

SUCCESS STORY PARTNER



ICAL y **LEXMARK** mantienen una relación de negocio de más de quince años, y sus directores desde el mismo momento en que Lexmark se creó en el año 1991. Por tanto, **ICAL** tiene un amplio historial como distribuidor directo de la marca, con un amplio conocimiento de sus productos, servicios y soluciones. Esta fue una de las razones por las que **ICAL** no consideró ninguna otra opción a la hora de buscar una alternativa para solucionar la falta de control sobre sus dispositivos de impresión. “Si no era con algo de Lexmark, lo hacíamos nosotros”, Fernando Abó, director de **ICAL**



*“Elegimos a **Lexmark** porque tiene un portafolio sólido, integrado por muy buenos productos y estamos de acuerdo con su visualización del negocio de impresión que es apuntar a las soluciones.”*

*Fernando Abó, director de **ICAL***

El cliente

ICAL tiene como compromiso brindar a su cartera de clientes la más alta calidad en soluciones informáticas, basadas en los mejores productos del mercado y teniendo como premisa la excelencia en los servicios, siendo así un referente en el mercado Uruguayo. Con casi dos décadas de experiencia en tecnologías de información, esta empresa uruguaya, compuesta por 30 empleados, brinda las mejores soluciones a sus clientes. **ICAL** tiene como foco el segmento corporativo, multinacionales, laboratorios, consultoras, sector financiero, entre otros, son algunos clientes con los que colabora en diversos proyectos de IT integrando hardware, software y servicios. Su compromiso con las marcas líderes de la industria lo ha convertido en Business Partner en IBM, Distribuidor Elite de Lexmark y Servicio Técnico así como también Certified Partner en Microsoft.

El Reto

“Estábamos experimentando un gran crecimiento en el servicio de costo por copia y necesitábamos un mayor control de los consumibles o alertas en los toners bajos. Eso implicaba muchas visitas de nuestros técnicos para chequear las diversas alertas en los dispositivos de nuestros clientes. En un principio desarrollamos un software propio para hacer un monitoreo remoto, pero este no fue suficiente”, señala Fernando.

Inicialmente, **ICAL** tenía un sistema manual, que obligaba a sus técnicos a recorrer la base instalada para chequear los niveles de insumos, así como el estado de las máquinas en general. Frente al crecimiento en la base instalada y los volúmenes de impresión, decidieron desarrollar un software propio que les permitiera monitorear los dispositivos. La comunicación constante con Lexmark hizo posible conocer una mejor alternativa de su parte. *“Cuando **Lexmark** conoce de este software y nuestra necesidad, nos hizo la demostración de lo que podíamos lograr con su Lexmark Fleet Manager (LFM), nos dio un demo y lo tuvimos a prueba un tiempo colmando nuestras expectativas”, asegura Fernando.*

La Solución

LFM ofrece a **ICAL** un conjunto de software flexible y sólido que mejora su capacidad de proporcionar servicios y dar valor agregado a los usuarios finales. El conjunto de herramientas de recopilación de datos y gestión de LFM aborda información detallada de la gestión de las impresoras y multifuncionales. Con esta visión global de los entornos de impresión, **ICAL** puede optimizar este entorno a la vez que logra una mayor eficacia en el soporte y uso, y una reducción de gastos.

“Este software hizo que mejorara mucho la atención al cliente, tiempo de respuesta, informes y estadísticas, logrando así una mejora sustancial en los índices de satisfacción al cliente”

Fernando Abó, director de ICAL

Beneficios

El conjunto de herramientas de LFM supervisa los dispositivos conectados en red y de forma local, permitiendo que se puedan automatizar determinadas tareas, detectar problemas en los dispositivos, agilizar la notificación de alertas y tickets, programar tareas de mantenimiento de forma proactiva, cuantificar el costo total de propiedad (TCO) y generar informes y estadísticas del uso de las impresoras y multifuncionales en cada uno de sus clientes.

Para **ICAL** este software hizo que mejorara mucho la atención al cliente, tiempo de respuesta, informes y estadísticas, logrando así una mejora sustancial en los índices de satisfacción al cliente. Adicional a lo anterior, **ICAL** ha logrado un 36% más de copias con el mismo número de personal, reducir en un 80% las visitas a sus clientes relacionadas con el control de suministros y recogidas de facturación, y disminuir sus inventarios de suministros y repuestos Lexmark.

“Desde que tenemos este software, los técnicos lo primero que hacen en la mañana es abrir el software para ver las alertas que fueron generadas el día anterior. Esto se ha convertido en parte de nuestra rutina de trabajo”, subraya Abó.

Con la adquisición del Lexmark Fleet Manager, **ICAL** pudo tener un control único sobre los datos de los dispositivos de sus clientes siendo a su vez el punto de partida para la implementación de su CRM interno.



ICAL S.A.: Piedras 459 - Tel. +598 2916 8201 - CP 11000 - Montevideo, Uruguay - info@ical.com.uy