



Imptek registra más de 18.500 dólares de ahorro tras implementar la solución de Colaboración Cisco

Imptek Ecuador es una empresa líder en la Costa del Pacífico Sur, con más de 37 años en el mercado de impermeabilización laminar y acrílica, así como también ofrece una línea arquitectónica en revestimiento de piedra, pisos y acabados en general para obras residenciales y estatales.

Asimismo, es pionera en cubiertas ajardinadas y le brinda este tipo de servicio a las principales empresas de la región —cubre el 98% del mercado— donde es líder indiscutible. Tiene presencia también en otros países como: Colombia, Perú, Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Chile, entre otros

Situación inicial

En marzo de 2016, la empresa decidió repotenciar su página web y, al mismo tiempo, considerando que tenía la imperiosa necesidad de estrechar la comunicación con sus clientes, incorporó la tecnología de Cisco.

“Quisimos ir más allá del chat, que en definitiva no deja de ser una comunicación fría, por eso nos orientamos a algo más visual que permitiera, incluso desde las mismas obras, dar soporte técnico con el beneficio que implica evitar el traslado de personal”, señala María Cristina Galarza, Jefa de Investigación de Mercados de Imptek.

Para ello, la empresa La Competencia (partner de Cisco) les recomendó la tecnología Webex, junto con los equipos de Telepresencia de Cisco, y fueron las herramientas elegidas para brindar los servicios de atención al cliente. Antes de la implementación, se encontraban integradas a la página web de la empresa.

Sin embargo, para que estas soluciones tuviesen un óptimo desempeño, fue necesario realizar algunas mejoras en la infraestructura de red de la compañía (switches y routers) a fin de optimizar el ancho de banda y lograr así una comunicación fluida y de calidad.

Fueron dos meses de intenso trabajo de La Competencia en coordinación con todo el equipo técnico de Imptek, tiempo durante el cual también se realizaron charlas y reuniones con varios equipos (a modo de prueba) con el fin de identificar las falencias y adaptar la tecnología a las necesidades reales de la empresa.

Finalmente, cuando se llevó a cabo con éxito una conferencia vía Webex desde Cartagena hasta la planta principal, se obtuvo la aprobación definitiva de la operatividad del proyecto para ponerlo en marcha oficialmente. Actualmente, el proyecto ya implementado ha beneficiado a miles de personas, tanto al público interno (equipo técnico, distribuidores comerciales, equipo de ventas, etc.) como a los clientes en diferentes locaciones de la región.

Primeros resultados

Por su parte, Joffre Velasco, gerente de proyecto indica que antes la compañía solo contaba con una página web unidireccional, donde los clientes debían buscar los datos de contacto de la empresa para poder comunicarse, coordinar una cita y así generar una proforma para el cliente.

Customer Case Study



Cisco (NASDAQ:CSCO) es el líder mundial en TI que ayuda a empresas y Administraciones a aprovechar las oportunidades de futuro, demostrando las transformaciones que se pueden producir cuando se conectan a la Red las personas, los procesos, los datos y los objetos. Para obtener información adicional, entre en http://www.cisco.com/c/es_mx/about/customer-success-stories.html

Hoy en día, la página web cuenta con 8.000 visitas al mes y al menos unas 150 personas realizan sus consultas a través de Webex. Además, las características de movilidad y accesibilidad de esta tecnología permiten que su fuerza de ventas pueda atender consultas, incluso los fines de semana desde cualquier locación.

“Si bien los indicadores aún tienen un potencial muy grande de crecimiento, creemos que eso se va a dar en el corto plazo en la medida que herramientas de mayor impacto y efectividad en la atención —como Telepresencia— sean más difundidas y por ende más utilizadas”, afirma Juan Carlos Alemán, Gerente de Comercialización de La Competencia.

Antes de implementar la solución de Cisco, el factor tiempo de atención al cliente era un aspecto neurálgico para el negocio, pues un cliente que no es atendido en el momento adecuado reacciona rápidamente evaluando otras alternativas en el mercado, se reducen así las posibilidades de venta para la compañía. “Es por ello que hoy nuestra efectividad, no solo en el aspecto de atención sino también en la venta, se ha incrementado notablemente”, refiere Ana Tipán, Consultora Ejecutiva de La Competencia.

Otros beneficios y resultados

Cabe destacar que la solución Cisco que ha incorporado Imptek en su estrategia comercial y de atención, también le ha permitido planificar

para los próximos meses una serie de capacitaciones a distancia para universidades, gremios y otras audiencias que pueden recibir de primera mano su experiencia y oferta de mercado.

Otro gran beneficio es la posibilidad de obtener indicadores inmediatos de atención y ventas. De esta manera, la compañía puede ejecutar una política interna de cuota de venta basada en datos y tendencias reales, lo que le permite mejorar su productividad e indicadores comerciales.

Finalmente, María Cristina Galarza destaca que una vez implementadas las Soluciones de Colaboración de Cisco por La Competencia, Imptek ha generado a la fecha (en 10 meses) un ahorro de dinero en el aspecto logístico de 18.500 dólares en el área de soluciones técnicas.

“Esta ha sido una de las mejores inversiones que hemos realizado en los últimos años y que nos está permitiendo fidelizar a nuestros clientes de manera más efectiva”, acota la ejecutiva.

Soluciones y Equipos implementados

- Cisco Collaboration Meeting Rooms (CMR) Cloud
- Cisco TelePresence SX20 Quick Set
- PrecisionHD 12x Camera
- Cisco TelePresence Touch 10 Control Device



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Cisco Ecuador
Eurocenter Diursa Building, Piso 6, Avenida Amazonas 37-29
entre Villalengua y UNP, Quito, Pichincha. **Tel:** +593 2397-8700