

Case Study: Viajes El Corte Inglés

VIAJES El Corte Inglés



Una sonrisa de ida y vuelta

Viajes El Corte Inglés ahorra costes e incrementa la productividad con los servicios gestionados de impresión de Brother



Introducción

Con una experiencia de más de 40 años y 600 puntos de venta repartidos en España y otros países, **Viajes El Corte Inglés** es actualmente la primera agencia de viajes de España. Para mantener su posición de liderazgo, la compañía necesitaba una solución que centralizase todo su parque de impresión con el objetivo de mejorar la gestión del mismo, ahorrar costes y ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

A través de **Telycon, distribuidor de Brother y partner de Viajes El Corte Inglés desde hace**

VIAJES El Corte Inglés

más de 20 años, el experto en soluciones de impresión y digitalización ha instalado equipos multifunción en modo servicio en las **casi 500 agencias que Viajes El Corte Inglés tiene distribuidas por toda España**, convirtiéndose en **su único proveedor de impresión**.

Dado el éxito de la implementación inicial, Viajes El Corte Inglés está ampliando los servicios gestionados de impresión de Brother a las cerca de 30 sedes que tiene en Portugal, creando así un parque de impresión de unos 1.000 equipos entre los dos países.

Antecedentes

Para hacer entrega de presupuestos a sus clientes –una de las operaciones más importantes de su negocio–, la red de agencias de Viajes El Corte Inglés utilizaba diferentes modelos de impresoras y escáneres de distintos proveedores, lo que dificultaba realizar esta tarea de forma eficaz y sin errores, impidiendo optimizar la gestión de los consumibles. Contaban con una impresora láser pequeña por cada mesa y una de inyección de tinta en el despacho del responsable de cada agencia, lo que suponía mucho gasto en consumibles y multitud de incidencias. Además, la impresión a color no estaba accesible para todos los agentes, ya que debían acudir al despacho del responsable.

Viajes El Corte Inglés necesitaba unificar su parque de impresión para que las agencias tuvieran un único proveedor y modelo de referencia para así simplificar determinadas tareas, como la solicitud de consumibles o la resolución de incidencias, además de reducir los costes de mantenimiento. En definitiva, la compañía necesitaba incrementar sus niveles de productividad y eficiencia, y lo más importante: reducir los costes.

Solución

La grata experiencia que ya tenía Viajes El Corte Inglés con la tecnología de Brother, cuando comenzó utilizando un fax de la marca hace 20 años, junto con el buen servicio que venía dando su partner Telycon y la excelente relación calidad-precio de los productos, hicieron que la red de agencias de viajes optase por las impresoras y equipos multifunción monocromo y color de Brother, a través de un servicio gestionado de impresión mediado por este distribuidor.

Inicialmente se implantaron **450 unidades del equipo multifunción láser color MFC-L9570CDW y 140 del multifunción láser monocromo MFC-L6950DW**, los cuales mejoraban ampliamente su coste por copia e incrementaban las prestaciones ofrecidas por los equipos de impresión. Se instalaron dos equipos por sede y se conectaron a la plataforma en la nube de Brother para, entre otras cosas, automatizar la reposición de consumibles y permitir que cada sede reciba un nuevo consumible antes de que se agote el que está en uso, sin que ningún agente tenga que realizar gestión alguna.



Beneficios

Este cambio ha supuesto un gran paso para Viajes El Corte Inglés. Gracias a esta nueva implementación y el constante apoyo de Telycon, la compañía ha conseguido modernizar y unificar la gestión de la impresión en la red de agencias con un único proveedor que gestiona todas las máquinas en remoto, reduciendo así el número de incidencias hasta en un 80% y, sobre todo, contribuyendo en los importantes ahorros de costes que está experimentando la red de agencia de viajes.

Los servicios de impresión gestionados de Brother recopilan de forma eficiente datos para ofrecer a la compañía información centralizada de todo el parque de impresión, lo que facilita la toma de medidas en caso de que se necesiten ajustar los volúmenes de impresión para aquellas agencias con desviaciones de consumo, y así maximizar el ahorro.

Brother se ha adaptado al 100% a las necesidades de las agencias, liberando a los agentes del tiempo que tenían

que dedicar a gestionar el parque de impresión para pedir nuevos consumibles o atender las averías de los equipos. Se han centralizado las incidencias y petición de tóneres para que no tengan que preocuparse por ello, mejorando así notablemente los niveles de productividad de los agentes.

Teniendo en cuenta que los equipos instalados son más modernos que los que tenían, Viajes el Corte Inglés también ha experimentado un incremento en el nivel de seguridad de sus agencias. Ahora pueden medir y contabilizar todo, e incluso son capaces de escanear documentos y enviarlos a una ubicación en la nube para gestionar su información de forma fácil y segura.

Y, por primera vez, está haciendo uso de la impresión a color, algo que resulta fundamental para mejorar la imagen de la compañía con documentos que muestran una excelente calidad profesional, sobre todo para la documentación entregada a los clientes VIP.





“La aceptación por parte de nuestros agentes, e incluso de nuestros clientes, está siendo muy positiva. Y es que, al simplificar la gestión de nuestras tareas de impresión y gestión documental, hemos conseguido reducir drásticamente el ratio de incidencias con soluciones más avanzadas y fiables que permiten, entre otras cosas, imprimir documentos en color de alta calidad para los clientes. En definitiva, gracias a la tecnología y servicios de Brother no solo hemos conseguido ahorrar dinero, sino que además estamos mejorando la imagen hacia nuestros clientes”.

Daniel Herrero Bermejo, Coordinador Infraestructura de IT Viajes el Corte Inglés.

“Implantaciones como esta son de vital importancia para nuestro negocio, porque nos ayudan a incrementar nuestros beneficios y a reforzar aún más la relación que mantenemos con importantes referentes de la economía española, como es el caso de Viajes El Corte Inglés. Y si a esto sumamos el hecho de que las instalaciones de los equipos se hayan realizado sin ningún tipo de incidencia, podemos decir que Brother es el socio que necesitamos para seguir siendo competitivos en el mercado”.

Ricardo Martínez, Director General de Telycon

“El apoyo de Telycon ha sido fundamental para que esta implementación se realizase en tiempo récord y sin imprevistos. Y es que son los que nos conocen a nosotros, a nuestras agencias y a Brother, por lo que son los más indicados para actuar como intermediarios en el proceso y gestionar cualquier tipo de incidencia”.

**Daniel Herrero Bermejo, Coordinador
Infraestructura de IT Viajes el Corte Inglés**