

Através do Marketplace EunerD a Avell começou a atender seus clientes em casa, em todo o Brasil.



O DESAFIO

Clientes que necessitam de suporte Avell para troca de peças demoram até 15 dias para conseguir seus equipamentos

O RESULTADO

Mais de 300 atendimentos mensais na casa dos clientes e aumento do índice de satisfação do cliente.

A Avell


Desde o ano 2000, a fabricante de notebooks Avell, com foco somente em notebooks, tem inovado o mercado nacional de portáteis com modelos de notebooks de alto desempenho, configurações e tamanhos. Desde sua fundação, no Brasil, a Avell tem inovado o cenário nacional, mantendo o objetivo de oferecer aos clientes os melhores produtos, variedades, qualidade de serviços de pré e pós venda e muita tecnologia. A Flexibilidade de competitividade dos preços e garantia de 12 meses em peças e mão de obra, tornam os produtos Avell uma excelente opção de escolha na hora de adquirir um notebook.

 Localidade
26 ESTADOS

 Site
avell.com.br

 Indústria
Hardware

 N.de Funcionários
250

 Equipe de TI
15

 Desde
2000

RELATÓRIO POR:

Daniel Tutida , Co-Founder da eunerD

Graduated in Advertising and Propaganda from Curitiba University and Master in Strategic Management, ISAE / FGV. Lived in Australia and worked with solar energy and field services. Have founded a frontend developers shop serving fortune 500 companies in 4 different continents. Last startup was invested by french government and worked as senior consultant for B12.io in New York. He is responsible for Marketing and Product in EunerD.

Principais desafios com infraestrutura de Ti

"Antes de conhecer a EunerD, os clientes que tinham problemas com os notebooks Avell precisavam enviá-los para a fábrica em Joinville. Muitas vezes demorava até 15 dias para realizar a manutenção e devolvê-lo para o cliente. Além disso, não era possível realizar a manutenção em notebooks fora da garantia. Agora os atendimentos são em menos de 24 horas, enviamos as peças necessárias para troca na casa do cliente e a EunerD se encarrega de realizar o serviço."

"Rápido e agil.
Realmente funciona"



Jefferson Spagnol
Gerente de TI
Avell

1 Field Service

- Suporte e manutenção de Notebooks

2 Projetos

- Rollout de equipamentos
- Moving

3 Software Operator

- Dados e análises das operações
- Triagem, cadastro e onboarding de técnicos
- Centro de Custos



Soluções com EunerD

Após entender e mapear as localidades de atendimento, foi realizado o onboarding dentro da plataforma Operator para começar a abertura de chamados e acompanhamento. Na plataforma da EunerD, os coordenadores podem visualizar o volume e detalhamento dos tipos de solicitação, garantindo que eles estejam cientes das tendências nos tipos de problemas de TI enfrentados pelos membros da equipe.

A plataforma da EunerD não apenas fornece ferramentas de gerenciamento de processos de TI que se adaptam ao crescimento de seus negócios, mas uma parceria contínua que ajuda no ganho de escala e suporte quando e onde precisar.



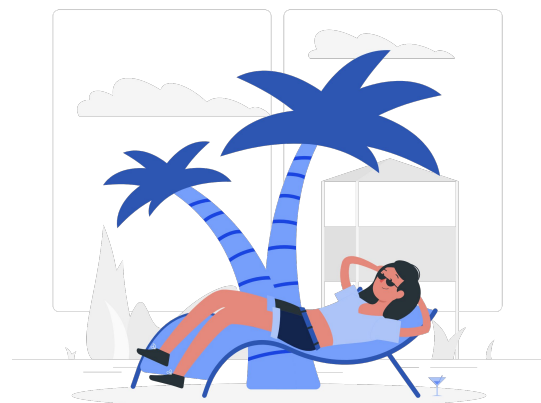
"Com atendimentos ondemand pela EUNERD em nossas principais lojas, executamos plano de suporte ininterrupto."

Resultados

+96% Efetividade nos atendimentos

+15% incremento no faturamento

A capacidade de criar uma estrutura bem-sucedida a nível nacional possibilitou o crescimento em faturamento pois agora conseguem vender serviços em localidades antes não atendidas. O cumprimento dos níveis de serviços também foram elevados, através da inteligência de dados e otimização da força de trabalho foram possíveis alavancar ganhos de escala mesmo com contingente proporcional antes da operação com a EunerD.



Comece hoje mesmo

Veja como a Avell conseguiu os resultados requisitando uma Demonstração da EunerD hoje

[ACESSE EM TEMPO REAL](#)

