

FABRICANTE DE MÁQUINAS

eficiência e produtividade no apoio ao cliente

Desafio do cliente

Uma empresa dedicada ao fabrico e fornecimento de maquinaria industrial implementou CloudSuite Industrial (CSI) para melhorar o apoio pós-venda aos clientes das suas máquinas.

O cliente observou que os pedidos de apoio solicitados pelos clientes apresentavam uma série de erros operacionais que estavam a afetar a sua reputação. Resultando em insatisfação por parte dos colaboradores e uma queda na rentabilidade pela execução de garantias.



Solução Izertis

A IZERTIS realizou uma implementação de CSI centrada na governação incluindo a identificação da oportunidade, oferta comercial, modalidades de contratação, construção, instalação e manutenção. Em suma, a criação de um processo unificado e integrado. Acabaram-se as ilhas de informação e a desconexão entre as soluções que geriram estes processos, que não protegiam o controlo das operações ou o retorno financeiro de forma atempada.

Como resultado, o Cliente foi capaz de:



Melhorar o grau de agilidade das equipas de apoio, fornecendo documentação de melhor qualidade sobre as máquinas entregues.



Eliminar os problemas de comunicação, dispondo de informações precisas sobre as condições e as razões da assistência.



Reduzir os tempos de serviço e intervenção e recuperar a satisfação do cliente final.



Dispor de um conjunto de métricas de apoio que os ajudaram a eliminar estrangulamentos e a simplificar a prestação de serviços.



Pontos-chave

A melhoria do Serviço de Assistência Técnica (SAT) reforça outro importante fator de sucesso na implementação: produtividade, economia de material e redução do tempo de inatividade no cliente.