

“A nivel global y de Gerencia con Aranda Software es posible tener más tiempo para analizar temas estratégicos que exijan parte de la labor gerencial, en lugar de dedicar demasiado tiempo a temas operativos que no son puntualmente el “core” de la empresa”, Roberto Guerra, Gerente de Tecnología de QUIFATEX.

QUIFATEX
Quito, Ecuador
www.quifatex.com

Objetivo

- Centralizar la información de los problemas reportados.
- Contar con un recurso que permita registrar y sistematizar las eventualidades que reportan los clientes.

Solución

- Se implementó Aranda SERVICE DESK para registrar y centralizar las solicitudes de los clientes.
- Se identificaron los problemas más comunes de los clientes externos para el desarrollo de estrategias comerciales.

Beneficios

- En QUIFATEX se han determinado nuevos procesos y estrategias para reducir las fallas en los clientes.
- QUIFATEX ha logrado reducir los reclamos de los clientes externos, dando buen resultado la estrategia de atención a nivel comercial.

QUIFATEX SA es una compañía internacional en América Latina, con una estructura regional flexible y con unidades de negocio focalizadas.

Se encuentra presente en cinco diferentes áreas de negocio: Farma, consumo, Agroveterinaria, Industrial, y Operación Logística.

QUIFATEX necesitaba llevar un control organizado para la solución de los problemas de sus clientes

QUIFATEX cuenta con más de 15.000 clientes externos y cerca de 700 estaciones de trabajo (clientes internos). Sin embargo, esta entidad quería enfocarse en sus clientes externos para ofrecerles un mejor servicio, de acuerdo con su estrategia comercial.

En QUIFATEX no había una herramienta que permitiera registrar las quejas y reclamos reportados por los clientes externos, por lo que no era posible implementar una estrategia que permitiera atajar los problemas de estos clientes.

“Los problemas antes no se registraban, entonces no se podía hacer seguimiento a lo que nuestros clientes reportaban y por ello, no lográbamos aumentar su satisfacción con nuestro servicio”: Roberto Guerra, Gerente de Tecnología de QUIFATEX.

La Gestión de Soporte permite desplegar estrategias comerciales para aumentar la satisfacción de los clientes externos.

Entre todos los proveedores de soluciones de Gestión de Soporte, **QUIFATEX** decidió escoger a Aranda Software por la funcionalidad y el alcance que ofrecía.

“Escogimos a Aranda porque es una herramienta flexible, se adapta muy bien y es fácil de manejar, en especial para nuestros objetivos comerciales”, manifestó Roberto Guerra.

Debido al enfoque comercial que esta compañía quería darle a su gestión de soporte, se implementó Aranda SERVICE DESK, solución de mesa de servicios con el respectivo proceso de soporte preventiva y postventa por parte de Aranda Software para que en QUIFATEX se pudieran registrar las solicitudes de soporte y reclamos y, de esta manera, cubrir las necesidades de sus más de 15.000 clientes externos.



QUIFATEX optimiza su gestión comercial



“El soporte que hemos recibido de Aranda Software siempre ha sido oportuno. De hecho, fue un factor decisivo, ya que antes de adquirir la herramienta, tuvimos la posibilidad de probarla y verificar si era la adecuada para cubrir nuestros requerimientos”, comentó el Gerente de Tecnología de QUIFATEX.

Información centralizada y registrada para la Gestión de Soporte

QUIFATEX logró aumentar la satisfacción de sus clientes externos gracias a la organización que ha obtenido mediante el registro de todos los reportes en Aranda SERVICE DESK.

En esta compañía la mesa de servicios ha trascendido del área tecnológica y la mayor utilidad que se le ha dado se ve reflejada en los beneficios hacia los clientes comerciales a nivel externo.

QUIFATEX ahora puede identificar los problemas recurrentes, con lo cual ha podido ofrecer una solución pronta a los reclamos reportados, mediante la determinación de nuevos procesos y estrategias comerciales.

“Con Aranda SERVICE DESK hemos logrado sincerar el servicio para que la gente sepa qué es lo que está pasando con el servicio que solicitó y para que los coordinadores de la mesa de ayuda puedan tomar medidas efectivas sobre cualquier eventualidad con dicho servicio”, comentó Roberto Guerra.

Soluciones Implementadas

Aranda SERVICE DESK

Socio de Negocios

Adexus

Contáctenos

Para mayor información sobre nuestras soluciones, escribanos a info@arandasoft.com O consulte en: www.arandasoft.com

