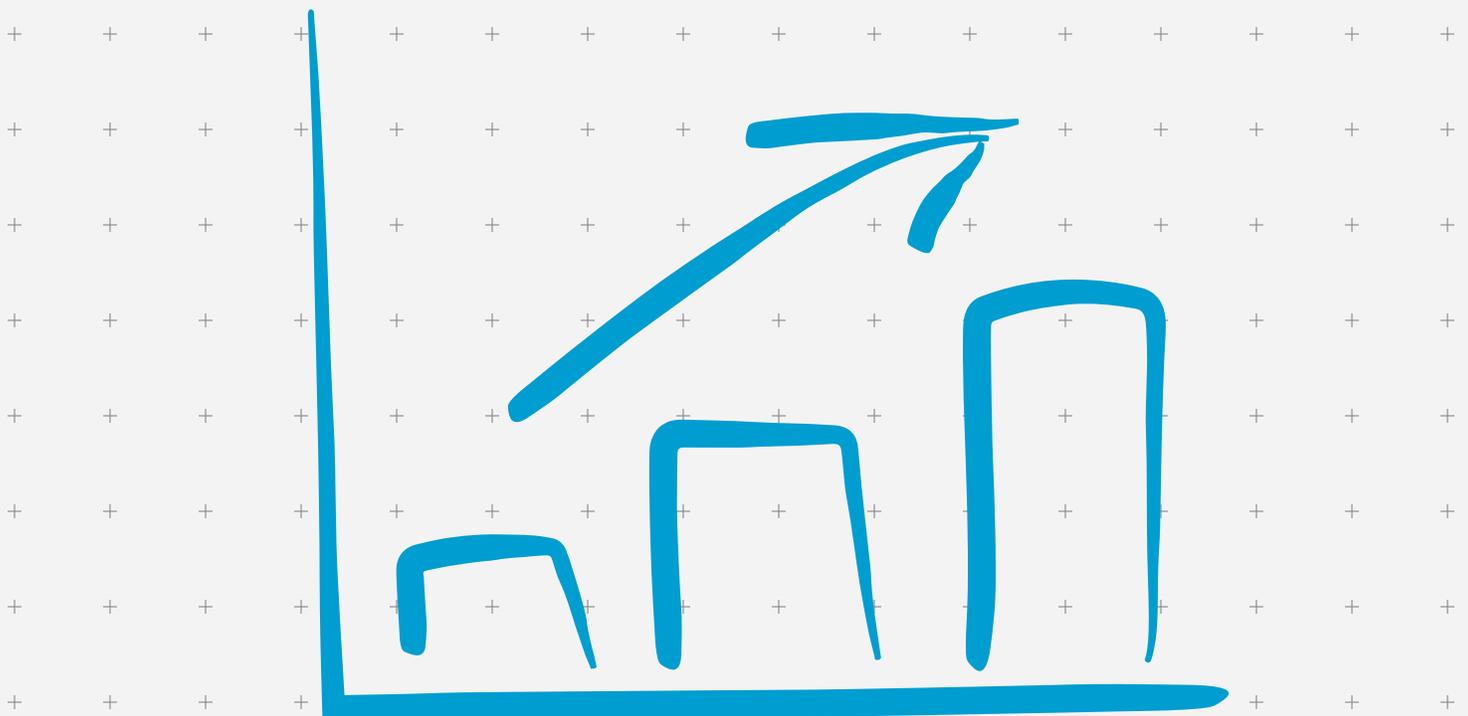


La optimización de procesos de atención a clientes aumenta su satisfacción

Mediante el uso de KYOCERA Fleet Services es posible lograr una mayor eficiencia en los procesos de atención al cliente



Caso de éxito



Soluciones IT



El objetivo de I.S. Corporación es proporcionar un servicio de calidad a sus clientes, a través de la implementación de un modelo de mantenimiento proactivo, que minimice los tiempos de inactividad de los equipos, mejorando la fiabilidad y calidad de sus productos y servicios.

A través de [KYOCERA Fleet Services](#), la compañía ha implementado una solución que maximiza la disponibilidad del equipamiento de impresión, reduciendo significativamente los tiempos dedicados a la administración y las visitas en campo.



Antecedentes

Con sede en San José, Costa Rica, I.S. Corporación se ha especializado en ofrecer soluciones de tecnología avanzada en diferentes áreas durante más de 40 años. La compañía tiene más de 70 socios profesionales y más de 2,000 clientes satisfechos. A lo largo de los años ha logrado mantener y fortalecer sus alianzas con fabricantes y clientes, gracias al gran sentido de compromiso de todo su personal.

Desafío

Anterior a la implementación de KYOCERA Fleet Services, las visitas de técnicos a campo eran numerosas, lo que implicaba un alto costo, además de un alto tiempo de indisponibilidad de los equipos. El desafío por lo tanto apuntó la disminución del número de visitas y al aumento de su disponibilidad. Esto se traduce a un incremento de la calidad de servicio y satisfacción de nuestros clientes.

Solución

KYOCERA Fleet Services es la solución para las empresas que buscan optimizar los procesos, reducir el tiempo de inactividad del parque de impresión y la mejora de la experiencia del usuario.

La administración remota de dispositivos permite al personal de soporte configurar remotamente los equipos, reduciendo drásticamente la necesidad de costosas visitas.

KYOCERA Fleet Services mejora la seguridad del dispositivo al garantizar un firmware actualizado que ayuda a reducir las vulnerabilidades. Kyocera Fleet Services igualmente garantiza un funcionamiento óptimo y seguro del equipo a través de sus actualizaciones de firmware. Nuestros clientes podrán estar seguros de que los equipos serán actualizados en horas no laborables sin interrupción alguna.

Además, KYOCERA Fleet Services es una plataforma multimarca, la cual permite la administración de dispositivos de otras marcas, evitando así el uso de múltiples herramientas de administración.

Una mayor visibilidad supone un mayor control, menor tiempo de inactividad del dispositivo y una mejor experiencia del cliente.

Resultados

Al utilizar las herramientas en remoto de KYOCERA Fleet Services y las funcionalidades de captura de datos, I.S. Corporación ha podido cerrar de forma proactiva y remota dos casos vía telefónica por día. KYOCERA Fleet Services también permite a la compañía recolectar lecturas mensuales de contadores de impresión en 420 dispositivos, eliminando así la necesidad de una visita física de un técnico.

El tiempo que se ahorra en visitas a las instalaciones del cliente se aprovecha en la realización de un mantenimiento proactivo que mejora la confiabilidad del producto y minimiza el tiempo de inactividad de la máquina. Este tiempo adicional permite a I.S. Corporación, por su parte, desarrollar nuevos, software de solución y conocimiento de aplicaciones.

Las visitas de recolección de contadores de impresión que se evitaron mensualmente en más de 50 ubicaciones diferentes sumaron un ahorro aproximado de \$2,730 por mes. Gracias a la solución de problemas a través de 45 llamadas de configuración, I.S. Corporación ha ahorrado \$2,925 por mes. Combinados, estos servicios simplificados se suman a un ahorro total anual de aproximadamente \$67,860.

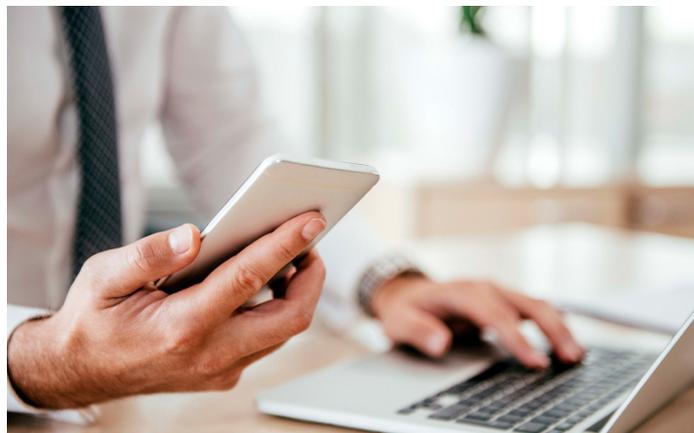
KYOCERA Fleet Services

Seguridad del dispositivo: gracias a KYOCERA Fleet S, I.S. Corporación puede actualizar el firmware del dispositivo para evitar vulnerabilidades y garantizar que los registros de auditoría cumplen la normativa.

Comodidad: KYOCERA Fleet Services le permite a la compañía implementar fácilmente el firmware más reciente y configurar funciones del dispositivo de forma remota.

Personalización: la interfaz de usuario se puede adaptar por cliente, lo que proporciona una experiencia más personalizada.

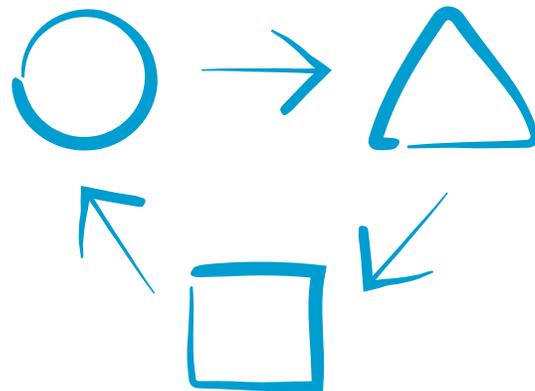
Facilidad de uso: KYOCERA Fleet Services se puede emparejar con dispositivos Kyocera existentes o de terceros.



Testimonio de cliente

KYOCERA Fleet Services nos ha permitido ahorrar costos de forma tan sustancial que hemos decidido incorporar a nuestra organización un Especialista en KYOCERA Fleet Services. Esto nos ayudará a maximizar la eficiencia con la que utilizamos esta poderosa herramienta."

Rafael Coto, Service Supervisor



Kyocera Document Solutions ha liderado la innovación tecnológica desde 1934. Gracias a ello, hacemos posible que nuestros clientes conviertan su información en conocimiento, alcancen la excelencia y creen una sólida ventaja competitiva. Con una dilatada experiencia profesional y un gran sentido de la empatía, ayudamos a las organizaciones a poner el conocimiento en práctica para impulsar su transformación.

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)