

Récit du client : Entreprise de technologie robotique



Une société de robotique fait équipe avec Ricoh pour améliorer le service et le soutien

Cette entreprise technologique mondiale primée se spécialise dans les solutions d'automatisation et de robotique qui déploient des robots mobiles autonomes (RMA) sûrs, fiables et polyvalents pour une variété de secteurs comme la vente au détail, la fabrication et la logistique, pour n'en nommer que quelques-uns.

« Ricoh est l'un des éléments clés qui nous permettent de fournir à nos clients un service et une assistance de classe mondiale... Au cours des neuf derniers mois, le nombre de cas renvoyés à notre entreprise a chuté de 50 %. »

— Vice-président, soutien et services



Les incidents de niveau 1 exigent maintenant en moyenne moins de 10 minutes



Les incidents de niveau 2 exigent maintenant en moyenne moins d'une heure



Le recours hiérarchique direct au client est passé de 20 % à 10 %

Défis

- Rehaussez les capacités de soutien à distance, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Service coûteux et chronophage aux sites des clients
- Besoin de diagnostics à distance efficaces et réactifs et de services et de soutien sur place

En tant que petite entreprise, notre client a mis l'accent sur le développement de produits pour créer une technologie robotique autonome avancée. La satisfaction de la clientèle était également cruciale. C'est pourquoi ils ont fourni des diagnostics et un soutien à distance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, grâce à leur logiciel infonuagique, ainsi qu'un service sur place au besoin.

Bien qu'un soutien à distance ait été disponible, il n'existait pas de niveaux de service stricts. Les services sur site nécessitent souvent de détourner un ingénieur de ses tâches principales pour aider les clients. L'embauche de techniciens locaux a été envisagée, mais en trouver qui connaissent l'entreprise était incertain. Au fur et à mesure que leur entreprise grandissait, notre client avait besoin d'un fournisseur de services technologiques éprouvé pour assurer un service à la clientèle exceptionnel.

Solution

- Mise à profit de l'offre établie de Service Advantage de RICOH
- Mise en œuvre d'une solution exclusive pour le soutien à distance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Formation donnée au personnel du centre d'appels et du service sur le terrain

L'entreprise technologique en pleine croissance a décidé de mettre en place une infrastructure de service et a cherché un partenaire qui pourrait travailler dans son système de gestion des relations avec la clientèle (GRC). Elle a choisi Ricoh et son offre Service Advantage pour mettre au point la structure, l'expertise et l'évolutivité nécessaires. Ricoh a coordonné avec le client l'offre d'une assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour ses clients du monde entier, en s'appuyant sur un logiciel de robotique en nuage pour la résolution des problèmes à distance.

Le programme a d'abord été mis en œuvre aux États-Unis comme preuve de concept, fournissant des services à distance de niveau 1 et de niveau 2, avec un transfert hiérarchique vers les techniciens locaux de Ricoh pour une assistance sur place. Le centre de service et le personnel sur le terrain de Ricoh ont reçu une formation approfondie. Après une mise en œuvre réussie aux États-Unis, l'entreprise étend maintenant le service à six pays européens et projette un déploiement pour l'Asie.

Résultats

- Les incidents de niveau 1 exigent en moyenne moins de 10 minutes
- Les incidents de niveau 2 exigent en moyenne moins d'une heure
- Service et soutien 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sans investissement dans l'infrastructure

Avec Ricoh pour gérer le service et le soutien, les incidents de niveau 1 sont résolus en moins de 10 minutes et les problèmes de niveau 2, en moins d'une heure. L'intervention proactive à distance de Ricoh évite souvent des temps d'arrêt pour les clients. Les transferts hiérarchiques sont passés de 20 % à 10 % en neuf mois, Ricoh atteignant ou dépassant le seuil de résolution en moins de quatre heures comme stipulé dans l'entente de niveau de service (SLA). Le client bénéficie d'un soutien 24 heures sur 24, évitant ainsi les coûts de construction d'une infrastructure de service interne. Au fur et à mesure que le client élargit son offre avec de plus gros robots, il fait confiance à Ricoh pour fournir un service et une assistance sans faille à sa base de clients croissante et essentielle à sa mission.

Découvrez comment [RICOH Service Advantage](#) peut fournir un service et un soutien complets à votre organisation de robotique et d'automatisation.