



Customer Snapshot

## Empresa Aguas Nuevas optimiza el servicio al cliente con Infor EAM



### Datos

**Producto:** Infor® EAM Enterprise

**Industria:** Public sector/Utilities

**País:** Chile

**Región:** Latin America

“Cuando evaluamos las soluciones, Infor EAM resultó la mejor opción para Aguas Nuevas.”

—Renato Maturana, Gerente Corporativo de Clientes de Aguas Nuevas

### Acerca de Aguas Nuevas

Fundada en 2004, Aguas Nuevas S.A. maneja los recursos hídricos de varias regiones de Chile. Actualmente Provee agua a más de 360.000 clientes. Para más información:

[www.aguasnuevas.cl](http://www.aguasnuevas.cl).

### Retos

- Optimizar la infraestructura de servicios a los clientes de Aguas Nuevas y los procesos de negocio.
- Recolectar datos de las interacciones con los clientes en forma más efectiva.
- Cumplir con las reglamentaciones.
- Optimizar la satisfacción de los clientes.

### Beneficios

- Mejoró el servicio a los más de 360.000 clientes.
- Cumplimiento de normas de reglamentación como también de estándares internos establecidos por Aguas Nuevas para cumplir con la certificación ISO 9000.
- Gestión de las interacciones con los clientes, medición del tiempo que toma responder a sus requerimientos, y hacer el seguimiento de los activos físicos de los clientes en forma consistente.
- Optimización de la infraestructura del servicio al cliente y de los procesos del negocio.
- Logra contar con visibilidad de los requerimientos de los clientes y genera tareas y reportes de mantenimiento preventivo con toda la información disponible online en todo momento.

“Gracias a sus prestaciones e interfase amigable hemos logrado rápidos resultados que mejoran el servicio que ofrecemos a nuestros más de 360.000 clientes. Con los indicadores de gestión (KPIs) esperamos contar con información confiable sobre nuestro performance, producción y calidad de servicio de toda nuestras plantas”.

—Renato Maturana, Gerente Corporativo de Clientes de Aguas Nuevas

América Latina México +52 55 5201 5500 Argentina +54 11 4010 8000 Info-ar@infor.com Chile +56 2 234 0036 Info-cl@infor.com Colombia +57 1 646 6609 [www.latinamerica.infor.com](http://www.latinamerica.infor.com)

Copyright © 2014 Infor. Todos los derechos reservados. Las denominaciones y los diseños de marca incluidos en el presente documento son marcas comerciales y/o marcas registradas de Infor y/o filiales y subsidiarias relacionadas. El resto de marcas incluidas en el presente documento son propiedad de sus respectivos titulares.