



TESTIMONIO: Aquassistances

Mercado: equipamiento y SPV de cuarto de baños

Uso: planificación de intervenciones en tiempo real

Producto: Opti-Time On Demand



www.aquassistances.com

Entrevista con el Señor Julien Villeneuve, Director General de Aquassistances.

LA EMPRESA

Aquassistances es la primera red francesa especializada en la instalación de cuartos de baños y la reparación a domicilio. La empresa organiza las intervenciones de 16 técnicos móviles, para 3 regiones. Se planifican las citas con los clientes gracias a un centro de llamadas.

LAS NECESIDADES

El objetivo de Aquassistances era mejorar la calidad de su servicio, sobre todo para dos aspectos principales: el tratamiento de las llamadas de los clientes y la optimización de los planning y de las rutas. La apuesta era tener una herramienta que permita mejorar la visibilidad sobre la actividad y ganar en productividad, sin degradar la calidad del servicio proporcionado a los clientes, ni el tiempo de respuesta a las llamadas de los clientes.

LA IMPLEMENTACIÓN DE OPTI-TIME ON DEMAND

Al elegir la solución, Julien Villeneuve fue sobre todo seducido por la ergonomía de Opti-Time On Demand: "las más grandes ventajas de la solución son también el acceso online, y la posibilidad de planificar en tiempo real".

Opti-Time On Demand planifica la totalidad de las intervenciones de reparación y SPV, así como las instalaciones de equipamiento. Se focalizaron en particular en el proceso de planificación de citas, a fin de asegurarse de la posibilidad de poder proponer un horario de cita disponible e optimizado a los cliente, desde la primera llamada y en un plazo muy breve.

LOS RESULTADOS

La solución facilita el trabajo del centro de llamada. Julien Villeneuve constata: " podemos cambiar de operativo muy fácilmente, la formación es muy corta, y son autónomos muy rápidamente". La capacidad de gestión de las llamadas de los clientes se mejoró también bastante.

Planifican directamente las citas, sin tener que hacer largas y fastidiosas búsquedas para localizar al técnico disponible y el lugar de intervención.

El servicio cliente también fue mejorado: el tiempo de espera al teléfono fue reducido, y se planifican las citas desde el primer contacto.

Opti-Time On Demand permite también a la dirección tener mejor visibilidad sobre la actividad de sus técnicos.

Aquassistances considera ahora acoplar Opti-Time On Demand con un sistema de geo-localización.



Driving Your Way to Success

