

## Case Study: Viagens El Corte Inglés

VIAJES *El Corte Inglés*



Una sonrisa de ida y vuelta

**Viagens El Corte Inglés reduz custos e aumenta a produtividade com os serviços de gestão da impressão da Brother**

## Introdução

Com uma experiência de mais de 40 anos e 600 pontos de venda distribuídos em Espanha e Portugal, entre outros, a empresa Viagens El Corte Inglés é atualmente a primeira agência de Viagens de Espanha. Para manter a sua posição de liderança, a empresa necessitava de uma solução que centralizasse todo o seu parque de impressão com o objetivo de melhorar a gestão do mesmo, reduzir custos e oferecer um melhor serviço aos seus clientes.

Através da Telycon, distribuidor da Brother em Espanha e parceiro do grupo Viagens El Corte

## VIAJES *El Corte Inglés*

Inglés há mais de 20 anos e especialista em soluções de impressão e digitalização, instalou equipamentos nas quase 500 agências que tem distribuídas por Espanha, convertendo-se no seu único fornecedor de impressão.

Dado o sucesso da implementação inicial, a rede de agências Viagens El Corte Inglés ampliou os serviços de gestão da impressão da Brother às 20 agências que tem em Portugal, criando assim um parque de impressão de cerca de 1.000 equipamentos entre os dois países.

## Antecedentes

Para entregar orçamentos aos seus clientes – uma das operações mais importantes do seu negócio – a rede de agências de Viagens El Corte Inglés utilizava diferentes modelos de impressoras e scanners de distintos fornecedores, o que dificultava a realização desta tarefa de forma eficaz e sem erros, impedindo a otimização da gestão dos consumíveis. Contavam com uma impressora laser pequena por cada secretária e uma de jato de tinta no gabinete do responsável pela agência, o que implicava muitos custos com consumíveis e diversas incidências. Além disso, a impressão a cores não estava acessível para todos os agentes, uma vez que tinham que aceder ao gabinete do responsável.

A rede de agências Viagens El Corte Inglés necessitava unificar o seu parque de impressão para que as agências tivessem um único fornecedor e modelo de referência para assim simplificar determinadas tarefas, como o pedido de consumíveis ou a resolução de incidências, além de reduzir os custos de manutenção. Em suma, a empresa necessitava aumentar os seus níveis de produtividade e eficiência, e o mais importante: reduzir os custos.

## Solução

A grande experiência que já tinha a empresa Viagens El Corte Inglés com a tecnologia da Brother, que começou com a utilização de um fax da marca há 20 anos, juntamente com o bom serviço que lhe proporciona o seu parceiro Telycon e a excelente relação qualidade preço dos produtos, fizeram com que a rede de agências de viagem optasse pelas impressoras e equipamentos multifunções monocromáticos e a cores da Brother, através de um serviço de gestão da impressão mediado por este revendedor.

Inicialmente foram implementadas 450 unidades do equipamento multifunções laser a cores MFCL9570CDW e 140 multifunções laser monocromáticos MFCL6950DW, os quais melhoraram amplamente o custo por cópia e aumentaram as prestações oferecidas pelos equipamentos de impressão. Instalaram-se dois equipamentos por agência e conectaram-se os mesmos à plataforma na nuvem da Brother para, entre outras coisas, automatizar a reposição de consumíveis e permitir que cada delegação receba um novo consumível antes que termine o que está em uso, sem que o agente tenha que realizar qualquer tipo de gestão.



## Benefícios

Esta mudança foi um grande passo para a empresa Viagens El Corte Inglés. Graças a esta nova implementação e ao constante apoio da Telycon, a empresa conseguiu modernizar e unificar a gestão da impressão em toda a rede de agências com um fornecedor único, que gere todas as máquinas remotamente, reduzindo assim o número de incidências até 80% e, sobretudo, contribuindo nas importantes reduções de custos que está a conseguir a rede de agências de viagens.

Os serviços de gestão da impressão da Brother recolhem de forma eficiente dados para oferecer à empresa informação centralizada de todo o parque de impressão, o que facilita a toma de medidas no caso de necessitarem ajustar os volumes de impressão para as agências com desvios de consumo e assim maximizar a poupança.

A Brother adaptou-se a 100% às necessidades das agências, libertando os colaboradores do tempo que tinham que dedicar à gestão do

parque de impressão para pedir novos consumíveis ou resolver as avarias dos equipamentos.

Foram centralizadas as incidências e pedido de toners para que as agências não tenham que se preocupar com isso, melhorando assim, notavelmente, os níveis de produtividade dos agentes.

Tendo em conta que os equipamentos instalados são mais modernos que os que tinham, a rede Viagens El Corte Inglés também experienciou um aumento no nível de segurança das suas agências. Agora podem medir e contabilizar tudo, e inclusivamente são capazes de digitalizar documentos e enviá-los para uma localização na nuvem para gerir a sua informação de forma fácil e segura.

E, pela primeira vez, estão a utilizar a impressão a cores, algo que é fundamental para melhorar a imagem da empresa com documentos que mostram uma excelente qualidade profissional, sobretudo para a documentação entregue aos clientes VIP.





*“A aceitação por parte dos nossos agentes, e inclusivamente dos nossos clientes, está a ser muito positiva. Ao simplificarmos a gestão das nossas tarefas de impressão e gestão documental, conseguimos reduzir drasticamente o número de incidências com soluções mais avançadas e fiáveis, que permitem entre outras coisas, imprimir documentos a cores de alta qualidade para os nossos clientes. Em suma, graças à tecnologia e serviços da Brother, não só conseguimos poupar dinheiro, mas também estamos a melhorar a nossa imagem perante os nossos clientes”.*

Daniel Herrero Bermejo, Coordenador Infraestrutura de TI Viagens el Corte

*“Implementações como esta são de vital importância para o nosso negócio, porque nos ajudam a aumentar os nossos benefícios e a reforçar ainda mais a relação que mantemos com importantes referências da economia espanhola, como é o caso das Viagens El Corte Inglés. E se a isto acrescentarmos o facto de a instalação dos equipamentos ter sido efetuada sem nenhum tipo de incidência, podemos dizer que a Brother é o parceiro que necessitamos para continuarmos competitivos no mercado”.*

Ricardo Martínez, Diretor Geral da Telycon

*“O apoio da Telycon foi fundamental para que esta implementação se realizasse em tempo record e sem imprevistos. São eles que nos conhecem a nós, às nossas agências e à Brother, por isso são os mais indicados para agir como intermediários no processo e gerir qualquer tipo de incidente”.*

Daniel Herrero Bermejo, Coordenador  
Infraestrutura de TI Viagens el Corte Inglés