

FABRICANTE DE MÁQUINAS

Eficiência e produtividade na assistência ao cliente

Desafio do cliente

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

O cliente observou que os pedidos de assistência solicitados pelos clientes apresentavam uma série de erros operacionais que estavam a afetar a sua reputação. O resultado era o desinteresse dos colaboradores e uma queda na rentabilidade devido à ativação da garantia.



A IZERTIS levou a cabo uma implementação do CSI centrada na gestão da identificação da oportunidade, da oferta comercial, das modalidades de contratação, construção, instalação e manutenção. Em suma, criar um processo unificado e integrado. Acabaram-se as ilhas de informação e a desconexão entre as soluções que geriam estes processos, que não protegiam o controlo das operações nem o retorno financeiro em tempo útil.

Com isso, 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.



Disponer 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 SAT remete para outro importante fator de sucesso na implementação: produtividade, poupança de materiais e redução do tempo de inatividade dos equipamentos no cliente.