

Soporte al producto: mucho más que un servicio, una experiencia

El área de Soporte al Producto de Finning ha adaptado un nuevo enfoque el cuál contempla no sólo la actualización y mantenimiento del producto en sí, sino que tiene como fin último satisfacer las necesidades que tiene cada uno de sus Clientes de acuerdo a su perfil y tipo de Industria en la cual desarrolla su negocio.

Es por eso que ofrece alternativas personalizadas de servicio, desde reparación, mantenimiento programado, soluciones tecnológicas, asesoría de operación en sitio, laboratorio de análisis de fluidos, repuestos y todo tipo de soluciones acorde a las exigencias de cada empresa.



Al ser Finning una empresa multi-industria, brinda servicio a múltiples segmentos: Construcción y Forestal -en toda su gama desde un minicargador hasta un camión fuera de ruta de gran porte, pasando por las conocidas excavadoras hidráulicas, motoniveladoras y cargadores frontales-, Motores industriales, Motores Marinos, Generación Eléctrica y de aplicación en el segmento Oil & Gas y Gran Minería en todas sus modalidades y tamaños.

En Finning Argentina, cuentan con 1010 empleados, de los cuales 250 son técnicos especializados, en pos de lograr el servicio más eficaz y eficiente a las necesidades de cada Cliente. Brindan el servicio de la más amplia cobertura en Argentina, con 19 sucursales en las principales ciudades y un centro de distribución en Buenos Aires, pudiendo llegar al lugar más recóndito del país. Entre sus canales también se encuentran los Servicios Remotos, Venta Telefónica, Soporte Técnico On-Line, Monitoreo de Flota Permanente y Servicio de Contact Center (0800-555-0832, contacto@finningsudamerica.com)

Finning, una experiencia única de servicio

Definitivamente contar con el respaldo, garantía y aval de ser distribuidor exclusivo de productos CAT es nuestra principal diferencia competitiva. Además contamos con un amplio abanico de soluciones por las que el Cliente puede optar a la hora de requerir un servicio, la excelencia de nuestra capacidad técnica y el mayor surtido en stock de repuestos.

Constantemente trabajamos en nuevas estrategias, tecnologías y canales para mantenernos cerca de nuestros Clientes, ofreciendo soluciones flexibles y adaptando el servicio a las necesidades actuales de cada industria y segmentos del mercado.

Creamos un canal abierto con el Cliente, a partir de nuestro primer punto de contacto con él, con el servicio CSA, el cual tiene como principio acompañar a los usuarios CAT en toda la vida útil del equipo. Finning realiza grandes esfuerzos de capacitación e inversiones en tecnología para que todos nuestros Clientes cuenten con la posibilidad de conectar sus equipos a nuestro sistema de monitoreo satelital y poder hacer gestión de su flota mediante nuestro centro de Monitoreo remoto de condiciones. Además el Cliente también puede ingresar al sistema de autogestión en nuestra web y conocer el estado actual de su equipo, su ubicación y nivel de actividad. Es una herramienta muy potente, que le da información en tiempo real al Cliente, acerca del estado de su flota.

Cada mercado y segmento tiene su particular necesidad, pero todos tienen algo en común: calidad de servicio, tiempo de respuesta y disponibilidad.

Tenemos disponible la más amplia gama de servicios y productos para cumplir las expectativas de cada mercado con el que trabajamos y abastecemos, acompañando en cada paso el crecimiento y maximización de los recursos de cada uno de nuestros Clientes.

Oscar Marín, Gerente de Soluciones al Producto Finning Argentina.