

FABRICANTE DE MÁQUINAS

Eficiencia y productividad en la asistencia a cliente

Reto del cliente

Una empresa dedicada a la fabricación y suministro de maquinaria industrial, implantó CloudSuite Industrial (CSI) para mejorar la asistencia post venta a los clientes de sus máquinas.

El cliente observó que la asistencia solicitada por sus clientes adolecía de una serie de errores operativos que estaban impactando la reputación. Dando lugar a desafección de los trabajadores, y a la caída de rentabilidad por la ejecución de garantías.



Solución Izertis

IZERTIS lleva a cabo una implementación de CSI centrada en gobernar incluyendo la identificación de la oportunidad, la oferta comercial, las modalidades de contratación, construcción, instalación y el mantenimiento. En definitiva, crear un proceso unificado e integrado. Se acabaron las islas de información y la desconexión entre las soluciones que gestionaban estos procesos, que no protegían el control de las operaciones ni el retorno financiero en tiempo y forma.

Con ello, el Cliente fue capaz de:



Mejorar el grado de preparación de los equipos de asistencia al proporcionar documentación de mejor calidad sobre las maquinarias entregadas.



Eliminar los problemas de comunicación al disponer de una información precisa de las condiciones y motivos de asistencia.



Reducir los tiempos de asistencia y de intervención consiguiendo recuperar la satisfacción del cliente final.



Disponer de un conjunto de métricas de la asistencia que les han ayudado a eliminar cuellos de botella y simplificar la prestación de la asistencia.



Puntos clave

La mejora del Servicio de Atención Técnica (SAT) hace un guiño a otro importante factor de éxito en la implantación: la productividad, ahorros de materiales, y reducción del tiempo de parada de equipos en el cliente.