

SERVICIO Y
MANTENIMIENTO

CSI

Atención
al cliente e
integración



Pensamos primero en el cliente



PSCL[®]



Trabajar con más inteligencia.®

PSCL se centra en una filosofía simple y comprobada de escuchar a nuestros clientes, comprender sus requisitos, y desarrollar soluciones que ahorran tiempo y dinero. Llevamos décadas aplicando nuestras habilidades a las necesidades de la industria del cemento.

¿Qué significa pensar primero en el cliente?

El equipo de atención al cliente e integración materializa nuestras soluciones, con soporte brindado por un personal excepcionalmente cualificado en todos los servicios principales. Trabajamos en estrecha colaboración con cada cliente para garantizar que aproveche al máximo nuestras soluciones, incluida la resolución de los problemas de soporte. Nos enfrentamos a los desafíos de manera efectiva y oportuna. Eso, para nosotros, es pensar primero en el cliente.

¿Qué hace único el equipo de PSCL?

El equipo de atención al cliente e integración está formado por especialistas del cemento, que entienden cómo nuestras soluciones se adaptan a los procesos de plantas y terminales más grandes. Están excepcionalmente cualificados para comprender las complejidades inherentes a la integración de software con las necesidades específicas del cliente.

Nuestro equipo va más allá de lo básico para satisfacer los requisitos de cada cliente, porque entendemos cómo funcionan nuestras soluciones dentro del proceso de la fabricación y la entrega del cemento. Con esta visión global de los procesos de planta, laboratorio y terminal, nuestros técnicos entienden que los problemas a menudo afectan a múltiples sistemas, y pueden ser difíciles de aislar. Con su amplio conjunto de habilidades y la profundidad de su experiencia, nuestro equipo soluciona problemas de manera más rápida y efectiva.

Servicios de instalación y capacitación

Trabajamos en sitio o con herramientas de acceso remoto, en conjunto con el personal del sitio; los ingenieros y los técnicos en informática. Nuestro equipo de atención al cliente e integración garantiza la integración efectiva de nuestras soluciones en los sistemas y operaciones de su planta.

Nuestro grupo ofrece capacitación de los usuarios en sitio, para garantizar el óptimo uso de nuestras soluciones por el cliente. Además, proporcionamos:

- Documentación para el usuario con instrucciones detalladas que complementan la capacitación en el sitio
- Hojas de referencia rápida que simplifican tareas complejas o tareas ocasionales
- Capacitación continua de los usuarios





Soporte a largo plazo

El equipo de atención al cliente e integración está exclusivamente cualificado para proporcionar servicios a nuestros clientes, porque consta de los mismos técnicos que instalan nuestras soluciones y brindan nuestro soporte a largo plazo.

Las plantas y los terminales experimentan cambios que resultan en alteraciones en una parte del proceso, que afectan a otros sistemas. A medida que evolucionan los requisitos del cliente, podemos:

- acceder a un sistema que tiene problemas en cualquier parte del mundo
- resolver preguntas, problemas y cambios
- actualizar el software y realizar la configuración según sea necesario
- ofrecer soporte de 24 horas

Con nuestro sistema interno del manejo de llamadas Sentry™, conseguimos monitorear y gestionar los problemas del cliente de manera efectiva, desde el desafío hasta la solución.

Los servicios de soporte de PSCL están disponibles a demanda o mediante una suscripción anual.

Nuestras suscripciones ofrecen un valor excelente y reducen el costo de propiedad para el cliente, al proporcionar:

- Mantenimiento y actualizaciones continuos de software
- Garantías extendidas de hardware
- Solución de problemas de procesos para sistemas integrados





Nuestra gente

Process Solutions invierte significativamente en la capacitación del equipo Atención al cliente e integración para asegurar un equipo técnicamente diverso.

Sus competencias básicas incluyen:

- Procesos de cemento
- Atención al cliente
- Solución de problemas
- Trabajo en equipo
- Interconexión
- Controles
- Hardware
- Software
- Eléctrico

PSCL es líder en el mercado debido en parte a la experiencia, pasión y compromiso con la excelencia que demuestra nuestro equipo de atención al cliente e integración. Trabajamos juntos, tanto internamente como con nuestros clientes, para garantizar que nuestras soluciones superen constantemente las expectativas. Estos rasgos principales nos permiten ofrecer a nuestros clientes el soporte más competente y centrado en el cliente en la industria.

