



## Staedtler automatiza la Gestión de Incidencias de la empresa de la mano de Gepesa y Microsoft SharePoint

Staedtler Española, S.A.



Comunicaciones, 12  
Pol. Ind. Agripina  
08755 Castellbisbal (Barcelona)  
[www.staedtler.es](http://www.staedtler.es)

Staedtler es una multinacional de origen alemán, líder de reconocido prestigio en la distribución de productos de escritura y dibujo en España.

“Con Microsoft SharePoint disponemos de una herramienta integrada que automatiza la Gestión de Incidencias, mejorando los flujos de información y la atención al Cliente de la Compañía.”

D. Xavier Roselló. Director Financiero. Staedtler Española, S.A.



### La empresa

**Staedtler Española** es una empresa líder de reconocido prestigio en la distribución de productos de escritura y dibujo en España. Actualmente la Compañía cuenta con más de 3.000 empleados a nivel mundial, 24 filiales y 10 plantas de producción repartidas por todo el mundo. Con presencia en más de 150 países, Staedtler es el mayor fabricante europeo de lápices de grafito, de color y de gomas de borrar.

Todas las acciones del grupo Staedtler están sujetas a la **Fundación Staedtler**, reconocida oficialmente y certificada como organización sin ánimo de lucro. El objetivo de la Fundación es promover la investigación científica en las universidades y escuelas técnicas.

### Situación

A principios de año 2007 Staedtler Española decidió realizar una mejora de sus procesos internos de gestión de incidencias y reclamaciones de clientes, puesto que no disponía de una herramienta práctica y que unificara procesos para la gestión de las mismas.

Hasta el momento, todo el flujo de trabajo era manual (expedientes y archivos físicos), sin ningún software específico que sirviera de soporte informático para el registro de las incidencias, impidiendo llevar a cabo procesos de consulta, seguimiento o estadísticos que permitieran una mejora en la gestión y control de las reclamaciones. Tanto la recepción como el seguimiento, consulta, cierre y archivo se realizaban de manera manual, dificultando la comunicación entre departamentos y la unificación de procesos. En este sentido, la utilización de diferentes herramientas para la gestión de las incidencias (e-mail, teléfono, documentación física...) suponía un gran riesgo por la pérdida de información que se podía generar.

**Microsoft**  
GOLD CERTIFIED  
Partner

Gepesa

## Caso de Éxito

Staedtler Española, S.A.

La consecuencia de todo ello era una atención al Cliente más lenta e, incluso, una sensación de dispersión de datos. Pese a funcionar muchos años de esta manera, y pese a obtener un alto grado de satisfacción por parte de sus clientes, la compañía se propuso optimizar internamente dichos procesos, por lo que se planteó la necesidad de disponer de algún tipo de software que permitiera un avance significativo en lo relativo a la gestión de incidencias. El objetivo era conseguir una mayor agilidad en la atención al Cliente, un mayor control sobre las incidencias y la obtención de información estadística.

*“Necesitábamos una herramienta que nos sirviera para recoger y registrar toda la información inicial, gestionarla, consultarla fácil y rápidamente, compartirla y que fuera colaborativa, evitando el uso de otras herramientas de comunicación, como el e-mail o documentos impresos y que a su vez nos sirviera como archivo y permitiese la extracción de informes estadísticos”, afirma **Yolanda Sena**, Responsable del Departamento de Administración de Ventas de Staedtler Española.*

### Solución

Después de analizar diversas opciones para la gestión de incidencias de clientes, Staedtler Española decidió implantar, de la mano de Gepesa, GiVertex, el sistema de gestión documental basado en tecnología Microsoft SharePoint, por el potencial que este ofrecía.

*“El trabajo conjunto con el personal de Gepesa nos permitió identificar cuáles eran nuestras necesidades y la flexibilidad de Microsoft SharePoint permitió adaptar la solución a nuestros requisitos. Además, a medida que hemos ido conociendo las posibilidades del software, se han ido produciendo continuos procesos de mejora, en los cuales hemos podido incluso adaptar más y mejor la aplicación a las nuevas necesidades que han ido surgiendo”, comenta **Xavier Roselló**, Director Financiero de Staedtler Española.*

### Beneficios

Tras haber finalizado el proceso de implantación de GiVertex en Staedtler Española, se realizó una formación a los usuarios finales de esta herramienta, obteniendo un alto grado de satisfacción por parte de los mismos. Con la nueva solución, el tiempo de gestión de una incidencia era mucho menor, más ágil, y el control de la misma mucho mayor. Asimismo, la información estadística obtenida posteriormente facilita la mejora en los procesos internos.

En este sentido, Xavier Roselló explica: “Con Microsoft SharePoint y GiVertex disponemos de una herramienta integrada que automatiza la Gestión de Incidencias, mejorando los flujos de información y la atención al Cliente de la Compañía, facilitando, a su vez, la coordinación entre departamentos”. Todo ello ha repercutido en una mayor agilidad en todo el tratamiento de incidencias; tanto en lo referente a la recogida de datos, tratamiento de los mismos como en la resolución y posterior almacenamiento de cada incidencia, unificando los diversos procesos que disponían para gestionar las incidencias en uno solo.

Según palabras de Yolanda Sena, “Hemos pasado de una sensación de gestión manual y dispersión de datos a una gestión totalmente sistematizada y unificada, consiguiendo que el equipo de Administración de Ventas, principales gestores del programa, trabaje de una forma más ágil, proporcionando mayor seguridad en la información registrada y una mayor facilidad en la comprensión de los datos registrados, importante detalle que se hace especialmente patente en la atención al cliente en una labor tan delicada como es una incidencia.”

### ¿Desea más información?

Para más información contacte con nosotros:

**93 452 70 70**

**info@gepesa.es**

**www.gepesa.es**

Venezuela, 103 - Edificio Tec22@  
08019, Barcelona  
93 452 70 70

Agustín de Betancourt, 21  
28003, Madrid  
91 742 96 13



Gepesa

**Microsoft**  
**GOLD CERTIFIED**  
Partner