

Hitachi Vantara vertraut auf SATO, wenn es darum geht, Spitzenleistungen bei Equipment, Konfiguration, Installation und Support zu erbringen



Für Hitachi Vantara, Hitachis marktführende Tochtergesellschaft für digitale Infrastruktur und Lösungen, bedeutet bester Kundenservice das Implementieren effizienter Prozesse, um Erwartungen zu übertreffen.

Das in Kalifornien (USA) ansässige Unternehmen arbeitet eng mit seinen Kunden zusammen, um seine industriellen und digitalen Kompetenzen in folgenden Bereichen anzuwenden:

- **Einnahmequellen erschließen**
- **Wettbewerbsvorteile entwickeln**
- **Kosten senken**
- **Kundenerlebnis verbessern**
- **Soziale und ökologische Werte schaffen**

Um einen herausragenden Kundenservice anbieten zu können, musste das Unternehmen nach dem großen Ausbau seines Werks in Zaltbommel, Niederlande, seine Betriebsabläufe anpassen. Nach 15 Jahren anhaltenden Wachstums errichtete Hitachi das neue Gebäude, um der erwarteten steigenden Mitarbeiterzahl Platz bieten zu können. Daher möchte Hitachi Vantara, dass jeder Mitarbeiter über eine eigene Ausrüstung wie ein mobiles Barcode-Terminal und einen Etikettendrucker verfügt, damit alle Transaktionen direkt im IT-System des Unternehmens erfasst werden können.

HITACHI

Ron de Bruijn Fotografie



! Die Herausforderung

- **Entfernen veralteter Geräte**
und Austausch durch branchenführende Etikettierungslösungen, um Effizienzsteigerungen am gesamten Standort zu erzielen
- **Ausstattung aller Mitarbeiter mit benutzerfreundlichen Etikettendruckern und mobilen Geräten,**
um die Betriebsgeschwindigkeit und -effizienz zu erhöhen
- **Implementierung eines Auto-ID-Systems,**
das kompatibel ist mit bestehenden IT-Systemen von Hitachi

Die Lösung von SATO

Die CLNX-Druckerserie – eine innovative und revolutionäre Lösung für ein unvergleichliches Benutzererlebnis und große Druckauflagen.



✓ Integration verschiedenster Etikettenformate

„Bei uns werden viele verschiedene Etiketten verwendet, z. B. lineare Barcodes, QR-Codes und Mikro-2D-Barcodes, was für die Bereiche Drucken und Scannen eine Herausforderung darstellt. Wie unsere Produkte werden auch die Barcodes immer kleiner. Mit der Leistung des CL4NX und CL6NX, die in unserem Unternehmen als Standarddrucker eingesetzt werden, sind die mittlerweile mehr als 100 Mitarbeiter sehr zufrieden.“

✓ Ein effizientes und benutzerfreundliches System

„Die bei Hitachi Vantara verwendete Hardware war veraltet. Zu Beginn der Installation bekamen die Anwender für die Verwendung der neuen Geräte eine kompakte und zielgerichtete Schulung, nach der sie nun in der Lage sind, die Verbrauchsmaterialien einfach zu wechseln. Außerdem gibt es jetzt viel weniger Teile, die kaputt gehen können, und wenn doch mal eins kaputt geht, können wir sie ganz leicht innerhalb einer Minute austauschen.“

Implementierung

Die CLNX-Drucker werden von SATO am gesamten weitläufigen Hitachi-Standort in Zaltbommel eingesetzt. Alles war gut organisiert: Der Support stand für Fragen zur Verfügung und es wurde schnell gehandelt. Durch die Zusammenarbeit mit SATO und seinem Kooperationspartner Datalogic konnte Hitachi die neuen CLNX-Drucker nahtlos in sein bestehendes IT-System integrieren.

SATO schulte Hitachi in Fragen wie Gerätewartung und Aktualisierung der Produktdateien. Mithilfe vorgefertigter Videos auf den Geräten waren die Mitarbeiter in der Lage, die neuen Drucker schnell und effizient zu bedienen.

„Aufgrund unserer globalen Tätigkeit haben wir unsere Serviceorganisation nach dem „Follow-the-Sun“-Prinzip ausgerichtet, um den Anwendern einen 24/7-Support anbieten zu können. Wir wählen Lieferanten, die uns in allen Ländern unterstützen können, in denen wir tätig sind. Und das nicht nur bei der Lieferung der Geräte, sondern auch bei der Konfiguration, Installation und bei möglichen Fragen. Weltweite Homogenität ist für unser Geschäft unabdingbar, und das nicht nur für unser ERP-System von Oracle, sondern auch für Drucker, Barcode-Scanner und mobile Terminals. Letztendlich werden alle Niederlassungen weltweit die gleichen Auto-ID-Geräte von SATO verwenden, die wir hier in Zaltbommel ausgewählt haben.“



Gesamteffekt

“

Mit SATO haben wir den richtigen Partner gefunden und wir werden diese Produkte wo immer es möglich ist auch in anderen Bereichen des global agierenden Hitachi-Konzerns einsetzen.

Robin Stappershoef, IT Service Manager

Hitachi Vantara ist stolz darauf, in innovative Lösungen zu investieren, um einen weltweit führenden Kundenservice anzubieten. Dank der CLNX-Drucker von SATO konnten wir interne Fehler reduzieren und somit den Kundenservice verbessern sowie die Prozesse im gesamten Unternehmen effizienter und effektiver gestalten.



Alle Informationen in dieser Broschüre entsprechen dem Stand von Januar 2021. Produktspezifikationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Jede unerlaubte Vervielfältigung der Inhalte oder von Teilen der Inhalte dieser Broschüre ist strengstens verboten. Alle anderen Software-, Produkt- oder Firmennamen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber.

SATO
Powered On Site /

© 2021 SATO CORPORATION. Alle Rechte vorbehalten.
Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrer regionalen SATO-Niederlassung oder unter satoeurope.com