

Valor añadido para Krogsveen.



“Xerox ha comprendido perfectamente la idiosincrasia de nuestro negocio y nos ha proporcionado la calidad y la fiabilidad que buscábamos. También se han comprometido mediante exigentes acuerdos de nivel de servicio”

– Geir Gustav Hantveit
Director ejecutivo de
Krogsveen

Antecedentes

Krogsveen con sede en Lysaker, cerca de Oslo, es una de las agencias inmobiliarias más importantes de Noruega. Cuenta con aproximadamente 300 empleados repartidos por más de 40 delegaciones en todo el país. Esta empresa vende alrededor de 9.000 propiedades residenciales y comerciales al año y se ha comprometido a prestar un servicio eficiente y atractivo de cara al cliente. Por ejemplo, en 2007, Krogsveen fue pionera en ofrecer a los compradores de Noruega la posibilidad de pujar electrónicamente por una propiedad, con autenticación segura de dos factores.

El reto

En Noruega, las propiedades se suelen comercializar celebrando sesiones de inspección de “puertas abiertas”, durante las que se ofrece a los compradores potenciales un folleto con toda la información. Este folleto contiene datos de la propiedad, fotografías de alta calidad y gran profusión de información que exige la legislación noruega.

Para Krogsveen y sus clientes, este folleto, que constituye un documento publicitario fundamental para la venta de una propiedad, es muy importante. Geir Gustav Hantveit, Director ejecutivo de Krogsveen, explica que “Los vendedores van a elegir a la agencia inmobiliaria basándose en gran parte en la efectividad de sus folletos, que deben incluir buenos valores de producción sin que supongan un coste adicional injustificado. Producimos una media de 25 copias de un folleto por unidad vendida”.

Antes de 2002 las oficinas de Krogsveen producían los folletos localmente. Cada oficina pagaba de modo independiente las

instalaciones de producción, y los empleados de las oficinas de Krogsveen dedicaban la mayor parte de su tiempo a la producción de los folletos, en lugar de ayudar a los agentes a generar más ventas. Inevitablemente, la calidad de los folletos no era uniforme y el proceso resultaba caro e ineficaz.

“Con lo importantes que son nuestros folletos”, explica Hantveit, “no nos podemos permitir el lujo de que su coste sea desproporcionado en relación con los beneficios que generan. La filosofía de Krogsveen se basa en mejorar el servicio optimizando la eficiencia del proceso; pensábamos que debía existir el modo de producir materiales de más calidad con mayor uniformidad, rapidez y rentabilidad centralizando y externalizando la producción a un socio que contara con los conocimientos adecuados”.

La solución

Este socio resultó ser Xerox. La asociación empezó a pequeña escala en 2002, cuando Krogsveen pidió a Xerox que le facilitara una impresora digital DocuColor™ 12 y un operador para producir los folletos de algunas de las 15 oficinas de Krogsveen. Krogsveen creció rápidamente durante los cinco años siguientes y su relación con Xerox evolucionó a la par, introduciendo cambios en los equipos de producción para satisfacer el aumento de la demanda y decidiendo aprovechar todavía más los amplios conocimientos de Xerox en el campo de la gestión de documentos.

“Xerox ha comprendido perfectamente la idiosincrasia de nuestro negocio y nos ha proporcionado la calidad y la fiabilidad que

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

Ahorro del 30–40 % en la producción de folletos.

buscábamos”, sentencia Hantveit. “También se han comprometido mediante exigentes acuerdos de nivel de servicio, que incluyen la entrega de folletos en un plazo de dos días laborables a partir de la solicitud. Y podían hacerlo por mucho menos de los que nos costaba producirlos localmente”.

A mediados de 2007 Krogsvveen tenía 45 oficinas y Xerox producía para la empresa alrededor de ocho millones de páginas en color y dos millones de páginas en blanco y negro. En una sala de impresión centralizada, tres operadores de Xerox trabajaban con dos prensas digitales DocuColor 8000, cada una de las cuales combinaba una impresora digital 8000 de última generación con una acabadora de documentos en línea ColorWorks 8000.

Krogsvveen también había aprovechado la oportunidad de consolidar su infraestructura de impresoras/copiadoras de oficina en sólo dos modelos de Xerox para simplificar el mantenimiento y el soporte, que también se había externalizado a Xerox.

A finales de 2007 Xerox propuso conectar todas las oficinas de Krogsvveen con la sala de impresión a través de la red para aumentar todavía más la eficiencia. Los agentes de Krogsvveen utilizan software personalizado para unificar las distintas fuentes de información de sus folletos, desde fotografías hasta datos gubernamentales. Xerox trabajó en estrecha colaboración con el proveedor de software para desarrollar un interfaz que permitiera a los agentes pulsar un único botón para enviar electrónicamente a la sala de impresión un documento listo para imprimir.

Los resultados

La producción de folletos se ha transformado de forma significativa durante los años que Krogsvveen ha externalizado este servicio a Xerox.

“Los folletos suelen ser entregados en menos de 24 horas después de que el agente haya enviado el archivo, y todos ellos son idénticos en formato y calidad”, explica Hantveit. “Lo que más apreciamos del servicio que ofrece Xerox es su flexibilidad: están dispuestos a ir más allá de lo que estipulan los contratos de nivel de servicio, por ejemplo trabajando durante la noche o tratando directamente con los agentes para resolver las necesidades urgentes. Trabajan con nosotros como si fueran colegas: nuestros objetivos son tan importantes para ellos como para nosotros”.

Ahora los auxiliares de los agentes disponen de tiempo para ayudarles en tareas directamente relacionadas con la venta de propiedades y no en la producción de folletos. Además, Krogsvveen está consiguiendo ahorrar porque gestiona una infraestructura de impresoras/copiadoras racionalizada.

“Obtenemos beneficios tangibles e intangibles”, confirma Hantveit. “Hemos calculado el ahorro en la producción de folletos en 12 oficinas durante el 2007, y ha sido del 30-40%. Además, tanto nuestros agentes como sus auxiliares están más satisfechos. Confían más en el éxito de su trabajo gracias a la ayuda de herramientas de ventas fiables y profesionales”.

El futuro

Krogsvveen ha crecido tanto orgánicamente como por adquisiciones a lo largo de los años, y sigue centrándose en su crecimiento. Al mismo tiempo, se apoya en Xerox para asumir la creciente demanda sin reducir la calidad ni el valor de sus servicios.

“Con éxito, Xerox ha pasado de ser un proveedor profesional a convertirse en un aliado estratégico”, afirma Hantveit. “Esperamos desarrollar esta alianza y descubrir nuevas formas de colaboración que nos permitan evolucionar al ritmo de las necesidades del mercado”.

Resumen

El reto

- Antes de trabajar con Xerox, Krogsvveen producía los folletos inmobiliarios a través de sus oficinas locales, en detrimento de la calidad y mediante procesos caros e ineficaces

La solución

- Las oficinas de Krogsvveen están conectadas a través de la red con una instalación centralizada y dedicada de Xerox que produce folletos en un plazo de 2 días laborables
- La flota de oficina se ha consolidado en dos modelos de Xerox® para facilitar el soporte y el mantenimiento

Los resultados

- Ahorro estimado de un 30–40% en la producción de folletos
- Mayor calidad y efectividad de folletos y materiales complementarios
- Ahora la plantilla de Krogsvveen puede centrarse en tareas más específicas: la venta de propiedades inmobiliarias

Acerca de Xerox Services. Xerox Corporation es líder mundial en procesos de negocio, tecnología de la información y servicios de externalización de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia y capacidad de prestación de servicios globales permite reducir costes, agilizar los procesos operativos y aumentar los ingresos, facilitando el camino para que pueda ocuparse exclusivamente de lo que mejor sabe hacer: su auténtico negocio.

Para obtener más información sobre cómo ayudamos a los comercios al por menor, visite www.xerox.com/services.

