos certificados bajo la norma ISO 9001:2015, para así garantizar al mercado y a nuestros clientes un servicio de excelencia. Además, contamos con la certificación internacional UKAS, lo que avala la calidad y profesionalismo de nuestro servicio", explica Fossatti.

Como si todo lo anterior fuera poco, la compañía también trabaja en forma muy estrecha con la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), quienes hoy son sus partners. "El mejor premio que hoy podemos obtener es la fidelización de nuestros clientes, y de hecho, tenemos un historial de más de 9 mil clientes, quienes han confiado en la calidad de nuestro servicio a lo largo de nuestra historia, desarrollando más de 16 mil operaciones anuales", asegura el Gerente Comercial.



Capital Humano Incuantificable

"Nuestro capital humano es incuantificable ya que tenemos muchas personas que partieron junto con la empresa y se han ido capacitando y perfeccionando a lo largo de los años. Contamos con otros profesionales que se han ido involucrando en la última década y otros que han entrado a la compañía aportando innovadoras visiones y comprendiendo que hoy más que nunca es necesario implementar estrategias para adaptarse y resolver eficientemente las necesidades de nuestros clientes, así como también destacando y generando nuestro perfil humano al interior de nuestra cultura organizacional", detalla Fossatti.

De esta forma, operadores altamente capacitados y motivados junto a un equipamiento tecnológico de alta gama, están haciendo de Multiservice un importante referente para la industria, asevera el ejecutivo. "En 2017 hicimos una importante inversión con la adquisición de 10 equipos nuevos de última generación alemana, lo cual marcó un importante hito para nosotros. Se trata de grúas de 100, 180, 230 y 450 toneladas que incorporan tecnología de avanzada entregando mayor optimización al servicio y seguridad a la operación del cliente".

"A lo anterior se suma una nueva grúa pluma muy especial, la que está en proceso de fabricación en Ehingen, Alemania, de capacidad máxima 700 toneladas, con configuración de pluma telescópica de dos longitudes de 54 y 80 metros con un sistema de cambio sencillo y que apuntamos a tenerla el año 2022", adelanta Fossatti. "Se trata de una grúa muy versátil e innovadora, que va a marcar una trazabilidad importante, en términos de optimización del recurso, ya que es muy rápida de armar y desarmar e idónea para cubrir cualquier requerimiento de la industria".

Internacionalización del Negocio

Los años anteriores han sido muy positivos en términos de productividad y desarrollo interno para la compañía, explica Fossatti, "y actualmente estamos evaluando incursionar en nuevos mercados, tanto en Chile como en el extranjero. Nuestro know how y expertise nos avalan y es por ello que estamos analizando a Perú como un nicho estratégico importante".

"La idea es realizar este desarrollo siguiendo un modelo de negocios similar al que desarrollamos hoy en Chile y sin descartar la posibilidad de alianzas estratégicas con partners del mercado andino. Perú viene con un ritmo de evolución y

desarrollo muy importante y nos resulta atractiva la oportunidad de visionar proyectos estratégicos para los actores de esa industria".

"Nuestra Cultura Organizacional se centra en la confianza, experiencia y seguridad, reforzando principalmente el factor profesional y humano de todos nuestros colaboradores, así como también brindar un servicio planificado de calidad a nuestros clientes, orientado a una historia futura de 100 años", concluye el ejecutivo.