

Aguas Nuevas



Современная динамичная компания.

Aguas Nuevas S.A. управляет водоканалами в нескольких регионах Чили (XV, I, IX и XII регионах) на предприятиях в Агуас дель Альтиплатано и Агуас Магалланес. В настоящее время Aguas Nuevas управляется компанией Grupo Solarí, четвертым оператором водного хозяйства Чили, владеющим 8,6% доли рынка. Компания Aguas Nuevas выбрала решение Infor EAM Enterprise для того, чтобы с помощью модуля колл-центра решения усовершенствовать обслуживание своих клиентов.

Разработка стратегии.

Компании, использующие функциональность Колл-центра Infor EAM Enterprise, получают значительную экономию времени при ответах на запросы клиентов. Система позволяет получить полную картину состояния требований и запросов заказчика, а также формирует заявки на обслуживание и отчеты, делая доступной всю соответствующую информацию в режиме реального времени в любой момент.

Компания Aguas Nuevas сделала свой выбор в пользу функционала Колл-центра системы Infor EAM Enterprise в рамках стратегической программы, принятой на предприятии, нацеленной на развитие инфраструктуры по обслуживанию клиентов и оптимизацию бизнес-процессов, на более эффективный сбор информации по взаимодействию с клиентами, а затем ее распространение по соответствующим подразделениям предприятия.

“ “ Когда мы определили требования для нужного нам решения, стало понятно, что Infor EAM – единственный правильный выбор для компании Aguas Nuevas

”

РЕНАТО МАТУРАНА (RENATO MATORANA),
МЕНЕДЖЕР ПО РАБОТЕ
С КОРПОРАТИВНЫМИ КЛИЕНТАМИ
КОМПАНИИ AGUAS NUEVAS

INFOR[™]
Gold Partner

Особенности бизнеса компании – в центре внимания.

"Когда мы определили требования для нужного нам решения, стало понятно, что Infor EAM Enterprise с возможностями Колл-центра является лучшим вариантом для нашей компании», - комментирует Ренато Матурана (Renato Maturana), менеджер по работе с корпоративными клиентами Aguas Nuevas. Комплексное, полностью интегрированное EAM-решение Infor обеспечивает компанию Aguas Nuevas всем необходимым для повышения скорости реагирования на запросы клиентов, отслеживания состояния объектов основных фондов компании, а также управлять качеством взаимодействия с клиентами.

Подводя итоги.

"Благодаря широкой функциональности, понятному пользовательскому интерфейсу и простоте использования решения, мы вскоре достигли реального результата повышения качества услуг, предоставляемых нашим 340 000 клиентам", - рассказывает Матурана. Infor EAM также помогает Aguas Nuevas соответствовать требованиям регулирующих органов, а также высоким внутренним стандартам качества компании, предъявляемым системой стандартов ISO 9000. Применение ключевых показателей эффективности (KPI) помогает нам получить лучшее понимание уровня эффективности работы предприятия, его производительности и качества техобслуживания на трех наших предприятиях».

Infor продолжает расширять функциональность своих бизнес-ориентированных решений для того, чтобы соответствовать изменяющимся потребностям заказчиков. В период бурного роста компании Aguas Nuevas Infor предоставил ей важное конкурентное преимущество, инструмент для получения реальной картины состояния дел и управления обслуживанием на более высоком уровне.

О компании Infor.

Infor предоставляет корпоративные программные приложения для современных динамичных предприятий. Благодаря вложенному в них отраслевому опыту, решения Infor помогают самым разным компаниям стать более прогрессивными и адаптироваться к быстро изменяющимся условиям глобального рынка. Более 70 000 предприятий в мире используют решения от компании Infor – компании, которая неизменно следует за потребностями бизнеса своих заказчиков.

Дополнительная информация www.infor.com

Datastream
> www.datastream.ru

Datastream Solutions CIS
196084, Санкт-Петербург
Ул. Заставская, 23
Тел.: +7 812 380 65 86
117105, Москва
Варшавское ш., 25А
Тел.: +7 495 287 17 33

Infor Corporate Headquarters
13560 Morris Road
Suite 4100
Alpharetta, Georgia 30004
USA
Direct: +1 (800) 260 2640

INFOR™

Gold Partner