



KODAK ALARIS

Reduzierte Kosten durch Full Managed Services für Kiosksysteme in Europa

Unser Kunde

Kodak Alaris ist weltweiter Anbieter von Document Imaging-Produkten und -Lösungen sowie von Sofortdruck-, Film- und Fotopapier-Lösungen. 500.000 Kunden nutzen täglich weltweit die Kodak Picture Kioske bei Einzelhandelspartnern wie Drogerie-, Supermarkt- oder Elektronikketten sowie im Fachhandel und bei Kodak Express Digital Solutions Partnern. Das breite Angebot reicht von Fotos und Grußkarten bis hin zu Fotobüchern und Laborprodukten. Zum Angebot gehören auch leistungsfähige Fotoscanner und Informati-
onssoftware. Besonderes Augenmerk legt Kodak Alaris auf professionelle Dienstleistungen sowie zuverlässigen Service und Support.

Die Herausforderung

Kodak Alaris bietet seinen Kunden zu den Kodak Picture Kiosken ein wachsendes Angebot an professionellen Dienstleistungen sowie führende Service- und Supportleistungen. Wir unterstützen Kodak Alaris bei der stetigen Expansion innerhalb Europas im Serviceprozess für über 17.000 Geräte in time, in scope und in budget. Es werden monatlich zwischen 13.000 und 31.000 Calls erwartet, die im Rahmen vereinbarter SLAs gelöst werden müssen. Neben Kodak Picture Kiosken werden eine Vielzahl von Peripheriekomponenten wie z.B. Scanner, Bezahlstationen, EC Terminals und Duplex Drucker unterstützt.

WIR SIND DIE SUPPLY CHAIN ARCHITEKTEN.



Die Lösung

Im Rahmen eines Workshops wurde ein standardisierter Serviceprozess definiert und anschließend implementiert. Dieser umfasst Remote-, Onsite-, Logistic- und Repair-Services. ICS stellt für Kodak Alaris Kunden den Single Point of Contact (SPOC) dar. Sämtliche Support-Prozesse der ca. 200.000 Kundenkontakte pro Jahr werden im Service Desk in Berlin koordiniert. Die Service-Cases werden per Telefon, Fax, E-Mail und Systemschnittstellen in ein modernes IT-Servicemanagement-Tool übermittelt und dort durchgängig vom 1st- bis 3rd- Level-Support bearbeitet. 70% aller Supportanfragen werden unmittelbar telefonisch, in der jeweiligen Landessprache, anhand von baugleichen Systemen im Service Desk gelöst.

Der Service Desk veranlasst den Geräteaustausch oder eine Vor-Ort-Reparatur durch den ICS Field-Service. Ebenso erfolgt das Inventory Management seitens ICS. Die defekten Komponenten werden im eigenen Repair Center instandgesetzt. Nach erfolgter Reparatur werden die Teile in der Regel binnen 48 Stunden dem Austausch-Pool wieder zugeführt.

Das Ergebnis

Kodak Alaris konnte seine Kosten im Serviceprozess mit dem Full Managed Service Konzept von ICS deutlich reduzieren. Die Transparenz und Prozesssicherheit wurde erhöht. Der Shop-Umsatz konnte durch neu definierte SLAs ebenfalls gesteigert werden. Regelmäßige Prozessverbesserungen, aktives Monitoring sowie tägliche Projektreviews sichern Kodak Alaris im Rahmen der Partnerschaft weitere Kostenvorteile.

Kurzgefasst

Das Unternehmen

Kodak Alaris
www.kodakalaris.com

Branche

Fotoindustrie / Fotohandel

Projektherausforderungen

- Wachstumsunterstützung durch Expansion
- Kostenreduktion & deutliche Qualitätssteigerung im Service
- Vielfalt in der Gerätelandschaft / Versionen

Lösung

- Remote-, Onsite-, Logistic- und Repair-Services
- Europaweiter Geräteaustausch / Field-Service
- IT-Servicemanagement & Remote Monitoring

Ergebnis

- Erhöhte Auslastung am POS
- Reduzierte Kosten dank neuem Serviceprozess
- Erhöhte Prozesssicherheit und -transparenz

Die ICS Group freut sich auf den Dialog mit Ihnen!

Beratungs-Telefon: +49 30 473 920 200

E-Mail: zukunft@ics-group.eu

www.ics-group.eu

