Caso Sensedia

Leer más

TK Elevator mejora la experiencia del cliente con la tecnología de Sensedia

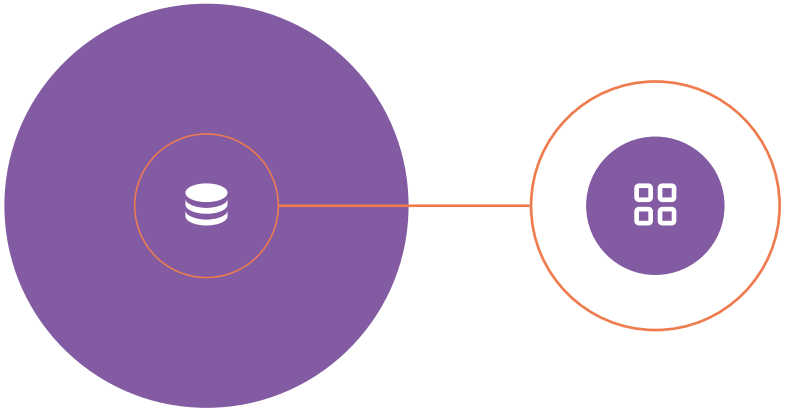
La compañía mantiene el diferencial de mercado con soluciones digitales, movilidad e IA con fuerte integración a través de APIs.

sensedia®

Uno de los líderes mundiales en innovación y mercado en el sector de los ascensores, con clientes en más de cien países, TK Elevator, sigue la senda de crecimiento atento a la mejor experiencia del cliente.

En 2019, al evaluar las expectativas del mercado, se dio cuenta de la importancia de mejorar las soluciones de movilidad para modernizar y agilizar el servicio. La evolución llegó a través de la asociación con **Sensedia**, con tecnología APIs, reforzando la integración y el avance en digital.

Fernando Nascimento, coordinador de Desarrollo de TI de TK Elevator para América Latina, recuerda que hace algunos años comenzaron a invertir en movilidad, para que los técnicos en campo tuvieran una respuesta más rápida, integrada a la herramienta existente desarrollada por la empresa, **TKE Mobile.**



"Necesitábamos mejorar y buscamos opciones en el mercado. Conocimos a Sensedia en un evento de IT Mídia y en mayo de 2019 hicimos nuestro primer contacto para entender cómo funcionaba su solución. Buscábamos una mejor integración y tiempo de respuesta para mejorar la comunicación con nuestro equipo sobre el terreno".

Fernando Nascimento
Coordinador de Desarrollo de TI
de TK Elevator

El primer paso fue llevar a cabo la **POC (prueba de concepto)**, una fase de pruebas para comprobar las posibilidades de la **plataforma API de Sensedia.**

"Tuvimos una buena respuesta. Sensedia vino con nosotros una semana. Utilizamos las API para comprobar el comportamiento de nuestra herramienta e identificar los puntos críticos. La formación de nuestro equipo fue fluida y, con un servicio **24x7**, la experiencia no pudo ser mejor. Durante estos cuatro años de colaboración sólo se registraron dos llamadas con servicio rápido, y respuesta inmediata.

Según Nascimento, teniendo en cuenta las diversas API que pasan por Sensedia, se procesan unos 11 millones de solicitudes al mes y todos los nuevos desarrollos de movilidad pasan por el portal.

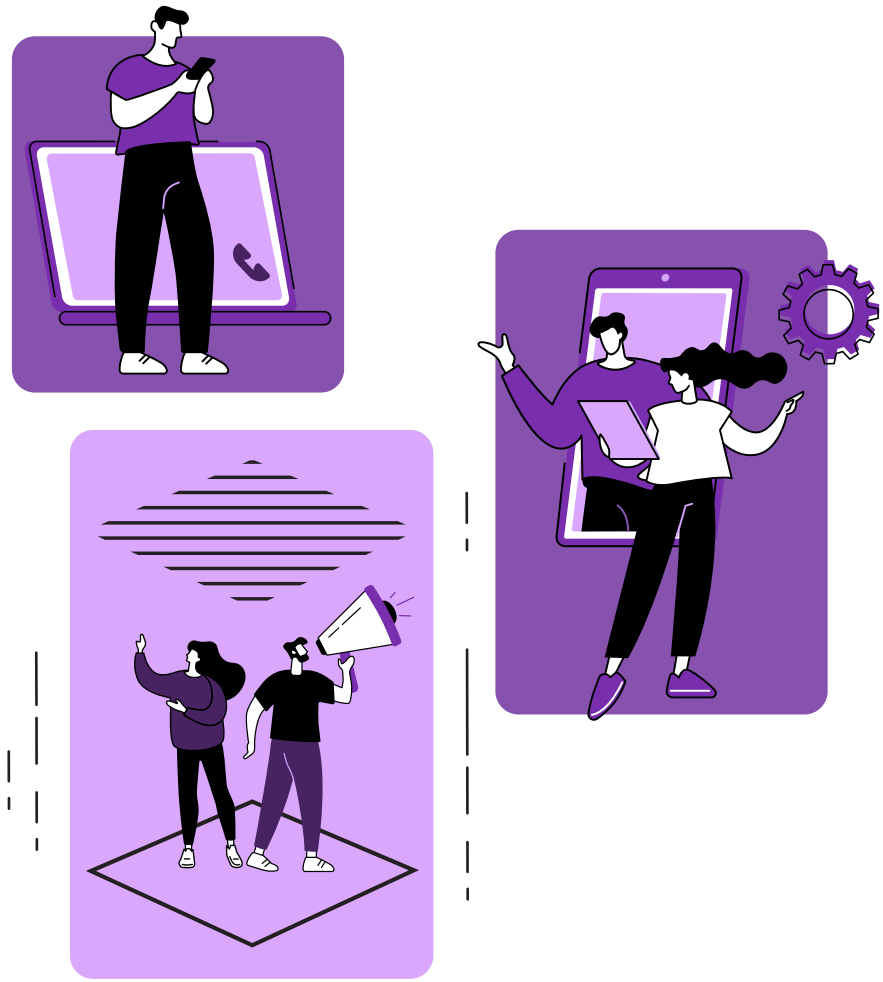
Revolución digital con las API

TK Elevator alcanzó otro nivel de rendimiento, con grandes ganancias en agilidad y eficiencia con la evolución de la herramienta de movilidad, apoyada en APIs y fue más allá. La digitalización en el mantenimiento de ascensores ha sido un paso importante para la empresa, que la hace destacar en el mercado. El objetivo, según Nascimento, es entregar a los clientes el buen funcionamiento del ascensor, reduciendo al máximo el tiempo que está parado por problemas técnicos.

La solución de la empresa, **MAX**, se basa en el concepto de mantenimiento predictivo y está vinculada a la aplicación de IoT, big data, inteligencia artificial y aprendizaje automático. Es capaz de identificar el problema antes de que nadie se dé cuenta y ya emite una orden de trabajo (OS) a un técnico cercano.

A través de **TKE Mobile**, la empresa se comunica primero con el técnico y luego notifica al cliente el problema detectado, avisándole de que un técnico ya está en camino. El nombre del profesional y el tiempo previsto para que llegue al lugar se transmiten al cliente que, al final, puede evaluar el servicio.

Los avisos llegan a los clientes a través de la **App TKE Digital**, que utiliza las **API de TK Elevator** y se almacenan en la **plataforma Sensedia**, para comunicarse entre el teléfono móvil del cliente y el control del ascensor (función de llamada al ascensor). A través del portal Sensedia, dice Nascimento, es posible controlar todo el recorrido de la API y el tiempo de cada paso. Hoy en día, dice, la media de la función de llamada de ascensor ronda los 4,8 segundos. La aplicación se puede descargar desde Google Play Store o App Store y tras registrarse, con usuario y contraseña, el cliente interactúa con la empresa desde cualquier lugar.



El futuro preparado en el presente

TK Elevator sigue su camino evolutivo, preparándose para el futuro en el presente, según Nascimento. De acuerdo con el directivo, otras áreas, además de las que se ocupan de la atención al cliente, ya disfrutan de la herramienta de movilidad para diversas actividades, como el control de instalaciones y los servicios comerciales.

"Sabemos que lo que utilizamos hoy de Sensedia es una parte muy pequeña de lo que puede explorarse y de la mayor ganancia que puede proporcionarse. Creceremos aún más" promete Nascimento.

"El nivel de confianza que tenemos en Sensedia es tan grande que en este camino de desarrollo de la nueva web para clientes, uno de nuestros requisitos es que toda la integración tiene que pasar por Sensedia" concluye el coordinador de Desarrollo IT de TK Elevator para Latinoamérica, para quien el futuro es ahora.

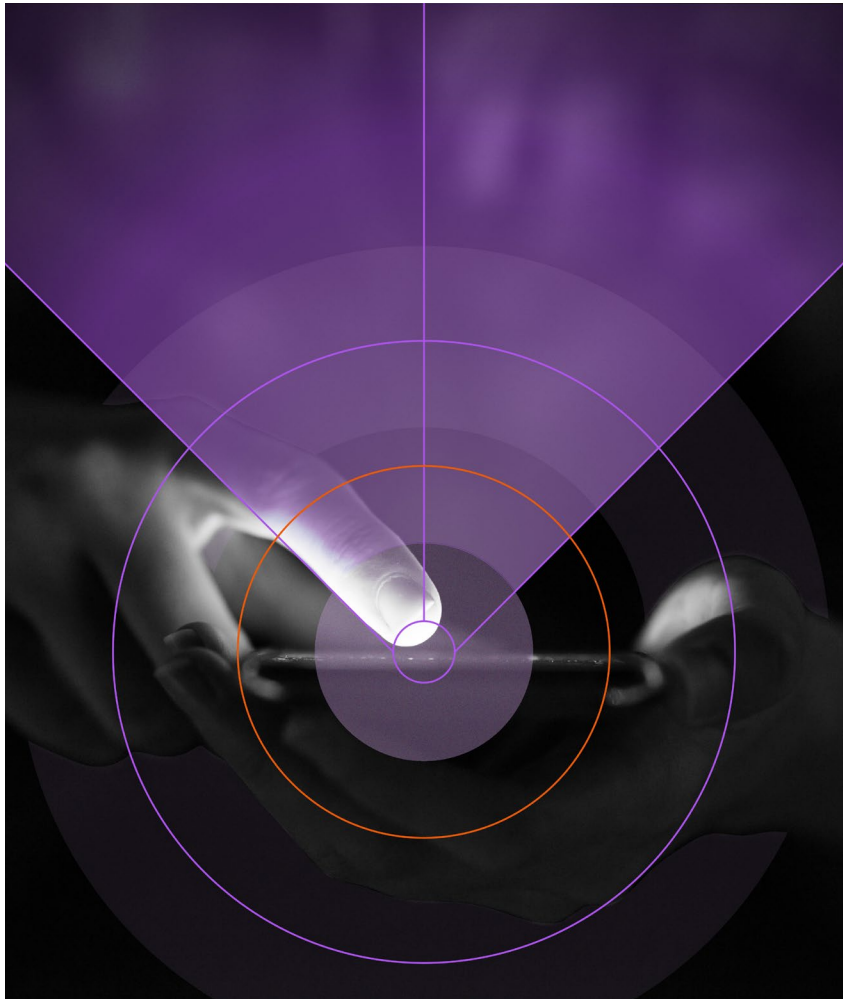
"El nuevo portal de **TK Elevator**, en fase de desarrollo, por ejemplo, podrá ampliarse con muchas soluciones, como la seguridad. Uno de los puntos clave es la asociación de Sensedia con AWS (Amazon Web Services), que permite toda la transformación digital y la agilidad necesarias para construir este escenario. La gran clave no es sólo innovar, sino hacer evolucionar lo que ya existe para conseguir aún más resultados.

Ezequiel Santos de Almeida
Director de Éxito de Clientes
de Sensedia

Acerca de Sensedia

Sensedia ayuda a las empresas a ser más digitales, conectadas y abiertas. Ya sea con el propósito de integrar canales, habilitar el ecosistema de socios o crear modernas arquitecturas multicloud/híbridas, las empresas innovadoras confían en Sensedia como socio en la gestión de API y microservicios, servicios expertos y la rápida integración con sus sistemas heredados.

Más información en sensedia.com.



Habilitar un mundo más digital, conectado y abierto.

Para ver más historias de éxito como ésta, haga clic aquí:

Historias de clientes

sensedia®