

# “La división Business Solutions es la impulsora de la aceleración digital de los clientes”

**Kyocera Document Solutions lanzó hace un año una nueva división: Business Solutions, con un *portfolio* que cuenta con una propuesta para vender servicios de infraestructura, servicios alrededor del puesto de trabajo, virtualización de las aplicaciones y servicios de aplicaciones para el usuario. Raquel Pinillos, su directora, hace un balance óptimo de su corta andadura.**

*Inma Elizalde*

Kyocera Document Solutions es una de esas compañías para las que el cliente es lo primero. Esto, que puede parecer algo marquetiniano, no lo es para la multinacional japonesa. Raquel Pinillos nos da la clave ante la pregunta de por qué una organización debería elegir a Kyocera

frente a la competencia. “Las empresas deben escoger a quien consideren que mejor les va a acompañar en el camino que quieren recorrer en esta aventura de la digitalización en la que hay que irse adaptando, transformando y utilizando diferentes tecnologías”. Su filosofía no



**Raquel Pinillos, *business solutions director* de Kyocera Document Solutions**

pasa por hacer solo grandes proyectos, también les interesan los pequeños si son importantes para sus clientes. Incluso va más allá al afirmar que no luchan por una cuota de mercado sino por la calidad del trabajo. Algo que ha redundado positivamente en la marca con una escasa tasa de abandono de clientes.

La compañía ocupa un lugar destacado en el mercado de la gestión documental. “Entendimos hace muchos años que las máquinas de impresión, los multifuncionales y las impresoras eran *hubs* de entrada y salida de datos. Y de entrada y salida de documentos. Y los documentos tienen vida propia en las administraciones”. Más de 15 años después siguen entendiendo ese viaje a través de las organizaciones, incorporando ese conocimiento y en qué procesos se sustenta para ofrecer servicios de gestión documental, de digitalización y automatización de procesos.

Han sido sus propios clientes quienes les han demandado más servicios. Pinillos reconoce que a veces “hay que balancear la propuesta



de valor en un mercado decreciente como el de la impresión, presentar un *portfolio* mayor o sustentarlo con otro diferente porque si no la propuesta de valor va a verse limitada en un entorno muy competitivo y de poco margen al estar muy maduro”. Así nació su tercera división: Business Solutions, que complementa tanto su

propuesta de valor para el cliente como su estrategia de facturación y de margen.

Para Raquel Pinillos se produce una simbiosis perfecta con las otras dos divisiones de la compañía: Office Printing y Production Printing, siendo el complemento perfecto al ser una propuesta de valor global para el cliente.

*“Business Solutions complementa tanto nuestra propuesta de valor para el cliente como nuestra estrategia de facturación y de margen”*

La prioridad de Business Solutions es dotar a las empresas y organizaciones de soluciones y servicios que cubran las necesidades de ICT y EMC. ¿Cómo ha sido pensado el *portfolio* de soluciones para cubrir las mismas? Ha pivotado alrededor de los servicios gestionados, responde. “Nuestra estrategia tecnológica corresponde a cómo funciona una organización pública o privada. Hemos hecho una propuesta por capas en la parte de la infraestructura, CPD, servidores, *virtual cloud*... La parte de servicios en el puesto de trabajo desde la virtualización hasta el *outsourcing* del soporte o de la gestión de privilegios, la seguridad, etc. Hemos girado para dar servicios gestionados en las tres capas que hacen que funcione una organización”.

Además Raquel Pinillos manifiesta que esta división es la impulsora de la aceleración digital de los clientes, llevando la propuesta de valor en coordinación con sus compañeros a las diferentes organizaciones de negocio. “Como el cliente es el centro somos los que empujamos esta propuesta, a la que nos aproximamos de manera muy consultiva entendiendo su punto de partida y su madurez porque no sirve de nada vender algo si su momento de madurez pasa por otra cosa”, especifica.

#### **Valoración positiva**

La división, creada hace un año, recibe una valoración positiva por parte de su directora, a pesar de que tanto para la compañía como

para ella misma suponía un desafío, comenta. Desafío que llevan a buen puerto con alianzas desde la corporación o locales para extender los servicios gestionados en el puesto de trabajo a la parte de infraestructura, a la nube, a la parte de procesos y a la de aplicaciones. La aceptación por parte de los clientes es muy buena tanto por parte de la gran cuenta como de la pyme, subraya. En esta última trabajan a través del canal, al no contar este segmento empresarial con recursos especializados, perfiles suficientes ni recursos económicos. Por ello han paquetizado toda su propuesta de soluciones para llegar de manera más adecuada a las mismas. “Nos da igual cuántos servidores tengan que migrar porque paquetizamos esa

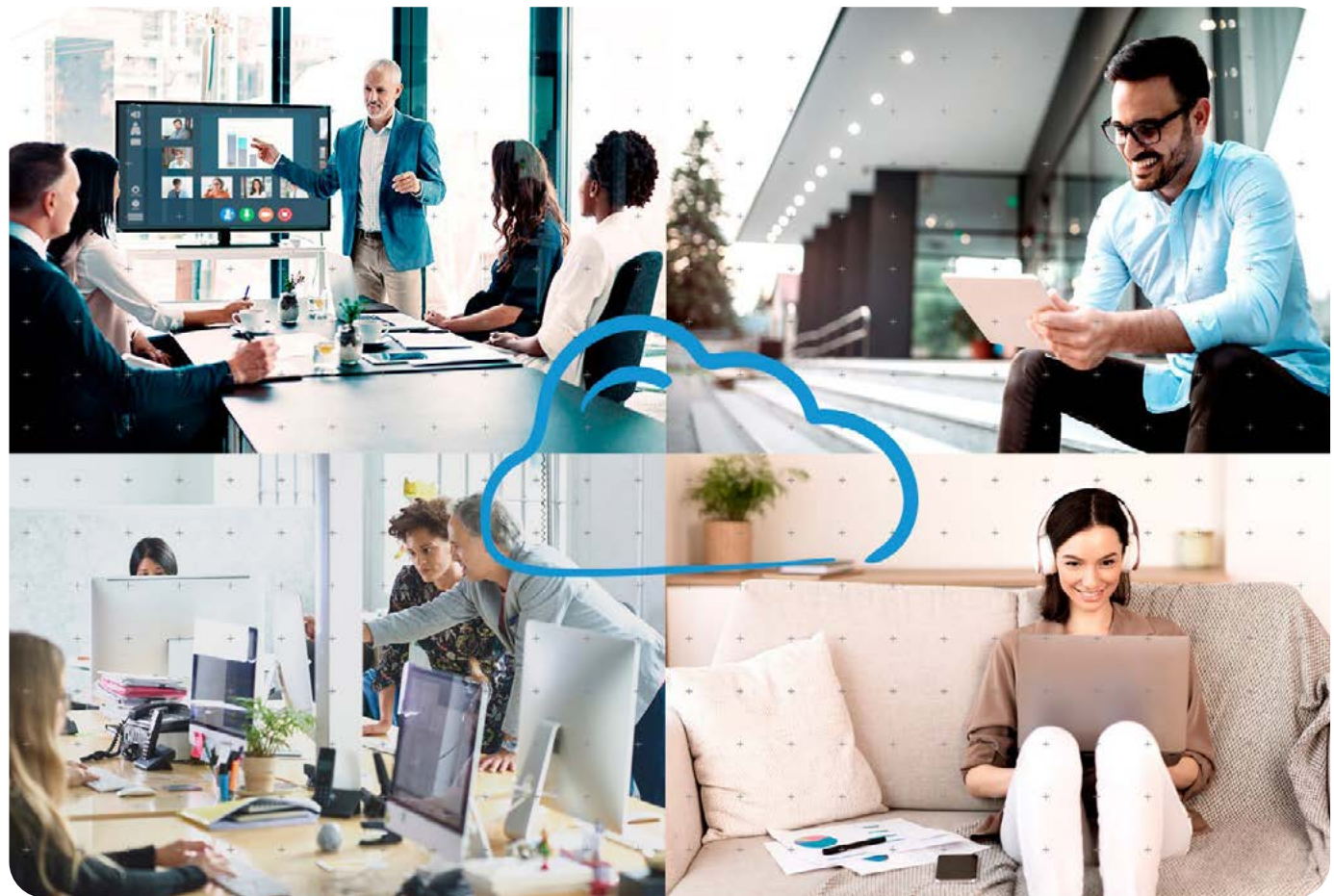


migración. Lo asumimos como riesgo, al igual que la virtualización o la migración a un Microsoft 365", explica. A la gran cuenta se dirigen con servicios de manera directa.

Ya han ganado sus primeros proyectos en la parte de infraestructura, en la de gestión documental y en la parte de procesos, donde están poniendo mucho foco. Y en la parte de aplicaciones porque al tener una *software factory*, un código propio y una gestión documental propia, son capaces de transformar, rehacer o hacer directamente aplicaciones en los diferentes entornos de las compañías, asegura.

### Nuevas formas de trabajo

Con la pandemia surgieron nuevas formas de trabajo si bien Raquel Pinillos considera que no siempre se hicieron bien las cosas al llevarse a cabo sin un plan detallado, con el tiempo suficiente para ejecutar y corregir. "Ahora estamos en esa fase de corrección y optimización. Hemos habilitado herramientas a los emplea-



dos para que teletrabajen pero no todas las aplicaciones de la parte de gestión de las aplicaciones ni todos los procesos se han llevado a la nube o funcionan correctamente", señala. Por lo tanto su visión pasa porque los procesos

de todas las compañías vayan transformando el *front office*.

### Todo como servicio y nube

En un momento en el que el todo como ser-

vicio se impone, Kyocera Document Solutions ofrece una propuesta en la que todo pasa a través del pago por uso en la impresión.

La apuesta por la nube también es importante en esta nueva unidad de negocio, Se declaran escépticos en este entorno porque la propuesta de Kyocera Document Solutions está basada en los beneficios que da la tecnología al estar en la nube desde el punto de vista de la escalabilidad, de la flexibilidad de ese pago por uso real. "Más allá de estar prescribiendo a algún hiperescalar nos acercamos a las organizaciones y nuestro primer acercamiento es hacer entender en qué situación están, ayudándoles a optimizar ese paso. Aquí todo depende de la madurez de las organizaciones", confirma.

### 2023

Y para el año entrante de momento no hay ninguna novedad en esta nueva división. Raquel Pinillos comenta que seguirán aprendiendo del mercado y de los clientes porque "todavía

*"Seguiremos aprendiendo del mercado y de los clientes"*

hay aceleradores digitales que se pueden utilizar y nos queda mucho por aprender. Iremos incorporando este proceso de escucha que llevamos a cabo constantemente con nuestros clientes y nuestro canal para ver qué demandan y quieren, Y aprendiendo de todas las novedades", finaliza.



# ¿Qué ventajas aporta la división Business Solutions de Kyocera Document Solutions?

Raquel Pinillos, *business solutions director* de Kyocera Document Solutions, nos adentra en este vídeo en la división que la compañía creó hace un año y que ella dirige: Business Solutions que, tal y como explica, cubre todos los servicios gestionados. Una división que aporta ventajas como la experiencia de los servicios gestionados ahora implementados a una parte de servicios en el puesto de trabajo.



Raquel Pinillos, *business solutions director* de Kyocera Document Solutions