

**Cafés Baqué** es uno de los principales tostaderos de café del País Vasco, líderes en el mercado de hostelería. Tradicionalmente, para conseguir la máxima calidad cafetera del mercado, ha invertido en tecnologías muy avanzadas en sus procesos de producción, comercialización y atención a sus clientes.

## La necesidad

La gran diferenciación de **Cafés Baqué** con respecto a su competencia ha sido siempre, además de la calidad de sus productos, la atención personalizada a sus clientes, ofreciéndoles una respuesta rápida en la reposición y abastecimiento del producto, y sobre todo, garantizando una alta eficacia en el servicio de asistencia técnica para las cafeteras que comercializa.

Fue precisamente en este delicado proceso de asistencia técnica donde surgió la necesidad de innovar

## La solución

**Cafés Baqué** decidió confiar en **Vodafone** y la solución propuesta **Mobile Web Sat**, diseñada por **NHT Norwick** y con el sello **Tested by Vodafone**.

Para la transmisión de sus datos en movilidad se eligieron los terminales **BlackBerry** de **Vodafone** por ser una herramienta de trabajo sencilla de utilizar y que integra en un único dispositivo móvil: correo electrónico en tiempo real, teléfono, Internet/Intranet, calendario, contactos...

A través de la aplicación **Mobile Web Sat**, en **Cafés Baqué** se reciben los datos de una incidencia, y se envían al personal

tecnológicamente para mejorar el servicio, trabajando en dos direcciones mediante la:

- Automatización de los procesos de aviso y notificación de incidencias al personal del servicio técnico.
- Creación de un sistema de trazabilidad de las incidencias que permitiera a los gestores conocer la información en tiempo real, el estado de las mismas, recursos y tiempo empleado en su resolución.

técnico por SMS y/o por correo electrónico en tiempo real. Los técnicos reciben el aviso de forma instantánea en su terminal, pudiendo consultar la información de la incidencia, indicar el estado y el proceso que se va a iniciar para su resolución.

Al mismo tiempo, esta información se visualiza por una operadora, permitiendo conocer los datos relativos al momento de la recepción, tiempo empleado en la atención y proceso seguido en la solución de la incidencia, pudiendo realizar análisis para mejoras en las rutas, recursos y tareas de mantenimiento predictivo.

## Los beneficios

- **Mejora del Servicio de Atención al Cliente.**

Al disponer de un histórico de información actualizado de todas las intervenciones, permite la posibilidad de realizar acciones de mantenimiento preventivo en los equipos de los clientes, evitando de esta manera interrupciones en el servicio del equipo.

- **Reducción de los tiempos de respuesta en las incidencias.**

El acceso a la información actualizada en cualquier momento y desde cualquier lugar, permite una comunicación en tiempo real con los operadores de campo para que atiendan las incidencias generadas de manera inmediata.

- **Reducción de costes operativos.**

Mediante la automatización de procesos internos de comunicación, tales como el control de incidencias

asignadas a cada operario, notificación de estado de reparaciones (pendientes, en curso, finalizadas, etc.), gestión de direcciones de servicio, de stock de materiales,...

- **Mayor productividad y mejora cualitativa del trabajo del personal técnico.**

La aplicación permite definir y establecer las acciones que deben realizar en sus tareas diarias, optimizando su planificación y aumentando su efectividad, reduciendo de esta manera el tiempo de tratamiento de órdenes de trabajo, perfeccionando los procesos de Servicio y Atención al Cliente.

- **Optimización de la planificación de operaciones.**

A través del seguimiento de los equipos de trabajo por parte de los responsables del proceso, se optimizan las actividades que incluyen la recopilación, almacenamiento y análisis de la información de todos los servicios de mantenimiento realizados.



**vodafone**