



juan.nasoni@digifix.com.ar

## Digifix



La empresa tiene como objetivo ofrecer soluciones modernas y actuales en la reparación de equipamientos electrónicos industriales, enfocados en las necesidades y en la satisfacción de nuestros clientes. El compromiso, en este caso, es con Pelco, de quien son service exclusivo en el país.

**D**igifix es una empresa dedicada a la prestación de servicios, ofreciendo soluciones de alta tecnología a fabricantes y usuarios de equipos y sistemas de seguridad electrónica. Cuenta con profesionales altamente calificados y con amplia experiencia en la ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo en equipos mecatrónicos de última generación.

La empresa dispone de equipos para pruebas de última generación, regularmente evaluados para diagnósticos operacionales, análisis de fallas y ejecución de reparaciones de forma rápida y en los plazos requeridos. Cuenta, además, con componentes y piezas originales en stock para utilización inmediata y un sistema de logística internacional eficiente para importaciones de emergencia.

Con casa central en Brasil, Digifix asumió el compromiso de brindar respuestas a los clientes de Pelco en nuestro país cuando de la reparación de equipos se trata.

### - ¿Cómo llega Digifix a la Argentina?

- Confluyeron dos factores: la política de Pelco de montar un Centro de Servicios oficiales en cada uno de los países en los que está presente y un relevamiento llevado a cabo por la empresa, que concluyó que el mayor problema que tenían los usuarios era el soporte posventa. No porque los distribuidores no se lo brindaran, sino porque al depender de fábrica, en Estados Unidos, los tiempos de ejecución de una garantía, por ejemplo, se hacían más largos de lo aceptable. Entonces es que deciden ofrecer a los clientes un soporte de manera local.

### - ¿Cuál fue la metodología implementada por la empresa?

- En principio, su asociación, por llamarla de algún modo, con Digifix Brasil, empresa que desde hace unos cuantos años es service oficial para Pelco en ese país. Precisamente esa em-

presa es nuestra casa matriz y como subsidiaria tomamos ese compromiso en Argentina. La respuesta que Pelco quería darle a sus usuarios solo podía lograrse teniendo localmente una empresa responsable de la reparación de sus equipos de manera idónea y en un plazo razonable. La presencia de Digifix, al tener línea directa con Pelco para la provisión de repuestos, le da transparencia a la garantía de la marca.

*"El objetivo de Digifix es dar respuesta rápida y eficiente tanto a Pelco como a sus usuarios, a través de una estructura acotada, altamente capacitada y certificada según sus estándares de calidad y tecnología, en la reparación de equipos tanto en garantía como fuera de ella"*

### - ¿Solo trabajan con Pelco?

- Sí, nos dedicamos exclusivamente a la reparación de equipos de la marca y esto obedece a una razón: Pelco buscó la manera de dar respuesta rápida a sus clientes a través de estructuras que le aseguraran eficiencia y efectividad, algo que puede lograrse solo con dedicación exclusiva. Además, nuestra estructura es muy acotada, lo cual elimina los pasos intermedios y toda burocracia administrativa, agilizando todo tipo de trámite y evitando, además, que ese costo operativo se traslade al precio final que deberá pagar el cliente, en caso de tratarse, por ejemplo, de la reparación de un equipo cuya garantía haya caducado.

### - ¿Digifix solo repara equipos o brinda otro tipo de servicios?

- Nuestra empresa solo repara equipos. Incluso para lograr esa optimización de tiempos que hablábamos, no hacemos trabajo de campo, ni de desinstalación de un equipo para su arribo a laboratorio ni de su posterior puesta en marcha una vez reparado. Eso corre por cuenta del instalador o integrador, quienes se encargan de hacer llegar el equipo a nuestras manos. El laboratorio, que en este caso está representado por la figura de Digifix, está pensado para reparar al menor costo y en el menor tiempo, lo cual implica tener una estructura eficiente, acotada, acitada y capaz de dar respuesta rápida a las necesidades del cliente.

### - ¿Cuáles cree que fueron las razones por las que Pelco los elige?

- Pelco depositó su confianza en nuestra empresa luego de evaluar cuidadosamente lo que podíamos ofrecerle: una estructura sólida y eficaz para lograr niveles de alta satisfacción junto a los clientes, reparando equipos tanto en garantía como fuera de ella en todo el territorio argentino. Para eso todo nuestro personal debió capacitarse y perfeccionarse con personal enviado directamente por Pelco, que nos certificó en las distintas tecnologías y equipos que desarrolló, lo cual le da al cliente la tranquilidad de estar tratando con gente idónea para resolver sus problemas.

### - ¿El avance de la tecnología obliga a una capacitación constante?

- Sin dudas. Nosotros estamos capacitados y certificados por Pelco en el uso de sus equipos y tecnologías, lo cual avalla nuestra idoneidad a la hora de hacer nos cargo de la reparación de un equipo. Recuperamos todos los equipamientos y sistemas de acuerdo con las especificaciones originales del fabricante, acompañando normas técnicas internacionales con el objetivo de mantener la mejor relación costo-beneficio. ■