



Nº 8

# Lantek News

Julio / 2002

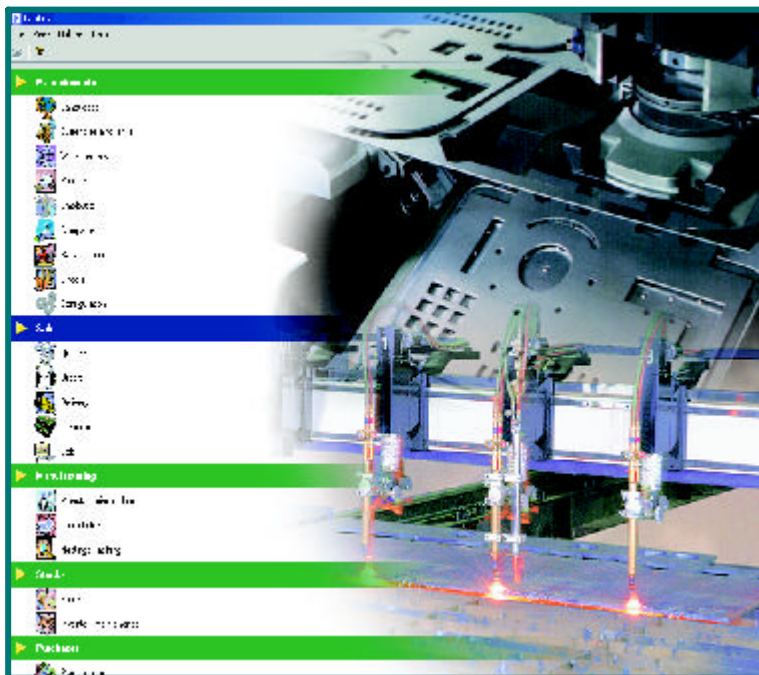
## Lantek *Expert* V12: el poder de la integración

Corte, punzonado y ahora gestión: todo en un sistema, todo sin necesidad de abandonar Lantek *Expert*. "Es un salto **cu al it a t i v o** determinante. Quizá el más destacado desde que hace siete años comenzamos a trabajar en Windows", destaca Alberto Martínez, Director Técnico de Lantek.

Era además algo muy demandado, tal como destaca el interlocutor de Lantek. "Muchos

clientes nos habían reclamado un producto de estas características, pues perdían tiempo y recursos pasando del software de mecanizado al de gestión y viceversa. Somos el primer desarrollador de software para chapa que incorpora mecanizado y gestión".

En su empeño por ofrecer una solución global y de vanguardia para las empresas que trabajan en el ámbito de la chapa, Lantek comenzó el pasado curso con el objetivo de unir en un único sistema sus dos productos estrella, el de corte y punzonado, por una parte, y el



etc., pero también gestionar los pedidos, las ventas, las compras, los presupuestos o controlar el ciclo productivo sin necesidad de salir de Lantek *Expert*", sentencia Martínez.

**Es el primer software para chapa que incorpora corte, punzonado y ahora también gestión**

El nuevo Lantek *Expert* V12 incorpora notables potencialidades, tanto en el módulo de corte, como en el de punzonado y gestión. "Pese a que esta nueva versión pasará a los anales de Lantek como aquella en la que logramos integrar los módulos de corte, punzonado y gestión, es de destacar que también incorpora más de 80 nuevas potencialidades para solucionar problemas muy concretos".

## Entrevista

Joseba Montoya, Director del Dpto. de Atención al Cliente en España

# “Queremos implantar el Servicio de Mantenimiento en el resto de las delegaciones de Lantek”

1.- ¿Por qué se decantaron por crear un nuevo y específico Departamento de Atención al cliente?

*Para mejorar la calidad del servicio Postventa que estábamos ofreciendo. Se ha procurado brindar una atención lo más personalizada posible, además de intentar acortar el tiempo de respuesta, tanto en los posibles problemas como en las dudas que tienen nuestros clientes y usuarios.*

**“El 70% de nuestros clientes ya tienen contratado este servicio, cuyo coste apenas ronda el 12% del precio tarifa”**

2.- ¿Cuántas personas lo componen?, ¿qué formación tienen?

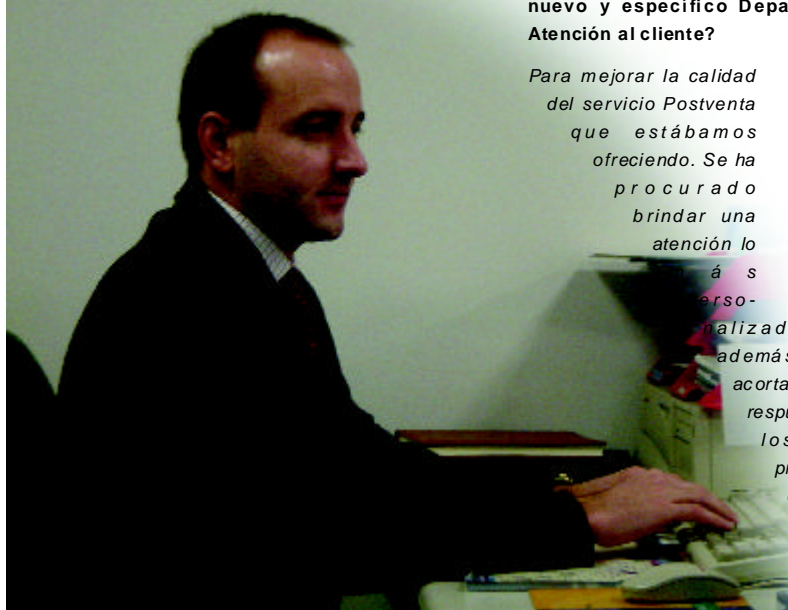
*Estamos 6 personas, 5 técnicos y yo ejerciendo las veces de coordinador. Todos tienen formación universitaria y son informáticos o ingenieros. En cuanto a la experiencia, va desde los ocho años del más veterano, al año escaso del más nobel.*

3.- ¿Qué tanto por ciento de los clientes de Lantek tienen contratado hoy día el Servicio de Mantenimiento?

*En España el 70 % aproximadamente.*

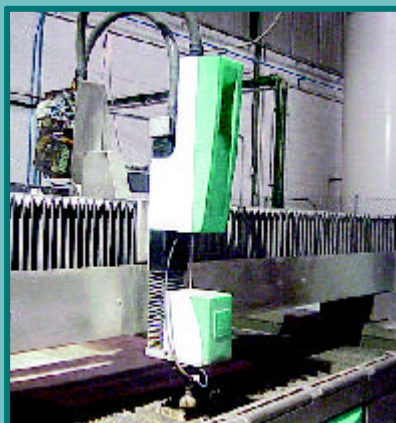
4.- Muchos son conscientes de que están perdiendo dinero. ¿Qué les diría a aquellos que se lo están pensando?

*Los que tienen contratado el servicio son*



## "El Mantenimiento es

**mecalaser**  
CORTE LASER Y AGUA



**“Para nosotros es muy importante saber que hay un equipo humano y profesional que ante cualquier contratiempo está ahí”**

## Entrevista

conscientes de las ventajas que reporta estar siempre actualizados, de contar con la última de las versiones **Lantek**, así como el que ante cualquier cuestión siempre tengan prioridad frente a aquellos que no tienen contratado el Servicio de Mantenimiento. Además, los que tienen Mantenimiento disfrutan de una serie de ventajas y descuentos en los diferentes cursos de formación y productos adicionales que oferta **Lantek**.

### 5.- ¿Qué garantía gratuita ofrecen a sus clientes cuando compran un producto?

**Lantek** ofrece una garantía de seis meses, durante los cuales proporcionamos a nuestros clientes asistencia telefónica gratuita siempre que la necesiten.

### 6.- ¿Qué recoge, incluye el contrato de mantenimiento?

Actualización anual del software, atención preferente y personalizada, posibilidad de realizar consultas telefónicas de modo gratuito para solventar dudas y problemas, descuentos de hasta el 50 % en cursos de formación que organice nuestro Departamento de Atención al Cliente y en la compra de productos adicionales, etc.

### 7.- ¿Qué coste tiene?

El coste del servicio depende del número de licencias que se tenga. No obstante el

coste real apenas ronda el 12% del precio tarifa.

### 8.- ¿Efectúan encuestas de satisfacción o similares a sus clientes?

Realizamos encuestas de satisfacción cada seis meses. También encuestamos a los clientes a la finalización de las instalaciones que realizan los técnicos con el fin de saber si el cliente se ha quedado conforme tanto con el curso impartido como con el programa.

**“Estamos desarrollando y poniendo en práctica unas herramientas que, vía internet, nos permitirán conectarnos directamente al ordenador del cliente”**

### 9.- ¿Qué objetivos persiguen con ellas?

Mejorar en la calidad de los cursos que impartimos, así como en el Servicio Postventa que llevamos a cabo. También procuramos que nos den una idea de cómo ven los clientes las mejoras y los cambios que se van introduciendo en los diferentes programas de **Lantek**, e incluso que nos realicen sugerencias para mejorarlos. El cliente es quien mejor conoce sus necesidades y procuramos ir dándole soluciones.

### 10.- Háblenos de la formación.

En este momento estamos impartiendo cursos en las instalaciones de **Lantek** para todos aquellos clientes que quieren ver las novedades de la versión que ha salido este año. Son cursos en los que se reúne a un máximo de 3 ó 4 empresas, siempre procurando que el tipo de trabajo que realicen sea parecido, con el fin de que también exista un intercambio de ideas y un enriquecimiento mutuo. Los cursos suelen ser de dos días.

### 11.- ¿Y si alguien quiere un curso a su medida?

Se le remite una oferta para que un técnico se desplace a sus instalaciones y realizar el curso en ellas.

### 12.- ¿Cuáles son sus objetivos a corto-medio plazo?

Conseguir que todos nuestros clientes que tienen versiones antiguas se actualicen, ya que cada vez es más complicado poder dar un buen servicio a estos usuarios. También estamos desarrollando y poniendo en práctica unas herramientas que, vía internet, nos permitirán conectarnos directamente al ordenador del cliente.

### 13.- ¿Tienen previsto exportar iniciativas similares a otras delegaciones de Lantek?

Sí. El éxito de la experiencia en Italia y España es notorio y queremos implantarlo en el resto de las delegaciones.

# una garantía permanente"

“Nuestra experiencia es positiva. Para nosotros es muy importante saber que hay un equipo humano y profesional que ante cualquier contratiempo está ahí para resolvernos de la manera más eficiente posible cualquier cuestión que nos surja en nuestro trabajo diario. El Servicio de Mantenimiento es una garantía permanente”, destaca Txo, responsable de producción de Mecalaser, empresa que en apenas cinco años de actividad es ya una de las referencias en el mercado estatal de corte, tanto por agua como por láser, de piezas sobre chapa plana.

Mecalaser, que acaba de renovar su Servicio de Mantenimiento por un período de tres años, considera muy importante el hecho de renovarse con regularidad. “Hemos apostado, invertido muy fuerte en maquinaria y en cada versión **Lantek** incorpora nuevas posibilidades para sacar el mayor provecho posible a nuestra tecnología, tanto de láser como de agua. Es más, estoy casi seguro que de no tener contratado el

Servicio de Mantenimiento descuidaríamos las actualizaciones”, afirma el técnico de la firma vizcaína.

Al respecto de la atención personalizada, tanto telefónica como presencial, Txo lo tiene claro. “Casi siempre ha sido posible solucionar las dudas por teléfono y el trato ha sido excelente. No obstante, en ocasiones, sobre todo coincidiendo con el cambio de versión hemos tenido pequeños contratiempos que hemos solucionado gracias a las visitas técnicas del personal de **Lantek** a nuestras instalaciones”.

El personal de Mecalaser también ha recibido cursos de formación relativos a **Lantek Expert Cut**, el módulo específico de corte de **Lantek**. “Es vital conocer bien el programa, conocer todas sus posibilidades”, remarca Txo, quien destaca que la relación calidad-precio del servicio le parece “razonable”.

## Noticias Lantek



## Ferias 2002



## Mark Schultze, nuevo director de Lantek USA



Mark Schultze, un sudafricano de 40 años que en su día implantó Sigmatek en Europa, ha sido nombrado máximo responsable de **Lantek USA**. La decisión se tomó en el International Meeting, el cónclave anual que reúne al cuadro directivo de **Lantek** y a los máximos responsables de la firma en el Parque Tecnológico de Álava (España). *"Estados Unidos será nuestra gran apuesta en el 2002. Somos líderes en Europa y en los dos últimos años hemos apostado muy fuerte por Asia abriendo sendas delegaciones propias en Japón y Corea del Sur. Para encarar con éxito el reto americano hemos confiado en un equipo altamente*

*experimentado de once personas capitaneado y diseñado por Mark Schultze. Somos optimistas",* destaca Alberto Gabika, Director Comercial de **Lantek**.

Si desea recibir **Lantek News**, rellena los datos y envía este cupón a **Lantek Automatización S.L.** Parque Tecnológico de Álava, Albert Einstein, edif. **Lantek**, 01510 Miñano (Álava). También puedes solicitarlo por fax en el número +34 945 298 714 o por e-mail en la siguiente dirección: [info@lantek.es](mailto:info@lantek.es)

Nombre y apellidos

Empresa y dirección

## Lantek in the world

### MAIN OFFICE

**Lantek Automatización, S.L.**  
Parque Tecnológico de Álava  
Albert Einstein, edificio **Lantek**  
01510 Miñano (Álava)  
Tel.: +34 945 298 705  
Fax: +34 945 298 714  
E-Mail: [info@lantek.es](mailto:info@lantek.es)  
[www.lantek.es](http://www.lantek.es)

### ITALY

**Lantek Sistemi S.r.l.**  
Tel.: +39 - 0172 479 208  
Fax: +39 - 0172 479 421  
E-mail: [sales@lantek.it](mailto:sales@lantek.it)

### BENELUX

**Lantek Systems C.V.**  
Tel.: +31 - 036 5382167  
Fax: +31 - 036 5382167  
E-mail: [info@lantek.nl](mailto:info@lantek.nl)

### FRANCE (Lyon)

**Lantek Systèmes SARL**  
Tel.: +33 - 04 74 97 79 49  
Fax: +33 - 04 74 97 79 40  
E-mail: [lanteksy@worldnet.fr](mailto:lanteksy@worldnet.fr)

### FRANCE (Paris)

**Lantek Systèmes SARL**  
Tel.: +33 - 01 43 40 59 00  
Fax: +33 - 01 43 40 59 69  
E-mail: [lanteksy@worldnet.fr](mailto:lanteksy@worldnet.fr)

### GERMANY

**Lantek Systemtechnik GmbH**  
Tel.: +49 - (0)6151 - 997950  
Fax: +49 - (0)6151 - 997955  
E-mail: [info@lantek.de](mailto:info@lantek.de)

### USA

**Lantek Systems, Inc.**  
Tel.: +1 - 214 742 2624  
Fax: +1 - 214 742 2625  
E-mail: [sales@lantek-systems.com](mailto:sales@lantek-systems.com)

### SOUTH KOREA (Yongsan)

**Lantek Korea**  
Tel.: +82 - 55 385 10 78  
Fax: +82 - 55 385 10 81  
E-mail: [info@lantekkorea.com](mailto:info@lantekkorea.com)

### SOUTH KOREA (Incheon)

**Lantek Korea**  
Tel.: +82 - 32 589 79 70  
Fax: +82 - 32 589 79 72  
E-mail: [info@lantekkorea.com](mailto:info@lantekkorea.com)

### UNITED KINGDOM

**Lantek Systems Ltd.**  
Tel.: +44 (0)1684 585 384  
Fax: +44 (0)1684 585 201  
E-mail: [sales@lantek-systems.co.uk](mailto:sales@lantek-systems.co.uk)

### JAPAN

**Lantek Japan CO. Ltd.**  
Tel.: +81 3 5338 9277  
Fax: +81 3 5338 9288  
E-mail: [sales@lantek.co.jp](mailto:sales@lantek.co.jp)