



TK Elevator melhora a experiência do cliente com tecnologia Sensedia

Empresa mantém diferencial de mercado com soluções digitais, mobilidade e IA com forte integração por meio de APIs.

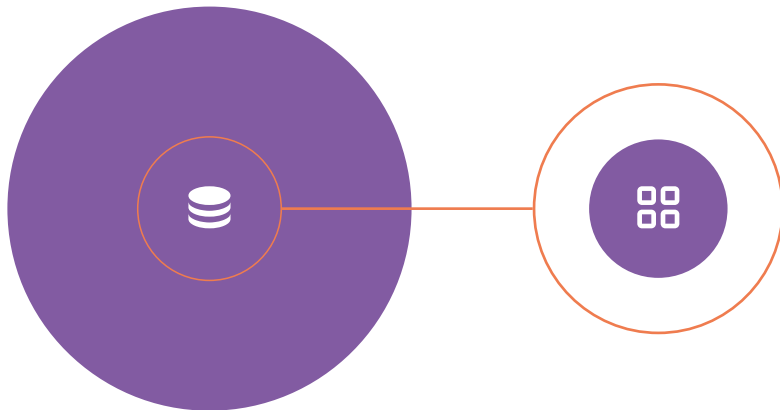


Uma das líderes globais em inovação e mercado no setor de elevadores, com clientes em mais de cem países, a TK Elevator segue a trilha de crescimento atenta à melhor experiência do cliente.

Em 2019, ao avaliar as expectativas do mercado, percebeu a importância de aprimorar as soluções de mobilidade para modernizar e agilizar o atendimento. A evolução veio por meio da parceria com a **Sensedia**, com tecnologia de APIs, fortalecendo a integração e o avanço no digital.



Fernando Nascimento, coordenador de Desenvolvimento de TI da TK Elevator para a América Latina, lembra que há alguns anos começaram a investir em mobilidade, para que os técnicos em campo pudessem ter uma resposta mais rápida, integrada à ferramenta já existente, desenvolvida pela empresa, a TKE Mobile.



“Precisávamos melhorar e fomos procurar opções no mercado. Conhecemos a Sensedia em um evento da IT Mídia e em maio de 2019 fizemos nosso primeiro contato para entender como funcionava a sua solução. Buscávamos por melhor integração e tempo de resposta para aprimorar a comunicação com nosso time de campo”.



Fernando Nascimento

Coordenador de Desenvolvimento de TI da TK Elevator

O primeiro passo foi realizar a POC (prova de conceito), etapa de testagem para verificar as possibilidades da **plataforma de APIs da Sensedia**.



“Obtivemos boa resposta. A Sensedia nos acompanhou por uma semana. Usamos as APIs para verificar o comportamento da nossa ferramenta e identificar os pontos críticos. O treinamento do nosso time foi tranquilo e com um atendimento 24x7 a experiência não podia ser melhor. Durante esses quatro anos de parceria foram registradas apenas duas chamadas com pronto atendimento, e resposta imediata.”

Segundo Nascimento, considerando as várias APIs que passam pela Sensedia, são cerca de 11 milhões de requisições por mês sendo processadas e todos os novos desenvolvimentos de mobilidade passam pelo portal.

Revolução no digital com APIs

ATKElevator alcançou um outro nível de performance, com altos ganhos em agilidade e eficiência com a evolução da ferramenta de mobilidade, apoiada em APIs e foi além. A digitalização na manutenção de elevadores foi um grande passo da empresa, que a destaca no mercado. O objetivo, de acordo com Nascimento, é entregar aos clientes o bom funcionamento do elevador, reduzindo ao máximo o tempo em que ele fica parado por problemas técnicos.

A solução da empresa, o MAX, é baseada no conceito de manutenção preditiva e que está atrelado à aplicação de IoT, big data, inteligência artificial e machine learning. Ela é capaz de identificar o problema antes que alguém perceba e já emite uma ordem de serviço (OS) para um técnico mais próximo.



Por meio da TKE Mobile, a empresa se comunica primeiro com o técnico e depois comunica o cliente sobre o problema detectado, avisando que um técnico já está a caminho. O nome do profissional e o tempo previsto para ele chegar ao local são passados para o cliente que, ao final, pode avaliar o serviço.

Os avisos chegam aos clientes pelo App TKE Digital, que utiliza as APIs da TK Elevator e que ficam armazenadas na plataforma da Sensedia, para realizar a comunicação entre o celular do cliente e o controle do elevador (função chamar elevador). Através do portal da Sensedia, afirma Nascimento, é possível fazer o monitoramento de todo o caminho da API e o tempo de cada etapa. Hoje, ele diz, que a média da função chamada de elevador está em torno de **4,8 segundos**. O aplicativo pode ser baixado na [Google Play Store](#) ou na [App Store](#) e depois de feito o cadastro, com login e senha, o cliente interage com a empresa de qualquer lugar.



O futuro preparado no presente

A TK Elevator prossegue em sua trilha evolutiva, preparando o futuro no presente, de acordo com Nascimento. Segundo o executivo, outras áreas, além das que cuidam do atendimento ao cliente já desfrutam da ferramenta de mobilidade para diversas atividades como controle de instalação e serviços do comercial.

“Sabemos que o que usamos hoje da Sensedia é uma parte muito pequena do que pode ser explorado e do ganho maior a ser proporcionado. Vamos crescer ainda mais” promete Nascimento.

“O nível de confiança que temos na Sensedia é tão grande que nessa jornada de desenvolvimento do novo site para clientes, uma de nossas exigências é que toda a integração tem de passar pela Sensedia” finaliza o coordenador de Desenvolvimento de TI da TK Elevator para a América Latina, para quem o futuro é agora.



Ezequiel Santos de Almeida

Customer Success manager da Sensedia

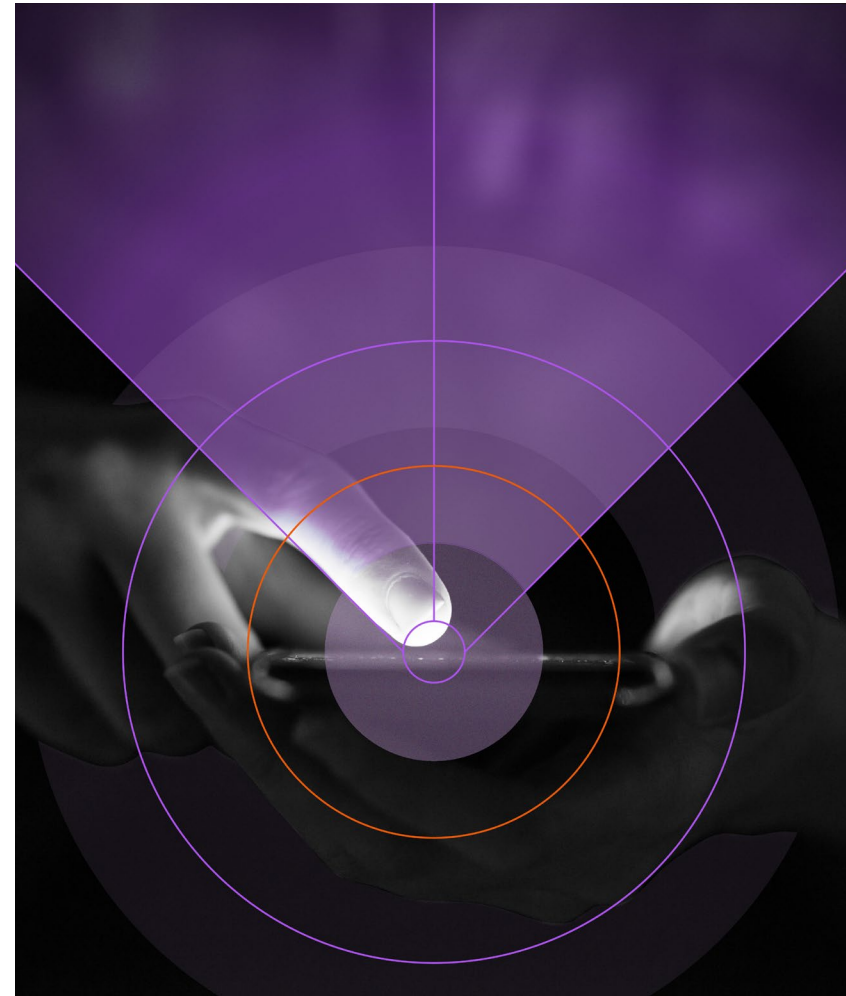
“O novo portal da TK Elevator, em desenvolvimento, por exemplo, poderá expandir com muitas soluções, como as de segurança. Um dos pontos-chave é a parceria da Sensedia com a AWS (Amazon Web Services), que permite habilitar toda a transformação digital e agilidade necessárias para a construção desse cenário. A grande chave é não somente inovar, mas evoluir o que já existe para alcançar ainda mais resultados”.

Sobre a Sensedia

A Sensedia apoia empresas a se tornarem mais digitais, conectadas e abertas.

Seja com o propósito de integrar canais, habilitar ecossistema de parceiros ou criar arquiteturas modernas multi-cloud/híbridas, empresas inovadoras confiam na Sensedia como parceiro em gestão de API e microsserviços, serviços especializados e na integração rápida com os seus sistemas legados.

Mais informações em sensedia.com.



Habilitando um mundo mais digital, conectado e aberto.

Para mais histórias de sucesso como esta, clique aqui:

[Histórias de clientes](#)

