

Garantire valore dove serve alla Krogsveen.



“Xerox ha compreso perfettamente il nostro business ed è riuscita a garantire la qualità e l’affidabilità che volevamo. Si è anche impegnata a garantire dettagliati livelli di servizio”

– Geir Gustav Hantveit
amministratore delegato
Krogsveen

Lo scenario

Situata a Lysaker, vicino Oslo, Krogsveen è una delle più grandi agenzie immobiliari norvegesi, con circa 300 dipendenti dislocati in oltre 40 sedi in tutto il paese. L’azienda vende circa 9.000 proprietà residenziali e commerciali l’anno, grazie al proprio impegno per un servizio efficiente e attento alle esigenze della clientela. Nel 2007, ad esempio, Krogsveen è stata la prima agenzia a offrire agli acquirenti norvegesi la possibilità di inoltrare elettronicamente le offerte per una proprietà, con un sistema di autenticazione protetta.

La sfida

In Norvegia, le proprietà immobiliari vengono solitamente vendute mediante delle sessioni ‘open house’, durante le quali viene messa a disposizione dei potenziali acquirenti una brochure completa. Questa brochure contiene le informazioni sulla proprietà, fotografie di buona qualità della stessa e molte altre informazioni richieste dalla legge norvegese.

In qualità di “pezzo forte” del materiale di marketing nella vendita di una proprietà, la brochure è molto importante per Krogsveen e i suoi clienti. Geir Gustav Hantveit, amministratore delegato di Krogsveen, spiega: “I venditori scelgono il proprio agente immobiliare anche in base all’efficacia delle sue brochure, che devono essere qualitativamente impeccabili senza tuttavia risultare un costo aggiuntivo non garantito per il venditore. Produciamo in media 25 copie di una brochure per unità venduta”.

Prima del 2002, gli uffici di Krogsveen producevano localmente le proprie brochure. Ciascun ufficio sosteneva i costi degli impianti

di produzione separati e, anziché aiutare gli agenti nella loro attività di vendita, gli assistenti degli uffici di Krogsveen passavano gran parte del loro tempo a produrre brochure. La qualità delle brochure era inevitabilmente difforme e l’intero processo risultava inefficiente e costoso.

“Per quanto le nostre brochure siano importanti”, dichiara Hantveit, “non possiamo permetterci che costino in modo sproporzionato rispetto ai vantaggi che offrono. La filosofia di Krogsveen è fondata sul miglioramento del servizio sviluppando costantemente efficienze produttive; sapevamo che doveva esistere un modo per produrre materiali di qualità superiore in modo più uniforme, rapido e con un miglior rapporto qualità/prezzo mediante l’accorpamento a livello centrale e l’outsourcing della produzione a un partner dotato delle competenze giuste”.

La soluzione

Questo partner si è rivelato essere Xerox. Il rapporto è iniziato su piccola scala nel 2002, quando Krogsveen ha chiesto a Xerox di fornire una stampante digitale DocuColor™ 12 e un operatore per produrre le brochure per alcuni dei suoi 15 uffici. Grazie alla rapida crescita registrata nei cinque anni successivi, il rapporto di Krogsveen con Xerox si è evoluto, sia mediante cambiamenti nelle apparecchiature di produzione per soddisfare l’accresciuta richiesta, sia con la scelta di avvalersi in maggior misura delle più ampie competenze di Xerox nella gestione della documentazione.

Attrarre clienti con brochure di alta qualità.

Risparmi del 30-40 % sulla produzione di brochure.

“Xerox ha compreso perfettamente il nostro business ed è riuscita a garantire la qualità e l’affidabilità che volevamo”, ha sostenuto Hantveit. “Si è anche impegnata a garantire precisi livelli di servizio, inclusa la consegna delle brochure entro due giorni lavorativi dalla richiesta. Ed è stata in grado di farlo a costi di gran lunga inferiori a quelli che sostenevamo producendole localmente”.

Verso la metà del 2007, gli uffici di Krogsvveen sono diventati 45 e Xerox produceva qualcosa come otto milioni di pagine a colori e due milioni in bianco e nero per l’azienda. In una sala stampa centralizzata, gli operatori Xerox usavano due sistemi di stampa digitale DocuColor 8000, ciascuno dei quali abbinava una modernissima stampante digitale 8000 a una stazione di finitura dei documenti in linea ColorWorks 8000.

Krogsvveen ha anche colto l’opportunità di ridurre la propria infrastruttura di stampanti/copiatrici per ufficio a due soli modelli Xerox per semplificare manutenzione e assistenza, anch’esse appaltate a Xerox.

Verso la fine del 2007, Xerox ha proposto di collegare in rete tutti gli uffici di Krogsvveen alla sala stampa, in modo che il processo risultasse ancora più efficiente. Gli agenti di Krogsvveen utilizzano software personalizzati per mettere insieme tutte le diverse fonti di informazione per le loro brochure – dalle fotografie ai dati governativi. Xerox ha operato a stretto contatto con il fornitore del software per sviluppare un’interfaccia che permettesse agli agenti di premere un solo pulsante per inoltrare elettronicamente alla sala stampa un documento pronto da stampare.

Informazioni su Xerox Services. Xerox Corporation è leader mondiale nel campo dei servizi di processi aziendali, IT e outsourcing della documentazione. La nostra esclusiva combinazione di competenza nel settore e capacità operativa su scala globale vi aiuta a ridurre i costi, semplificare i processi operativi e incrementare i profitti, permettendovi al contempo di concentrarvi su ciò che conoscete meglio: il vostro core business

Per ulteriori informazioni su come aiutiamo prestigiosi rivenditori al dettaglio, visitare www.xerox.it/services.

I risultati

Da quando si è affidata a Xerox, Krogsvveen ha assistito a una vera e propria trasformazione della produzione delle proprie brochure.

“Le brochure spesso vengono consegnate in meno di 24 ore dopo l’inoltro del file da parte dell’agente e tutte le nostre brochure sono ora identiche in termini di formato e qualità”, dichiara Hantveit. “Ciò che ci piace di più del servizio di Xerox è la sua flessibilità: i suoi operatori si dimostrano disposti ad andare ben oltre gli adempimenti contrattuali previsti dagli accordi sui livelli di servizio, ad esempio lavorando di notte o trattando direttamente con gli agenti per risolvere casi urgenti. Lavorano con noi come fossero nostri colleghi: i nostri obiettivi sono importanti per loro quanto lo sono per noi”.

Adesso gli assistenti degli agenti possono concentrarsi ad aiutarli nel loro lavoro principale – vendere proprietà immobiliari – anziché passare il proprio tempo a produrre brochure. Krogsvveen sta ottenendo anche dei risparmi dalla razionalizzazione della propria infrastruttura di stampanti/copiatrici.

“I vantaggi sono sia tangibili che intangibili”, conferma Hantveit. “Abbiamo calcolato i risparmi di 12 uffici acquistati nel 2007: 30-40 % sulla produzione di brochure. Inoltre, i nostri agenti e i loro assistenti sono più soddisfatti, più convinti di far bene il proprio lavoro grazie all’aiuto di strumenti di vendita professionali e affidabili”.

Il futuro

Krogsvveen è cresciuta negli anni sia internamente che grazie a procedure di acquisizione e continua a concentrarsi sulla crescita. Per questa ragione, guarda a Xerox per soddisfare la richiesta crescente senza compromessi su qualità o valore.

“Xerox è passata con successo dal ruolo di fornitore professionale a quello di partner strategico”, dichiara Hantveit. “Siamo oltremodo lieti di poter sviluppare questa partnership e di scoprire nuovi modi di lavorare insieme, via via che i nostri obiettivi vanno evolvendosi in funzione delle mutevoli realtà ed esigenze del mercato e del business”.

Case Study in breve

La sfida

- Prima di lavorare con Xerox, Krogsvveen produceva le brochure immobiliari nei propri uffici locali, il che si traduceva in una qualità non uniforme e in un processo costoso e inefficiente

La soluzione

- Gli uffici di Krogsvveen sono collegati in rete a una struttura centralizzata Xerox dedicata in cui le brochure e il materiale di marketing vengono prodotti entro 2 giorni lavorativi
- Parco macchine da ufficio ridotto a due modelli Xerox, per facilitare al massimo le procedure di manutenzione e assistenza

I risultati

- Risparmio stimato del 30-40 % sulla produzione di brochure
- Brochure e materiale di marketing di migliore qualità e maggiore efficacia
- Il personale di Krogsvveen può ora concentrarsi meglio sul proprio lavoro principale: vendere proprietà immobiliari

