

El Técnico de Besam recibe automáticamente los nuevos repuestos

La operación digital también incide en la gestión del stock. Si el Técnico indica en su PDA cuál ha sido el repuesto que ha usado, el servidor de "FieldVision" solicita inmediatamente su reposición desde el Centro Europeo de Repuestos, en Suecia.

Y en el menor tiempo posible, el material llega exactamente al propio almacén del Técnico específico para su reposición. Besam dispone de Técnicos cubriendo así toda la geografía de España, y nuestro sistema de distribución se encarga de aprovisionar de manera diaria y continua a todos y cada uno de ellos.

Esta solución nos ayuda también a mejorar la gestión de los stocks y de los inventarios. Con este sistema conocemos de forma permanente e instantánea la situación de cada uno de los almacenes individuales de cada Técnico, así como sus necesidades de reaprovisionamiento y situación de las entregas. Conocemos los consumos y los repuestos utilizados de forma más frecuente, ayudándonos así a diseñar un listado de stock más acorde a las necesidades reales de nuestros Clientes, lo que redundará en una mejor calidad del Servicio que les prestamos.



Besam Door Management

Besam va incluso más lejos. Todas las puertas a las que se realizan visitas de Mantenimiento Preventivo se encuentran gestionadas de forma conjunta por el Servidor de "FieldVision". Éste recoge todos los datos de todas las visitas de Mantenimiento y desarrolla una planificación efectiva de las visitas.

Así, para situaciones futuras, el Sistema determinará de forma independiente en qué puertas tiene que ser realizada la visita de mantenimiento y en qué días. Tomará en cuenta sus propias recomendaciones (meses de alta ocupación, días de cierre, notificaciones previas de la visita, etc) y agrupará las visitas por periodos y regiones. De esta manera prestaremos un Servicio más eficiente y Ud. disfrutará de un Servicio más adaptado a sus propias necesidades.

No es necesario insistir en que contratar un Servicio de Mantenimiento Preventivo con Besam, desde el primer momento tras la instalación de su/s puerta/s, es algo que va en su propio beneficio. Ud. ahorrará tiempo y dinero porque mantendrá sus puertas en perfectas condiciones de manera continuada, ayudándole a rentabilizar la inversión inicial, evitándole tiempos de parada y derroche energético, alargando la vida útil de sus equipos, y ayudando a transmitir una buena imagen de su propio negocio a sus propios Clientes o usuarios. Esto es lo que Besam entiende por un Servicio profesional.



Besam Ibérica S.A.
C/ Sepúlveda 7 A

ALCOBENDAS 28108 (Madrid - Spain)
Tlf: 91 657 48 60 • Fax: 91 661 43 80
informacion@besam.es • www.besam.es

besam
ASSA ABLOY

ASSA ABLOY, the global leader in door opening solutions

besam
ASSA ABLOY

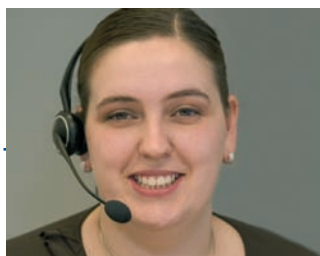


SISTEMA "FIELD VISION"

**NUEVAS TECNOLOGÍAS BESAM
APLICADAS AL SERVICIO AL CLIENTE**

CONOCIENDO LO QUE HAY DETRÁS DE UNA
LLAMADA AL SERVICIO TÉCNICO ...

ASSA ABLOY, the global leader in door opening solutions



**Besam Service
Call-Center
902 11 96 14**

Un **único** número dedicado y especializado en exclusiva a la atención al Cliente.

En sus instalaciones hay una o más puertas automáticas que cumplen los estándar más exigentes. Aún así, siempre puede surgir un problema como resultado de una avería, una intrusión, vandalismo o un problema técnico por el uso.

¿Qué hacer entonces? Muy sencillo, solo necesita llamar inmediatamente al número del Call-Center de Besam : 902 11 96 14

Besam Service está a su disposición para suministrarle siempre la mejor atención y solución a sus problemas técnicos, y está especializado en la gestión y el manejo de todos los datos correspondientes a su instalación. Y todo para que usted pierda el menor tiempo posible, encontrando siempre una voz agradable al otro lado de la línea. Nuestro personal del Call-Center de Besam Service le hará preguntas específicas y concretas acerca del problema detectado en su puerta. De esta manera podrán detectar la causa con absoluta claridad al tiempo que toda esta información se introduce en una base de datos "online".

Desde el mismo instante en que usted cuelga el teléfono puede estar seguro de que ya tiene programada una visita a sus instalaciones y que el Técnico ya ha sido informado acerca del problema que Ud. nos ha transmitido.

Su Técnico **habitual** de Besam Service recibe la orden ...

Tan pronto como Ud. ha explicado al personal del Call-Center de Besam Service la incidencia, un complejo pero eficiente mecanismo entra en funcionamiento. Su Técnico habitual, que generalmente conoce bien su instalación, es inmediatamente puesto sobre aviso. El sistema funciona de esta manera: el Servidor del Sistema "FieldVision" envía automáticamente una orden vía línea telefónica a través del operador, llegando finalmente a la PDA del Técnico mediante una conexión 3G. Este proceso es completamente automático y se realiza en segundos.



... e inmediatamente dispone de la información completa de su puerta y todos los detalles adicionales

En su PDA, el Técnico de Besam puede ver de forma inmediata todos los datos de su puerta y de la ubicación donde se encuentra instalada. Además él puede comprobar los datos históricos (instalación, visitas de mantenimiento, reparaciones) relativos a la puerta en cuestión. Así él conoce exactamente cual es la situación, incluso antes de llegar a sus instalaciones.



Parte de Trabajo electrónico vía **e-mail**



Después de su visita, el Técnico introduce todos los datos en la PDA: repuestos utilizados, hora de llegada, cantidad de tiempo utilizado en la reparación, etc. De forma inmediata, esta información llega al servidor central de Besam Service, de tal manera que toda la nueva información relativa a su puerta específica se actualiza de nuevo en Besam, pudiéndose iniciar las diferentes transacciones administrativas.



El Técnico de Besam le pedirá firmar el Parte de Trabajo en su PDA. Y esto es todo lo que Ud. necesita hacer. El Técnico pulsará un botón y Ud. recibirá inmediatamente, por correo electrónico, una copia del Parte de Trabajo con su firma y todos los detalles del trabajo realizado. Ordenadamente, tal y como debe ser.



Gracias a esta eficiente solución, toda la administración del Servicio Técnico se gestiona de forma completamente digital. Incluso Ud. recibe su copia del Parte de Trabajo por e-mail. Esto es útil porque así Ud. puede conservar todos los partes de intervención juntos en un directorio en su ordenador. Los Partes de Trabajo amontonados o desperdigados se convierten así en algo del pasado. Al mismo tiempo, y gracias a esta solución, en Besam elaboramos un archivo digital mediante el que podemos aconsejarle de forma continua acerca de la gestión más óptima de sus puertas automáticas, alargando así su vida útil y minimizando sus incidencias.

