

Aguas Nuevas - Chile



Una Organización Emprendedora

Aguas Nuevas S.A. opera los servicios sanitarios de la Decimoquinta, Primera, Novena y Décimo Segunda regiones de Chile a través de sus filiales Aguas del Altiplano, Aguas Araucanía y Aguas Magallanes. La compañía es controlada por el Grupo Solari, y es el cuarto operador de servicios sanitarios de Chile con una participación en el mercado del 8,6%, totalizando más de 340.000 clientes en las regiones donde opera. Aguas Nuevas utiliza Infor EAM Enterprise Edition Call Center para optimizar el servicio que ofrece a sus clientes.

Estableciendo la Estrategia

Las empresas que implementan Infor EAM Call Center logran bajar considerablemente el tiempo de respuesta a los clientes, contar con un registro único para todos los requerimientos de los clientes, generar tareas de mantenimiento preventivo y reportes con toda la información on line en todo momento.

Aguas Nuevas adquirió la solución Infor EAM Enterprise Edition Call Center como parte de su iniciativa estratégica de optimizar la infraestructura del servicio a sus clientes y de los procesos de negocio, para captar más efectivamente la información originada por la interacción con los clientes y utilizarla para brindar la mejor atención posible.

“ Cuando evaluamos las soluciones Infor EAM fue la mejor opción para Aguas Nuevas. ”

RENATO MATURANA, GERENTE CORPORATIVO DE CLIENTES DE AGUAS NUEVAS

Específico para el Negocio

“Cuando evaluamos las soluciones Infor EAM fue la mejor opción para Aguas Nuevas,” comenta Renato Maturana, Gerente Corporativo de Clientes de Aguas Nuevas. El software Infor EAM le ofrece a Aguas Nuevas una aplicación totalmente integrada para administrar las interacciones con sus clientes, medir el tiempo de respuesta de los requerimientos de éstos y la trazabilidad de los activos de los clientes.

Los Resultados

“Gracias a sus prestaciones e interfase amigable hemos logrado rápidos resultados que mejoran el servicio que ofrecemos a nuestros 340.000 clientes”, comenta Maturana. Infor EAM también ayuda a Aguas Nuevas a cumplir con las altas normas de calidad de la empresa así como para cumplimentar con los requisitos para la certificación ISO 9001. “Con los indicadores de gestión (KPIs) esperamos contar con información confiable sobre nuestro performance, producción y calidad de servicio de toda nuestras plantas”. Infor continúa desarrollando sus soluciones para negocios específicos con prestaciones para resolver las necesidades cada vez más demandantes de los clientes. En un momento en que Aguas Nuevas está experimentando un crecimiento considerable, Infor le ofrece una ventaja competitiva interesante proveyendo las herramientas para lograr mayor visibilidad de las operaciones y mejor gestión del servicio, resultando en un mejor servicio al cliente.

Acerca de Infor

Infor ofrece software específico para cada negocio a organizaciones emprendedoras. Con experiencia integrada, las soluciones de Infor permiten a las empresas de todo tamaño ser más emprendedoras y adaptarse a los rápidos cambios del mercado global. Con más de 70,000 clientes, Infor está cambiando lo que esperan las empresas de un proveedor de software empresarial. Para mayor información, visite www.infor.com.

Latino América
México
+52 55 5201 5500
Argentina
+54 11 4010 8000
info-ar@infor.com
Chile
+56 2 234 0036
info-cl@infor.com

Póngase en contacto con su oficina local de Infor para verificar la disponibilidad de productos en su región.

