



CASO DE ÉXITO  
PARTNER AUTORIZADO  
DE DOCUWARE

Gracias a DocuWare, RIC SOLUTIONS dio un exitoso salto al negocio de las tecnologías. Con una unidad de negocio basada en la innovación y la consultoría, la empresa rompió su dependencia de la venta de impresoras y máquinas multifuncionales.

**RIC SOLUTIONS**  
**(Repografía Industrial de**  
**Catalunya), Barcelona**

*“Como empresa de software tradicional alemana, DocuWare es un socio muy fiable para nosotros. DocuWare Cloud es una solución particularmente estable y altamente eficiente que puede escalarse a prácticamente cualquier tamaño de cliente.”*

——— Txema Ramírez,  
Chief Sales Officer,  
RIC SOLUTIONS

**Datos**

PAÍS  
**España**

PARTNER DESDE  
**2011**

PROYECTOS EXITOSOS (FINALES DE 2023)  
**>300**

IMPLANTACIÓN  
**Cloud | On-Premises**

CATEGORÍA  
**Platino**

VOLUMEN DE NEGOCIO (FINALES DE 2023)  
**2 millones de Euros**

**Con más de 4.500 clientes, RIC SOLUTIONS es uno de los mayores distribuidores de soluciones documentales en España. La empresa comenzó en el año 1977: la introducción del procesamiento electrónico de datos en la vida empresarial provocó una creciente demanda de impresoras de oficina. En la actualidad, RIC SOLUTIONS realiza una parte considerable de su facturación con soluciones informáticas. DocuWare es el componente más importante en la mayoría de los proyectos.**

La empresa familiar catalana está dirigida hoy por los tres hijos del fundador. En la parte de hardware, RIC SOLUTIONS trabaja con Konica Minolta, HP y Kyocera. En el ámbito de software – además de DocuWare – hay acuerdos con ABBYY, Captio, Validated ID y SAP (Business One). Casi la mitad de los 35 empleados trabajan en software. El negocio con las soluciones comenzó en 2011: la dirección de la empresa conoció DocuWare a través de Konica Minolta, y el contrato de Partner se firmó en un momento en el que todavía se podían obtener buenos márgenes en la impresión.

**“El típico cliente en printing es una empresa más bien pequeña. Con la externalización de DocuWare en una unidad de negocio separada, empezamos a dirigirnos a empresas más grandes, específicamente para las soluciones de software.”**

En consecuencia, el equipo comercial, que hasta entonces estaba especializado solo en hardware, empezó a ofrecer DocuWare simplemente como un módulo adicional a los sistemas de impresión existentes. Sin embargo, cuatro años después, un nuevo descenso en los precios de la impresión llevó a la dirección a crear una división de software independiente bajo la dirección de

Txema Ramírez. En lugar de ofrecer DocuWare como paquete adicional a las impresoras o exclusivamente a los clientes existentes, la empresa empezó a buscar clientes nuevos específicamente en software.

**“DocuWare es un producto estratégico en nuestro departamento de software, y responsable de aproximadamente 80% de la facturación en licencias. DocuWare es la solución que más vendemos.”**



*Txema Ramírez, Chief Sales Officer*

Se contrataron más empleados y se añadieron productos complementarios a la cartera, como por ejemplo de captura y de firma electrónica. El objetivo era ofrecer a los clientes soluciones completas, sin depender de terceros. Este esfuerzo está dando sus frutos hoy, ya que la capacidad de integrar un sistema de gestión documental en un entorno informático existente está muy solicitada. En muchos proyectos, DocuWare forma parte de una solución más completa, aunque la configuración de DocuWare Cloud en sí rara vez tarda más de un día, gracias a una herramienta de administración bien pensada, asistentes de configuración y procesos preconfigurados. Hoy en día, RIC SOLUTIONS cuenta con ocho especialistas formados en DocuWare, incluidos cuatro desarrolladores de software.

**“Los clientes suelen estar muy impresionados cuando les presentamos DocuWare. Por ejemplo, si la solución reconoce al instante sus facturas, es un momento de sorpresa que nos ayuda a cerrar el proyecto rápidamente.”**

El concepto de la venta también se ha ido mejorando a lo largo de los años. Mientras que en el pasado la mayoría de los proyectos se iniciaron con clientes existentes, hoy en día más del 90% de los proyectos de software se generan a través de SEO, marketing de contenidos y campañas de correo electrónico. El negocio con las soluciones digitales ha alcanzado así la mayoría de edad. RIC SOLUTIONS cuenta con el apoyo de una empresa de marketing que ofrece condiciones especiales a los Partners de DocuWare dentro de un acuerdo marco. Además, la planificación mensual de las actividades comerciales garantiza una alta seguridad en la facturación.

Un componente importante en las reuniones con los clientes es el llamado “punto de dolor”, es decir, aquellos procesos empresariales críticos que el cliente desearía mejorar mediante el uso del gestor documental. Tras un breve análisis, los especialistas de DocuWare presentan una primera propuesta de una solución personalizada al cliente. RIC SOLUTIONS utiliza para ello un sistema de demostración preconfigurado basado en la nube que permite enseñar varios escenarios

en cualquier momento, como la aprobación de las facturas entrantes o diferentes procesos de recursos humanos. La empresa aprovecha el hecho de que los problemas documentales sean similares en muchos clientes. La presentación en directo es casi siempre el punto de partida para un debate más detallado sobre los requisitos específicos del cliente. Con estos datos, RIC SOLUTIONS crea un concepto de solución individual que incluye el perfil de inversión.

**“Las instalaciones más exitosas son aquellas en las que el cliente ni siquiera se da cuenta de que está utilizando un gestor documental. En este caso, DocuWare está detrás de los programas usados principalmente, optimizando los flujos y los procesos documentales.”**

Gracias a sus años de experiencia, los especialistas en DocuWare de RIC SOLUTIONS conocen su sistema de demostración como la palma de su mano. De este modo, se pueden mostrar al cliente conceptos de soluciones individuales en cualquier momento y en pocos minutos. RIC SOLUTIONS también tiene una recomendación para los nuevos ADP: sobre todo al principio es muy importante dominar perfectamente tanto el software como su propia plataforma de demostración, ya que una presentación segura genera confianza en el cliente y permite una clara diferenciación de la competencia.

Más información: [go.docuware.com/socio](https://go.docuware.com/socio)

#### **DocuWare S.L.**

Casp, 90 3o 1a | 08010 Barcelona | España  
+34 (93) 3171771 | [infoline@docuware.com](mailto:infoline@docuware.com)