



NTR support
inquiero remote solution

Caso de éxito

Desarrollo de Software
Soporte a clientes y personal

Más agilidad, menores costes y mayor satisfacción de clientes externos e internos



Con una media de 1.000 sesiones de NTRsupport al mes, ABSIS ha encontrado en NTRsupport la herramienta adecuada para incrementar la agilidad y reducir costes de su departamento de atención y soporte al cliente, contribuyendo así a mejorar su satisfacción.

Sobre ABSIS

ABSIS es una consultora dedicada al desarrollo e implantación de soluciones de gestión para las Administraciones Públicas.

- Mercado: Administr. Públicas
- Nº de empleados: 118
- Cliente de NTRsupport: 2003
- Nº Operadores NTRsupport: 9
- www.absis.es

La Compañía

ABSIS es una consultora informática fundada en el año 1982, totalmente especializada en el desarrollo de aplicaciones estándar y en la realización de servicios en el sector de la Administración Pública.

Con más de 1.500 clientes en todo el territorio nacional, la actividad de desarrollo y consultoría de ABSIS destaca especialmente en el ámbito local, donde un 26% de los ayuntamientos españoles usa alguna de sus soluciones.

Situación previa

Uno de los principales objetivos de ABSIS es ofrecer a sus clientes un servicio de la máxima calidad, objetivo que ha sido una constante desde su fundación. Además de proveer soluciones tecnológicamente avanzadas y adaptadas a las necesidades

de su público, ABSIS siempre ha considerado la atención al cliente como un punto clave y diferenciador.

Como en muchas empresas, el soporte al cliente es telefónico, pero debido a la naturaleza de sus soluciones, la voz no siempre basta para comprender el problema; por otro lado, el dictado de instrucciones a ciegas muchas veces no es todo lo efectivo que se desearía, especialmente con interlocutores -como ocurre habitualmente en el caso de las AA.PP.-sin conocimientos técnicos.

Para tratar de mejorar este panorama, ya desde los 90, ABSIS ha buscado una solución que le permitiera complementar la atención telefónica y agilizar la relación con el cliente en lo que a integración de sus soluciones y resolución de dudas e incidencias se refiere. Desde entonces han pasado por ABSIS nombres como Carbon Copy, Terminal Server o VNC.

“Cada mes gestionamos una media de 1.000 incidencias con NTRsupport, que no sólo nos ha proporcionado agilidad en su resolución, sino que nos ha permitido reducir costes y ayudado a incrementar la satisfacción de nuestros clientes”.

Jesús Bellostes,
Director General

El resultado

En 2003, ABSIS decide apostar por NTRsupport. La posibilidad de visualizar la máquina de sus clientes y, previo permiso de éstos, tomar su control para solucionar cualquier incidencia con su software fue determinante para que la compañía optara por implantarla en su departamento de atención al cliente.

En poco tiempo, NTRsupport permitió a ABSIS reducir el tiempo invertido en cada llamada, eliminar un alto porcentaje de desplazamientos -a veces a más de 1.000 Km. de distancia- y agilizar la resolución de incidencias -habitualmente relacionadas con problemas de parametrización, o dudas de uso-. Colateralmente, especialmente al inicio, NTRsupport aportó una ventaja competitiva a ABSIS, ya que su servicio de atención al cliente podía solucionar los problemas antes y a un coste menor.

ABSIS es una consultora informática fundada en el año 1982, totalmente especializada en el desarrollo de aplicaciones estándar y en la realización de servicios en el sector de la Administración Pública.

Con más de 1.500 clientes en todo el territorio nacional, la actividad de desarrollo y consultoría de ABSIS destaca especialmente en el ámbito local, donde un 26% de los ayuntamientos españoles usa alguna de sus soluciones.

Uno de los principales objetivos de ABSIS es ofrecer a sus clientes un servicio de la máxima calidad, objetivo que ha sido una constante desde su fundación. Además de proveer soluciones tecnológicamente avanzadas y adaptadas a las necesidades de su público, ABSIS siempre ha considerado la atención al cliente como un punto clave y diferenciador.

Beneficios

- Mejora en la visualización y en la comprensión del problema del cliente y del entorno en el que ocurre
- Reducción del tiempo de llamada por cliente
- Mayor agilidad en la resolución de incidencias
- Aumento de la satisfacción del cliente externo
- Flexibilidad en la formación del personal interno

Para más información sobre NTRsupport, por favor visite nuestra web www.ntrsupport.com, envíenos un e-mail o bien llámenos por teléfono.



NTR Madrid
Parque empresarial EURONOVA
Ronda de Poniente, 2. 2ª Pta. Of.C
28760 - Tres Cantos (Madrid)
T: +34 918 063 913
F: +34 918 047 613

NTR Barcelona
Torres Diagonal Litoral
Josep Pla, 2 - Edificio B3, 1ª Planta
08019 - Barcelona
T: +34 93 445 0700
F: +34 93 445 0701

info@ntrglobal.com

www.ntrglobal.com