

48 AÑOS
DECISION

GESTIÓN DE SERVICIOS

Acompañamos a las empresas a emprender el proceso de transformación digital del área de servicios técnicos

Optimice la coordinación, gestión y supervisión de sus servicios de mantenimiento y soporte técnico a través de un proceso digital eficaz

Experimente una mejora significativa en la atención a sus clientes gracias al uso de nuestra plataforma decisioncloud

 **decisioncloud**
Gestión de Servicios



MESA DE SERVICIO
Gestione en línea los requerimientos del cliente. Disponible 24/7.



OPTIMICE RECURSOS
Facilita la planificación y provee la información necesaria para el control de costos.



EVALUACIÓN DEL SERVICIO
Monitoreo constante para mejorar la experiencia del cliente.

SU SOCIO TECNOLÓGICO EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Planifique, gestione y controle su equipo de servicios para alcanzar las metas y objetivos establecidos.

Genere información estructurada para el análisis gerencial, como herramienta para mejorar la eficiencia en sus servicios.

La transformación digital a través del decisioncloud Gestión de Servicios, es un proceso integral que aporta a mejorar, modificar o crear nuevos procesos para enfrentar los desafíos del mundo digital, contribuyendo a que su organización sea sostenible en el tiempo.

ENTORNO CLOUD
SaaS



ACCESO 24/7
Desde cualquier lugar.



SITIO SEGURO
Amazon Web Services



ASPECTOS CLAVE PARA EL SERVICIO TÉCNICO



Gestión eficiente en la ficha técnica del servicio.



Información centralizada mediante código QR cifrado para la gestión de información de los soportes anteriores al equipo.



Aplicativo móvil para la gestión de los servicios a realizar y consultas en tiempo real de históricos de servicios.



Elaboración, Registro, Seguimiento y control de los servicios realizados.



Nivel de cumplimiento, horas y ejecución actualizado en tiempo real.



MESA DE SERVICIOS

Disponible para sus clientes en cualquier momento y lugar, vía internet.



SERVICIOS

Informe digital de equipos, componentes y garantías. Historial de servicios.



CHECK LIST PERSONALIZADOS

Para garantizar el cumplimiento del procedimiento de servicio.



ARCHIVOS HISTÓRICOS DE SERVICIOS

Con acceso selectivo por fechas, clientes, puntos de servicio, equipos o técnicos.



(593) 98 441 4313



www.decision.com.ec



contactenos@decision.com.ec

ASPECTOS CLAVE PARA LA GERENCIA TECNICA



Gestión del cumplimiento de la demanda de servicio



Gestión de cumplimiento de los acuerdos de servicio suscritos con el clientes



Evaluación de los niveles de ocupación del personal técnico. Asignación eficiente y equitativa de recursos



Gestión y control de recursos. Evaluación de costos por servicio, equipo, cliente o punto de servicio



Gestión automatizada de pendientes y/o reclamos



Evaluación de los niveles de satisfacción reportados por clientes



DASHBOARD GERENCIAL

Niveles de eficiencia y áreas de mejora.



SERVICIOS

Módulo de consultas para evaluar servicios, técnicos, cumplimiento con clientes y niveles de satisfacción.



REPORTES

Orientados a facilitar el control de la facturación, el control de costos y la gestión de inventario de repuestos.



ACUERDO DE SERVICIO

Creación, gestión seguimiento y métricas de cumplimiento.



(593) 98 441 4313



www.decision.com.ec



contactenos@decision.com.ec

BENEFICIOS Y VALOR AGREGADO



Proveedor y cliente gestionan y evalúan los servicios técnicos en línea



Reducción de errores a través de la automatización de procesos



Aumento en la productividad del personal



Manejo automatizado de observaciones, pendientes o reclamos de clientes



Información digital estructurada para facilitar el análisis gerencial



Reportes de servicios digitales y personalizados por tipo de servicio



Mejora en la experiencia del cliente. Fidelización



Ahorro de costos en la provisión de servicios

CASO DE ÉXITO

En octubre 2023 en ATYDE MÉXICO, iniciamos el uso de decisioncloud Gestión de Servicios. Lo empleamos como una plataforma que nos permite dar un seguimiento más puntual del servicio postventa a nuestros clientes usuarios de los instrumentos que vendemos. Aquellos clientes que ya lo usan, están satisfechos con el seguimiento que estamos dando a sus cuentas.

El servicio recibido de DECISIÓN c.a, ha sido programado y muy puntual. Recaban información a efecto de preparar, lo más objetivo el proceso que se va a tocar para un mejor aprovechamiento.

Químico Victor Ávila
Director General
ATYDE MÉXICO, S.A. DE C.V.



(593) 98 441 4313



www.decision.com.ec



contactenos@decision.com.ec



ASISTENCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

Nuestro equipo de soporte técnico está disponible para brindar asistencia rápida y eficiente 24/7



ACOMPañAMIENTO PERSONALIZADO

Trabajaremos con su equipo para proporcionar orientación continua y maximizar el valor de la plataforma.



SERVICIO POSTVENTA INTEGRAL

actualizaciones regulares, capacitación adicional si es necesario y la resolución proactiva de cualquier problema



AGENDA UNA REUNIÓN

ESCANÉAME
PARA AGENDAR
UNA CITA
CON UN ASESOR



ESCANÉAME
para más
información

CONTÁCTANOS

www.decision.com.ec
contactenos@decision.com.ec
(593) 98 441 4313