



“Antes de WebEx, cada instalación significaba una semana de viaje y cada ingeniero se ausentaba de la oficina tres o cuatro veces al mes. Ahora, realizamos el 90% de nuestras instalaciones remotamente, resultando en ahorros enormes de tiempo y costos para la compañía.”

—William Mateus, Gerente de Servicio



Con WebEx, la empresa latinoamericana Printer Online tiene un mejor rendimiento que la competencia.



TIPO DE EMPRESA

Soluciones de impresión para empresas

SERVICIO WEBEX EN USO

WebEx Meeting Center

RESUMEN

Con cinco empleados que prestan servicio a clientes a lo largo de Colombia, Printer Online requirió una manera eficiente de abordar las necesidades de un mercado geográficamente disperso. Usando WebEx Meeting Center, la compañía ahora proporciona soporte de preventa y posventa a cuentas nacionales, y realiza el 90% de las instalaciones de los clientes remotamente. Como resultado de ello, Printer Online optimizó sus recursos limitados a la vez que duplicó la cantidad de servicio que suministra. WebEx también permitió a Printer Online acelerar el soporte técnico a los clientes y aumentar la calidad del servicio de manera asombrosa, dándole a la compañía una ventaja del 100% frente a su competencia.

ACERCA DE PRINTER ONLINE

Sede

Bogotá, Colombia

Cantidad de empleados

11

Mercado de acción

Empresas pequeñas a grandes

Ha sido cliente de WebEx desde 2005

Fundada en 1998, Printer Online es un proveedor líder de soluciones de impresión de servicio completo en Colombia. La compañía comercializa, instala y brinda soporte técnico a tecnologías de hardware y software que optimizan el rendimiento de impresión para las empresas. Los servicios de Printer Online incluyen el desarrollo de centros de costos para departamentos de impresión, impresión distribuida, administración efectiva de las impresoras en la red, outsourcing de impresión, soporte técnico, impresión de valores y clustering de impresión.

El desafío

Para cumplir con la demanda creciente del mercado por sus soluciones de impresión, Printer Online necesitaba una manera de prestar servicio de manera eficiente a nivel nacional a sus clientes, con recursos limitados. “Si bien nuestra casa central está en Bogotá, estuvimos experimentando altas demandas de ciudades como Cali, Barranquilla y Medellín, situadas a varias horas de distancia por avión,” explica William Mateus, Gerente de Servicio de Printer Online. Las frecuentes demoras en los viajes aéreos en el país complicaban aún más las distancias geográficas a recorrer, lo que implicaba mayores costos para la compañía. Printer Online tenía que enviar sus pocos empleados para que realizaran llamadas de ventas, instalación de sistemas y soporte técnico, y con frecuencia el tiempo de los viajes era mayor que el tiempo requerido para completar el trabajo en el emplazamiento del cliente. “Nuestros cinco empleados viajaban constantemente, y aún así no podíamos alcanzar al número de clientes potenciales o prestar servicio a nuestra base de clientes con la rapidez que queríamos,” explica Mateus. Printer Online requirió una solución que optimizaría

sus recursos limitados y aumentaría su penetración en el mercado.

La solución

Para prestar un mejor servicio a sus clientes geográficamente dispersos, Printer Online decidió encontrar una solución para realizar reuniones en línea. “Vimos una demostración de iLink en las oficinas de un cliente y observamos que la solución tuvo bastantes problemas de conexión,” cuenta Mateus. Uno de los proveedores principales de Printer Online recomendó WebEx. “Elegimos WebEx inmediatamente por su confiabilidad y funcionalidad. Con una inversión mínima, WebEx nos permitiría proporcionar soporte de preventa y posventa a nuestros clientes sin tener que abandonar nuestra oficina,” dice.

Hoy en día, Printer Online utiliza WebEx Meeting Center para realizar presentaciones diarias de ventas y demostraciones con clientes potenciales situados a lo largo del país. El personal de ventas utiliza la posibilidad de compartir escritorios que brinda WebEx para alternar sin inconvenientes entre presentaciones PowerPoint y diversas aplicaciones de impresora. “WebEx nos permite proporcionar una demostración en tiempo real a varios encargados de decisiones en la organización de un cliente al mismo tiempo, agilizando las ventas,” explica Mateus. Usando WebEx, Printer Online ahora desarrolla presentaciones más personalizadas que crean una conexión directa con el cliente. “En el pasado, hacíamos largos eventos de tipo *road show* de ventas, que consistían de presentaciones frente a audiencias grandes seguidas de reuniones privadas. Las reuniones WebEx nos proporcionan un mayor grado de contacto personal con nuestros clientes,” dice Mateus.

“En lugar de viajar a Medellín, recientemente usamos WebEx para realizar una presentación y demostración con dos clientes diferentes. Al cabo de dos horas, teníamos dos contratos firmados. Fue la venta más rápida, sin tener que salir de Bogotá.”

—William Mateus, Gerente de Servicio

Printer Online también usa Meeting Center para proporcionar soporte remoto a clientes pertenecientes a 100 cuentas nacionales. Según Mateus, “WebEx nos permite tomar el control del servidor de impresora situado en el sitio del cliente, brindándonos acceso a todas las aplicaciones de la impresora. Esto nos permite chequear el software instalado, cambiar configuraciones y transferir archivos según resulte necesario.” Como resultado de ello, la compañía ahora realiza la mayoría de las instalaciones, solución de problemas y actualizaciones de software remotamente. Printer Online también usa WebEx para advertir de problemas al fabricante de la impresora, en tiempo real. “Cuando es necesario, incluimos al técnico del fabricante durante una sesión de soporte WebEx, asegurando una rápida y efectiva resolución del problema para todos nuestros clientes,” dice Mateus.

Como resultado de las mejoras en las ventas y en el soporte técnico que Printer Online ahora puede brindarles a sus clientes, WebEx se ha convertido en una herramienta fundamental para la compañía. “Capacitamos a cada empleado nuevo inmediatamente en WebEx,” dice Mateus. La aceptación entre los ingenieros y clientes de Printer Online es muy alta. “Tanto nuestros empleados como clientes reconocen instantáneamente los beneficios que les brinda WebEx,” comenta.

Los beneficios

WebEx permitió a Printer Online aumentar la productividad de los empleados significativamente, optimizando sus recursos y reduciendo los costos operativos. “Antes de WebEx, cada instalación significaba una semana de viaje y cada ingeniero se ausentaba de la oficina tres o cuatro veces al mes. Ahora, realizamos el 90% de nuestras instalaciones remotamente, resultando en ahorros enormes

de tiempo y costos para la compañía,” declara Mateus. En lugar de viajes semanales, Printer Online realiza viajes aproximadamente tres veces al año, por lo general a pedido de un cliente. “Con WebEx, ahora realizamos al menos dos sesiones de soporte por día, mientras que en el pasado sólo podíamos completar cinco por semana,” dice.

Usando WebEx, Printer Online agilizó enormemente el soporte al cliente, aumentó la calidad del servicio y mejoró la posición de la compañía en el mercado. “WebEx proporciona a nuestra compañía una ventaja competitiva del 100%. Entre las tres empresas de soluciones de impresión en Colombia, somos la única que está usando WebEx,” dice Mateus, y agrega, “Si bien nuestra competencia responde a sus clientes dentro de cuatro a ocho horas, WebEx ha reducido nuestro tiempo de respuesta a una a dos horas—hasta ocho veces más rápido.” WebEx también ha agilizado la resolución de problemas de soporte. Mateus explica, “En el pasado, demorábamos entre tres y cinco días para resolver problemas de soporte técnico. WebEx redujo dicho tiempo a medio día. Un menor tiempo de respuesta y de resolución han mejorado significativamente la calidad del servicio que ofrecemos.” La facilidad de uso y conveniencia de WebEx también han contribuido a la calidad del servicio que proporciona Printer Online. “Nuestros clientes piensan que WebEx es increíble. Nunca hay problemas al usarlo. WebEx les deja una excelente impresión, y como resultado de ello, nos recomiendan clientes nuevos,” comenta.

WebEx permitió a Printer Online no sólo aumentar el radio de clientes sino también reducir sus ciclos de ventas. En Medellín, el segundo mercado en cuanto a importancia para la compañía, la demanda de lograr una solución de contabilidad de impresión es importante. Mateus explica, “En lugar de viajar a Medellín, recientemente usamos WebEx para realizar una presentación y demostración con dos clientes diferentes. Al cabo de dos horas, teníamos dos contratos firmados. Fue la venta más rápida, sin tener que salir de Bogotá.” Además, WebEx permitió a la compañía eliminar los road shows de ventas en persona que requirieron una a dos semanas de viajes, tres veces por año.

El futuro

Al permitir a Printer Online prestar servicio a cuentas de manera efectiva a lo largo del país, WebEx desempeña un papel importante en el crecimiento de la compañía. “WebEx continuará siendo una parte esencial del futuro de Printer Online,” enfatiza Mateus. La compañía está planificando abrir una oficina en Medellín con tres empleados adicionales durante 2007, y se está hablando sobre la posibilidad de abrir oficinas en otras ciudades también. “WebEx apoya el crecimiento de nuestra compañía. Gracias a WebEx, sabemos que podemos afrontar las necesidades de nuestra base de clientes en rápida expansión y geográficamente dispersa,” dice.

PUNTOS CLAVE

- Al usar WebEx para proporcionar servicios de preventa y posventa remotamente, Printer Online optimizó sus recursos limitados, logró ahorros enormes y duplicó la cantidad de soporte que brinda.
- WebEx permitió a Printer Online acelerar el soporte técnico a los clientes y aumentar la calidad del servicio de manera asombrosa, dándole a la compañía una ventaja del 100% frente a su competencia.
- Con WebEx, Printer Online aumentó el radio de clientes y disminuyó sus ciclos de ventas.