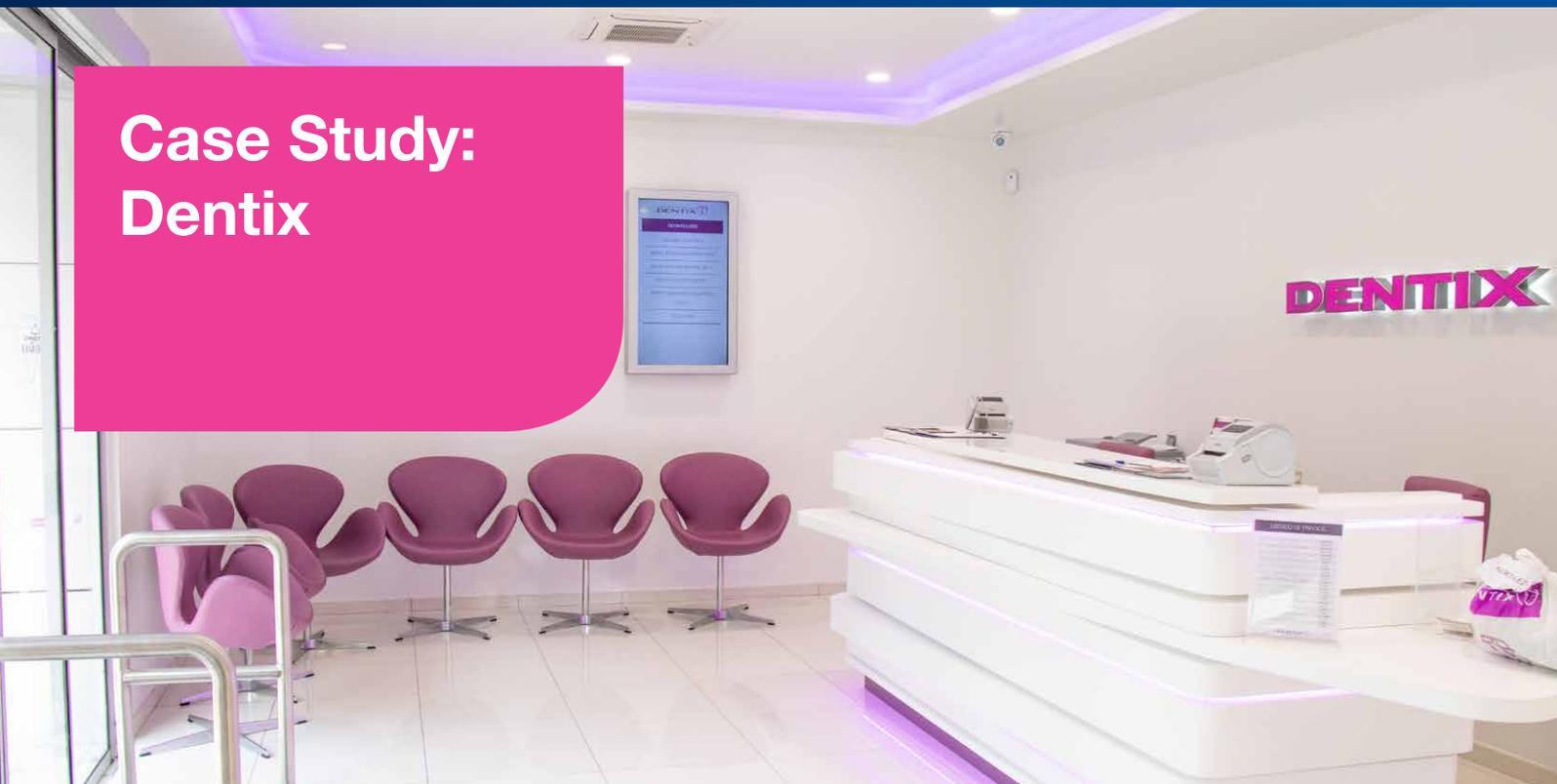


## Case Study: Dentix



Brother aporta productividad y ahorro a Dentix con sus soluciones de impresión gestionada y etiquetado

### Introducción

**Brother** ha sido elegida por **Dentix** para ser el único proveedor de soluciones de impresión de la red de clínicas dentales. Brother ha proporcionado a Dentix tanto impresoras profesionales para papel de pequeño formato, como servicios de impresión gestionados.

La red de clínicas, fundada en España en 2010 con aproximadamente 300 establecimientos en todo el mundo y cuyo modelo de negocio se basa en clínicas propias en lugar de franquicias, es un referente en el mercado de la salud dental en todo el mundo.





## Antecedentes

El parque de impresoras de todas las clínicas, incluso de la central de Dentix, se encontraba distribuido en varios proveedores, por lo que no podía beneficiarse de economías de escala o de unificar el proveedor de servicios para que diera cobertura a sus clínicas, tanto dentro como fuera de España.

Tampoco disponía de un contrato de servicios de impresión gestionados, lo que hacía que la gestión y monitorización de sus procesos de impresión resultara ineficiente o incluso que no existiera. Una dificultad añadida era que estaban obligados a tener, entre otras cosas, un stock de seguridad de consumibles en las clínicas y, por tanto, un responsable por centro

tenía que invertir gran parte de su tiempo en gestionar manualmente dicho stock todos los días. Se corría así el riesgo de que sus equipos dejaran de funcionar por, entre otros motivos, olvidos en el aprovisionamiento de tóner. En último término, se dejaba de dedicar tiempo a lo realmente importante: la atención del paciente.

Por otro lado, tampoco disponía de un sistema estandarizado para entregar los tickets con los recordatorios de citas a los pacientes. Utilizaban la propia tarjeta de visita del director de la clínica y, a mano, se escribían las citas en ésta, algo que resultaba poco eficiente y profesional, además de aportar un riesgo de cometer errores en las citaciones.

## Dentix tenía necesidad de:

- **Mejorar el servicio prestado.**
- **Monitorizar y tener una gestión centralizada de todos los procesos de impresión.**
- **Dar cobertura a todas las clínicas a nivel mundial.**
- **Incrementar la productividad a la hora de recordar citas al paciente.**
- **Además, en su objetivo de poner al paciente en el centro de su actividad, para Dentix era fundamental liberar tiempo del personal que está atendiendo al cliente para centrarse en sus demandas, en lugar de la gestión de los equipos de impresión.**



## Solución y productos

En el proyecto inicial, Brother ofreció la solución de impresión de tickets incluyendo papel personalizado y, prácticamente a la vez, Dentix decidió implantar también los servicios de impresión gestionados de Brother, ante la necesidad manifiesta de contar con un modelo centralizado y global que les permitiera monitorizar en remoto los equipos que tienen instalados en todas sus clínicas.

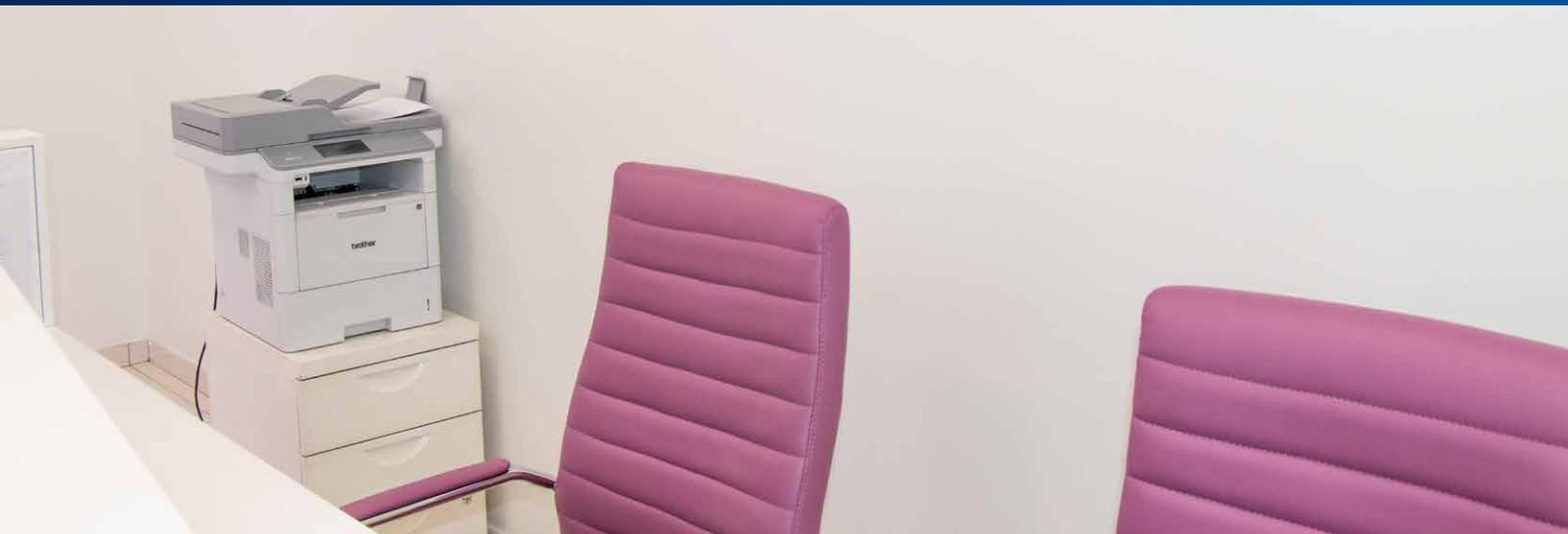
Para la impresión de los recordatorios de citas, Dentix está utilizando la **impresora de etiquetas y tickets TD-4100N**, 2 unidades por clínica, lo que ha supuesto el inicio de la transformación digital en sus centros desde el punto de vista del sistema de gestión de citas.

El servicio de impresión gestionado se ha implementado a través del equipo multifunción láser monocromo **MFC-L6900DW** y la multifunción láser

color **MFC-L9570CDW**, instalando estos dos equipos por cada clínica para imprimir presupuestos, facturas, documentos de oficina en general, e incluso radiografías.

La implantación de todas estas soluciones y servicios se ha llevado a cabo tanto en España como en Italia, Reino Unido, México y Colombia, siendo liderado a nivel global en la parte de compras por Eduardo Ranz y en la parte de tecnología por Onam Pereyra, directivos de Dentix.





## Beneficios

Dentix está experimentando una importante reducción de los costes de impresión y un incremento en la productividad y gestión de su negocio. Esto se ve acentuado porque, por parte de Brother, se realizan ajustes de mejora que favorecen al cliente y consiguen incrementar el ahorro.

Al contar con un modelo de impresión gestionado global, basado en un único proveedor, y que consigue una monitorización en remoto de todos los equipos y procesos de impresión, el personal de Dentix puede centrarse totalmente en la atención del paciente.

Todas las condiciones del servicio se reflejan en un contrato, donde se contemplan una parte variable, que depende del consumo de páginas por el coste acordado, y una parte fija, que cubre el renting de los equipos y el servicio de mantenimiento, entre otros. Esto se traduce en que cada clínica paga por lo que imprime, evitando penalizar a los centros que imprimen menos. Además, la tranquilidad es total, ya que la resolución de las incidencias técnicas se hace rápidamente y no suponen un coste adicional, por estar incluidas en el contrato.

Por otro lado, Dentix cuenta ahora con una forma profesional y eficiente de proporcionar los recordatorios de citas a los pacientes, que genera credibilidad y confianza en el paciente, disfrutando así de una mejor experiencia.

**“No contar con un modelo de gestión de la impresión, además de suponer grandes costes, obligaba a nuestro personal a tener que dedicar tiempo a los procesos de impresión y no centrarse 100% en el paciente. Gracias al servicio de impresión gestionado de Brother, que cubre todas nuestras necesidades técnicas tanto dentro como fuera de España, hemos conseguido optimizar significativamente los procesos de impresión desde el punto de vista de la rentabilidad y de la mejora de los tiempos de producción, además de centrar la atención de nuestro personal totalmente en el paciente”, Eduardo Ranz, Director de Compras Indirectas Corporativo en Dentix.**

