



“Mediante la reducción del 70% al 30% en el tiempo de trabajo fuera de la oficina, WebEx incrementó nuestra productividad en 50%. Ahora hacemos más reuniones en diferentes zonas geográficas en menos tiempo y con un ahorro del 70% en costos

—Juan Diego Machuca, Gerente General

Con WebEx, DMS logra aumentar la productividad en un 50%, con un ahorro en costos del 70%



INDUSTRIA

Sistemas de información

TIPO DE EMPRESA

Software de ERP, administración de ventas y Gestión Humana

SERVICIO WEBEX EN USO

WebEx Meeting Center™, WebEx Training Center, WebEx Support Center

RESUMEN

DMS S.A. requería un método más efectivo para prestar los servicios de preventa y postventa a sus clientes en América Latina. Con la adopción del sistema WebEx para ventas, capacitación y soporte, DMS logró una reducción considerable en el los desplazamientos, mejorando la productividad en un 50% con una disminución en costos de 70% y con incrementos significativos en la calidad del servicio. WebEx le ha permitido a DMS ganar importantes contratos en tiempo récord y fortaleciendo la competitividad de la compañía en el mercado.

ACERCA DE DMS S.A.

Sede

Medellín, Colombia

Cantidad de empleados

100

Mercado de acción

Concesionarios de vehículos, distribuidores mayoristas, constructoras, distribuidores Farmacéuticos

Ha sido cliente de WebEx desde 2007

DMS S.A. se dedica al desarrollo de software que ayuda a las compañías a administrar su infraestructura de manera eficiente, racionalizando procesos de producción, de manera que se facilite el crecimiento de la empresa. Con más de 25 años de experiencia, la compañía provee ERP y soluciones de administración de ventas para la industria automotriz y ha forjado alianzas con empresas líderes de ese mercado como Renault, Toyota y Nissan. Igualmente, DMS desarrolla soluciones para la administración de compras y ventas para compañías de sector farmacéutico, constructoras y distribuidores mayoristas.

El reto

Prestar un servicio rápido y de calidad es un elemento fundamental para el liderazgo de DMS en el negocio del desarrollo de software. Sin embargo, anteriormente, atender los 200 clientes de la compañía, que estaban localizados en 28 ciudades en Colombia y Ecuador, resultaba costoso e implicaba mucho tiempo. DMS recurría a viajes frecuentes, teléfono y correo electrónico para prestar el servicio de capacitación y soporte. “Enviábamos documentos y archivos por correo electrónico y luego hacíamos las revisiones con nuestros clientes por teléfono. Aun cuando viajábamos a las ciudades de nuestros clientes o tratábamos de prestar soporte remoto, nuestros tiempos de respuesta no eran suficientemente rápidos”, señala Ruth Mery Castillo, Gerente de Negocios Internacionales de DMS. La compañía requería un mecanismo más efectivo para prestar el servicio de soporte y resolver las preguntas de sus clientes de manera inmediata.

La solución

DMS investigó un conjunto de soluciones para reuniones en línea, incluyendo Microsoft Live Meeting, Citrix GoToMeeting y Adobe Connect. Al final seleccionaron WebEx. “Ninguna otra compañía ofrecía una solución tan eficiente e integrada como WebEx. Queríamos trabajar con un proveedor que ofreciera todas las capacidades de acceso remoto con una interfaz intuitiva”, indica Alvaro Abril, Gerente de Comunicaciones Corporativas.

En la actualidad, DMS utiliza WebEx Meeting Center y WebEx Training Center para una amplia gama de actividades en los servicios de preventa y posventa. La compañía realiza entre siete y diez reuniones WebEx por día. “Mientras que estamos presentando un demo de ventas o una capacitación, usamos la opción de compartir escritorio para orientar visualmente a nuestros clientes sobre las capacidades de nuestros productos”, dice Castillo. “Todos ven el mismo archivo o aplicación en sus pantallas en tiempo real, lo que facilita la colaboración”. Adicionalmente, la opción de grabación de WebEx le permite a DMS ofrecer entrenamiento por demanda a los clientes que no asistieron a las sesiones. De la misma manera, el sistema VoIP ha permitido una reducción significativa en los costos de comunicaciones.

Mediante el uso de WebEx la compañía puede mantener múltiples reuniones en línea con diferentes ciudades y países en el mismo día. DMS señaló que utilizó por primera WebEx para una importante reunión con General Motors. “WebEx nos permitió reunir a nuestros ejecutivos en Colombia con el equipo de General Motors en 16 ciudades en Chile para revisar el proceso

de certificación de garantía global para una de nuestras soluciones”, comentó Andrés Gómez, Gerente de DMS Bogotá. “Los componentes de audio y video de la reunión fueron perfectos, y WebEx nos ayudó a mostrar una imagen corporativa más fuerte”.

“El uso de Webex redundó en importantes aumentos en la eficiencia de nuestro departamento de soporte, la productividad aumentó en un 200% sin aumentar la planta de personal”

—Gustavo Angel, Gerente IT

Para prestar el servicio de soporte remoto a sus clientes, DMS utiliza WebEx Support Center. La herramienta de soporte remoto de WebEx Support Center le permite al equipo de soporte ver los computadores de los clientes, observar cómo están trabajando y proveer asistencia inmediata. “El uso del soporte remoto de WebEx incrementó la exactitud de nuestros procesos de diagnóstico, de manera que ahora podemos resolver todos los requerimientos de nuestras oficinas con una sola llamada”, señala Gustavo Angel, Gerente de DMS Ecuador.

WebEx también ha facilitado la comunicación interna y la retención de empleados en la distribución geográfica de la compañía. “Usamos WebEx para reuniones internas entre nuestras oficinas en Colombia y Ecuador. Gracias a WebEx la ubicación de nuestros empleados es una variable irrelevante”, explica Gómez. Este es un factor importante, dado que la compañía continúa su proceso de expansión por Latinoamérica y los empleados requieren más flexibilidades. “Un empleado se mudó a Londres y continúa trabajando para DMS utilizando WebEx”, indicó.

Los beneficios

El uso de WebEx ha mejorado la productividad de DMS, situación que se refleja en importantes ahorros en costos y en tiempos para la compañía y sus clientes. “Viajar en Latinoamérica significa que se puede perder días enteros de

trabajo para llegar a una ciudad pequeña. Mediante la reducción del 70% al 30% en el tiempo de trabajo fuera de la oficina, WebEx incrementó nuestra productividad en 50%. Ahora hacemos más reuniones en diferentes zonas geográficas en menos tiempo y con un ahorro del 70% en costos”, señala Juan Digo Machuca, Presidente de DMS. Las reducciones de tiempos y costos por el uso de WebEx también han beneficiado a los clientes de DMS. “En una reunión de dos o tres horas con WebEx, podemos contactarnos con toda nuestra red de distribuidores, sin importar donde se encuentren. Ellos no tienen que preocuparse por gastos de logística o de viaje para reunirse con nosotros”, señala Machuca.

Al permitir que DMS interactúe con mayor frecuencia y eficiencia con sus clientes, WebEx ha ayudado considerablemente para mejorar la calidad de los servicios prestados por la compañía. “El uso de Webex redundó en importantes aumentos en la eficiencia de nuestro departamento de soporte, la productividad aumentó en un 200% sin aumentar la planta de personal”, señaló Angel. “Anteriormente, gastábamos dos o tres horas tratando de solucionar el problema del cliente a través de varios correos electrónicos. Ahora con WebEx solucionamos los problemas de nuestros clientes en sólo diez minutos”.

WebEx le ha permitido a DMS aumentar su competitividad, lo que ha resultado en mayores ventas. En un caso particular, un distribuidor de Hyundai en Ecuador que estaba interesado en trabajar con DMS solicitó una reunión para revisar el modelo de negocio de la compañía. Gómez señaló “estábamos compitiendo con SAP por el contrato de Hyundai. Programamos una reunión con cinco ejecutivos de Hyundai, respondimos sus preguntas y ganamos el contrato”. DMS también le atribuye los negocios con Mazda y Ayasa a la agilidad que permite el uso de WebEx.

El futuro

En su proceso de expansión en el Mercado de América Latina, DMS se apoyará en WebEx como una herramienta clave para promover la eficiencia interna y proporcionar el mejor servicio a sus clientes. En la actualidad, la compañía está integrando el Remote Support WebACD en su departamento de Help Desk, lo que permitirá ofrecer a los clientes un servicio más rápido y de mayor calidad. A medida que la compañía muestra a más clientes WebEx, el interés de otras empresas de América Latina se está extendiendo. “Hemos mucho de WebEx como una organización de servicio”, indica Machuca. “Vemos a WebEx como un socio del que queremos aprender, promocionarlo y crecer con él”.

PUNTOS CLAVE

- Mediante la disminución en el tiempo fuera de la oficina al 30%, WebEx le permitió a DMS mejorar su productividad en un 50% y reducir los costos en un 70%.
- WebEx permitió aumentar la productividad en el departamento de soporte en un 200%, aumentando en forma significativa los tiempos de respuesta y mejorando la calidad del servicio sin aumentar la planta de personal.
- WebEx ha apoyado a DMS para ganar contratos en tiempo record, fortaleciendo la competitividad de la compañía en el mercado.