

# Hitachi Vantara accorde sa confiance à SATO pour offrir l'excellence dans l'équipement, la configuration, l'installation et le soutien



Pour Hitachi Vantara, la filiale leader sur le marché de l'infrastructure et des solutions numériques d'Hitachi, fournir le meilleur service à la clientèle signifie mettre en œuvre des processus efficaces pour lui permettre de dépasser les attentes.

Basée en Californie, aux États-Unis, l'entreprise travaille en étroite collaboration avec ses clients pour appliquer ses capacités industrielles et numériques afin :

**HITACHI**

Ron de Bruin Fotografie

- **d'accroître les flux de revenus**
- **de libérer les avantages concurrentiels**
- **de réduire les coûts**
- **d'améliorer l'expérience du consommateur**
- **d'offrir une valeur sociale et environnementale**

Pour vraiment exceller dans le service à la clientèle, l'entreprise a dû adapter ses activités après une expansion importante de ses installations à Zaltbommel, aux Pays-Bas. Hitachi a construit le nouveau bâtiment après 15 ans de croissance soutenue, et on s'attend à ce qu'il y ait plus d'employés travaillant dans l'entreprise chaque année. C'est pourquoi Hitachi Vantara souhaite que chaque employé dispose de son propre équipement, tel qu'un terminal de codes-barres mobile et une imprimante d'étiquettes, afin de pouvoir enregistrer toutes les transactions directement dans le système informatique de l'entreprise.



## ! Les défis à relever

- **Retirer tout l'équipement obsolète**  
et le remplacer par des solutions d'étiquetage de pointe pour améliorer l'efficacité du site
- **Fournir à tous les employés des imprimantes d'étiquettes et des terminaux mobiles conviviaux**  
pour accroître la vitesse et l'efficacité opérationnelles
- **Mettre en œuvre un système d'identification automatique**  
qui est compatible avec le système informatique Hitachi existant

# La solution SATO

SATO a proposé la série d'imprimantes CLNX, une solution innovante et révolutionnaire conçue pour une expérience utilisateur inégalée et des tirages à grande échelle.



## ✓ Intégration de différents formats d'étiquettes

« Nous utilisons de nombreuses étiquettes différentes, y compris des codes-barres linéaires, des codes QR et des codes-barres micro 2D, qui posent des difficultés dans le domaine de l'impression et de la numérisation. Nos produits sont de plus en plus petits, tout comme la taille des codes-barres. Les imprimantes CL4NX et CL6NX sont les imprimantes préférées dans notre organisation aujourd'hui et nous avons maintenant plus de 100 employés qui sont très satisfaits de leurs performances. »

## ✓ Un système efficace et convivial

« Le matériel utilisé par Hitachi Vantara était obsolète. Au début de l'installation, une formation concise a été donnée aux utilisateurs, après quoi ils sont maintenant en mesure de changer facilement les consommables. De plus, il y a maintenant de moins en moins de pièces qui peuvent tomber en panne et nous pouvons facilement les remplacer en une minute. »

## Mise en œuvre

**SATO a installé les imprimantes CLNX sur le vaste site Hitachi de Zaltbommel. Tout était bien arrangé ; un soutien était disponible pour les questions et des mesures rapides ont été prises. En travaillant avec SATO et son partenaire Datalogic, Hitachi a pu intégrer en toute transparence les nouvelles imprimantes CLNX dans son système informatique existant.**

SATO a fourni à Hitachi les connaissances et la compréhension nécessaires à la maintenance du matériel et à la mise à jour des fiches produits. À l'aide de vidéos préenregistrées sur l'imprimante, les employés ont également été en mesure de gérer les nouvelles imprimantes rapidement et efficacement.

**« En raison de notre opération mondiale, nous disposons d'un suivi Follow-the-sun (littéralement, suivi du soleil) afin que nous puissions offrir aux utilisateurs une assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nous choisissons des fournisseurs qui peuvent nous soutenir dans tous les pays dans lesquels nous opérons. Non seulement avec la fourniture de l'équipement, mais aussi avec la configuration, l'installation et le soutien en cas de questions. L'uniformité mondiale est un must pour notre entreprise, non seulement pour notre système ERP Oracle, mais aussi pour les imprimantes, les scanners de codes-barres et les terminaux mobiles. À terme, toutes les succursales dans le monde utiliseront le même équipement d'identification automatique SATO que nous avons choisi ici à Zaltbommel. »**



## Impact global

“

Nous avons trouvé en SATO le partenaire idéal, et nous allons certainement présenter SATO à d'autres divisions au sein du groupe mondial Hitachi dans la mesure du possible.

Robin Stappershoef, directeur des services informatiques

Hitachi Vantara est fier d'investir dans des solutions innovantes capables d'offrir un service clientèle de premier choix au niveau international. Les imprimantes CLNX de SATO ont non seulement contribué à améliorer le service à la clientèle en réduisant les erreurs internes, mais elles ont aussi fourni des processus plus efficaces et efficaces dans l'ensemble de l'entreprise.

