

Date: 1st of June 2023

Distribution: Internal External

Process: EMEA Aftermarket

EMEA Aftermarket

Sostituzione ricambi – Parti più veloci, tempi di fermo macchina ridotti!



Come alcuni di voi già sanno, il team ha lavorato per migliorare i nostri processi post-vendita per rendere le cose più facili e migliorare l'esperienza per i nostri partner commerciali. Un'area che abbiamo riconosciuto necessitare di miglioramenti è il processo di sostituzione dei pezzi di ricambio in modo che i tecnici possano ricevere i pezzi di ricambio più rapidamente e risolvere i problemi dei clienti finali.

Siamo lieti di annunciare un miglioramento significativo e un processo semplificato per l'ordinazione di pezzi di ricambio per i dispositivi dentali Carestream ancora in garanzia. **EMEA Spare Parts Exchange Transformation** sarà implementato a partire dal **1° giugno 2023**.

Modifiche principali:

1. NUOVA soluzione basata sui dati - alla prima chiamata verranno raccomandati i pezzi di ricambio più probabili in base ai problemi passati e ai dati dei sintomi.
2. L'ordine dei pezzi di ricambio verrà effettuato immediatamente in base alla raccomandazione del team di assistenza, eliminando così la necessità di ordinare separatamente inviando un ordine di acquisto al team operativo.
3. Sarà quindi necessario restituire le parti difettose e/o eventuali pezzi di ricambio non utilizzati inviati secondo le raccomandazioni del team di assistenza all'indirizzo MLV. Un modulo di reso precompilato sarà disponibile via e-mail alla data di consegna. CSD non si assumerà alcun costo associato alle spedizioni delle parti a MLV.

4. Nota: **le fatture verranno inviate entro 4 settimane per l'UE (8 settimane per non UE) dalla data di consegna dell'ordine di parti di ricambio per qualsiasi pezzo di ricambio inutilizzato e/o difettoso che non è stato restituito.**

Vantaggi principali:

- Più riparazioni al primo tentativo
- Riduzione delle tempistiche del servizio
- Processo di ordinazione semplificato dei pezzi di ricambio per le unità in garanzia
- Riduzione dei tempi di fermo macchina in quanto il cliente otterrà una maggiore correzione al primo tentativo e un tempo di attesa inferiore tra diagnosi e riparazione

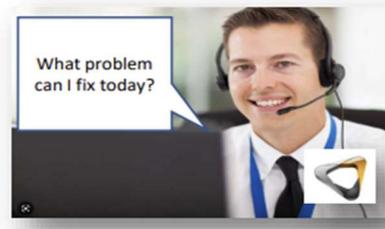
True First Time Fix!



Happy Dentist



Happy Dealer's



Better Support

Smiles all Round!

