

Nota de prensa

quatroTEC

un paso más en la forma de gestión del servicio de asistencia técnica y la puesta en marcha de una cadena de montaje propia

Madrid, 29 de agosto de 2007

El pasado mes de Mayo se hacía la presentación oficial en el panorama del mayoreo español de la empresa **QuatroTEC** a partir de la adquisición del 100% de DMJ Informática, PLUS Multimedia y la marca Woxter. Se destacaba como puntos fuertes su experiencia de más de 15 años en el canal de retail y en el canal directo de distribución y su amplia variedad de productos en un catálogo compuesto por más de treinta marcas diferentes.

Sin embargo uno de los desafíos más importantes era dar un valor añadido a sus clientes permitiendo sumar fuerzas para poder aportar un **servicio técnico y de post-venta de calidad**. Un desafío que ya se ha hecho patente a los tres meses de su presentación.

Además, aprovechando la sinergia de ambas compañías se ha puesto en marcha una **cadena de montaje propia** orientada fundamental al ensamblaje de discos duros (donde la marca Woxter ha conseguido en menos de dos años convertirse en una referencia de mercado) y grabadores.

La infraestructura que QuatroTEC destina a un servicio técnico eficaz

Un edificio completo de dos plantas en la localidad madrileña de Rivas Vaciamadrid ha sido destinado en su totalidad para el servicio de asistencia técnica de QuatroTEC. Más de 2000 m2 de espacio disponible gestionado por un equipo de más de 25 personas (más del 50% en el servicio de post-venta y atención al cliente, asesorando sobre información técnica y comercial de productos).

Teniendo en cuenta que actualmente el 40% de la facturación total de QuatroTEC se consigue gracias a Woxter (marca adquirida por la compañía desde el pasado mes de Enero, cuando se hace efectiva la adquisición total); una parte importante de ese equipo (más del 60%) está dedicado exclusivamente a la gestión del servicio técnico de todos los productos Woxter (reparación, gestión con fábrica, etc...).

El resto del equipo se dedica a la reparación o gestión con fabricantes de las otras marcas que configuran nuestro catálogo. Es importante destacar en este punto, que actualmente aproximadamente el 50% de los fabricantes con los que trabajamos gestionan directamente el servicio técnico de su producto.

Estructura del departamento

Se cuenta con cuatro secciones claramente diferenciadas dentro del servicio de asistencia y post-venta:

- a) Diagnóstico.
- b) Reparación.
- c) Post-Venta (con un equipo de 15 personas asesorando técnica y comercialmente a sus clientes).
- d) Logística: recepción y envío.

En la sección de diagnóstico se realiza una valoración previa del posible problema técnico de la unidad, a partir de la información aportada por el cliente y siempre antes de recibir el producto. Se asigna un número de RMA a través de un programa de gestión creado específicamente para ello.

Una vez recibido el RMA se pasa al servicio de reparación donde se realiza un diagnóstico definitivo del problema y se da un tiempo de reparación estimado al cliente (que suele ser de dos semanas) dependiendo de la magnitud del problema y periodo de garantía del producto, del stock actual y del stock de las piezas de repuesto. La reparación o sustitución se hace efectiva. El porcentaje actual de sustitución inmediata del producto es de aproximadamente un 62% para productos Woxter.

Se ha creado una **herramienta a medida para poder realizar un seguimiento eficaz del RMA**, estableciendo plazos reales de entregas, cotejando el stock real en España y el stock real en fábrica (para Woxter) o con los fabricantes (para el resto de marcas).

“Sabemos que la competencia está ahí y cada vez cuesta más ser original en la oferta de producto, por eso, desde QuatroTEC nuestra apuesta por un valor añadido recae en la competitividad de nuestros precios y sobre todo en un sistema de gestión del servicio técnico ágil y eficaz. Actualmente el cliente o distribuidor ya puede ver a través de la página web de Woxter el estado de su RMA, en breve, QuatroTEC ofrecerá el mismo servicio” afirma Sergio Fernández, responsable técnico de QuatroTEC.

Cadena de montaje

Y sin duda uno de los puntos más importantes de **QuatroTEC** es la creación de una cadena propia de montaje donde se ensamblan desde racks hasta discos duros o grabadores de DVD con discos duros. En el edificio, existe una planta dedicada exclusivamente al montaje de estos productos (fundamentalmente discos duros), con equipos informáticos para formateos, pruebas de funcionamiento, cinta transportadora, etc...

Actualmente más de 20 personas se encargan diariamente del control y montaje de dichos productos. Desde programadores altamente cualificados para control de calidad hasta personal técnico. Es sin duda la infraestructura y la cualidad técnica del personal lo que permite una gran versatilidad en el montaje de productos informáticos y de electrónica de consumo.

Dentro de la cadena de montaje hay un departamento de Control de Calidad cuya función consiste en asegurar que el producto se fabrique y manipule conforme a las especificaciones. Los estándares de calidad fluctúan dependiendo de los requisitos de nuestros clientes. No obstante se procura que el diseño y la fabricación del producto para la venta, satisfaga estos requerimientos.

Se utilizan siempre componentes de máxima calidad, con precintos de garantía con los que sellamos los productos, creados con materiales especiales, que evitan que el cliente final pueda manipular el producto con la consiguiente pérdida de garantía.

Sin duda una apuesta de futuro.