

# 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.