



**Asiakastarina:
Tulostuksenhallintapalvelu
ratkaisuna tehokkuuden ja
asiakaspalvelun kehittämisessä.**

Case Study: Auto-Suni, Lappeenranta

”Palvelu on ollut käytössä jo 1,5 vuotta ja se on toimitut tosi luotettavasti. Kertaakaan ei ole itse tarvinnut tilata musteita palvelun käyttönoton jälkeen. Me Auto-Sunilla olemme olleet erittäin tyytyväisiä Brotherin palveluun.”

Jaakko Kokkola, Tietohallintapäällikkö, Auto-Suni Oy, Lappeenranta

Auto-Suni on toimintansa Lappeenrannassa aloittanut autokauppa. Auto-Suni myy ja huoltaa viittä eri automerkkiä neljällä eri paikkakunnalla. Auto-Sunilla työskentelee yli 110 autoalan ammattilaista ja vuodessa myydään noin 4000 autoa sekä tehdään noin 30 000 merkkihuoltoa. Auto-Suni on osa vuonna 1905 perustettua Suni-konsernia, joka aloitti autokaupan ensimmäisenä Etelä-Karjalassa Studebaker-automerkin myynnillä.

Auto-Sunin arvot ovat rehellisyys, yrittäjäyys ja ennakkoluulottomuus. Auto-Sunin keskeisiä tavoitteita palvelun laadulla mitattuna on olla toimialansa parhaita yrityksiä. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi Auto-Suni pyrkii jatkuvasti kehittämään muun muassa sähköisiä palveluitaan, jotta asiakkaan kokemus Auto-Sunin kanssa asioinnista olisi mahdollisimman miellyttävä ja sujuva.

Haaste

Autokaupassa tulostetaan paljon erilaisia dokumentteja. Omat mustevarastot vievät tilaa ja tästä koituu myös yritykselle ylimääräistä työtä. Musteiden loppuminen kesken päivän aiheuttaa asiakaspalvelutilanteen katkeamisen tulostimen mustekasetin vaihtamisen ajaksi.

Ratkaisu

Brotherin tulostuksenhallintapalvelulla varmistetaan, että tulostimet ovat aina käyttövalmiina sekä toimintakunnossa. Tulostimet välittävät reaaliajassa tietoa Brotherin järjestelmään, jonka avulla tilanteisiin reagoidaan ennen kuin laitteen käyttäjä edes huomaa.

Hyödyt

Asiakaspalvelutilanteet eivät häiriinny tulostimien huoltotoimenpiteistä. Oman varastotilan tarvetta ei ole, sillä tarvikkeet tulevat suoraan toimittajalta laitekohtaisesti kohdennettuna. Tehokkuus paranee ja työaika säästyy esimerkiksi oman toiminnan kehittämiseen, kun tulostimista ei tarvitse itse huolehtia. Palvelu tuottaa huomattavia säästöjä, kun maksetaan vain tulostettujen sivumäärien mukaan.

Palveluita kehittämässä

Auto-Sunilla tulostetaan paljon erilaisia dokumentteja ja tulostimien toimivuus on heidän toimintansa kannalta tärkeää. Musteen loppuminen tulostimesta kesken työpäivän aiheutti tilanteita, joissa ei pystytty tulostamaan asiakkaalle hänen tarvitsemaansa dokumenttia, ja asiakas joutui odottamaan tulostimen huollon ajan. Tästä koitui myös Auto-Sunin henkilökunnalle ylimääräistä työtä ja ylimääräistä aikaa kului myös tulostustarvikevaraston ylläpitämiseen.

Auto-Suni kehittää jatkuvasti palveluitaan ja toimintaa asiakaspalvelutilanteiden parantamiseksi. Sähköisten palveluiden kehittämiseksi Auto-Suni solmi Brotherin kanssa tulostuksenhallintasopimuksen, minkä avulla aikaisemmat tulostimien kanssa ilmenneet haasteet saatiin ratkaistua.

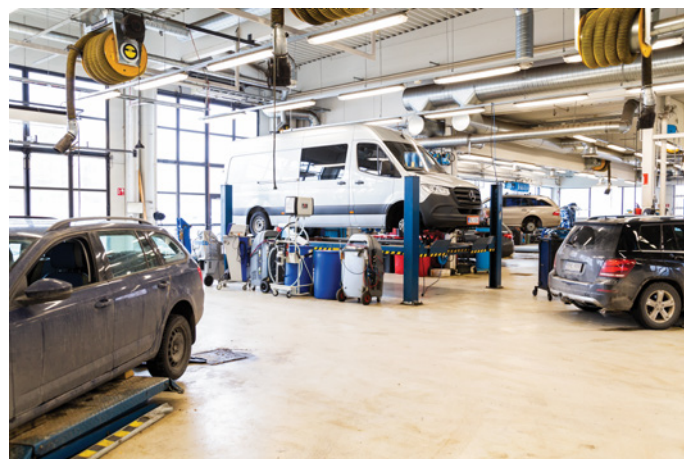
Palvelun tuomat säästöt

Palvelumallin mukana tulevia mitattavissa olevia säästöjä ovat muun muassa tulostustarvikkeiden hankintakulut. Tulostustarvikkeet toimitetaan automaattisesti ja tulostamisesta maksetaan vain sivumäärien mukaan. Lisäksi tulostuksenhallintaratkaisu tuo mukanaan säästöjä asiakaspalvelun laadun paranemisen myötä. Oma työmäärä tulostimien ylläpidon parissa vähenee ja aikaa jää enemmän muille työtehtäville.

Luontevia ratkaisuja

Auto-Sunilla panostetaan palvelun laatuun, ja myös yhteistyökumppaneiden valinnassa laatu on tärkeä kriteeri. Auto-Sunilla oli käytetty Brotherin tulostimia yli kymmenen vuotta, ja ne oli käytännössä koettu laadukkaiksi ja hyväiksi tuotteiksi. Näin ollen siirtyminen Brotherin tarjoamaan palveluun oli luonteva ratkaisu.

Tulostuksenhallintapalvelu on ollut nyt käytössä Auto-Sunilla yli puolitoista vuotta ja palvelu on heti alusta lähtien toiminut todella hyvin. Palvelu on tuonut Auto-Sunille säästöjä jo useita tuhansia euroja vuodessa. Tulostuksenhallintapalvelun käyttöönoton jälkeen Auto-Sunilla ei ole kertaakaan tarvinnut tilata mustekasetteja itse.



Lisätietoja tulostusratkaisusta:

Brother Finland,
Brother Nordic A/S sivuliike Suomessa

Tom Forssell, tom.forssell@brother.fi
050 320 5552