

Managed service die verder gaat dan wat er verwacht wordt

“De relatie met Fujitsu is uitstekend... ik kan Fujitsu zeker aanbevelen als een leverancier van managed retail services.” Andy White – Service Manager, Orange



OVERZICHT VAN DE BELANGRIJKSTE FEITEN

Organisatie

Orange

Geleverde diensten

Levering, support en break-fix onderhoud services voor alle retail hardware, plus bijkomende systeemontwerp projecten, inclusief een digitaal media netwerk en 'queue buster' terminals

Belangrijkste cijfers

- 337 retailwinkels in het Verenigd Koninkrijk
- 700 kassa's en bijna 400 andere apparaten

Voordelen

- **Verhoogde inkomsten** – snelle inzet van nieuwe winkels en doorlopende winkelverbeteringen hebben gezorgd voor een toename in de verkopen
- **Vermindering van de kosten** – globale inkoop zorgt voor een besparing op retail hardware en mobiele kassa's hebben de verkoopkosten omlaag gebracht
- **Verbeterde klantervaring** – klanten worden sneller en efficiënter geholpen en de kassabeschikbaarheid is maximaal
- **Verhoogde interne tevredenheid** – winkels krijgen een hoger niveau van support en Fujitsu kreeg een beoordeling van 9/10 voor klanttevredenheid
- **Hogere productiviteit van het personeel** – personeel hoeft niet te wachten op een beschikbare kassa en zullen hebben de informatieverstrekking gestroomlijnd
- **Vereenvoudigd leveranciermanagement** – een 'single point of contact' zorgt voor een vermindering in managementtijd en overhead kosten

Uitdaging

Orange France Telecom is een toonaangevende telecommunicatie bedrijf met meer dan 170 miljoen klanten in vijf continenten. Het is nu ook één van Europa's grootste spelers in de geconvergeerde markt met een direct herkenbaar merkimage, die een natuurlijke affiniteit heeft met de YAF (Young Active Fun) en SME business markten. In het Verenigd Koninkrijk levert Orange een hoge kwaliteit GSM bereik aan 99% van de bevolking en heeft daar bijna 17 miljoen klanten, waaronder 15 miljoen actieve mobiele klanten en meer dan 1 miljoen breedband klanten.

De retail winkels van Orange in het Verenigd Koninkrijk zijn het meest zichtbare gezicht van het bedrijf, daarom is een effectieve operatie van groot belang voor het doorlopende succes van het bedrijf. Andy White, Service Manager, Orange, zegt, *“We hebben het support en management van onze retail systemen enige tijd uitbested. Maar ongeveer vier jaar geleden hadden we het gevoel dat de er geen groei zat in de relatie met onze vorige leverancier omdat die ons niet pro-actief hielp bij het vinden van nieuwe manieren om de klantervaring te verbeteren.”*

Oplossing

Na een uitgebreide evaluatie van leveranciers, werd Fujitsu gekozen om alle point of sale hardware te vernieuwen in de toen nog 236 retail winkels van Orange in het Verenigd Koninkrijk, inclusief het porten van de belangrijkste retail applicatie naar het nieuwe platform. Na de succesvolle voltooiing van de uitrol, werd Fujitsu een contract voor drie jaar gegund voor het leveren van support en break-fix onderhoud voor alle retail hardware in het bezit van Orange, waaronder kassa's, scanners, printers, chip & pin apparatuur en randapparatuur zoals toetsenborden en muizen.

Andy White vervolgt, *“Fujitsu was open en eerlijk en we konden het vanaf het begin goed met elkaar vinden. Fujitsu had een echte ‘dat doen we’ instelling en was heel flexibel met het tegemoet komen aan onze vereisten, die een uitdaging kunnen zijn vanwege het gevarieerde karakter van onze business. En ik moet zeggen dat de uitrol van de nieuwe hardware heel goed is verlopen. Er werd voldaan aan onze tijdschema's en er waren geen noemenswaardige problemen en we ondervonden geen nadelige invloed op onze business.”*

Door een combinatie van verwerving en organische groei is het retail keten van Orange nu uitgegroeid tot 337 winkels in het Verenigd Koninkrijk, met ongeveer 700 kassa's en bijna 400 andere apparaten die worden ondersteund door Fujitsu. Fujitsu is ook een belangrijke partij geweest bij het leveren, bouwen, testen, leveren en installeren van de retail apparatuur voor iedere nieuwe winkel.

“Hoewel het even kan duren om een nieuwe winkel te verwerven moeten we ze als we groen licht krijgen zo snel mogelijk inrichten en openen,” aldus Andy White. *“We rekenen dus op Fujitsu om alles af te vinken en er voor te zorgen dat alles van begin tot einde werkt. En het systeem werkt erg goed. Het break-fix support contract is ook flexibel genoeg om de groei in apparatuur aan te*

kunnen, want de processen zijn er al, ze zijn up-to-date en er is aangetoond dat ze werken.”

Onder het support contract heeft Fujitsu een service level agreement (SLA) met een responsetijd van vier uur en een 6-uur fix voor 90% van problemen met betrekking tot voor de business essentiële kassa-apparatuur, Fujitsu heeft hier altijd aan voldaan. *“De support service werkt erg goed en Fujitsu voldoet altijd aan de SLAs of overtreft deze,”* zegt Andy White.

Fujitsu heeft ook verschillende innovatieve projecten uitgevoerd voor Orange, waaronder het inzetten van breedband units die Fujitsu geconfigureerd en geïmplementeerd heeft in meer dan 100 winkels. Deze aan de muur bevestigde informatiezuilen zijn een voorbeeld van de breedband capaciteit van Orange, met content die gehost en geleverd wordt door het veilige datacentre van Fujitsu.

Andy White voegt toe, *“Het was logisch om al deze projecten in het huidige contract met Fujitsu op te nemen, want ik wist dat het antwoord ‘ja, dat doen we, geen probleem’ zou zijn. Ik heb een goed gevoel bij Fujitsu en hun manier van werken en als ik met één telefoontje alles kan regelen dan ga ik daar voor.”*

Meer recent heeft Fujitsu met Orange gewerkt aan het verbeteren van de snelheid van de service in de winkel, met de introductie van ‘queue buster’ terminals. Deze “alles in één scherm PC’s” worden gebruikt voor de registratie van nieuwe klanten, maar ze kunnen ook als kassa worden gebruikt voor het verwerken van betalingen.

“Het merendeel van onze winkels heeft slechts twee vaste kassa’s,” is het commentaar van Andy White, *“dus er waren mensen die niet snel genoeg geholpen werden en uiteindelijk wegliepen. Fujitsu kwam met de Trio oplossing, wat een snelle manier was om meer kassa’s toe te voegen. We begonnen met een agressieve uitrol van de topwinkels van Orange voor Kerstmis en de introductie van de Trio terminals droeg bij aan een toename van 13% in de verkopen tijdens de kerstperiode.”*

In slechts drie maanden, heeft Fujitsu inmiddels 250 Trios geïnstalleerd in 120 winkels en Orange evalueert momenteel een veel grotere uitrol om optimaal te profiteren van de toegenomen inkomsten en service voordelen van Trio.

Andy White zegt, *“De relatie met Fujitsu is uitstekend. Het is ons heel goed bevallen en heeft zich volgens verwachting ontwikkeld, want we hebben Fujitsu vol vertrouwen meer werk gegeven. Onze retail support wordt voortdurend geëvalueerd als onderdeel van de doorlopende evolutie van onze retail werkzaamheden en kostenbesparende initiatieven, en Fujitsu zal prominent voorkomen in onze plannen voor de toekomst. Ik kan Fujitsu zeker aanbevelen als leverancier van managed retail services.”*

Voordelen

Het gebruik van Fujitsu’s support en project services levert Orange de volgende voordelen op:

- **Verhoogde inkomsten** – de snelle inzet van nieuwe winkels en doorlopende verbeteringen in de retailomgeving hebben gezorgd voor een toename in de verkopen
- **Vermindering van de kosten** – Fujitsu’s globale inkoop zorgt voor een besparing in de levering van retail hardware en het gebruik van mobiele kassa’s heeft de verkoopkosten omlaag gebracht
- **Verbeterde klantervaring** – klanten worden sneller en efficiënter geholpen en de stabiliteit van de retailomgeving zorgt voor een maximale kassabeschikbaarheid

- **Verhoogde interne tevredenheid** – winkels krijgen een hoger niveau van support en Fujitsu kreeg onlangs een beoordeling van 9/10 voor klanttevredenheid
- **Hogere productiviteit van het personeel** – personeel hoeft niet meer te wachten op een beschikbare kassa voor het verwerken van orders, en zuilen hebben de verstrekking van klanteninformatie gestroomlijnd
- **Vereenvoudigd leveranciermanagement** – door Fujitsu als een ‘single point of contact’ te gebruiken voor alle systeem management kwesties zorgt voor een reductie in managementtijd en overhead kosten

Andy White zegt, *“Fujitsu is een belangrijk element in de service die we leveren aan onze retail winkels, die heel afhankelijk zijn van de kassa’s en apparatuur die Fujitsu levert en ondersteunt. Fujitsu voldoet niet alleen aan onze eisen, maar met het leveren van de best mogelijke service doen ze meer dan er van ze verwacht wordt. Als ik een probleem heb kan ik Fujitsu bellen en zij doen wat ze kunnen om de problemen op te lossen. Dat ontlast mij enorm, en de feedback van iedereen die met Fujitsu te maken heeft gehad is uitstekend.”*

Expertise

Met meer dan 30 jaar ervaring in het ondersteunen van de eisen en wensen van klanten heeft Fujitsu een bewezen reputatie in het leveren van innovatieve systemen en management services die de inkomsten verhogen, de kosten verlagen, de productiviteit en klantenservice verbeteren, en een onweerstaanbaar resultaat opleveren van de investering.

“Fujitsu begrijpt onze business en kan ons van een uitstekende input voorzien bij te nemen beslissingen,” legt Andy White uit. *“Fujitsu brengt ons ook zijn ervaring in de telecommunicatiemarkten, dat komt heel goed van pas omdat we anders zijn dan de meeste retailers. Hierdoor is Fujitsu vaak al een eind op weg als we nieuwe ideeën bespreken, dat maakt alles een stuk makkelijker en het zorgt er ook voor dat we verzekerd zijn van de beste oplossingen.”*

Aanpak

Als onderdeel van de groeiende relatie met Orange heeft Fujitsu de break-fix support in de retail winkels overgenomen voor een aantal systemen van derden, zoals het opladen van telefoons en muziek download units. Andy White legt uit, *“Op een bepaald moment hadden we 16 of meer systemen van derden in onze winkels dus wilden we ons werk stroomlijnen door alles bij Fujitsu in beheer te geven.”*

Orange betreft Fujitsu nu altijd bij het evalueren van nieuwe retail systemen. *“We geloven in de mening van Fujitsu en vertrouwen op hun advies met betrekking tot de voordelen en ondersteunbaarheid van nieuwe apparaten of technologie,”* vervolgt Andy White, *“En ook, als we advies nodig hebben met betrekking tot een ‘wat als’ scenario, kan even bellen met Fujitsu ons heel veel inspanning besparen. We kunnen meestal zonder problemen een indicatie krijgen van wat er bij komt kijken, dat maakt het leven makkelijker voor iedereen. Het is ook tweerichtingsverkeer en Fujitsu draagt ons pro actief nieuwe ideeën aan om te overwegen.”*

VRAAG HET FUJITSU

Neem contact met ons op via +31 (0) 346 598 510 of askfujitsu@nl.fujitsu.com of bezoek nl.fujitsu.com