

Sportline America se apoya en Google y eSource Capital para mejorar la experiencia de sus clientes

SPORTLINE AMERICA

www.sportline.com

País: Panamá

Sector: Retail

En 1997 se inaugura el primer almacén de **Sportline America** en la ciudad de Panamá, ofreciendo una amplia línea de artículos deportivos y una política de atención al cliente ejemplar. Su compromiso de ofrecer al mercado los mejores productos y asesorías de las opciones que realmente se adapten a sus necesidades, ha sido el factor diferenciador que con el paso de los años les permitió expandirse a 150 tiendas distribuidas a lo largo de 7 países y ampliar su oferta para satisfacer las necesidades de distintos estratos.

Como es de imaginar, una operación de esta magnitud requiere de poderosas herramientas. Con su solución anterior, **Sportline America** tenía un licenciamiento de correo básico segmentado por países, pero donde la toma de decisiones estaba reservada para Panamá. Las soluciones y aplicaciones de escritorio con las que contaban no les permitían medir su uso, controlar los riesgos de seguridad, o llegar a los niveles deseados de colaboración, por lo que se evidenció que debían dar el paso a una Nube más robusta.

Al evaluar **Google Cloud** de la mano de **eSource Capital**, se vieron atraídos por sus costos, funcionalidades, capacidades de colaboración y por lo sencillas que se presentaban las herramientas. Luego de implementado, no tardaron en ver las múltiples ventajas que tendría esta poderosa Nube en su día a día.



“Se simplificó nuestro proceso administrativo. Con su consola centralizada, Google Cloud nos permite tener visibilidad sobre cada país y mejorar múltiples aspectos de seguridad, restringiendo accesos del dominio, estableciendo controles sobre dispositivos o dándonos la capacidad de eliminar información de equipos extraviados” - Mario Schettini, Director de Tecnología e Innovación en Sportline America

Con el apoyo de **eSource Capital**, **Sportline America** logró transformar sus procesos identificando usuarios con fácil asimilación y rasgos de liderazgo que harían el papel de agentes replicadores en sus distintos departamentos y romperían los paradigmas que suele generar el desconocimiento de la Nube. Poco a poco se evidenció ante los usuarios que las herramientas que percibían como complicadas, en realidad resultaban bastante sencillas.

“Con eSource Capital sentimos buena química. Su manera de trabajar es transparente, interactiva y siempre hay alguien dispuesto a apoyarte al otro lado del teléfono. Nos hacen sentir que estamos todos en el mismo barco” - Mario Schettini, Director de Tecnología e Innovación en Sportline America

A nivel de inversión, la reducción de costos en licenciamiento no fue el único beneficio percibido. Al utilizar **Chromebox for Meetings**, **Sportline America** logró reducir en un 15% sus gastos en viajes administrativos y de gerencia entre sus distintas locaciones, así como eliminar su antiguo e inflexible sistema de videoconferencias, en el que se invertía miles de dólares al año.

“El tema de colaboración nos lanzó al agua. Hemos logrado acortar distancias trabajando en equipo de una manera mucho más sencilla. Presentar un documento, ver interactivamente los cambios y trabajar en equipo nos ha permitido mejorar nuestra eficiencia operacional” - Mario Schettini, Director de Tecnología e Innovación en Sportline America

Otro de las funcionalidades a la que le ven mayor valor es la integración de las aplicaciones. Anteriormente, su equipo de tecnología debía llamar a cada usuario que hubiese levantado un ticket de soporte para consultar su opinión de los servicios recibidos. Ahora, **Sportline America** ha explotado el valor de las aplicaciones de **Google Cloud** combinando **Google Forms y Spreadsheets**, para enviar encuestas de servicio semanalmente a través del correo.

“En vez de temerle a la Nube, debemos entender que la tecnología ya no es lo que era hace 20 años. Lo que antes representaba una tarea de gran complicación, ahora se puede lograr en un par de clicks. Es por eso que los profesionales del área debemos enfocarnos en emplear la Nube como un facilitador y dedicarnos a generar valor para la empresa y los clientes, dejando la parte pesada a las empresas expertas y dedicadas a esta labor (Google Cloud)” - Mario Schettini, Director de Tecnología e Innovación en Sportline America

En los próximos años, **Sportline America** espera que la calidad de sus productos y la innovación en el área tecnológica les permita seguir excediendo las expectativas de sus clientes, ampliando su valor agregado y expandiéndose a nuevos territorios. En **eSource Capital** esperamos seguir siendo testigos y habilitadores en el crecimiento de esta importante empresa.



Para mayor información visita www.esourcecapital.com o contáctanos a través de info@esourcecapital.com