

Empresa de servicios de TI consigue ventaja competitiva asociándose con Cisco

Caso Práctico de
Empresa Asociada



Tecnida, empresa asociada a Cisco, cierra un 40 por ciento más de contratos con su oferta personalizada de Servicios Cisco Smart Care para clientes.

RESUMEN EJECUTIVO

Nombre de la empresa asociada: Tecnida

Sector: Proveedor de servicios de TI

Ubicación: Barcelona, España

Reto:

- Ampliar la base de clientes y captar clientes en nuevos sectores
- Diferenciar el negocio con una oferta de servicios únicos
- Ayudar a garantizar la máxima calidad de atención y soporte de redes para sus clientes

Solución:

- El servicio de consultoría anual de Tecnida fomenta la visibilidad y la mejora continua de las redes
- El servicio Cisco Smart Care proporciona informes para verificar proactivamente la seguridad y la fiabilidad de las redes
- Tecnida ofrece supervisión y mantenimiento remotos con contratos de nivel de servicio

Resultados:

- Aumento de los ingresos: un 40 por ciento de los contratos Smart Care generan negocios adicionales con clientes existentes
- Mayor facilidad de administración de contratos y de mantenimiento de redes para los clientes
- Obtención de ventaja competitiva y ampliación de la base de clientes

Reto

Con sede en Barcelona, España, Tecnida es un proveedor de servicios de TI en crecimiento que se especializa en telecomunicaciones. Conocida por su enfoque de servicio personalizado y de estrecha colaboración con el cliente, junto con su amplia experiencia en ingeniería de TI, Tecnida ofrece una serie de servicios profesionales, desde comunicaciones inalámbricas y unificadas, a videoconferencia y soporte para redes virtuales privadas. En la actualidad, entre los clientes de la compañía se encuentran multitud de grandes empresas de diferentes sectores.

Cuando crearon Tecnida en 2010, sus miembros fundadores sabían que concentrarse en el producto para satisfacer las necesidades de los clientes no sería suficiente para hacerse un nombre. Daniel Zamorano, director de ventas de Tecnida, afirma: "Necesitábamos diferenciarnos con una cartera de servicios profesionales únicos que pudiera llegar realmente a nuestros clientes. Por eso decidimos que cada vez que Tecnida vendiera equipos Cisco debíamos acompañarlos con un servicio».

Como parte de esta estrategia, Tecnida se asoció con Cisco en una oferta de servicios basada en el servicio Cisco SMARTnet®, que proporciona contratos de servicios dispositivo por dispositivo, así como diagnóstico proactivo y alertas en tiempo real en determinados dispositivos equipados con la función de diagnóstico de dispositivos.

Los clientes se dieron cuenta del valor de esta oferta y Tecnida quiso dar un paso más en su asociación con Cisco. Para que su base de clientes creciera en número y variedad, Tecnida expresó su interés en apalancar la oferta de servicios de Cisco® Smart Care.

Solución

"Vimos que era una gran oportunidad para fortalecer nuestro catálogo de servicios," comenta Zamorano. "Con el servicio Cisco Smart Care simplificaríamos los contratos con nuestros clientes proporcionando un contrato de servicio para cada nivel de servicio en toda la red. Además, encontramos un gran valor en el soporte proactivo de redes que queríamos poder ofrecer". Con todo ello, la estrategia de crecimiento de Tecnida dio un nuevo giro: vender tantos contratos Cisco Smart Care como fuera posible.

En la actualidad, Tecnida ofrece a sus clientes un servicio basado en el servicio Cisco Smart Care, incorporando a los contratos sus propios servicios premium. Cisco



“Consideramos que el servicio Cisco Smart Care es uno de los pilares de nuestro éxito. Nos permite conseguir nuevos negocios continuamente y deseamos posicionarlo fuertemente con el avance de nuestros clientes”.

Daniel Zamorano
Director de ventas
Tecnida

proporciona la sustitución de hardware avanzado al siguiente día laborable para equipos problemáticos o aquellos que están cercanos al final de su vida útil, además de mantenimiento de toda la red, supervisión, notificaciones proactivas y reparaciones remotas. Tecnida añade valor prestando su propio servicio de consultoría anual o bianual para la optimización de la red.

“Una o dos veces al año realizamos un análisis de las redes de nuestros clientes utilizando los informes que Cisco nos suministra. A continuación, nos reunimos con ellos en sus instalaciones para realizar nuestro propio informe detallado de la red», afirma Zamorano. “Les mostramos todos las instancias y alarmas señaladas por el servicio Cisco Smart Care y utilizamos dicha información para evitar que vuelvan a producirse problemas similares. En definitiva, lo que obtienen es una resolución de problemas más eficiente y un mejor conocimiento de su red y de lo que pueden hacer para mejorarla». Y, para Tecnida, estas revisiones de negocio abren la puerta a conversaciones para ventas adicionales.

Resultados

El servicio Cisco Smart Care ha sido un éxito entre los clientes desde el primer día. “Nuestros clientes aprecian la mayor facilidad de administración de contratos que ofrece el servicio Cisco Smart Care”, declara Zamorano. “Además, disfrutan de una mayor tranquilidad, ya que saben que la red funciona correctamente y recibe mantenimiento con asistencia interrumpida 24 horas al día”.

Los servicios premium que ofrece Tecnida además de Cisco Smart Care son los que permiten a la compañía diferenciarse de sus competidores. “Ofrecemos mantenimiento y supervisión remota de todos los servicios con los mismos contratos de nivel de servicio (SLAs), lo que creemos que es de vital importancia a la hora de conseguir nuevos negocios”, afirma Zamorano.

Tecnida está encantada con las nuevas oportunidades de negocio que le ofrece el servicio Cisco Smart Care. “Al menos el 40 por ciento de nuestros contratos de Cisco Smart Care nos están ayudando a materializar otras oportunidades en el mercado, por tanto están realmente ayudando a nuestro flujo de acuerdos en su conjunto”, afirma Zamorano. “Consideramos que el servicio Cisco Smart Care es uno de los pilares de nuestro éxito. Nos permite conseguir nuevos negocios continuamente y deseamos posicionarlo fuertemente con el avance de nuestros clientes”.

Próximos pasos

Actualmente Tecnida cuenta con una base de clientes establecida en numerosos sectores como, entre otros, el industrial, el automovilístico, el farmacéutico o el sector público. Sin embargo, la empresa planea continuar expandiéndose en nuevos mercados, prestando especial atención a la educación superior. “Con el servicio Cisco Smart Care, podemos ampliar el cuidado y la atención sobre los que hemos basado nuestra reputación y esperamos aprovechar el crecimiento continuo que nuestra asociación con Cisco proporcionará, sin duda, a nuestra compañía”, afirma Zamorano.

Para obtener más información

Para obtener más información sobre Tecnida, visite: www.tecnida.com.

Para obtener más información sobre los servicios de Cisco Smart Care, visite: www.cisco.com/go/smartcare.

Lista de servicios

- Servicio Cisco Smart Care
- Servicio Cisco SMARTnet



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco Logo are trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and other countries. A listing of Cisco's trademarks can be found at www.cisco.com/go/trademarks. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1005R)