



Kundecase:

MPS som løsning for økt effektivitet og kundeservice.

Case Study:

Auto-Suni, Lappeenranta

”I Auto-Suni har vi benyttet oss av Brothers MPS-løsning i 1,5 år, og den har vært svært pålitelig. Vi har ikke hatt behov for å bestille blekk en eneste gang siden starten, så vi er svært fornøyde med utskriftsløsningen fra Brother.”

Jaakko Kokkola, IT-sjef, Auto-Suni Oy, Villmanstrand

Auto-Suni er en bilforretning som startet virksomheten sin i Villmanstrand, og som selger og utfører service på fem forskjellige bilmerker på fire forskjellige steder. Selskapet har over 110 erfarne medarbeidere innen bilbransjen og selger ca. 4 000 biler samt utfører ca. 30 000 merkeserviceoppdrag i løpet av et år. Auto-Suni er en del av Suni-konsernet, som ble etablert i 1905, og som startet med en bilforretning i sørlige Karelen, der man solgte biler av merket Studebaker.

Auto-Sunis kjerneverdier er ærlighet, entreprenørskap og fordomsfrihet. Selskapets hovedmål er å være blant de fremste i bransjen når det gjelder servicekvalitet. For å oppnå dette målet arbeider Auto-Suni kontinuerlig med å utvikle blant annet de elektroniske tjenestene sine, slik at kundeopplevelsen blir mest mulig positiv og smidig.

Utfordring:

I en bilforretning blir mange forskjellige dokumenter skrevet ut. Interne lagre med blekk tar plass og skaper også ekstraarbeid for selskapet. Hvis blekket i skriveren tar slutt midt i en arbeidsdag, stanser arbeidet opp i den tiden det tar å bytte ut blekkpatronen.

Løsning:

Med Brothers Managed Print Service (MPS) er skriverne alltid i funksjon og klare til bruk. Skriverne sender informasjon i sanntid til Brothers system, noe som gjør det mulig å utbedre situasjoner før brukeren av utstyret i det hele tatt blir klar over problemet.

Fordeler:

Virksomhetens daglige arbeid stanser ikke opp fordi skriverne trenger service. Tilbehøret kommer direkte fra leverandøren, og kunden trenger derfor ikke et eget lagerrom. Dessuten er tilbehøret tilpasset etter kundens individuelle behov. Når man ikke trenger å passe på skriverne internt, forbedres effektiviteten og man sparer arbeidstid som i stedet kan brukes til for eksempel å utvikle sin egen virksomhet. Tjenesten bidrar til betydelige besparelser, fordi kunden bare betaler for de sidene som er skrevet ut.

Utvikling av tjenester

Auto-Suni skriver ut mange forskjellige typer dokumenter, og det er viktig for virksomheten at skriverne fungerer som de skal. Da blekket i skriveren tok slutt midt i en arbeidsdag, kunne vi ikke skrive ut de dokumentene kunden trengte. Kunden ble da nødt til å vente på at blekkpatronen ble byttet ut mot en ny. Dette medførte ekstraarbeid for Auto-Sunis personale og førte til at en del av arbeidstiden gikk med til å vedlikeholde lageret med utskriftstilbehør.

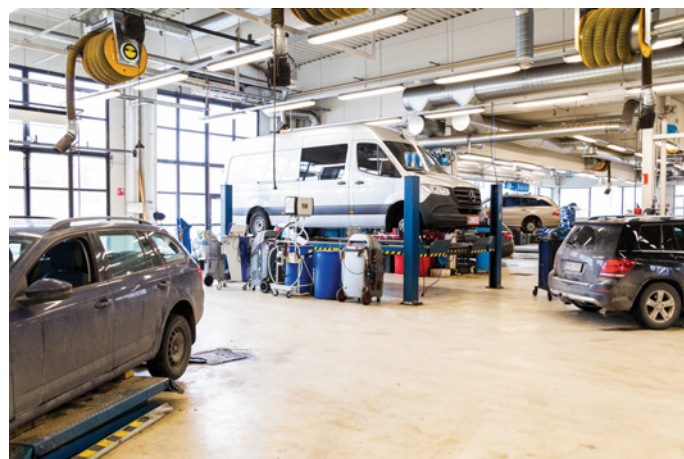
Auto-Suni utvikler stadig tjenestene og virksomheten sin for å kunne yte bedre kundeservice. For å unngå tekniske problemer og utvikle de elektroniske tjenestene sine inngikk Auto-Suni en avtale med Brother om utskriftshåndtering, og de tidligere utfordringene med skriverne ble dermed løst.

Økonomiske fordeler med tjenesten

Ved hjelp av Brothers MPS-løsning kan selskapet spare inn på innkjøpskostnadene til utskriftstilbehør. Utskriftstilbehøret leveres automatisk, og man betaler bare for de sidene som skrives ut. MPS-løsningen forbedrer og effektiviserer også kvaliteten på kundeservicen. Internt vedlikehold av skriverne reduseres, og det blir mer tid til overs for andre arbeidsoppgaver.

Naturlige løsninger

Auto-Suni satser på høy servicekvalitet og regner også kvalitet som et viktig vurderingsgrunnlag ved valget av samarbeidspartnere. Auto-Suni har brukt Brothers skrivere i over ti år og synes at de holder høy klasse og funksjonalitet. Derfor falt det naturlig å gå over til MPS-løsningen som Brother tilbyr. Auto-Suni har nå benyttet seg av MPS i over 1,5 år, og det har fungert svært bra helt siden starten. Løsningen har allerede bidratt til besparelser på flere tusen euro per år for Auto-Suni. Etter at selskapet begynte å bruke MPS har ikke Auto-Suni trengt å bestille blekkpatroner en eneste gang.



**For ytterligere informasjon,
vennligst kontakt:**

Brother Norge: salg@brother.no