



Sartori Group, que desempeña su actividad en la región italiana de Veneto, es una empresa conocida por su variedad de servicios de preimpresión e impresión digital, la calidad excelente de sus productos y la gran atención que dispensa al cliente. Los clientes confían a Sartori Group sus necesidades de preimpresión, que incluyen tratamiento de imágenes, servicios de color, preparación de pruebas y diseño creativo, así como la gestión de campañas publicitarias impresas y la impresión digital en pequeño y gran formato. Entre las empresas que contratan sus servicios, se destacan la aseguradora Assicurazioni Generali y cadenas de tiendas como Geox, Benetton y OVS.

Una estrategia centrada en el cliente: crecimiento asegurado

Reto:

“Hace un tiempo, Sartori Group se dio cuenta de que debía adaptarse para atender mejor las necesidades de los clientes.”

A pesar del estancamiento que sufre el mercado de la impresión, Sartori ha experimentado un crecimiento impresionante. La empresa aumentó sus ingresos en un 20% en 2012 y en un 30% en 2013, y la plantilla se ha ampliado de diez a veinticinco empleados.

Vale la pena subrayar que el incremento de la facturación no proviene tanto de clientes nuevos, sino de los existentes, lo que demuestra que existe una demanda latente por parte de los clientes, quienes esperan a un proveedor creativo que pueda atenderla.

Fidelidad, dentro y fuera

La profesionalidad con que Sartori Group trata a clientes, proveedores y empleados por igual es la base sobre la que asienta su éxito. Esta característica va de la mano de la fidelidad, que implica compartir objetivos, valores y un sentido de pertenencia entre toda la plantilla. “La producción se organiza en dos turnos, aunque a menudo hacemos horas extra para cumplir los



encargos”, dice Claudio Sartori, fundador de la empresa. “Somos un equipo muy unido, y los trabajadores están dispuestos a trabajar sábados y domingos para que el negocio siga prosperando.”

Hace un tiempo, Sartori Group se dio cuenta de que debía adaptarse para atender mejor las necesidades de los clientes. La empresa llevó a cabo una inversión importante: se trasladó a unas instalaciones nuevas de 2.000 m² y adquirió una impresora digital de chorro de tinta EFI VUTEK GS3250LX de 3,2 metros y una impresora digital EFI VUTEk GS5000r de 5 metros para aumentar la producción.

Entender las necesidades del cliente

Maria Teresa Sartori, copropietaria de la empresa, señala que, con la impresión digital, han seguido aplicando su estrategia orientada al cliente: “Los clientes siempre nos piden maneras innovadoras de promocionar sus productos en las tiendas, y, con esta impresora, hemos podido mejorar la productividad y ofrecerles aplicaciones nuevas, como pancartas textiles y gráficos adhesivos. Para eso, también nos es muy útil la tinta blanca”.

Gracias a su capacidad de producir directamente sobre soportes delicados sin perder velocidad ni calidad, la GS3250LX permite a la empresa imprimir sobre vidrio, film, cartón ondulado, tejidos y madera. Además, con la tinta blanca, los resultados en materiales transparentes son fantásticos.

“Las aplicaciones con tejidos, incluidos tipos distintos de poliéster, lienzo y algodón, están en auge, sobre todo en el sector textil, que busca alternativas a las láminas de vinilo”, continúa Maria Teresa. “En el caso de los pósters de gran formato, los tejidos tienen la ventaja de ser fáciles de manipular sin estropearse. Además, hoy en día, los soportes textiles también sirven para aplicaciones retroiluminadas.”

“La velocidad de la GS5000r, con sus 8 colores y 5 metros de ancho, nos ayuda a entregar a tiempo los trabajos urgentes sin sacrificar la calidad. Con la tecnología de EFI, podemos responder a las peticiones de los clientes con mayor rapidez. Ahora nos llegan pedidos por la mañana que hay que entregar

Solución:

“La empresa invirtió en dos impresoras digitales: una EFI VUTEK GS3250LX de 3,2 metros y una EFI VUTEk GS5000r de 5 metros.”



por la tarde. El trabajo está menos programado, ahora se trata más de ser capaces de manejar encargos urgentes”, apunta Claudio Sartori. “Con estas condiciones, es imperativo tener una máquina de gran formato que ofrezca un rendimiento excelente para producir más pedidos.”

La respuesta: nuevas tecnologías

Para Sartori Group, es esencial estar al día de las innovaciones tecnológicas para ir mejorando su capacidad de producción. “Nuestro punto fuerte es que sabemos combinar calidad y servicio, gracias a que adoptamos los mejores sistemas que existen”, señala Stefano Saviozzi, director de administración encargado de las compras y de los presupuestos para los clientes. “Analizamos a fondo a los proveedores para encontrar las soluciones más productivas.”

Así fue cómo optaron por invertir en una VUTEk GS3250LX. “Su versatilidad a la hora de cambiar de soportes rígidos a flexibles de hasta 3,2 metros de ancho, y su capacidad de impresión a 8 colores más blanco fueron los factores clave. Otra razón es que es una impresora más ecológica, lo que nos ayuda a cumplir los requisitos de sostenibilidad de algunos clientes. El uso de lámparas de leds reduce enormemente las emisiones y el consumo energético.”

“También compramos una unidad de corte Kombo SD Elitron”, prosigue Saviozzi. “Realizamos todo el proceso de producción nosotros mismos, así que, para ajustarnos a la mayor capacidad de impresión, tenemos que equiparnos con máquinas de acabado. Las actualizaciones tecnológicas son muy importantes para nosotros, y todos los años dedicamos un 10% de la facturación a estas inversiones.”

Fidelización de los clientes

Sartori Group lleva ya un tiempo ofreciendo un servicio de comercio electrónico a través de su página web. Según Claudio Sartori, el número de pedidos a través de internet es reducido: “El grueso de los encargos proviene de clientes actuales que valoran el servicio y la entrega rápida que les proporcionamos, características que son difíciles de apreciar en el sitio web”.

Sartori no define su negocio como un servicio de impresión, sino más bien como un proveedor integral de artes gráficas: “Muchas empresas se limitan a imprimir los archivos que les envían. Pero nosotros vamos más allá. Siempre preguntamos a los clientes dónde van a usar el material impreso. Intentamos darles consejos e información porque nos hemos dado cuenta de que lo necesitan. Les ayudamos a elegir el producto y los materiales, con la combinación adecuada de calidad y precio. Valoran mucho este servicio, por el que no cobramos extra. A nosotros, nos sirve para fidelizar al cliente y crecer con ellos”.

Con las recientes inversiones en equipos, Sartori Group está preparado para hacer frente a los nuevos desafíos del mercado y seguir expandiéndose.

Resultados:

“Con la tecnología de EFI, podemos responder a las peticiones de los clientes con mayor rapidez. Ahora nos llegan pedidos por la mañana que hay que entregar por la tarde.”



EFI inventa tecnología digital integrada que permite a negocios y empresas de todo el mundo aumentar los beneficios, la productividad, la eficacia y la satisfacción de los clientes.

¿Por qué EFI?

EFI™ (www.efi.com) ayuda a empresas de todo el mundo a hacer realidad su visión y objetivos gracias a una oferta de productos digitales y escalables. Nuestros servidores avanzados, controladores, procesadores RIP, impresoras por inyección de tinta y sistemas precisos de color y creación de imágenes contribuyen a incrementar el reconocimiento y la presencia de las marcas en el mercado a través de la producción de rótulos, lonas publicitarias en edificios, decoración para autobuses, expositores gráficos y muchos más productos. Asimismo, el software de automatización empresarial de EFI permite a las empresas trabajar de forma más rápida y rentable. Con nuestras soluciones para oficinas, empresas y trabajadores móviles, las empresas crean y transmiten información impactante que les puede aportar más encargos.