



CASO DE ÉXITO:

Cillion mejora la experiencia del cliente gracias a un servicio de asistencia técnica ágil y con gran capacidad de respuesta

CILLION

Make information flow

Gracias a la implementación de Ricoh RemoteConnect Support, el proveedor de servicios de IT Cillion puede resolver los problemas el doble de rápido y aportar al mismo tiempo un mayor valor a sus clientes. Todo ello a un coste operativo reducido.

PERFIL DE LA EMPRESA

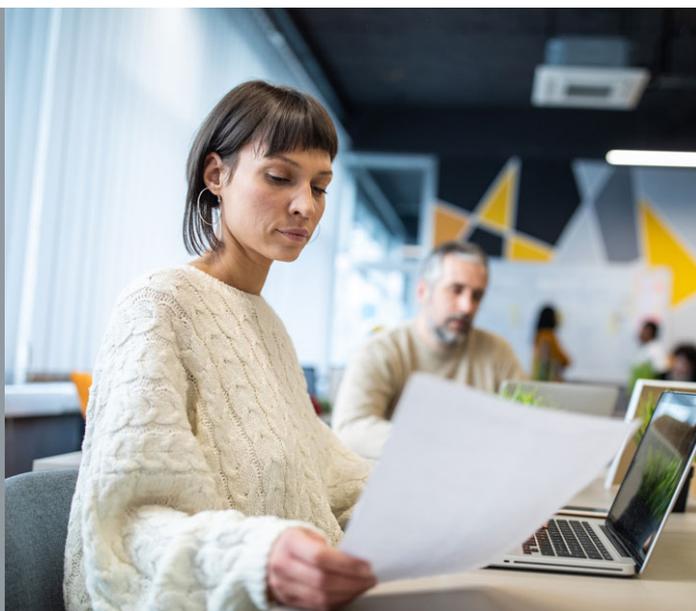
Cillion, que forma parte del grupo Office Management y es socio comercial de Ricoh desde hace mucho tiempo, se especializa en soluciones inteligentes de flujos de trabajo digitales, así como en la implementación, gestión y asistencia técnica de dispositivos multifuncionales (MFD, por sus siglas en inglés) de Ricoh y Nashuatec. Fundado en 1993, el grupo Office Management presta servicios de salas de reuniones, gestión documental e IT a más de 8.000 empresas de Noruega, Suecia y Finlandia.

RETO

Los clientes esperan una asistencia técnica de primera clase para mantener sus impresoras, escáneres y otros dispositivos conectados y en condiciones óptimas en todo momento. Sin embargo, intentar realizar un diagnóstico y resolver los problemas por teléfono era, a menudo, un proceso largo y frustrante tanto para los clientes como para los operadores de asistencia técnica, sin ninguna garantía de éxito. ¿Cómo podría Cillion ofrecer una asistencia técnica más rápida y efectiva, y aumentar además la satisfacción del cliente?

«Estamos orgullosos de la calidad de nuestro servicio y nos esforzamos siempre por aportar más valor. Además de resolver antes los problemas para minimizar el impacto de los errores de los dispositivos en las operaciones de los clientes, queríamos mejorar nuestra propia rentabilidad.»

Rune Hansen, jefe de servicio de Cillion



OBJETIVOS

Cillion es consciente de la importancia de contar con servicios de asistencia técnica de alta calidad y gran capacidad de respuesta para establecer relaciones a largo plazo con los clientes y generar más negocio. Cada semana, la empresa recibe numerosas solicitudes de asistencia de clientes que tienen problemas para configurar dispositivos, actualizar controladores y desarrollar flujos de trabajo integrados.

Anteriormente, los clientes llamaban a Cillion, le contaban sus problemas a un operador de asistencia técnica y este les explicaba lo que tenían que hacer para que los dispositivos volvieran a funcionar. En algunos casos, Cillion podría realizar fácilmente el diagnóstico del error y ofrecer una solución rápida a los clientes. Pero este enfoque presentaba inconvenientes importantes en el caso de problemas más complejos.

Rune Hansen, jefe de servicio de Cillion, explica: «Identificar y resolver fallos por teléfono resultaba, en ocasiones, muy complicado. Los clientes carecían de conocimientos especializados, por lo que a menudo tenían dificultades para entender y explicarnos en qué consistía el fallo.

A veces, consultábamos la pantalla de nuestros propios MFD de Ricoh para intentar descifrar sus problemas y ofrecerles una solución.»

Inevitablemente, estas llamadas conllevaban mucho tiempo y resultaban frustrantes tanto para el equipo de asistencia técnica como para el cliente, mientras que cada minuto de inactividad del MFD aumentaba el riesgo de que Cillion no cumpliera los acuerdos de nivel de servicio (SLA). Si los equipos de asistencia técnica no encontraban una solución durante la llamada, Cillion enviaba a técnicos de campo, lo que suponía un aumento de tiempo, desplazamientos y costes operativos, ya que los equipos tenían que recorrer grandes distancias hasta las instalaciones de los clientes.

Rune Hansen prosigue: «Estamos orgullosos de la calidad de nuestro servicio y nos esforzamos siempre por ofrecer más valor. Puesto que nuestro enfoque actual estaba afectando negativamente a la experiencia del cliente, buscábamos una forma de ofrecer una asistencia técnica más efectiva. Además de resolver antes los problemas para minimizar el impacto de los errores de los dispositivos en las operaciones de los clientes, queríamos mejorar nuestra propia rentabilidad.»



SOLUCIÓN

Cillion recurrió a su socio Ricoh y optó por implementar Ricoh RemoteConnect Support. Cada vez que la empresa recibe una solicitud de asistencia, la solución permitirá a los operadores de asistencia técnica conectarse a los dispositivos de los clientes para comprobar la configuración, identificar los problemas, configurar las herramientas adicionales y, en última instancia, resolver las situaciones de forma remota.

Amine Assiahi, operador de asistencia al cliente de Cillion, explica: «En lugar de confiar en que nuestros clientes nos expliquen los problemas e interpreten los complejos códigos de error, Ricoh RemoteConnect Support nos permite ponernos delante de su MFD y controlar el Smart Operation Panel. De este modo podemos cambiar entre modos de usuario y de servicio, profundizar para diagnosticar problemas complejos y realizar los ajustes adecuados de una forma rápida y eficiente.»

Tras el éxito de la prueba, Cillion ha adoptado Ricoh RemoteConnect Support como parte de la oferta estándar. Cuando los clientes adquieren un dispositivo, Cillion solo debe añadir Ricoh RemoteConnect durante el proceso de configuración inicial.

“

Con Ricoh RemoteConnect Support, podemos activar la licencia de Smart Integration del cliente, descargar e instalar el software e impartir una formación remota detallada con demostraciones sobre cómo crear flujos de trabajo de gestión documental ágiles.

Amine Assiahi, operador de asistencia al cliente de Cillion

”



Ricoh RemoteConnect Support ha tenido un efecto muy positivo en la calidad del servicio que prestamos a nuestros clientes, al ayudarles a maximizar el retorno de su inversión en MFD de Ricoh. Después de muchos años trabajando con Ricoh con gran éxito, estamos entusiasmados con la siguiente fase de nuestra asociación.»

Rune Hansen, jefe de servicio de Cillion



SOLUCIÓN (continuación)

Amine Assiahi añade: «Implementar Ricoh RemoteConnect Support resulta muy fácil y rápido. Solo se debe activar el software mientras se prepara el MFD, lo que no implica un trabajo adicional o una complicación para nuestros clientes.»

Además, Cillion utiliza Ricoh RemoteConnect Support para instalar Ricoh Smart Integration en los dispositivos de los clientes para que estos puedan desarrollar sofisticados flujos de trabajo de gestión documental.

Gracias al uso de la plataforma de integración de Ricoh, los clientes pueden conectar su MFD a herramientas en la nube como, por ejemplo, OneDrive, Google Drive o Box, así como utilizar el escaneo con OCR para convertir documentos en papel en documentos digitales y acceder de forma sencilla mediante aplicaciones de Microsoft Office 365.

VENTAJAS

Gracias a Ricoh RemoteConnect Support, Cillion presta un servicio de asistencia técnica más rápido y con mayor capacidad de respuesta. Los operadores de asistencia técnica de Cillion tienen actualmente pleno acceso a la configuración y al diagnóstico de los dispositivos de los clientes, de modo que se elimina el riesgo de malentendidos y las frustrantes conversaciones telefónicas para identificar los errores. En la mayoría de los casos, Cillion resuelve los problemas de forma remota y consigue que los dispositivos de los clientes vuelvan a estar conectados rápidamente, lo que aumenta en gran medida su satisfacción.

Por ejemplo, Cillion recibió hace poco una llamada de un grupo hotelero cuyo MFD no imprimía. Utilizando Ricoh RemoteConnect Support, Cillion identificó un error de software y el dispositivo volvió a estar de nuevo en servicio de forma rápida y sin ningún coste.

VENTAJAS (continuación)

De forma similar, un importante despacho de abogados utilizó Ricoh RemoteConnect Support para instalar Ricoh Smart Integration y hacer posible el escaneo con OCR para subir documentos legales esenciales directamente al almacenamiento seguro de Microsoft OneDrive de forma remota y sin necesidad de realizar complejas llamadas telefónicas para explicar el proceso paso a paso.

Amine Assiahi explica: «Con nuestro anterior modelo de asistencia técnica, explicábamos al cliente todos los pasos del proceso para configurar el escaneo con OCR, el proceso de flujo de trabajo y la conexión con los servicios de Microsoft. Con Ricoh RemoteConnect Support, realizamos la configuración completa en solo 15 minutos, más del doble de rápido que antes, y nuestros clientes están muy satisfechos con el servicio que les prestamos.»

Si se han firmado SLAs estrictos con un cliente, Ricoh RemoteConnect Support permite a Cillion cumplir esos objetivos y mantener los MFD conectados el mayor tiempo posible. Además, al adoptar el modelo de asistencia técnica remota, Cillion ha reducido el número de visitas de los técnicos a las ubicaciones de los clientes en Noruega, con la consiguiente reducción de los viajes, el tiempo, los gastos y los retrasos, además de mejorar la rentabilidad.

Rune Hansen añade: «Una de las mayores ventajas de Ricoh RemoteConnect Support es la posibilidad de añadir Ricoh Smart Integration. De este modo, podemos transformar nuestras operaciones de asistencia técnica y pasar de una simple resolución de problemas a un servicio más proactivo que aporta un mayor valor a los clientes. En el caso concreto de una organización, hemos instalado de forma remota la plataforma de integración en 37 ubicaciones en Noruega a través de Ricoh RemoteConnect Support.»

Y concluye: «Rico RemoteConnect Support ha tenido un efecto muy positivo en la calidad del servicio que prestamos a nuestros clientes, al ayudarles a maximizar el retorno de su inversión en MFD de Ricoh, a la vez que se benefician de unos procesos optimizados y eficientes por lo que respecta al tiempo. Después de muchos años trabajando con Ricoh con gran éxito, estamos entusiasmados con la siguiente fase de nuestra asociación.»

ACERCA DE RICOH

Ricoh es líder en la creación de puestos de trabajo digitales utilizando tecnologías y servicios innovadores que facilitan el trabajo inteligente a las personas. Con unos conocimientos y unas capacidades organizativas cultivados a lo largo de sus 85 años de historia, Ricoh es el proveedor líder de soluciones de gestión documental, servicios de TI, servicios de comunicación, impresión comercial e industrial, cámaras digitales y sistemas industriales.

Con sede en Tokio, Ricoh Group está presente en todo el mundo y sus productos y servicios llegan actualmente a clientes de aproximadamente 200 países y regiones. En el año fiscal finalizado en marzo de 2021, las ventas mundiales del Grupo Ricoh ascendieron a 1682 billones de yenes (15 100 millones de dólares aproximadamente).

Si deseas más información, visita www.ricoh.es.

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.es

Los hechos y cifras que aparecen en este catálogo están relacionados con casos específicos. Unas circunstancias concretas pueden generar resultados distintos. Todos los nombres de empresas, marcas, productos y servicios son propiedad y marcas comerciales registradas de sus respectivos dueños. Copyright © 2021 Ricoh Europe PLC. Todos los derechos reservados. Este catálogo, su contenido y/o presentación no deben modificarse ni adaptarse, copiarse en su totalidad o en parte ni incorporarse a otros documentos sin el consentimiento previo por escrito de Ricoh Europe PLC.