

Würth Belux verbetert productiviteit met nieuwe printers



Groot- en detailhandel in montage- en bevestigingsmaterialen moderniseert printers met behulp van baanbrekende HP-technologie

Industrie

Handel/montage

Doel

Beheren en standaardiseren van printers van verschillende merken op meerdere locaties

Benadering

Geteste oplossingen van HP-partner

IT-uitdagingen

- Lagere operationele kosten en onderhoudskosten dankzij stroomlijning van de printers en faxapparaten door van 44 naar 22 apparaten te gaan en slechts één model te gebruiken in plaats van twee verschillende modellen
- Een beveiligd digitaal afdruksysteem dat kan scannen en dat op meerdere locaties wordt gebruikt

Zakelijke uitdagingen

- Lagere werkdruk voor de ICT-helpdesk met betrekking tot printerproblemen
- Duidelijk inzicht in de jaarlijkse afdrukkosten
- Betere klantenservice doordat shopmedewerkers minder tijd verliezen met het afdrukken van hun bonnen



„De reacties van onze medewerkers waren echt positief. We hebben niet langer twee afdruksystemen en twee verschillende toner types. Alles is veel eenvoudiger en veel minder technische problemen. De productiviteit van de helpdesk is echt toegenomen nu we niet langer waardevolle tijd meer hoeven te verspillen aan het oplossen van printerproblemen.”

– Luc Pijpers – ICT system engineer, Würth Belux



Tijdbesparing en controle over de kosten.

Overzicht van het verhaal:

Würth Belux, een bedrijf dat gespecialiseerd is in montage- en bevestigingsmaterialen voor de professionele eindverbruiker, heeft zijn productiviteit vergroot door 44 gedateerde zwart-witprinters en faxapparaten te vervangen door 22 hoogwaardige kleurenprinters. De apparaten werden geleverd door een langvertrouwde partner van Würth, die eveneens de Managed Print Services en PaperCut-software aanbiedt.



Uitdaging

Storingen

Luc Pijpers, ICT system engineer bij Würth Belux helpdesk bracht een groot deel van zijn dag door met het oplossen van storingen bij de verschillende types van printers.

„We hadden 22 oudere zwart-witprinters en 22 faxapparaten”, vertelt Pijpers. „Het beheren van deze twee systemen in 22 vestigingen kostte veel waardevolle tijd.”

Toen het Duitse moederbedrijf Würth drie jaar geleden omschakelde op een centraal distributiemagazijn, stopte Würth Belux met de dagelijkse beleving aan de shops vanuit het magazijn van Würth Belux. Daar werd het ICT-team van Pijpers voor een grote uitdaging geplaatst.

„Het was vooral een logistiek probleem”, legt Pijpers uit. „We konden niet zo snel als voorheen vervangende printers en nieuwe toners naar onze vestigingen laten versturen. Bovendien begonnen sommige printers steeds meer gebreken te vertonen. Daardoor moest de helpdesk steeds meer tijd besteden aan het opsturen van vervang- en reserveonderdelen en konden andere ICT-problemen niet worden aangepakt.”

Würth Belux heeft 390 medewerkers die jaarlijks 130.000 verschillende producten aan meer dan 30.000 klanten verkopen en daarmee een omzet van € 59 miljoen realiseren. Het bedrijf vindt klantenservice heel belangrijk. Er moest dus iets gebeuren.

Pijpers: „We besloten om op zoek te gaan naar een nieuwe printeroplossing inclusief onderhoud.”

Daarnaast wilde het bedrijf zijn printers op verschillende locaties efficiënter beheren en zich een beter beeld vormen van de jaarlijkse printkosten.

Onze Accountmanagers zijn omgeschakeld naar een CRM met digitale catalogoog op iPad. Door deze digitale revolutie konden wij vaarwel zeggen aan het onnodig printen van klantendossiers en productinfo's en dus vaarwel aan de hinderlijke oude fax-printers bij onze Accountmanagers. De meeste zaken kunnen direct digitaal aan onze klanten bezorgd worden, maar indien nodig dienen zijn toch nog drukwerk te kunnen doen, maar liefst in een hogere kwaliteit.



Oplossing

Managed Print Services

Würth Belux koos met behulp van haar ICT-servicepartner, die het bedrijf al 25 jaar ondersteunt, voor de HP PageWide Pro-serie. De partner hielp bij de onderhandelingen over de kosten en bood Managed Print Services en PaperCut software aan ter ondersteuning en beheersing van de processen.

„Toen we de HP Partner vertelden dat onze logistiek veranderde en dat we een nieuw systeem nodig hadden, kwam men onmiddellijk met de suggestie van HP en Managed Print Services”, vertelt Pijpers.

De partner hielp met de installatie van een testprinter en met het installeren van PaperCut in de omgeving van Würth Belux.

Na twee maanden te hebben getest, besloot Würth Belux om de overstap te maken.

Voordelen

Eenvoud

„De reacties van onze medewerkers waren echt positief”, vertelt Pijpers. „We hebben niet langer twee afdruksystemen met elk hun eigen toners. Alles is veel eenvoudiger. De productiviteit van de helpdesk is echt toegenomen nu we niet langer meer waardevolle tijd hoeven te verspillen aan het oplossen van printerproblemen. We bieden nog steeds eerstelijnsondersteuning, maar er komen nu veel minder tickets binnen dan eerst.”

Dankzij de functie voor automatisch dubbelzijdig afdrukken kunnen klanten tot wel 50% papier besparen. In vergelijking met kleurenlaserprinters beschikt deze technologie bovendien over enorme ecologische voordelen: een verwaarloosbaar elektriciteitsverbruik, alsook aanzienlijk kleinere verbruiksproducten - wat zich op zijn beurt laat vertalen in minder verpakkingsmateriaal en afval.

De oplossing in één oogopslag

Toepassingen

SAP
Speedy Touch CRM with digital catalogue

Hardware

• HP Officejet Pro X476 Multifunction Printer series x30

Software

• PaperCut (via partner)

HP diensten

• Managed Print Services (via partner)

Een ander voordeel is de verbeterde veiligheid voor de organisatie en medewerkers bij het verwerken van vertrouwelijke documenten.

Medewerkers in het hoofdkantoor van het bedrijf in Turnhout, België, kunnen nu uitgesteld afdrukken.

„Je kan de driver op je computer nu zo instellen dat het maken van een afdruk wordt uitgesteld totdat je bij het betreffende toestel aankomt”, vertelt Pijpers.

„De nieuwe apparaten van HP kunnen heel snel afdrukken, vooral ten opzichte van een desktop laserprinter. Onze shopmedewerkers hebben me verteld dat ze veel minder lang hoeven te wachten op het afdrukken van hun bonnen. Vooral de eerste pagina komt er al heel snel uit. Daardoor hebben ze meer tijd voor de klant.”

- Luc Pijpers – ICT system engineer, Würth Belux

„De nieuwe apparaten van HP kunnen heel snel afdrukken, vooral ten opzichte van een laserprinter”, stelt Pijpers. „Onze medewerkers hebben me verteld dat ze veel minder lang hoeven te wachten op het afdrukken van hun bonnen. De eerste pagina vliegt er quasi onmiddellijk uit. Daardoor hebben ze meer tijd voor de klant.”

De HP PageWide Pro is volgens Pijpers uiterst effectief op het gebied van onderhoud.

Reparaties vinden meestal nog op dezelfde dag plaats en monteurs ondersteunen alle vestigingen.

„In het oude systeem konden reparaties soms wel een paar dagen duren”, vertelt Pijpers.

De meeste oude types van laserprinters en faxapparaten gingen steeds minder lang mee, maar Würth Belux heeft in de drie jaren waarin het bedrijf nu de HP PageWide Pro gebruikt nog geen enkel apparaat hoeven te vervangen.

„De apparaten zijn gewoon veel robuuster én echt gebruiksvriendelijk”, zegt Pijpers.”

Meer weten? Kijk op
hp.com/go/businessprinters

Sign up for updates
hp.com/go/getupdated



Share with colleagues

