

Ofrecer valor donde se necesita en Krogsveen.



“Xerox comprendió nuestros negocios claramente y pudo proporcionar la calidad y confiabilidad que deseábamos. También se comprometieron a exigir acuerdos de nivel de servicios”

– Geir Gustav Hantveit
Director Ejecutivo
Krogsveen

Antecedentes

Con sede en Lysaker, cerca de Oslo, Krogsveen es una de las empresas inmobiliarias más grandes de Noruega, la cual contrata a aproximadamente 300 empleados en más de 40 sucursales a nivel nacional. La empresa vende alrededor de 9000 propiedades residenciales y comerciales por año, compromiso con la eficiencia y a su servicio enfocado en el cliente. Por ejemplo, en 2007, Krogsveen fue la primera en ofrecer a los compradores noruegos la capacidad de presentar ofertas de una propiedad de forma electrónica, con autenticación segura y de dos factores.

El desafío

En Noruega, las propiedades se comercializan por lo general a través de una sesión abierta al público, en la cual se ofrece un folleto integral a los posibles compradores. Este folleto contiene detalles de la propiedad, fotografías de alta calidad y mucha información que se requiere por la ley de Noruega.

Como pieza central del material de marketing en la venta de una propiedad, el folleto es de suma importancia para Krogsveen y sus clientes. Geir Gustav Hantveit, Director Ejecutivo de Krogsveen, explica lo siguiente: “Los vendedores elegirán a su agente inmobiliario en base a la eficiencia de sus folletos, los cuales deben ofrecer valores de buena producción sin generar un costo adicional sin garantía al vendedor. Producimos un promedio de 25 copias de un folleto por unidad vendida”.

Antes de 2002, las oficinas Krogsveen produjeron sus folletos en forma local. Cada oficina pagaba por separado las instalaciones de producción y, en vez de ayudar a los agentes con su principal trabajo de ventas, los asistentes de oficina de Krogsveen ocupaban todo su tiempo produciendo folletos. La calidad de los folletos es, inevitablemente, inconsistente y el proceso resultaba ineficaz y costoso.

“Por más importantes que sean nuestros folletos”, dijo Hantveit, “no podemos evitar que su costo supere los beneficios comerciales que ofrecen. La filosofía de Krogsveen es, principalmente, mejorar el servicio al desarrollar continuamente mejores procesos; sabíamos que debía existir una forma de producir materiales de mejor calidad de manera más consistente, más rápida y menos costosa al centralizar y tercerizar la producción a un socio con el conocimiento adecuado”.

La solución

Ese socio resultó ser Xerox. La relación comenzó a pequeña escala en 2002, cuando Krogsveen eligió a Xerox para que le proporcionara una impresora digital DocuColor™ 12 y un operador para producir los folletos para algunas de las 15 oficinas de Krogsveen. Cuando Krogsveen comenzó a crecer rápidamente en los siguientes cinco años, su relación con Xerox evolucionó, a través de cambios en los equipos de producción para cumplir con las demandas adicionales, y al decidir aprovechar aún más los conocimientos amplios en administración de documentos de Xerox.

Atraer a los clientes con folletos de ventas de alta calidad.

Ahorros del 30 al 40 % en la producción de folletos.

“Xerox comprendió nuestros negocios claramente y pudo proporcionar la calidad y confiabilidad que deseábamos”, expresó Hantveit. “También se comprometieron a exigir acuerdos de nivel de servicios, incluso ofrecer folletos dentro de los dos días hábiles del pedido. Y pudieron hacerlo por mucho menos de lo que nos costaba producirlos de forma local”.

A mediados de 2007, Krogsveen contaba con 45 oficinas y Xerox producía alrededor de ocho millones de páginas color y dos millones de páginas blanco y negro para la empresa. En un centro de impresión tres operadores de Xerox utilizaban dos líneas de prensas digitales DocuColor 8000, cada una combinaba una impresora digital avanzada 8000 con un acabador de documentos en línea ColorWorks 8000.

Krogsveen también tuvo la oportunidad de consolidar su infraestructura de impresoras/copiadoras de oficina con tan sólo dos modelos Xerox para simplificar el mantenimiento y el soporte, lo cual también tercerizó a Xerox.

Hacia fines de 2007, Xerox propuso conectar en red todas las oficinas de Krogsveen al centro de impresión para hacer que el proceso sea aún más eficiente. Los agentes de Krogsveen utilizan software personalizado para recolectar todas las diferentes fuentes de información de sus folletos, desde fotografías hasta datos gubernamentales. Xerox trabajó con el proveedor de software para desarrollar una interfaz que, en la actualidad, permite a los agentes presionar un botón para presentar un documento listo para imprimir de forma electrónica al centro de impresión.

Los resultados

Durante los años tercerizando a Xerox, Krogsveen ha observado la transformación de su producción de folletos.

Acerca de los servicios de Xerox. Xerox Corporation es un líder mundial en servicios de tercerización de procesos de negocios, tecnología de la información y de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia industrial y capacidades de entrega global le ayudan a reducir los costos, agilizar los procesos operativos y a incrementar los ingresos mientras dejamos libre el camino para que se enfoque en lo que mejor sabe hacer: su verdadero negocio.

Para obtener más información sobre cómo ayudamos a los minoristas principales, visite www.xerox.com/services.

“Por lo general, los folletos se entregan en menos de 24 horas luego de que un agente presenta el archivo, y todos nuestros folletos ahora son idénticos en formato y calidad”, dijo Hantveit. “Lo que apreciamos en especial sobre el servicio de Xerox es su flexibilidad: están dispuestos a superar sus SLA, por ejemplo, trabajando durante la noche o tratando con los agentes para resolver necesidades urgentes. Trabajan con nosotros como colegas: nuestros objetivos son tan importantes para ellos como para nosotros”.

Los asistentes de los agentes ahora pueden centrarse en ayudarlos con sus tareas principales de vender propiedades, en lugar de producir folletos y, además, Krogsveen también obtiene ahorros porque cuenta con una infraestructura de impresoras/copiadoras racionalizada para administrar.

“Existen beneficios tangibles e intangibles”, afirma Hantveit. “Medimos los ahorros para 12 oficinas que adquirimos en 2007 y fue entre 30 y 40% en producción de folletos. Y nuestros agentes y asistentes se encuentran más satisfechos, más seguros al realizar su trabajo de forma eficaz con la ayuda de herramientas de venta confiables y profesionales”.

El futuro

Krogsveen ha crecido de forma orgánica y por adquisiciones durante estos años, y continúa centrándose en el crecimiento. Y mientras lo hace, recurre a Xerox para cubrir la demanda en crecimiento sin reducir la calidad ni el valor.

“De forma exitosa, Xerox ha pasado de ser un proveedor profesional a un socio estratégico”, dice Hantveit. “Esperamos desarrollar esta sociedad y descubrir nuevas formas de trabajar juntos a medida que evolucionan nuestros objetivos en relación al mercado cambiante y a los requisitos de negocios”.

Resumen del caso de estudio

El desafío

- Antes de trabajar con Xerox, Krogsveen producía los folletos de las propiedades a través de las oficinas locales, lo cual implicaba que la calidad era inconsistente y el proceso era costoso e ineficiente.

La solución

- Las oficinas de Krogsveen están conectadas en red a una instalación de Xerox centralizada y dedicada donde se producen los folletos y el material de marketing dentro de 2 días hábiles
- El conjunto de equipos de oficina se consolidaron a dos modelos Xerox® para obtener mantenimiento y soporte más sencillos

Los resultados

- Ahorro estimado en un 30 a un 40% en la producción de folletos
- Folletos y material de marketing de mejor calidad y más efectivos
- Los empleados de Krogsveen pudieron centrarse mejor en su principal tarea de vender bienes inmuebles

