



Customer Snapshot

Empresa líder de telecomunicaciones optimiza los procesos de mantenimiento con Infor EAM



Datos

Producto: Infor® EAM Enterprise Edition

Industria: Telecomunicaciones

País: Chile

Región: América Latina

“A partir de la implementación de Infor EAM Enterprise Edition, ha aumentado enormemente nuestra calidad de servicio y ahorros en los costos de mantenimiento.”

—Matias Pizarro,
VTR Global

Acerca de VTR

VTR es una empresa líder en servicios de telecomunicaciones en Chile, y cuenta con más de 2.5 millones de clientes de televisión. VTR es una de las 10 mejores empresas para trabajar en Chile, y reconocida con el premio “Great Place to Work®”. Visite www.vtr.cl.

Retos

- Mantener los activos físicos de la red: cables y hardware.
- Establecer un sistema eficiente para la gestión de los activos físicos de las actividades de mantenimiento.
- Mejorar los resultados operacionales.
- Optimizar la calidad de servicio de los dispositivos.
- Disminuir los reclamos de los clientes.

Beneficios

- Optimizó el mantenimiento de muchas de las operaciones críticas del negocio como los activos de la red: cables y hardware para garantizar la confiabilidad de los servicios de VTR, voz, video y datos que son críticos para la satisfacción de los clientes.
- Estableció un sistema eficiente para la gestión de activos con actividades preventivas y correctivas.
- Mejoró la operación de la red logrando la meta de solo cinco minutos de indisponibilidad por hogar por mes.
- Optimización de la calidad del servicio en los dispositivos instalados en los hogares de los clientes que incluyen la capacidad de controlar la calidad del servicio remotamente.
- Disminuyeron los reclamos de servicios de los clientes, mejorando la satisfacción.

“Enfrentamos un desafío difícil, nuestro punto crítico era mejorar la calidad del servicio de red y bajar los costos de mantenimiento. Lo logramos gracias a un gran desempeño personal, actitud profesional y responsabilidad de mis colegas así como gracias a la gran experiencia del equipo de consultoría de Infor EAM.”

—Matías Pizarro, Gerente de Operaciones,
VTR Global

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

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.