



Quito, 1 de Septiembre de 2020

La División de Servicio al Cliente de FIRMESA: CARTA A NUESTROS CLIENTES

Estimados Clientes:

La delicada situación económica que vive el país y el mundo a causa de la pandemia y la respectiva emergencia sanitaria, nos ha afectado a todos, dificultando y cambiando lo que era una vida normal, tanto personal como empresarial.

FIRMESA ha tomado una serie de medidas que nos permiten seguir cumpliendo nuestros compromisos y brindando confiable **Respaldo Técnico**, una cualidad que nos ha caracterizado y diferenciado durante nuestros 48 años de trayectoria.

Estamos conscientes que la **confiabilidad de nuestros productos** no solo depende de la excelente tecnología de los mismos, sino también de un Servicio de Post-Venta confiable y consistente, apoyado por técnicos debidamente capacitados, certificados, experimentados, portadores de instrumentos y herramientas adecuadas, apoyados por un stock completo de repuestos, equipos de préstamo (en caso de demora en una reparación) y nuestro CRM Stradivarius, (en el cual se lleva una ficha médica de cada UPS, Aire Acondicionado y otros equipos), lo que permite una administración competente y cumplidora de sus funciones, con el fin de brindar un servicio técnico oportuno, puntual, digno de confianza y de resultados acordes a la expectativa de la actividad, para todos los productos y marcas que comercializamos.

Con la finalidad de adaptarnos a las nuevas realidades y seguir brindando ese **confiable servicio técnico**, nos es grato anunciar que **5 altos ejecutivos de FIRMESA** han conformado una nueva empresa, **KARPATY TECNOLOGIAS Cia. Ltda.** empresa que conjuntamente con personal técnico adicional de FIRMESA, que ha pasado a Karpatty, seguirán brindando todos los servicios que antes lo hacía la División de Servicio al Cliente de FIRMESA.

Esos servicios son:

- Instalación y **Puesta de Marcha** de UPSs, Sistemas de Climatización y equipos de Datacenter.
- Garantías de equipos que se encuentren en ese periodo.
- Contratos de Mantenimiento Preventivo.
- Contratos de Mantenimiento Correctivo.
- Contratos de Asistencia Técnica de Emergencia.
- Respaldo Técnico 24/7/365.
- Provisión de Baterías de Ciclo Profundo para UPSs.

QUITO :

• Leonidas Batallas E9-28 y Ave. Seis de Diciembre - Fax: 250-9488
• Teléfonos: 250-7219 / 250-7220 / 250-9485 / 250-9486 / 250-9484

**GUAYAQUIL:**

• Ave. Luis Plaza Dañin N° 816 y Miguel Alcivar - Fax: 229-2368
• Teléfonos: 228-1808 / 228-4800 / 228-2564 / 228-3679

Tu Paz Mental es Nuestro Éxito

División Administrativa • División Comercial • División DataCenter • División Técnica



- Provisión de **Repuestos** para UPSs, equipos de Climatización y equipos de Datacenter.

Por lo tanto, **KARPATY** se convierte el **Centro Exclusivo de Servicio Técnico** autorizado de FIRMESA, y FIRMESA seguirá respaldando a KARPATY con la provisión exclusiva de Repuestos, nuevos y originales de fábrica, de las marcas distribuidas por Firmesa, y con todo lo necesario para que ustedes Señores Clientes, sigan experimentando una experiencia grata, de servicio oportuno y confiable, para que cuenten siempre con respaldo técnico de los equipos adquiridos a FIRMESA.

KARPATY mantendrá el mismo concepto de infraestructura y organización, como la cesante División de Servicio al Cliente de FIRMESA, bajo los mismos parámetros de eficiencia, calidad, esmero y eficacia, para un servicio de asistencia y soporte técnico, oportuno y fiable.

También queremos destacar que **los mismos números celulares se mantendrán vigentes** en KARPATY, facilitando el contacto tanto Administrativo, como Técnico.

Por lo antes expuesto, solicitamos y sugerimos a ustedes mantener la continuidad de la relación del **Contrato de Visitas de Mantenimiento Preventivo y del Contrato de Asistencia Técnica de Emergencia** con la nueva compañía KARPATY TECNOLOGIAS Cia. Ltda., suscribiendo el respectivo acuerdo de continuidad de servicio técnico con Karpatty.

FIRMESA agradece a ustedes por su comprensión y seguirá proveyendo equipos UPSs, Aires Acondicionados de Precisión, Baterías de Ciclo profundo y otros productos, confiables y duraderos, contando con un fiable respaldo técnico, a través de KARPATY.

En las hojas adjuntas incluimos una corta introducción de los **5 Principales Ejecutivos que conforman Karpatty**, personas a quienes ustedes conocen, quienes se asegurarán de brindar y mantener los estándares de desempeño, cumplimiento y confiabilidad que ha caracterizado al Servicio Técnico de FIRMESA.

Por la favorable atención que se sirvan brindar a la presente, expresamos nuestro sincero agradecimiento.

Atentamente,
FIRMESA INDUSTRIAL CIA. LTDA.

Henry Horvath, MBA
PRESIDENTE

QUITO :

• Leonidas Batallas E9-28 y Ave. Seis de Diciembre - Fax: 250-9488
• Teléfonos: 250-7219 / 250-7220 / 250-9485 / 250-9486 / 250-9484

**GUAYAQUIL:**

• Ave. Luis Plaza Dañin N° 816 y Miguel Alcivar - Fax: 229-2388
• Teléfonos: 228-1808 / 228-4800 / 228-2564 / 228-3679

Tu Paz Mental es Nuestro Éxito

División Administrativa • División Comercial • División DataCenter • División Técnica

KAR-001-2020

Quito, 1 de septiembre del 2020

Estimados:

Cientes

Presente

Nos es grato presentarnos:

Somos **KARPATTY TECNOLOGIAS Cia. Ltda.** el Centro Exclusivo de Servicio Técnico autorizado de FIRMESA, conformada por el ex-personal de la División de Servicio al Cliente de FIRMESA, quienes mantenemos el **Know-how**, Técnico, Administrativo y Comercial, al cual ustedes conocen. Nuestro compromiso con ustedes es seguir brindando un servicio confiable, atento y oportuno, en horario 24/7/365, que respalde la alta confiabilidad operativa que ustedes esperan de los productos adquiridos a FIRMESA.

KARPATTY cuenta con la provisión exclusiva de Repuestos, nuevos y originales de fábrica, de las marcas distribuidas por Firmesa (Computer Power, Sy-G, Precision Cooling, Canatal, Fike y otras), lo cual nos permite ofrecer todos los servicios, con organización e infraestructura, eficiencia, calidad, esmero y agilidad, para brindar y asegurar un servicio de asistencia y soporte técnico, oportuno y fiable para la correcta operatividad de sus equipos.

KARPATTY cuenta con un CRM especializado de Administración Técnica que funciona como una ficha clínica que permite visualizar el historial completo de cada equipo. Con este sistema se lleva un control de la ubicación de los equipos, notifica la expiración del periodo de garantía, administra las visitas por contrato de mantenimiento y lleva un historial de todas las reparaciones y cambios de partes realizadas, que nos permite brindar asistencia y soporte técnico proactivo. En forma conjunta con el CRM el personal técnico dispone de tablets que posterior a la visita técnica realizada, emite el informe en línea que alimentan la base de datos del CRM e informa a nuestros clientes sobre el trabajo realizado.

KARPATTY pone a su disposición lo siguientes servicios:

- Instalación y **Puesta de Marcha** de UPSs, Sistemas de Climatización y equipos de Datacenter.
- Contratos de Mantenimiento Preventivo.
- Contratos de Mantenimiento Correctivo.
- Contratos de Asistencia Técnica de Emergencia.
- Respaldo Técnico 24/7/365.
- Provisión de Baterías de Ciclo Profundo para UPSs.
- Provisión de **Repuestos** para UPSs, equipos de Climatización y equipos de Datacenter.



A continuación nos es grato informar la trayectoria de los **cinco principales ejecutivos y socios** de KARPATTY:

Lorena Bermeo
Celular: 09-91677660

Directora Nacional de Servicio al Cliente,
Gerente Nacional PMO
20 años de trayectoria en Firmesa.

Actividades:

Programación, coordinación y control de las visitas de Mantenimiento Asistencia Técnica, en forma conjunta con los Gerentes Regionales de Asistencia Técnica UPS y Subgerente Nacional Técnico de Climatización.

Manejo de las relaciones con los clientes. Capacidad para trabajar bajo presión. Manejo y seguimiento de reclamos / quejas. Preparación de reporte semanal de gestión. Definición de estándares de procesos para la ejecución de proyectos.

Informes de seguimiento de proyectos, determinando qué métricas utilizar y ayudando a los equipos a concentrarse en la entrega continua de valor. Gestionar el WIP (Work In Progress). Coordinación de equipos de trabajo. Brindar herramientas y soporte a los proyectos. Dirección de cartera de proyectos.

Sebastian Taco
Celular: 09-9292-5883

Gerente Nacional de Ventas
14 años de trayectoria en Firmesa.

Actividades:

Dirección de la División Comercial Servicio al Cliente de Firmesa, a nivel nacional. Preparación de planes y presupuesto de ventas. Cumplimiento de metas y objetivos trimestrales

Ing. Benjamin Reyes
Celular: 09-9974-0557

Gerente Regional Asistencia Técnica UPSs
División Servicio al Cliente – **Zona Costa**
12 años de trayectoria en Firmesa.

Actividades:

Coordinación, organización y capacitación del personal técnico que ejecuta el mantenimiento preventivo – correctivo, soporte y asistencia técnica de equipos UPSs, Tableros de Transferencia, Tableros de Bypass, Red Eléctrica, Transformadores de Asilamiento, Rectificadores, Inversores, Power Plant, baterías, etc.





Diseño, implementación y fiscalización de proyectos para la instalación de equipos UPSs, Tableros de Transferencia, Tableros de Bypass, Red Eléctrica, Transformadores de Asilamiento, Rectificadores, Inversores, Power Plant, baterías, etc.

Ing. Bladimir Aguilar
Celular: 09-9973-8113

Gerente Regional Asistencia Técnica UPSs
División Servicio al Cliente – **Zona Sierra**
12 años de trayectoria en Firmesa.

Actividades:

Coordinación, organización y capacitación del personal técnico que ejecuta el mantenimiento preventivo – correctivo, soporte y asistencia técnica de equipos UPSs, Tableros de Transferencia, Tableros de Bypass, Red Eléctrica, Transformadores de Asilamiento, Rectificadores, Inversores, Power Plant, baterías, etc.

Diseño, implementación y fiscalización de proyectos para la instalación de equipos UPSs, Tableros de Transferencia, Tableros de Bypass, Red Eléctrica, Transformadores de Asilamiento, Rectificadores, Inversores, Power Plant, baterías, etc.

Ing. Johnny Ortiz
Celular: 09-8181-8183

Gerente Nacional Técnico de Climatización
Departamento de Asistencia Técnica
División Servicio al Cliente – Sistemas de Climatización
5 años de trayectoria en Firmesa.

Actividades:

Coordinación y organización del personal de mantenimiento preventivo Datacenter.

Diseño, implementación y fiscalización de trabajos de instalación y mantenimiento en proyectos de Datacenter (Sistemas de Climatización de Precisión, Sistema de Detección y Extinción de Incendios, Sistema de Control de Accesos, Sistema de Monitoreo, Sistema de Video Seguridad, Piso de Acceso Elevado, Malla de alta Frecuencia).

En espera de estar a sus gratas órdenes nos suscribimos.

Atentamente,
KARPATTY TECNOLOGÍAS Cía. Ltda.


Lorena Bermeo
PRESIDENTE
Celular: 09-9167-7660


Sebastian Taco
GERENTE GENERAL
Celular: 09-9292-5883

