

PERSONAL DE SOPORTE EN SITIO PERMANENTE (24/7) Y ANÁLISIS DE EQUIPOS

(Por motivos de confidencialidad se han omitido los nombres de los involucrados y de la empresa cliente.)

Antecedentes

VerifID ha mantenido una relación comercial desde hace 8 años con una empresa en el ramo de la Manufactura con presencia en América, Europa, el Medio Este y África, Asia y el Pacífico comercializando más de 6,000 productos diversos para la industria automotriz, limpieza, hogar, oficina, salud, entre otros.

Esta empresa necesitaba encontrar un soporte en sitio con disponibilidad 24/7 para resolver problemas del día a día para impresoras de código de barras y radiofrecuencia (RF) en los procesos críticos de almacenaje donde se lleva a cabo el etiquetado de producto mediante código de barras y rastreo de equipos.

El personal de soporte que solicitaban debería estar certificado para el uso especial de los equipos de identificación y recolección de datos además de tener alta disponibilidad de servicio, de tal manera que pudieran estar en el momento preciso para resolver cualquier problema que se presentara, evitando afectar la productividad de sus operaciones.

“Las principales ventajas es que tienen una oficina local a parte de su casa matriz y que nos ofrecen un servicio 24/7”. Jefe del proyecto de la empresa cliente.



El Primer Contacto

A los inicios de VerifID, representantes de la empresa se presentaron en las instalaciones de dicha empresa para ofrecer los servicios y productos; después de una validación por el área de compras mediante una licitación, VerifID fue elegido por mostrar el mejor costo beneficio, soporte y venta de equipos especializados.

Recursos para la Implementación

La implementación se fue dando a través del remplazo de equipos de impresoras de código de barras y terminales para lectura de radiofrecuencia y la colocación permanente de personal en sitio para el soporte de esos equipos.

VerifID realizó la contratación y capacitación de personal para atender al cliente en sitio, también se realizó un diagnóstico de las condiciones generales de los equipos de código de barras del cliente, se adquirieron herramientas especializadas para dar mantenimiento preventivo y correctivo o remplazar equipo obsoleto por equipos de nueva generación.

Antes de la implementación de nuevos equipos se le ha proporcionado equipo demo al cliente para asegurarnos de satisfacer sus necesidades antes de realizar la inversión del proyecto.

*“Ha sido muy gratificante porque me han dado resultados”
Jefe del proyecto de la empresa cliente.*

Beneficios

“Las principales ventajas es que tienen una oficina local a parte de su casa matriz y que nos ofrecen un servicio 24/7” Nos comenta el Jefe del proyecto dentro de la empresa cliente.

Nuestros técnicos de soporte están disponibles siempre para dar mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos así también para la programación que adecua la operación de los equipos a las necesidades del cliente. El personal de soporte en sitio son técnicos capacitados y certificados en los equipos que manejan, nuestro contacto dentro de la empresa nos comenta que trabajar con nosotros “Ha sido muy gratificante porque me han dado resultados”.

VerifID también proporciona a sus clientes servicios de consultoría seleccionando los equipos de acuerdo a las necesidades de negocio para asegurar el buen funcionamiento, rendimiento y durabilidad, nuestros representantes comerciales pueden asesorar en el momento requerido. De esta manera VerifID ha sido el asesor en tecnología para la identificación y recolección de datos por lo que nos comenta el Jefe del Proyecto de la empresa que “VerifID si es un socio tecnológico de negocios”.

VerifID también ha proporcionado a este cliente equipo aún más especializado para el etiquetado, software y licencias para equipos de identificación asegurando una integración completa y orientada a las necesidades del cliente.



Jefe de proyecto de la empresa cliente.

*“VerifID si es un socio tecnológico de negocios”
Jefe del proyecto de la empresa cliente.*



Planes a Futuro

“A futuro tenemos planeado remplazar los equipos que tenemos por otras marcas y VerifID nos están ayudando a valorar y evaluar esos equipos nuevos que vamos a adquirir en el futuro” Nos menciona el Jefe del Proyecto.