

# MEJORA LA EFICIENCIA DE FORMA SENCILLA

## CASO DE ÉXITO DE FRANKSTON TOYOTA

En el competitivo sector de la automoción, destacar de manera constante exige algo especial. Desde hace más de 20 años, Frankston Toyota, el mayor concesionario de vehículos Toyota de segunda mano de Australia y de gestión familiar, ha logrado precisamente eso: ofrecer a los habitantes del sureste de Melbourne una experiencia de compra excepcional que hace que los clientes vuelvan una y otra vez. En 2015, Frankston Toyota decidió mejorar la gestión documental y la atención al cliente, y el Jefe de TIC, Richard Rhodes, aceptó el reto de llevarlo a cabo.

### Resumen rápido

#### Sector Automoción

#### Productos Canon utilizados

Dispositivos multifunción  
Canon con Therefore

#### Ventajas

- La función de búsqueda rápida permite a los usuarios localizar documentos fácilmente.
- La automatización de la facturación ha reducido notablemente el tiempo de procesamiento.
- Al guardar los documentos en Therefore, se garantiza que estén protegidos y accesibles solo para personas autorizadas.

#### El reto

“Nuestro concesionario cuenta con un espacio muy moderno, pero los fabricantes aún realizan auditorías exclusivamente con copias físicas de casi toda la documentación relacionada con la venta de vehículos”, explica Rhodes. “Trabajar con un sistema basado en papel nos consume muchísimo tiempo. Crear los documentos, archivarlos, almacenarlos y recuperarlos es un proceso anticuado que nos aleja de nuestro verdadero objetivo: vender coches y ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad superior. Por supuesto, también existen

numerosos asuntos legales y de privacidad que se deben considerar cuando se trabaja con documentos en papel.” La falta de integración entre los departamentos era otro desafío, continúa Rhodes. “No había conexión entre las distintas interacciones que los clientes podían tener con nuestra empresa; no existía un historial al que pudiéramos acceder fácilmente. No contábamos con un registro centralizado para cada cliente que nos permitiera ver toda la información de un vistazo y aprovechar esos datos. Los detalles sobre contratos de préstamo, pruebas de conducción y historial de servicios estaban

**Canon**

*achieve more.  
beyond technology.*

# “Superó con creces nuestras expectativas. Y eso se debe, sencillamente, al compromiso genuino que Canon tiene con nuestro negocio.”

Richard Rhodes, Responsable de TIC, Franston Toyota

en diferentes ubicaciones, a veces de difícil acceso o, directamente, inaccesibles. Era un sistema muy anticuado.” Uno de los principios rectores de la filosofía ‘Toyota for Life’ es el compromiso constante con la mejora y la innovación. Gestionar manualmente hasta 1.400 documentos al mes chocaba frontalmente con este valor fundamental, y Rhodes estaba decidido a encontrar una solución. “Esta concesión apuesta realmente por la innovación y buscábamos ser más sostenibles. Para nosotros, la experiencia del cliente es lo más importante y decidimos dar el primer paso con Canon porque confiamos en que nos ayudaría a alcanzar nuestras metas. La relación con el cliente debía ocupar el lugar central y, si los cambios que hemos introducido implican ir a contracorriente, estamos dispuestos a hacerlo.”

## La solución

La implantación de la Solución de Gestión de la Información de Canon fue el primer paso fundamental para que Frankston Toyota se acerque a su objetivo de ser completamente digital. Rhodes quedó impresionado tanto por las capacidades inmediatas como por el potencial futuro de Therefore, reconociendo su utilidad desde el primer momento. “No tardamos en darnos cuenta de que su carácter modular no solo cubría nuestras necesidades iniciales, sino que además nos acompañaría conforme fuésemos implementando cambios más ambiciosos en la empresa. Hay muchos sistemas en el mercado que

la mayoría de los sistemas que existen apenas hacen una sola cosa; no son verdaderos sistemas de gestión documental. La solución de gestión de la información Therefore de Canon nos ofreció desde el principio un control documental auténtico y avanzado.” El carácter modular de Therefore facilita el crecimiento y permite crear un sistema personalizado y adaptado a las necesidades específicas de cada empresa. “Lo estamos utilizando como base para seguir mejorando”, comenta Rhodes. “Empezamos sacando los archivos y documentos de las cajas y llevándolos al formato digital; el trabajo de archivado digital está en pleno desarrollo.” Inicialmente, Therefore se instaló utilizando el hardware que ya tenía Frankston Toyota. Pero pronto nos dimos cuenta de que había una alternativa mejor. “No había ningún problema inmediato porque el hardware funcionaba perfectamente y suponía una gran mejora respecto a nuestro sistema anterior”, explica Rhodes. “Pero en cuanto descubrimos que podíamos agilizar y optimizar todo aún más con los escáneres y equipos multifunción de Canon, no dudamos en elegirlos.” Los expedientes y registros de servicio ahora se digitalizan directamente en el sistema, creando una huella digital inmediata que reduce considerablemente el riesgo de fraude y refuerza la privacidad. Pero lo más importante es que establece la base para todas las futuras interacciones con cada cliente. Rhodes añade: “Los estándares de profesionalidad y

la atención al cliente de Toyota for Life son esenciales para nosotros; los aplicamos en nuestro día a día. Pero si no puedes encontrar la información de los clientes porque tu sistema de archivo falla, corres el riesgo de perder la confianza que tanto te has esforzado en construir. La solución de gestión documental de Canon nos da las herramientas necesarias para mantener y mejorar esos estándares.”

## El Resultado

**Rhodes se muestra muy satisfecho con la experiencia general con Canon. “Superó totalmente nuestras expectativas. Y eso se debe, principalmente, al compromiso genuino que Canon tiene con nuestro negocio. Les llamas, te atienden y te ayudan. Tienen un producto excelente, pero igual de importante es la relación que establecen. Canon no era la opción más barata, pero cuando consideras los aspectos intangibles, resultó ser la mejor elección para nosotros. Su forma de trabajar refleja cómo nos gusta tratar a nuestros clientes y nos sentimos atraídos por esa sintonía: elegimos proveedores que se esfuerzan por hacer lo mismo.” El futuro promete cambios aún más emocionantes para Frankston Toyota, concluye Rhodes. “Este proyecto está revolucionando nuestra forma de trabajar y ya estamos a un paso de tener un proceso de prueba de conducción totalmente digital. En definitiva, el objetivo es alcanzar un entorno completamente sin papel; es como el Santo Grial del sector automovilístico y llevamos mucho tiempo esperándolo. Nuestra intención es que Frankston Toyota sea el concesionario que lo consiga.”**

[canon.com.au/business](http://canon.com.au/business)

Síguenos en Twitter @CanonBusinessAU

1800 444 199

**Canon**

*achieve more.  
beyond technology.*