



## POTENCIAR EL CRECIMIENTO DEL NEGOCIO Y LA EFICIENCIA AUTOMATIZANDO EL FAX

Custom Products Corporation es una empresa manufacturera localizada en Mississippi que el pasado año expandió rápidamente sus operaciones de Marketing y Ventas a nuevos territorios. Además de contar con uno de los más reconocidos equipos de ventas y servicio al cliente, el éxito de CPC se atribuye al hecho de haber adoptado un modelo eficiente de procesar sus faxes entrantes y salientes. ¿Cuál fue la solución? Un servicio de fax automatizado, integrado y simple, suministrado por Esker.

### Antecedentes

CPC procesa más de 700 documentos de entrada y salida cada mes, principalmente para enviar presupuestos y recibir pedidos por fax. Anteriormente, CPC gestionaba sus faxes en un área de negocio común en la que había cuatro equipos de fax.

Una persona tenía la única tarea de recibir manualmente y distribuir cada fax. Además de la innecesaria supervisión y gasto que ello causaba, los pedidos a menudo se recibían tarde, se perdían o se duplicaban.

Los esfuerzos para mejorar aquel proceso fueron liderados por Jay Gaines, administrador de IT de CPC, quien creó un servidor electrónico con nodos de fax para enviarlos y recibirlos en nombre de toda la compañía. Desgraciadamente, este procedimiento generó diversos problemas. *"Una sola máquina haciendo funcionar tres nodos de fax genera confusión muy rápidamente"*, explica Gaines. *"estábamos empezando a tener quejas de los clientes relativas a llamadas interrumpidas y cosas que se les estaban enviando muchas veces, incidentes normales con un servicio de fax precario como el nuestro"*.

#### Hardware contra host

CPC empezó a estudiar alternativas para una nueva solución de fax. Invertir en hardware se consideró y después se descartó por motivos económicos. *"No estábamos en situación de gastarnos mucho dinero en nuevos equipos"*, señala Gaines.

La adopción de una solución hospedada pareció ser el plan más realista. *"Para nosotros, era una manera práctica de descargar mucha de la responsabilidad y trabajo manual intensivo en el proceso"*, asegura Gaines. *"Era lo que necesitábamos para encontrar la solución ideal"*.



Quedamos impresionados con la disponibilidad y fiabilidad de la solución de Esker. Saber que los fax se van a enviar sin error y sin ninguna complicación es un avance monumental para nosotros.

Jay Gaines — Administrador IT de Custom Products Corporation

### Solución: Esker on Demand

Después de familiarizarse con algunas de las compañías líderes en soluciones de fax desde host a través de búsquedas en Internet, Gaines decidió pedir información adicional. *"Puese las antenas en un puñado de compañías de soluciones hospedadas"*, apunta Gaines. *"Y Esker nos respondió de inmediato"*.

Gaines estaba particularmente interesado en la velocidad y fluidez de todo el proceso de detección. *"Era increíblemente fácil. El equipo de ventas de Esker me mostró exactamente en qué debía gastarme el dinero. No es que me dijeran 'tenemos una reunión dentro de una semana' sino que el mismo día ya tuve una demo"*.

#### Una nueva manera de enviar fax

Utilizando los Servicios de fax de Esker on Demand, los faxes de entrada de CPC pueden ser visualizados inmediatamente en una dirección de correo electrónico, mientras que los salientes pueden ser enviados desde el e-mail del usuario. *"Puedo parar los faxes que entran desde mi teléfono"*, explica Gaines. *"Es algo que nunca hubiera imaginado antes de conocer a Esker"*.

### Resultados reales

Con el anterior procedimiento de CPC, si algún cliente preguntaba por un fax, se le enviaba otra vez. En consecuencia, la posibilidad de redundancia siempre existía. La solución de Esker asegura que ese tipo de ineficiencias quedan eliminadas.

*"Con Esker ya no es cuestión de si se ha enviado o no el fax"*, apunta Gaines. *"Sabemos que lo hemos hecho, con total confianza. De hecho, incluso he recibido mensajes de clientes antes descontentos, que ahora nos felicitan por lo fantástica que es la nueva solución"*.

La utilización de Esker on Demand ha ayudado a CPC a:

- Implementar un servicio de fax bajo demanda escalable, fiable e integrado sin inversión en hardware.
- Reducir los casos de pérdidas, duplicados y retrasos.
- Mejor relación con los clientes.
- Empleados dedicados a tareas de mayor valor.
- Mayor control en manos de los equipos de ventas.

## Beneficios de los servicios de fax de Esker on Demand

- Envío 24/7 con múltiples sistemas redundantes de back up.
- Sistema inteligente de disposición y direccionamiento de líneas.
- Integración fácil con las aplicaciones de sobremesa y de gestión.
- Visibilidad detallada y reporte del tráfico de salida de fax.
- Ninguna necesidad de invertir en telefonía.
- Una red mundial de líneas telefónicas dedicadas para la recepción de fax.
- Seguimiento en tiempo real y archivo automático de faxes enviados y recibidos.



Desde que hemos implantado la solución de Esker, no tenemos una simple queja. Además de lo escalable que es para la inversión tan pequeña que hemos hecho. Estamos obteniendo mucho valor en términos de retorno.

Jay Gaines — Administrador de IT de Custom Products Corporation.

### Acerca de CPC

Custom Products Corporation nació como una empresa unipersonal en 1985, y ha crecido ininterrumpidamente hasta más de 50 empleados con cuatro divisiones de producto en más de 21.000 metros cuadrados de superficie dedicada a fabricación. La compañía vende en todo Estados Unidos y en varios otros países. Este crecimiento sólo ha sido posible como resultado del trabajo de sus empleados, de la lealtad de sus clientes y de una filosofía de negocio basada en precio, distribución y servicio.

©2014 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.

