

# Soluzioni documentali a portata di mano con Lexmark

Corsi che puntano sulla semplicità e sulla modularità, che richiedono poco impegno in termini di tempo e che aiutano i rivenditori a diventare pronti a creare e a proporre soluzioni e progetti sofisticati e flessibili. Queste, secondo Pietro Renda, direttore marketing di Lexmark Italia, sono le caratteristiche dell'offerta formativa della società, volta ad aiutare il reseller a rispondere meglio alle esigenze dell'utente finale, che richiede sempre più soluzioni documentali ad hoc, prestando attenzione anche ai costi. I corsi, destinati ai concessionari e ai rivenditori Lexmark, riguardano le stampanti dal punto di vista commerciale e tecnico. I corsi saranno tenuti, per lo più, presso la sede di Segrate (Mi) e presso la filiale di Roma. "Ci sono corsi per la forza vendita dei nostri concessionari, in cui raccontiamo quali sono le caratteristiche dei nostri prodotti - spiega Renda -, corsi per insegnare ai concessionari a fare assistenza tecnica ai clienti, corsi marketing e commerciali. I primi corsi che proponiamo sono di livello base, gratuiti, a carattere commerciale e di marketing, per aiutare concessionari e rivenditori a sviluppare competenze nell'area della vendita". I corsi finalizzati all'addestramento tecnico, per dare assistenza ai clienti, sono invece a pagamento. "Per poter frequentare questi corsi gli interessati devono fornirci un profilo tecnico", afferma Renda. "Vogliamo che abbiano cura dei clienti, che possiedano la capacità di fare assistenza tecnica come concessionari". Oltre a queste attività formative, Lexmark propone anche corsi di certificazione di livello avanzato, per entrare a far parte del network Lsn (Lexmark solution network). "Nei corsi di certificazione Lsn trattiamo di prodotti hardware e software relativi al mercato delle soluzioni documentali: Document Distributor, Document Producer, Document Portal", dice il direttore marketing. In questi corsi sono spiegati temi quali l'automazione dei processi documentali, la produzione elettronica di documenti, l'acquisizione distribuita di documenti cartacei, la distribuzione automatica e programmabile di documenti elettronici, l'ottimizzazione del parco dispositivi (stampanti, fax, multifunzione, fotocopiatrici)... Questi corsi, anch'essi a pagamento, sono destinati ai sistemisti dei concessionari Lexmark, che hanno la possibilità di utilizzare il software, imparare a leggere le procedure del cliente, realizzare progetti hardware e software. Per poter frequentare i corsi in modo proficuo, ai frequentanti sono consigliate competenze di base sui Pc, nozioni in materia di networking, utilizzo Tcp/Ip, conoscenza dei sistemi operativi e nozioni di programmazione in Visual Basic. "I corsi di certificazione - dichiara Renda - hanno una durata di tre giorni, a eccezione del corso Document Portal, in cui insegnamo a personalizzare un'interfaccia, che si svolge in una sola giornata. Dopo il superamento di un esame finale, il tecnico ottiene un attestato di certificazione personale, mentre all'azienda da cui proviene è conferito un attestato di partecipazione al corso e diventa un concessionario Lsn". Al momento sono 54 i concessionari Lexmark certificati Lsn. I primi corsi di certificazione sono stati fatti nel 2001; in quell'anno furono 16 le aziende certificate. "Tutti i concessionari certificati hanno fatto business subito", tiene a precisare Renda. "Semplicità, praticità, modularità, facilità nell'uso delle soluzioni sono indicati dai frequentanti come i principali pregi dei corsi Lexmark. I corsi di certificazione, che sono più pratici che poco teorici, insegnano a conoscere strumenti software che all'apparenza fanno cose complicatissime, ma in realtà sono semplici per i sistemisti". Per quanti hanno frequentato i corsi di certificazione qualche anno fa sono disponibili anche corsi di aggiornamento, per conoscere le ultime novità. Mentre i corsi di certificazione sono tenuti solo a Segrate e a Roma, Lexmark

consente ai concessionari di grandi dimensioni di organizzare corsi base per i propri dipendenti presso le loro sedi, con un product manager di Lexmark come docente. L'azienda si avvale anche di road show a scopo formativo. "I training itineranti – ammette Renda – sono organizzati quando Lexmark ha deciso di innovare tutte le linee di prodotto. In questo modo i concessionari di tutta Italia sono agevolati nella frequenza". Nei prossimi mesi sono previste alcune novità nell'ambito della formazione. "Dopo i corsi standard su software che rispondono alle problematiche delle aziende in generale, proporremo corsi, preparati dalla casa madre statunitense, su applicazioni che risolvono le esigenze dei mercati verticali, banking e retail", puntualizza Renda. Entro fine giugno i manager di Lexmark parteciperanno in anteprima ai nuovi corsi di formazione per poterli proporre al meglio alla forza vendita. "Negli Stati Uniti Lexmark si avvale di corsi in modalità elearning per i propri rivenditori", aggiunge Renda. "In Europa Lexmark sta implementando programmi di formazione elettronica, ma per ora, in Italia, preferiamo i corsi in aula, per privilegiare il contatto con i nostri partner e differenziarci sul mercato anche per questa caratteristica". Per maggiori informazioni sui corsi Lexmark e per diventare concessionari o rivenditori Lexmark, elemento indispensabile per poter accedere alle attività di formazione, si consiglia di visitare il sito internet all'indirizzo [www.lexmark.it](http://www.lexmark.it). "L'iscrizione al sito è il primo passo, la visita di un nostro funzionario commerciale presso l'azienda interessata è la fase successiva", conclude Renda. Accanto alla possibilità di accedere alle iniziative di formazione e alla certificazione Lsn, la partnership con Lexmark dà diritto a benefit come account dedicato, business plan incentivante, unità demo per uso interno, programma di generazione leads, iniziative di fidelizzazione, fondi di co-marketing, sito extranet dedicato e partecipazione al programma ambientale Lexmark. Ulteriori informazioni commerciali e sui training possono essere ottenute anche telefonando al numero 02 703951.