

Cómo responden los proveedores ante fallas en sus equipos

Soportarás tu venta

La comercialización de notebooks crecerá este año un 61 por ciento. A ese ritmo, el soporte enfrenta el desafío de satisfacer la demanda de los equipos que se incorporan al mercado.

Por Alicia Giorgetti



Foto: Gustavo Fernández

El problema no es comprar, sino cómo resolver el soporte”, dice Jorge Alvarez Del Lago, gerente de Sistemas y Comunicaciones de Laboratorios Phoenix. Y agrega: “Las marcas que no están en el país venden a través de distribuidores y la posventa no les importa. Otras, venden mucho en cuotas asociándose con bancos y eso no se acompaña con una previsión de repuestos”. Según IDC, en el mercado local se vendieron 38.000 notebooks en

el primer trimestre de 2007 y, en el año, el mercado crecería un 61 por ciento. ¿Habrán problemas cuando se necesite soporte? All Technology soporta notebooks HP, Compaq, Toshiba y LG. Según Carlos Costa, su gerente de Servicios, “para reparaciones en garantía, la marca

“Si el equipo está fuera del período de garantía, los plazos de respuesta se alargan”

GONZALO ESTARLI, director de Sistemas y Procesos del IAE

es responsable de proveer los repuestos y para las que se hacen fuera de garantía, es el Centro Autorizado de Servicio (CAS). Si los repuestos están en el país, la reparación promedio es de una semana; si hay que importarlos, más”.

EL TRÍO MÁS FAMOSO

Respecto al soporte, entre las apreciadas aparecen ser IBM/Lenovo y Dell. IBM porque no requiere servicio técnico, y Dell, porque el soporte es calificado como bueno.

Juan Ignacio Segura, gerente de Note-

books de Lenovo, explica que “tenemos la misma estructura que tenía IBM. Los CAS deben cumplir requisitos de capacitación, estructura y cobertura. Según el soporte contratado, los pedidos de reparación se responden en 48 horas y mucho se resuelve por teléfono. Si es necesaria una parte, la enviamos al CAS en 24 horas, porque hay stock local. No asumimos plazos máximos de reparación porque, a veces, no depende sólo de Lenovo”.

Héctor Lew, gerente General del proveedor de soporte Megatech, detalla que “con IBM/Lenovo hacemos Gestión de Incidentes, es decir, stock, logística y gestión de repuestos, y la atención al cliente los hace la marca”.

Cristian Ali, consultor Senior de Dell, dice: “En el primer contacto telefónico se resuelve el 80 por ciento de los problemas.

Para el resto, los partners de servicio hacen la reparación en el domicilio del cliente, enviando técnicos y partes el siguiente día hábil en el 90 por ciento de los casos. Tenemos stock local y la selección de partners se basa en calidad, experiencia y presencia global”.

Fabián Ferdgelis, gerente de IT & Soporte de Grupo Palermo, se entusiasma: “El soporte de Dell es espectacular, lo hace Unisys. Falló un CD-ROM y al día siguiente estaba en la oficina; un cambio de batería demoró 48 horas y ahora nos avisaron que nos mandaban baterías porque detectaron que las de algunos de nuestros equipos tenían fallas. También tenemos desde hace años una notebook IBM que no falló, dos Compaq y una HP. Para una Compaq pagamos dos reparaciones y lo mismo pasó con la otra. El soporte se hace desde un 0800 que atienden en algún lugar, luego de bastante tiempo de espera y de pasear por varias áreas. El partner de servicio fue Universal System y,

por falta de repuestos, la demora está entre 30 y 60 días”.

En Sancor Seguros tienen 234 notebooks. “Tenemos 140 IBM desde 2002 y nunca fallaron, y también 35 HP, compradas entre 2005 y 2006. Hubo problemas de definición y conectividad de pantallas y la reparación tardó 30 días por falta de partes”, dice Walter Donnetta, gerente de Sistemas de Sancor Seguros. En Fedex tienen 16 notebooks Dell y 4 HP. Eduardo Dimeglio, su gerente de Sistemas, cuenta que las compran “con garantía extendida y el servicio técnico de HP lo hace Datco, y el de Dell, Unisys. Se dañaron pantallas y discos rígidos. Dell lo reparó en no más de dos días con un servicio impecable. HP, a veces, demora más”.

En Laboratorios Phoenix, que tiene 25 notebooks HP, están conformes.

Alvarez Del Lago explica que “el tiempo de respuesta promedio es de cuatro días. También tenemos cinco notebooks IBM desde hace varios años y nunca hubo un problema”.

En TFS, además, tienen cuatro equipos HP y el soporte lo contratan con Global Services. En el IAE, la escuela de negocios de la Universidad Austral, tienen 60 notebooks HP. “Las compramos con tres años de garantía y el contrato sólo asegura que el primer contacto de relevamiento se hará al siguiente día hábil del reclamo. Hay que llamar a HP y asignan un proveedor, el último fue Universal System. No tuvimos grandes problemas, sólo de uso. El cambio de una grabadora de DVD tardó 15 días pero a una notebook que tuvo fallas simultáneas la cambiaron en un mes. Si el equipo está fuera de garantía, los plazos se alargan y si se requiere una parte que no está en stock, el tiempo oscila entre 21 y 30 días. Estamos conformes, pero agilizar esto sería un plus”, manifiesta Gon-

zalo Estarli, director de Sistemas y Procesos del IAE.

MÁS ALLÁ DE LAS GRANDES

Hay otras marcas de notebooks y, algunas, locales. Sanatorio Tandil posee cuatro equipos Banghó. Marianela Pastorino, secretaria del directorio, cuenta que “el servicio técnico es a través de Techno Computación, de Tandil. La reparación de un problema de teclado demoró 24 horas, menos del plazo prometido, que era de 72 horas”. Gabriel Esquivel, gerente de Soporte Técnico de Banghó, dice: “La mesa de ayuda telefónica identifica la falla y, si es de hardware, escala al segundo nivel, formado por 40 CAS en varias ciudades. Si se requiere cambio de disco, memorias, microprocesador, placa wireless o regrabadora de DVDs, se repara en menos de 48 horas. Para otras partes, entre cinco y siete días porque el diagnóstico tarda más. Tenemos repuestos y logística propia”.

Sicsa fabrica notebooks con la marca Olivetti. Según Gustavo Vilches, director de la firma, la estructura de soporte tiene “70 CAS con los que trabajamos juntos. El diagnóstico se hace en 72 horas y, si la reparación requiere un repuesto, demora entre cinco y siete días hábiles, pero no hay compromiso de tiempo máximo. Tenemos un buffer de repuestos”. La puntana Lara Computación vende notebooks Olivetti y su titular, David Benardon, señala que también dan soporte en garantía: “Si falla una pieza se cambia porque tenemos stock. Hoy, los ‘barebones’ permiten hacerlo. Pero otros trabajan distinto”.

Ante la consulta de INFORMATION TECHNOLOGY para esta nota, Agustín Corona, director de Ventas para América latina de la división Sistemas de Cómputo de Toshiba, dijo que no podía efectuar declaraciones por “estar fuera de mi oficina y en final de mi periodo fiscal”. Packard Bell trabaja con “buffer stock in advance” y lo explica Darío Pariente, country manager: “Con cada compra se hace una previsión de repuestos suponiendo una tasa de falla del 3 por ciento, y los enviamos con el equipo. Así baja el tiempo de respuesta de los CAS a 96 horas como máximo”. ■

