

## Caso de Estudio

Solución: Thera Service Center

Cliente: Megatech S.A.

### Cómo nació un sistema integral para empresas de soporte post-venta?

Al conformarse Megatech como el primer centro de servicios que abarcaba grandes marcas, buscó un software que resolviera sus necesidades administrativas contables y atendiera la problemática administrativa que existe en los centros de soporte técnico.

Por aquel entonces (1997) el mercado no ofrecía ninguna solución integral que contemplara las garantías, los contratos de mantenimientos, el servicio de reparación, stock de partes con la trazabilidad de cada una y toda la parte administrativa-contable. Ante esta carencia, Megatech desarrolló una solución muy básica pero sin la funcionalidad e integración que requieren las empresas de este rubro.

Luego de visualizar y bosquejar cuáles eran los requerimientos básicos para lograr un sistema integral orientado a empresas de servicio técnico, la empresa propone a Buenos Aires Software, proveedor del sistema ERP, el desarrollo de una aplicación específica para el mercado vertical de servicios y junto a Thera se inicia el proceso de desarrollo de dicha solución.

Este innovador sistema tomó el nombre de “**TSC – Thera Service Center**”, y fue desarrollado por Thera (compañía de soluciones integrales de organización y sistemas) junto con Buenos Aires Software quien proveyó la transferencia de tecnología necesaria para la integración al ERP BAS Company Steering.

### Service Center: Un producto 100% funcional

En Marzo del 2005 se inicia el proceso de implementación del nuevo sistema, el cual estuvo listo para agosto del mismo año. Los tiempos planteados al comienzo de la implementación fueron cumplidos en su totalidad y la migración de los datos se hizo en tiempo y forma.

“Este producto, nuevo para todos, tuvo una excelente aceptación por parte del personal de la empresa. Thera Service Center, cuenta con muchas funcionalidades que hace la vida más fácil a los operadores”, destacó Lew de Megatech. “El sistema da lo que el usuario le pide, y esto no tiene precio”, concluyó.

El sistema cuenta con gran flexibilidad para la gestión del circuito de reparación, servicio y soporte técnico. Permite administrar las distintas etapas y verificar el estado de los productos ingresados en el circuito. Otro punto destacado por Megatech es que la interfaz gráfica es sumamente fácil de utilizar por todos los empleados de la empresa.

“Con un total más de 40 puestos, actualmente, Thera Service Center maneja los tickets emitidos por mesa de ayuda (seguimiento de consultas), los emitidos por reparaciones que se hacen en laboratorio y también los que se hacen en el domicilio del cliente. Por otro lado, el sistema maneja la red de servicios regional que la empresa tiene en la Argentina y las ventas de productos. Todo integrado a nuestro ERP BAS CS”, explicó Lew.

Este sistema cuenta con informes o “alarmas” que permite que el sistema sea el encargado de mantener a los operadores al tanto del estado del trabajo. “Este tipo de funcionalidad que ofrece el Service Center, hace que el cliente se sienta mucho más cerca de Megatech”, destacó Daniel Lew.

El sistema Thera Service Center está creciendo, surgen versiones nuevas que permiten ir mejorando el producto, próximamente en Megatech se implementará la versión 2.0.

“Queremos destacar que este producto fue concebido contemplando la posibilidad de crecimiento del mismo dado que podemos sumar funcionalidades sin denigrar el sistema en sí”, agregó Daniel Lew.

“Es destacable que estas nuevas versiones del sistema no surgieron para sanear errores o falencias en el mismo, sino por la necesidad de sumar funcionalidades al mismo. En Megatech estamos muy conformes con Thera Service Center porque al ser una empresa en constante evolución, requerimos que el sistema evolucione junto a nosotros”, concluyó Daniel Lew.