

# **Informe de gestión 2014**

Servicio de Asistencia Técnica

bq – Mundo Reader, SL

5 de diciembre de 2014

## 1. Introducción

El Servicio de Asistencia Técnica (SAT) de la marca **bq** opera dentro del área de Post Venta de Mundo Reader, SL.

Su función es la de facilitar la atención técnica y la reparación de los dispositivos de marca **bq** distribuidos en el mercado. Esta función se hace efectiva tanto para los clientes particulares que demandan directamente asistencia sobre cualquier producto de dicha marca, como para los distribuidores de los mismos tanto en la atención al DOA (Defect on arrival) gestionado por los mismos como en las reparaciones demandadas por sus clientes.

## 2. Descripción de nuestro entorno de actividad

Para llevar a cabo esta función Mundo Reader cuenta con sus instalaciones de Post-Venta en Rivas Vaciamadrid desde donde se gestiona la totalidad de este servicio, lo que comprende:

- La gestión de los acuerdos para la post-venta que la compañía lleva a cabo con sus distribuidores.
- La atención telefónica y on-line a clientes particulares y centros para facilitar la asistencia sobre sus dispositivos marca bq.
- La instrumentación de la web [sat.bqreaders.com](http://sat.bqreaders.com) desde la que se puede gestionar la mayor parte del tipo de servicio sobre el que hablamos.
- La gestión de los servicios logísticos destinados a la recogida y entrega de los dispositivos que deben ser reparados.
- El área técnica que se encarga de la reparación de dichos dispositivos.

## 3. Objetivos planteados

Nuestro objetivo crucial es lograr el mayor grado de efectividad en la realización de nuestras tareas. Esto puede desglosarse en distintas áreas:

- Tiempos de respuesta mínimos en la reparación.
- Eficacia máxima en la misma en cuanto a que los problemas se resuelvan realmente con la mínima molestia para el cliente.
- Máxima satisfacción del cliente en cuanto a la realización de todo el proceso.
- Máxima satisfacción del distribuidor en su proceso de intermediación ante el cliente

Aunque Mundo Reader tiene distintos niveles de servicio acordados (SLA) con sus distribuidores, internamente persigue un objetivo de nivel de servicio (SLO) que en la mayor

parte de los casos trata de mejorar los niveles acordados. Este SLO se concreta en objetivos de este tipo:

- Plazo de emisión de autorización al canal de distribución: **48 horas laborables**
- Plazo de reparación de dispositivos que requieren atención del SAT: **máximo 2 días**
- Índice de calidad de nuestro SAT (según lo perciben nuestros distribuidores): **Nunca por debajo del 95%**
- Índice de recomendación de marca por parte de nuestros clientes finales: **Nunca por debajo del 90%**

#### 4. Resultados

A la fecha de este informe, los resultados en los que nos movemos son los siguientes:

- Plazo de emisión de autorización al canal de distribución: Menor **24 horas laborales**
- Plazo de reparación de dispositivos que requieren atención del SAT: **3,5 días**
- Índice de calidad de nuestro SAT (según lo perciben nuestros distribuidores): **95,6%**
- Índice de recomendación de marca: **85,5%**

Estos resultados se consiguen sobre un entorno en el que las unidades de nuestros productos que actualmente se encuentran en el mercado, superan ya los 2 millones seiscientos mil. Para poder dar cobertura a un tan amplio colectivo de clientes, en 2014 hemos duplicado nuestra plantilla de personal técnico y de soporte y hemos cuadruplicado el espacio en que desarrollamos nuestro trabajo. Hemos avanzado en ampliar la capacidad en la recuperación de pantallas y placas con vistas a tratar de depender lo menos posible de proveedores de este tipo de componentes. Asimismo, hemos mejorado notoriamente la organización de nuestros equipos técnicos, re-estructurándolos para dar la máxima calidad a nuestros clientes.

#### 5. Mejoras para 2015

Pensamos que solo el dinamismo y la mejora en nuestros servicios de post-venta pueden ayudarnos a prestar un mejor servicio a nuestros clientes y, por tanto, lograr con ello los mejores índices de satisfacción.

Por tanto, estamos siempre envueltos en un entorno de mejora permanente. Para este año 2015 nuestro planteamiento de mejora engloba:

- 1) Conseguir y mantener el objetivo de cola cero en cuanto al número de días que una máquina tiene que esperar en el SAT para ser reparada.
- 2) Conseguir y mantener el objetivo de excelencia en la reparación de forma que los dispositivos no vuelvan al SAT por una reparación errónea.
- 3) Conseguir mejorar si cabe la excelente percepción que tienen nuestros distribuidores de nuestro servicio.
- 4) Conseguir continuar el ciclo virtuoso de mejora en procesos y procesos aplicando las mejoras prácticas que existan en el mercado.

- 5) Ampliar la capacidad de gestión para poder planificar con mayor anterioridad cualquier iniciativa y especialmente la capacidad de las distintas partes de que se compone Postventa.
- 6) Mejorar el soporte tecnológico del negocio para que no sea factor limitante al crecimiento y mejora.
- 7) Lograr que todo lo anterior confluya en una reparación más eficaz y definitiva de cada dispositivo bq que visite nuestro SAT, lo que debe traer consigo también una mejora en los niveles de satisfacción que nuestros clientes tienen de nosotros.