

CASO DE ÉXITO EMPRESA NOBREAK S.A.

La empresa NOBREAK contrató la solución decisioncloud - gestión de servicios que le permite la administración, gestión y control eficiente de sus servicios de mantenimiento y soporte técnico, en los equipos instalados en las oficinas de sus clientes, a nivel nacional.

Decisioncloud es una solución SAAS -software as a service- desarrollada por DECISIÓN c.a. a la que NOBREAK accede como servicio en la nube, mediante un pago trimestral.



Necesidad

NOBREAK buscaba implementar una solución integral para mejorar el registro de sus reportes de servicio técnico, controlar las garantías emitidas, mantener un historial de las atenciones e identificar la ubicación de los equipos de UPS en las instalaciones de sus clientes.



Solución

El uso de decisioncloud le ha permitido gestionar el servicio técnico eficientemente, mantener la información estructurada en archivos electrónicos - lo cual facilita el análisis y control-, mejorar la gestión del personal técnico y optimizar el proceso de facturación.



Respaldo

DECISIÓN c.a. tiene 42 años de experiencia en la provisión de servicios técnicos de misión crítica. Basada en ese conocimiento y experiencia desarrolló esta solución que se ofrece como un servicio en la nube (cloud service) garantizando altos niveles de seguridad.

“

Con decisioncloud tenemos el historial de cada cliente en línea. Es fácil y rápido encontrar información por el cliente o por el equipo, revisar la secuencia de los trabajos o las novedades que se han registrado. Así identificamos mejoras en la atención y optimizamos el servicio. Permite un seguimiento más ágil y efectivo.

”

decisioncloud, para nosotros es muy conveniente porque los clientes lo ven como un beneficio, un valor agregado de nuestro servicio. Tienen un mejor control del trabajo realizado, pueden ver las novedades de los equipos y todo en función de los lineamientos contractuales.

Ing. Paulina Mora
Gerente General
NOBREAK S.A.

NOBREAK utiliza el servicio desde el 2015. Su personal técnico, administrativo y financiero accede al servicio en la nube desde cualquier dispositivo móvil con conexión a internet.

Automatización de todo el proceso de servicio técnico

Con la solución decisioncloud, se ha automatizado todo el proceso de servicio técnico. Es una herramienta de soporte para el área administrativa, de logística y técnica. Permite registrar los contratos y parametrizar los lineamientos del servicio. Permite también planificar las atenciones, agendar las visitas técnicas, controlar la prestación del servicio, la ubicación de los equipos, los repuestos e insumos utilizados así como los tiempos de atención.

Archivo digitalizado

En decisioncloud se mantiene el registro electrónico de todos los servicios prestados. Permite la generación de informes -por períodos de tiempo- para respaldar la facturación efectiva a los clientes. Actualmente se digitalizan alrededor de 200 reportes de servicio por mes proporcionados a clientes en decenas de puntos de servicio.

Información para decisiones estratégicas

La información estructurada de los servicios prestados permite realizar análisis para tomar decisiones estratégicas que aportan a mejorar los niveles de calidad del servicio, optimizar los recursos humanos y técnicos, mejorar el control del personal, optimizar la carga de trabajo y facilitar el cálculo de bonificaciones por eficiencia o pago de horas extras.

Imagen personalizada

El servicio en la nube ha sido personalizado con la imagen corporativa de Nobreak y determinados reportes ajustados a las necesidades específicas del negocio.

Seguridad de la Información

El servicio decision cloud está alojado en los centros de Amazon Web Services, consiguientemente cumple los más rigurosos estándares internacionales de seguridad.

Garantía y Soporte

El servicio post venta de DECISION c.a se realiza a través del Centro de Servicio al Cliente (7x24), empresa con más de 40 años de experiencia en la provisión de servicios técnicos de misión crítica.

NOBREAK S.A.

Compañía ecuatoriana con 10 años de trayectoria, ofrece productos y servicios de excelente calidad que garantizan la continuidad energética en todo proceso productivo. NOBREAK cuenta con soluciones de UPS, reguladores de voltaje, baterías, supresores, inversores APS, entre otros.

Mercado: Sector tecnológico

Oficinas: Quito y Guayaquil

Empleados: 30

Ubicación: Murialdo OE1-12 y Av. 10 de Agosto

Web: www.nobreak.com.ec



(593 2) 234 6880 · 234 1647
contactenos@decision.com.ec
WWW.DECISION.COM.EC

DECISIÓN c.a. es una empresa especializada en la integración de soluciones de tecnología de información y protección electrónica de alta complejidad. Cuenta con más de 100 sistemas instalados, clientes por más de 30 años y es representante por varios años de proveedores con reconocimiento mundial en sus mercados objetivos, que en conjunto avalan más de 40 años de trayectoria. Durante este tiempo ha acumulado experiencia en el diseño, implantación y servicio de mantenimiento para las soluciones que comercializa.