

Mayor control y eficiencia con Kyocera Fleet Services

Al combinar la automatización y la gestión en remoto, el software de monitorización de dispositivos de Kyocera mejora la eficiencia y ayuda a proporcionar un servicio al cliente aún mejor.



Caso de éxito 

Soluciones TI



Después de haber tenido problemas previos para minimizar las visitas a los clientes, ComTec identificó a Kyocera Fleet Services como una solución revolucionaria que podría mejorar la eficacia y el servicio de atención al cliente al ofrecer mayor control sobre su impresión.



Antecedentes

ComTec, ubicada en Santiago de Chile, es una empresa líder reconocida en el mercado nacional como integrador y desarrollador de soluciones de telecomunicaciones, manteniendo una alta calidad en los servicios, con un enfoque en la agilidad de los envíos, tiempos de respuesta, comunicación oportuna, innovación continua y preocupación por incorporar las opciones más atractivas y actualizadas del mercado para sus clientes.

Hoy en día, ComTec cuenta con más de 800 dispositivos de impresión gestionados, tanto en clientes corporativos como de gobierno y espera duplicar dicha suma a fines del 2020.

Desafío

ComTec, integrador de servicios y soluciones de telecomunicaciones, ofrece servicios de impresión administrados a sus clientes finales. La compañía quería minimizar las visitas a la oficina y mejorar el tiempo de funcionamiento del servicio, pero obteniendo de una manera sencilla, la información técnica relacionada con los entornos de impresión para poder apoyar y ayudar proactivamente a sus clientes. Gracias a una asociación estratégica con Kyocera, ComTec pudo ofrecer servicios más avanzados de forma eficiente y rentable.

Solución

ComTec adoptó dentro su división de operaciones de impresión, la solución Kyocera Fleet Services la cual pasó a formar parte integral de su propuesta de valor.

Lo anterior ha generado los siguientes beneficios:

- + **Automatización del despacho de suministros:** Esto se realiza hoy de manera 100% proactiva. Kyocera Fleet Services envía notificaciones personalizadas según el nivel de consumibles o el contador de páginas en cada dispositivo, para de esta manera, generar el envío automático de suministros. El cliente ya no solicita consumibles, le llegan de manera oportuna.
- + **Automatizar la toma de contadores para el proceso de facturación:** Tanto la recopilación de los contadores, como la validación de los mismos con el cliente se realizan vía Kyocera Fleet Services en forma remota.
- + **Configuraciones remotas en los dispositivos:** Los cambios de horario, el reinicio de dispositivos, la configuración red, SMTP, los ajustes de mantenimiento y las actualizaciones de firmware, entre otros, ayudan a reducir vulnerabilidades y aumentan la seguridad del entorno de impresión. Los procesos de actualización se realizan ahora en forma masiva y remota vía Kyocera Fleet Services.

- + **Analizar información del entorno de impresión:** Kyocera Fleet Services ha permitido evaluar constantemente el uso adecuado de los equipos (equipos sub y sobre utilizados) permitiendo a ComTec proponer a sus clientes medidas de gestión preventivas que garanticen continuidad operativa y la mejor utilización del entorno de impresión.
- + **Solución remota de incidentes:** Un número significativo de incidentes son resueltos hoy sin la necesidad de enviar un técnico físicamente, vía configuración o intervención remota en los dispositivos. Incluso procesos de orientación al usuario final se pueden realizar con facilidad a distancia gracias a la capacidad de Kyocera Fleet Services de compartir la pantalla y el control de los dispositivos a los técnicos en los laboratorios de ComTec.
- + **Aumentar la efectividad de visitas técnicas:** Si bien muchos incidentes exigen la presencia de un técnico, la posibilidad de que los expertos de ComTec se ocupen de los problemas de servicio obteniendo un diagnóstico previo a través de Kyocera Fleet Services, a menudo les permite solucionar el incidente durante la primera visita, reduciendo al mínimo el tiempo de inactividad del dispositivo.

The screenshot shows the 'SERVICIOS DE IMPRESION' dashboard. On the left, there is a sidebar with navigation options like 'Dispositivos', 'Gateway', and 'Panel de control'. The main area displays a table of printer details. The table has columns for 'Número de serie', 'Nombre del host', 'Estado', 'Versión de firmware', and 'Información de tóner'. The 'Estado' column shows green checkmarks for 'Listo'. The 'Información de tóner' column shows progress bars for Cyan (C), Magenta (M), and Yellow (Y) toner levels.

Número de serie	Nombre del host	Estado	Versión de firmware	Información de tóner (K, C, M, Y)
VW68402078 ECOSYS P3055dn	KM682C4B	Listo	2T6_5000.001.754 2T6_1000.001.020	K 99%
RG9305069 ECOSYS M3655dn	KM701A28	Listo	2TA_5000.001.507 2TA_1000.002.010	K 59%
RG9707267 ECOSYS M3655dn	KM8F18C0	Listo	2TA_5000.002.202 2TA_1000.003.011	K 77%
V4B7Y08656 ECOSYS M3550dn	KM571356	Listo	2NM_2000.006.113 2NM_1000.007.007	K 71%
RM9500054 TASKalfa 5053i	KM8A78FF	Listo	2V8_5000.001.241 2V8_1000.001.035	K 90% C 93% M 93% Y 92%
RG9405092 ECOSYS M3655dn	KM711695	Listo	2TA_5000.001.507 2TA_1000.002.010	K 84%
RG9706730 ECOSYS M3655dn	KM8F093C	Listo	2TA_5000.002.214 2TA_1000.003.011	K 43%
V4B7Y08691 ECOSYS M3550dn	KM57136E	Listo	2NM_2000.E06.107 2NM_1000.007.007	K 50%
V4B7209271 ECOSYS M3550dn	KM578A00	Listo	2NM_2000.006.113 2NM_1000.007.007	K 63%
RG9305074 ECOSYS M3655dn	KM701A25	Listo	2TA_5000.001.507 2TA_1000.002.010	K 80%
RG9707266 ECOSYS M3655dn	KM8F18C1	Listo	2TA_5000.002.202 2TA_1000.003.011	K 78%
V4B7Y08856 ECOSYS M3550dn	KM571281	Listo	2NM_2000.006.113 2NM_1000.007.007	K 56%
RG9707279 ECOSYS M3655dn	KM8F1918	Listo	2TA_5000.002.214 2TA_1000.003.011	K 65%
RG9405944 ECOSYS M3655dn	KM7116DA	Listo	2TA_5000.001.507 2TA_1000.002.010	K 83%
RG9405702			2TA_5000.002.214	

Resultados

- + Kyocera Fleet Services no solo ha sido una herramienta de administración para el área técnica de ComTec, sino que forma parte de su propuesta de valor, lo que se ha constituido en un robusto diferenciador a la hora de presentar sus servicios.
- + Con una gran visibilidad y control, Kyocera Fleet Services ha sido una herramienta muy útil en la gestión y mantenimiento de las cuentas. También ha ayudado a mantener altos niveles de continuidad operativa logrando una mejor experiencia de servicio al proporcionar indicadores cuantificables y objetivos que eliminan las percepciones subjetivas.
- + Kyocera Fleet Services ha permitido un ahorro significativo de visitas físicas, gracias al 40% de atenciones que hoy pueden resolver en forma remota.
- + ComTec puede proporcionar a sus clientes una herramienta de control fácil de usar para obtener informes preconfigurados de su flota de impresión, gracias a la integración de Kyocera Fleet Services con un Business Intelligent Dashboard.
- + Kyocera Fleet Services ha logrado optimizar el área de atenciones técnicas, minimizando las visitas, sin disminuir la calidad del servicio, sino por el contrario aumentando la continuidad operativa y el grado de satisfacción y fidelización de sus clientes.

Informe de Estado Servicios de Impresión Kyocera

% Toner Negro Cliente Serie Impresora

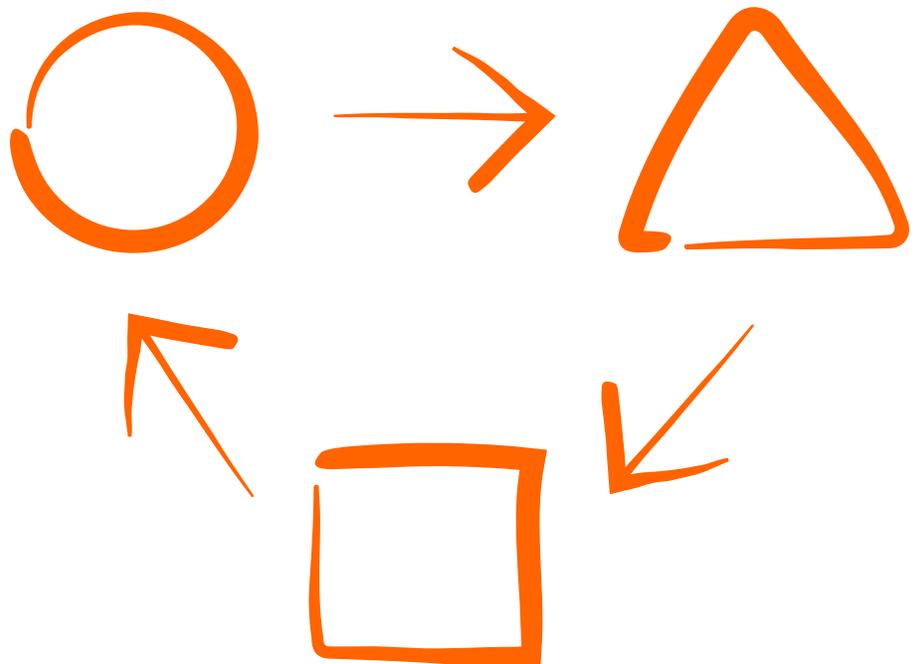
0,00 % 99,00 % Todas Todas

Numero Serie	% Toner Negro	Estado Toner Negro	% Toner Magenta	Estado Toner Magenta	% Toner Cian	Estado Toner Cian	% Toner Ambar	Estado Toner Ambar	Modelo	Dias
RC98700074	70.00 %	●	94.00 %	●	95.00 %	●	99.00 %	●	ECOSYS M6235cidn	
RC98700079	81.00 %	●	29.00 %	●	17.00 %	●	25.00 %	●	ECOSYS M6235cidn	
RC98700084	20.00 %	●	31.00 %	●	40.00 %	●	25.00 %	●	ECOSYS M6235cidn	
RC98700097	97.00 %	●	31.00 %	●	20.00 %	●	34.00 %	●	ECOSYS M6235cidn	
RC98700109	92.00 %	●	40.00 %	●	18.00 %	●	28.00 %	●	ECOSYS M6235cidn	
RC98700110	24.00 %	●	33.00 %	●	99.00 %	●	46.00 %	●	ECOSYS M6235cidn	
RC98700117	81.00 %	●	34.00 %	●	29.00 %	●	25.00 %	●	ECOSYS M6235cidn	
RC98800131	67.00 %	●	89.00 %	●	86.00 %	●	88.00 %	●	ECOSYS M6235cidn	
RC98800140	62.00 %	●	50.00 %	●	40.00 %	●	50.00 %	●	ECOSYS M6235cidn	
RC98800144	81.00 %	●	97.00 %	●	6.00 %	●	86.00 %	●	ECOSYS M6235cidn	
RC98900146	6.00 %	●	92.00 %	●	75.00 %	●	91.00 %	●	ECOSYS M6235cidn	
RC98900157	77.00 %	●	32.00 %	●	32.00 %	●	34.00 %	●	ECOSYS M6235cidn	
RC98900161	6.00 %	●	28.00 %	●	41.00 %	●	30.00 %	●	ECOSYS M6235cidn	
RC98900163	70.00 %	●	87.00 %	●	85.00 %	●	88.00 %	●	ECOSYS M6235cidn	

Testimonio de cliente

"Kyocera Fleet Services no solo se ha convertido en una herramienta fundamental en nuestra operación, optimizándola y rentabilizándola de una mejor manera, sino que sintoniza completamente con nuestra visión de asociar capas de valor a toda nuestra oferta de servicios. Por otro lado, en estos atípicos tiempos de pandemia, Kyocera Fleet Services y el ahorro de visitas que implica, nos ha permitido la tranquilidad de poder seguir operando y dar servicios a nuestros clientes exponiendo lo menos posible la salud de nuestro personal técnico."

Daniel Villegas, Gerente de Operaciones.



Kyocera Document Solutions es líder en tecnología innovadora desde 1934. Ayudamos a nuestros clientes a transformar la información en conocimiento, a destacar por su nivel de competencia y a superar a los demás. Gracias a nuestra experiencia profesional y a una cultura basada en la cooperación y la empatía, ayudamos a las organizaciones a aplicar el conocimiento para impulsar el cambio.

KYOCERA Document Solutions America
225 Sand Road, PO Box 40008,
Fairfield, New Jersey 07004-0008, USA
Tel. 973-808-8444



[kyoceradocumentsolutions.us](https://www.kyoceradocumentsolutions.us)