

TUI

Nöjd kund till DocuPartner

SP
Certifierad
ISO 14001

TUI, före detta Fritidsresor, är en välkänd charterresearrangör för de flesta svenskar. TUI ingår i TUI Nordic, en nordisk koncern med ledande researrangörer i Sverige, Norge, Danmark och Finland. Man hanterar 1,5 miljoner kunder om året, och har 1 600 anställda.



TUI arbetar aktivt med miljöfrågor och socialt ansvar, och där passar DocuPartners miljöprofil in i verksamheten. Avtalet omfattar såväl kontorsmaskiner och programvara som service, något som underlättar på de fem våningar som huvudkontoret i Stockholm huserar på.

Flexibel supportlösning som passar TUIs behov

Idag har TUI ett eget serviceavtal med Docupartners för sina Xeroxmaskiner som är skraddarsytt efter verksamhetens behov och rutiner. Det kom sig ur en dialog om hur man önskade att servicerutinerna skulle vara i avtalet med DocuPartner. Håkan Åhman, Head of Service and Operation på TUI, berättar om hur man ville att det skulle fungera:

- Vi ville ha återkoppling med staturapporter, så att vi visste när och hur en maskin var åtgärdad. Vi ville också gärna ha ett sätt att sortera och följa upp de ärenden vi hade, och få en notifiering när en servicetekniker var på väg.

DocuPartner lyssnade på Håkan och TUIs önskemål och tog fram en flexibel lösning. Det nya avtalet innebär bland annat hantering av serviceärenden via e-post med ärendenummer, så kallade "call a head" där tidpunkten för servicen meddelas innan teknikern åker till platsen, återkoppling via e-post efter servicen med en rapport över vad som gjorts och resultatet.

Håkan är mycket nöjd med den nya servicen och upplever det som att de nästan får överleveranser. Han uppskattar lyhördsenheten och flexibiliteten hos DocuPartner, som har gett TUI en service som motsvarar verksamhetens krav och lite till.

- Även om man inte har många driftstörningar ska servicen bara fungera, utan trassel och missnöje, fortsätter Håkan.

Verksamhetsanpassade råd vid val av maskiner

Förutom ett flexibelt och kundanpassat serviceavtal uppskattar Håkan att DocuPartner är proaktiva när det gäller kontorsmaskinerna och föreslår bra lösningar:

- De har förståelse för att det aldrig bara är en faktor som avgör vid valet. De för en dialog, ifrågasätter och kommer med råd om vilka maskiner som passar våra olika behov bäst.

TUI har en enhetlig maskinpark men med olika modeller och gemensamma skrivarköer och samma drivrutiner. Det viktiga är att man kan vara flexibel vid valet av maskin så att användarna blir nöjda, och att det matchar även miljömässiga och ekonomiska faktorer.

Safecom – sparar många kärll med pappersåtervinning

På TUI har man även valt att installera Safecom programvara. Det innebär att användarna kan skriva ut på vilken maskin som helst i nätverket, genom att utskriften sker först när användaren drar sitt kort vid maskinen. Det gör också att inga utskrifter blir liggandes, och många onödiga utskrifter undviks.



Docu
PARTNER 
– Miljövänligare Print & IT-lösningar

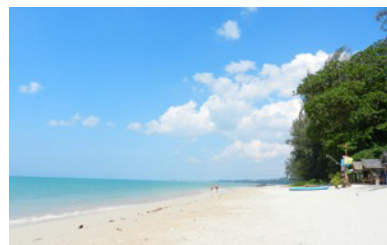
TUI

Nöjd kund till DocuPartner

SP
Certifierad
ISO 14001

För TUI har det inneburit en stor skillnad i mängden returpapper. Det var ett argument som användes vid införandet av systemet, och med Docupartners hjälp kunde man enkelt visa svart på vitt på hur många träd som sparades, samt minskning i koldioxidutsläpp.

En enkel motiveringsfaktor som bidrog till att systemet har anammats och uppskattas av medarbetarna. Även vaktmästeriet är glada eftersom antalet returkärl att tömma har minskats påtagligt.



Hög utskriftssäkerhet minimerar behovet av enskilda skrivare

Ytterligare ett led i arbetet med skrivarmiljön är att fasa ut enskilda skrivare med tiden. Safecom är nyckeln i det arbetet. I och med att inget skrivs ut förrän användaren är vid skrivaren, innebär det en så hög utskriftssäkerhet att även avdelningar som traditionellt skriver ut sekretessbelagt material kan ingå i samma lösning som övriga kontoret.

TUI använder även inställningar som till exempel att utskrifter som ligger i skrivarkön raderas efter 48 timmar, som ett sätt att smidigt förändra utskriftsbeteendet på lång sikt. Man har en långsiktig plan och förändrar i lagom takt, till gagn för både medarbetare, miljön och företaget. Mycket handlar om vanans makt och den mänskliga faktorn, och där är de tekniska lösningarna ett stöd i att arbeta vidare mot en optimal skrivarmiljö.

TUI rekommenderar DocuPartner

Håkan uppskattar fördelarna som Docupartners helhetslösning ger, och rekommenderar gärna DocuPartner till andra:

- Flexibiliteten och lyhördheten, att lyssna på oss och ta reda på vad våra behov är, och ändra på servicen när det behövs. Det är avgörande.



Docu
PARTNER 
– Miljövänligare Print & IT-lösningar