

Protection de systèmes électroniques AMETEK (ESP & SurgeX)

Découvrez comment Ricoh a aidé AMETEK ESP à améliorer le temps de réponse de son centre d'appels, à faire progresser le soutien technique et à rationaliser le respect des garanties.



« Nous voulions que nos utilisateurs bénéficient du meilleur soutien possible, et c'est pour cela que nous avons fait appel à Ricoh. »

– Dave Perrotta, vice-président,
gestionnaire d'affaires, ESP,
SurgeX & Powervar

À PROPOS DU CLIENT

La protection de systèmes électroniques (ESP) d'AMETEK, établie au Research Triangle Park en Caroline du Nord, offre une gamme complète de matériel, de logiciels et de services gérés de haute qualité depuis plus de 30 ans. Depuis 1985, ESP est un chef de file dans la protection de l'équipement électronique crucial. Contrairement à la plupart des fabricants sur le marché qui se concentrent uniquement sur les appareils de protection d'alimentation, ESP va plus loin en s'associant avec ses clients sur une base continue. Pour renforcer davantage ce processus, ESP dispose d'une bibliothèque d'analyse en constante évolution qui permet d'améliorer ses capacités exploitables d'intelligence d'affaires, ce qui lui donne une meilleure compréhension des problèmes d'alimentation et un solide avantage concurrentiel.

DÉFI

- Nécessité d'améliorer les temps de réponse dans les centres d'appels pour les clients
- Manque de personnel pour les volumes d'appels de soutien technique
- Perturbation de la fabrication pour répondre aux demandes de garantie
- Nécessité d'améliorer le service en fonction du budget et des besoins opérationnels

Les affaires étaient compromises car les temps de résolution du centre d'assistance des clients de niveau 1 d'AMETEK ESP avaient considérablement augmenté. Son objectif était de permettre aux clients de parler à quelqu'un immédiatement ou de recevoir un appel de retour dans un délai d'une à deux heures, mais le temps de réponse était passé à entre 8 et 12 heures, voire même jusqu'à 24 heures. Le problème est arrivé à un point critique lorsque AMETEK ESP a reçu de plus en plus de commentaires négatifs sur les temps de réponse de ses services lors des salons professionnels. L'entreprise s'est rendu compte qu'elle devait ajouter du personnel et offrir de la formation ou rechercher des ressources extérieures.

ESP

SURGEX

AMETEK
ELECTRONIC SYSTEMS PROTECTION

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

AMETEK ESP recevait également en moyenne 13 appels par jour pour du soutien technique et des recours hiérarchiques. L'entreprise a compris qu'elle aurait besoin de plus de personnel technique pour suivre le rythme, ce qui aurait pour effet d'augmenter les coûts.

De plus, AMETEK ESP offrait un programme de garantie à vie sans restriction avec un délai d'exécution de 24 heures. Très populaire auprès de la clientèle, le programme a alourdi le fardeau de l'équipe du service à la clientèle, qui traitait environ 300 demandes par mois. Le programme a également perturbé les chaînes de fabrication, qui devaient arrêter la production prévue afin de produire l'article demandé. Nous avons proposé un programme qui permettrait de traiter environ 80 demandes de garantie par mois au départ pour ensuite graduellement atteindre le mode de production complet.

En résumé, AMETEK ESP avait besoin d'une solution pour améliorer son service à la clientèle, son soutien technique et son programme de garantie en tenant compte des contraintes budgétaires et des besoins de l'entreprise.

« Ricoh ne semble peut-être pas à première vue être une entreprise pouvant améliorer les opérations, mais elle dispose de spécialistes qui mettent en œuvre des solutions d'opérations. »

RÉSULTATS

- Répondre aux appels de service à la clientèle en quelques minutes
- Économiser la moitié des ressources grâce à l'impartition du service technique
- Créer un rapport mensuel pour attribuer les coûts de garantie
- Croissance et évolutivité de l'entreprise sans augmenter les coûts

Depuis que Ricoh gère les appels au centre de service à la clientèle et répond à ceux-ci, le temps de réponse est passé de 24 heures à quelques minutes, avec un taux de réponse au premier appel de 100 %. Les commentaires des clients lors d'un salon professionnel 45 jours après la mise en œuvre de la réorganisation du centre de service à la clientèle ont fait état d'une amélioration considérable de la satisfaction du service à la clientèle.

Grâce aux services gérés pour les appels des clients, au support technique et au remplacement des produits sous garantie fournis par Ricoh, AMETEK ESP peut réaffecter ses ressources à des travaux de plus grande valeur. En fait, en externalisant le service technique, l'entreprise a économisé la moitié des coûts mensuels des ressources.

De plus, il n'est pas nécessaire d'interrompre les chaînes de fabrication pour fabriquer des produits de remplacement à délai rapide. Un rapport mensuel remplacera jusqu'à 300 transactions distinctes liées aux garanties, ce qui rendra l'attribution des coûts de garantie beaucoup plus rapide et facile. Dans l'ensemble, AMETEK ESP est en mesure de poursuivre sa croissance sans augmenter ses effectifs ni ses coûts.

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

COMMENT AVONS-NOUS RÉUSSI

- Prise en charge du centre d'appels des clients de niveau 1 par le personnel de l'avantage du service de Ricoh
- Centre d'appels élargi pour assurer le soutien technique de niveau 2
- Proposition d'un centre de distribution pour s'occuper du traitement des demandes de garantie
- Utilisation de casiers intelligents pour entreposer la marchandise en vrac destinée au remplacement des produits

Pour pallier l'augmentation des temps de réponse du service à la clientèle, nous avons pris en charge le centre de soutien d'AMETEK ESP en répondant aux appels pour les marques ESP et SurgeX. Notre personnel de l'avantage du service de Ricoh effectue un tri des situations et achemine le problème à la personne appropriée dans l'entreprise en utilisant son système de billets existant, ce qui permet de réduire de 40 % le temps de réponse technique global aux demandes des clients.

Ricoh a également proposé de tirer parti du centre pour fournir un soutien technique de niveau 2. Grâce à cette solution, l'entreprise pouvait changer la façon dont elle fournissait le soutien technique en ajoutant une interface directe à son équipement afin d'extraire instantanément les données de l'appareil nécessitant un service, de bien déceler le problème et d'aider le client à le résoudre.

Ensuite, nous avons proposé un concept de centre de distribution dans nos installations existantes en Géorgie pour s'occuper du traitement des demandes de garantie et confier la gestion du programme à Ricoh. Nous traiterions les appels entrants pour des produits de remplacement sous garantie par l'intermédiaire du centre d'appels AMETEK ESP et nous utiliserions des casiers intelligents connectés au nuage pour entreposer les produits fabriqués en vrac. Au fur et à mesure que les demandes de remplacement sont reçues, le personnel de l'avantage du service de Ricoh choisit, emballe et expédie les articles en tant que service géré pour AMETEK ESP selon un tarif fixe et fournit un rapport mensuel de toutes les transactions liées aux garanties afin de rationaliser le suivi.

www.ricoh-usa.com

Apprenez-en davantage sur les services et les solutions de Ricoh ou communiquez avec nous