

CAS D'ÈXIT

Situació d'empresa

Rigau Grup és una empresa que començà l'activitat el 1994 dedicada a la serralleria i realitzant tot tipus d'obertura de portes i canvi de panys amb servei 24h. Com a especialistes en seguretat física oferim tot tipus de solucions per millorar la seguretat de la vivenda o l'empresa amb panys de seguretat, caixes fortes, reixes, persianes de seguretat, etc. També oferim serveis especialitzats de serralleria d'automoció fent tot tipus de claus i panys per a vehicles i còpia de qualsevol tipus de claus i comandaments de garatge.

Necessitats

En els últims temps sentíem la necessitat de millorar la productivitat i comunicació entre els diferents departaments tècnic, comercial i d'administració i eliminar totes aquelles tasques manuals sense valor per reinvertir aquest temps en qualitat i rapidesa pels nostres clients.

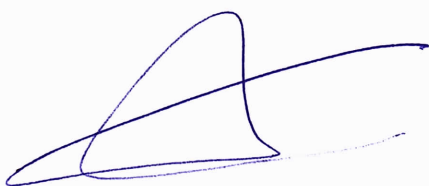
Teníem clar que això passava per assolir una millor organització i metodologia internes i tenint tota la informació dels serveis disponible, per a que qualsevol departament pogués accedir a tota les dades necessàries per poder oferir la millor ruta i organització a cada tècnic, minimitzant també de passada, el volum d'errors.

Solució

Després de la primera visita amb els consultors d'Esolve ens vàrem adonar que Escio era l'aplicació que buscàvem, tant pel gran equip humà i professional que hi ha darrere d'aquesta eina com per la gran ajuda i funcionalitats de valor que aquesta ofereix.

Escio ens permet accedir des de qualsevol dispositiu a tota la informació de cada servei des que aquest comença amb una trucada del client i fins que s'acaba realitzant el cobrament, ja que cada pas queda registrat i això permet una millor comunicació entre els que participen en el servei

Gràcies a Escio hem millorat molt el temps mig del servei i ara sabem, a temps real, en quin punt es troba, minimitzant també errors de comunicació entre els departaments. A més, podem extreure estadístiques i mètriques KPI per a la millor direcció i presa de decisions. Escio és, sense cap dubte, una inversió que s'amortitza dia a dia i des del primer moment.



Jordi Rigau i Crehuet

Gerent Rigau Grup