

Aureliano Cano, gerente general Linde High Lift Chile:

# “MEKANO HA SIDO UN BUEN PARTNER PARA LA DIGITALIZACIÓN DE LA EMPRESA”

Junto con Mekano implementaron la solución de Movilidad para Servicio Técnico en terreno, que busca aumentar el uso de la tecnología y profesionalizar sus procesos.

20

Linde High Lift Chile S.A. es una empresa dedicada a la venta, arriendo y servicio pos venta de equipos para movimiento de mercaderías que, además, presta asesoría a proyectos logísticos. Con su dedicación exclusiva al rubro, Linde posee la más amplia gama de productos y un conocimiento profundo de los distintos sectores industriales. Es el único fabricante que ha decidido instalarse directamente en nuestro país y no por medio de un representante. Debido a esto se ha consolidado como uno de los principales actores de este mercado, tanto en la venta, como en el arriendo.

## Más tecnología, mejor servicio

La pos venta y el área de servicio técnico de Linde son los pilares que sustentan la filosofía de calidad de sus productos. El éxito y satisfacción de sus clientes que operan dos mil equipos de arriendo distribuidos en 250 centros de operación a lo largo del país y de los clientes propietarios con mil quinientos equipos operativos, han llevado a que

la empresa busque optimizar y mejorar aún más la calidad de servicio que entregan las 150 personas que conforman el área de pos venta.

Para esto, junto con Mekano, en quien han encontrado un verdadero socio tecnológico, iniciaron la implementación de la solución de movilidad para servicio técnico en terreno.

“Con esta solución buscamos entre otras cosas aumentar la digitalización de nuestros procesos”, explica Aureliano Cano, gerente general de Linde, quien agrega, “pasamos del papel al registro electrónico y acortamos el tiempo de atención. Les dimos más responsabilidad a los técnicos que están en terreno y liberamos la carga de los coordinadores, lo que se traduce en un montón de eficiencia”.

La solución, puesta en marcha en agosto de 2016, ya está operando y las evaluaciones son positivas ya que la movilidad permite brindar un servicio más productivo, más rápido, más eficiente y en menos tiempo, tanto para el cliente como para los

movimientos internos de la empresa.

Sobre la plataforma de la solución de movilidad, Dynamics CRM, se desarrolló un segundo proyecto que fue extender su uso al área de cobranza para agilizarla y llevar un completo registro.

## Más y nuevos desafíos

“Mediante la solución de movilidad conocimos a Mekano. Hicimos una licitación y fueron ellos el oferente más profesional, con una muy buena propuesta que nos daba la posibilidad de hacer en el futuro otras cosas. Tanto así, que ya estamos trabajando en un proyecto mucho más fuerte y más grande”, explica Aureliano Cano.

Se trata de la reimplantación y actualización del ERP. Este paso además, le permite a Linde pasar al uso del dólar como moneda funcional. “Con Mekano nos dimos cuenta de que podemos hacer muchos trabajos de aquí en adelante, porque ellos ya conocen nuestro negocio, nuestro sistema y nuestra gente y están muy preparados para sacar adelante nuestros proyectos”.

## SOLUCIÓN DE MOVILIDAD PARA SERVICIO TÉCNICO EN TERRENO (MSTT)

La atención al cliente es un elemento diferenciador entre las organizaciones, razón por la cual muchas empresas ya han entendido que al mejorar sus estándares de atención, incrementan sus ventas, posicionan su sello y marca.

La solución de movilidad para servicio técnico en terreno de Mekano, basada en Microsoft Dynamics CRM, se adapta a los requerimientos de distintas industrias dedicadas a la venta y arriendo de maquinarias y equipos, que prestan asistencia técnica de post venta.

Entre las ventajas de MSTT están:

- > Full integración con cualquier ERP del mercado, la solución ofrece a la organización visibilidad 360° de la atención recibida por sus clientes, en las distintas etapas de su ciclo de vida, diseñada para apoyar y optimizar la atención.
- > Dotar al personal técnico, de un conjunto de herramientas tecnológicas que le permitan entregar un servicio de post venta de manera eficaz y oportuna al cliente.
- > Medir la satisfacción de los clientes por trabajos resueltos en la primera visita.
- > Mejorar el control y costos de inventario de bodega del técnico.

Aureliano Cano, gerente general de Linde, explica que con el objetivo de aumentar el uso de la tecnología, trabajan junto a Mekano en la puesta en marcha de la solución Movilidad para Servicio Técnico en terreno y en la actualización de su ERP.