

Caso di successo

Vodafone
Telecomunicazioni
Servizi IT

I servizi IT di Ricoh a supporto del servizio clienti di Vodafone



La reputazione di Vodafone come fornitore globale nel campo delle comunicazioni si fonda sulla qualità e sulla copertura della sua rete. Vodafone voleva un fornitore di servizi informatici che avesse competenza, esperienza e capacità per dare supporto alla rete. Con Ricoh,

Vodafone ha trovato un partner che contribuisce a consolidarne l'immagine e a fornire un servizio affidabile e a valore aggiunto. Il successo della partnership ha consentito a Ricoh di aggiudicarsi la gestione dei servizi informatici per Vodafone nell'area EMEA.

I fatti in breve

Nome: Vodafone Group Plc
Località: Newbury, Berkshire
Dimensioni: 436 milioni di clienti, 89.000 dipendenti
Attività: Telecomunicazioni

Le sfide

- Riduzione dei costi e miglioramento dell'efficienza operativa all'interno delle proprie attività IT
- Razionalizzazione dei fornitori

La soluzione

- Servizi IT di Ricoh – Supporto della rete e delle attività IT
- Ricoh come unico fornitore dei servizi IT a livello EMEA

I vantaggi

- Ricoh ha aiutato Vodafone a migliorare la sua reputazione e la qualità dei servizi rivolti ai loro clienti
- Maggiore efficienza a minor costo
- Sviluppo di nuovi servizi strategici
- La soluzione Ricoh ha permesso di semplificare la gestione dei contratti facendo convergere in un unico framework agreement i precedenti 40 contratti

Le sfide

Vodafone è una delle più importanti società di telecomunicazione del mondo con 436 milioni di clienti a livello globale ed opera in 26 paesi. Vodafone fornisce un'ampia gamma di servizi, dalla più tradizionale telefonia mobile alla più innovativa Machine-to-Machine.

La principale risorsa di Vodafone è la copertura della sua rete, tramite la quale fornisce i suoi servizi a milioni di clienti. Per garantire che la sua infrastruttura funzioni efficacemente, Vodafone ha deciso di centralizzare la gestione dei servizi IT a livello europeo.

Nell'ambito della strategia di centralizzazione, Vodafone voleva migliorare il modo di selezionare e gestire i fornitori, spostando l'attenzione da una riduzione dei costi fine a se stessa a un sistema valutativo basato su efficienza e rapporto qualità/prezzo. La strategia puntava ad accoppiare le attività simili o complementari e a trovarne quindi i fornitori migliori. Questo approccio ha consentito a Vodafone di ridurre il numero di fornitori e di gestirli in modo più conveniente.

Ricoh dal 2003 fornisce servizi e soluzioni di sicurezza a Vodafone. Volendo ampliare questa partnership, Vodafone ha indetto una gara d'appalto a livello globale coinvolgendo le maggiori società IT del mondo.



Adrian Smith, Regional Head of Operations di Vodafone, sottolinea come "Ricoh si è aggiudicata l'appalto in un contesto di grande competitività tra i numerosi player, dimostrando competenza e un approccio pragmatico, professionale e con costi decisamente competitivi".

La soluzione

Ricoh fornisce servizi di gestione e supporto dell'infrastruttura IT di Vodafone e della rete aziendale. Oltre a questi servizi, Ricoh fornisce a Vodafone hardware, software, servizi professionali e consulenza.

Nell'ambito del contratto, Ricoh supporta anche numerosi progetti di trasformazione, come ad esempio gli upgrade di firewall e di apparati di rete. Ricoh mette a disposizione un presidio tecnico con risorse di varie competenze.

Il successo della partnership tra Ricoh e Vodafone ha portato a replicare ed espandere la collaborazione in Europa. Vodafone ha ampliato il contratto con Ricoh in modo da includere il supporto a infrastrutture di sicurezza e di rete per i data centre Vodafone nel Regno Unito, in Irlanda, in Germania e in Italia. Inoltre, Vodafone ha affidato a Ricoh un nuovo contratto per Servizi documentali gestiti in 11 paesi EMEA, a cui seguiranno altre regioni.

Ricoh si è aggiudicata anche un contratto globale per fornire soluzioni di stampa wireless nei punti vendita Vodafone.

Smith piega come "Ricoh stia lavorando con Vodafone anche su progetti strategici, come i servizi di domotica e di IoT."

I vantaggi

Per Smith "lavorare con Ricoh ha tre vantaggi: un miglior servizio ai clienti, riduzione dei costi e semplicità nei processi. L'aspettativa dei nostri clienti è quella di ricevere un servizio eccellente, sempre disponibile e accessibile. Centralizzare i contratti su un unico fornitore, nel nostro caso Ricoh, ci ha permesso di raggiungere questi obiettivi oltre a standardizzare processi, strumenti e modo di lavorare in diverse nazioni, semplificando le operazioni e quindi, ancora una volta, aiutando il servizio clienti e la flessibilità operativa".

continua sul retro

Caso di successo Vodafone

Per Vodafone, la qualità del servizio e l'innovazione fornite da Ricoh sono due dei punti di forza della partnership. Smith sottolinea come *“la partnership con Ricoh è diversa dal tipico rapporto cliente-fornitore. C'è un unico account di riferimento ed un team dedicato che collabora direttamente con i tecnici Vodafone, contribuendo a sviluppare le relazioni e la fiducia. Le attività di Service Management e l'innovazione portata da Ricoh contribuiscono all'eccellenza del servizio clienti Vodafone.”*

La flessibilità di Ricoh è stata riscontrata ad esempio in occasione di un malfunzionamento dell'infrastruttura all'interno di datacentre con un potenziale impatto sul business Vodafone. Benché fosse al di fuori del perimetro del contratto, Ricoh ha procurato e sostituito la parte guasta.

Un altro dei vantaggi chiave del servizio Ricoh è stato la riduzione dei costi. Ricoh, grazie alla sua presenza sul mercato come System Integrator, è in grado di integrare

soluzioni di vendor differenti. In passato Vodafone aveva diversi fornitori, e questo aumentava il costo delle spese amministrative generali.

Per Smith *“Ricoh ha iniziato a fornire nel Regno Unito servizi di sicurezza e firewall, servizi che noi abbiamo poi esteso ai nostri datacentre di tutta Europa. Sulla scia di quel successo, ora lavoriamo con Ricoh sulla gestione di piattaforme multi-vendor. Ora Ricoh è il nostro unico punto di contatto”*.

Soluzioni/Prodotti Ricoh

- I servizi includono:
- Networking, Vendor Management, IT operations
- Datacentre Managed Service

“Lavorare con Ricoh ha tre vantaggi: un miglior servizio ai clienti, riduzione dei costi e semplicità nei processi. L'aspettativa dei nostri clienti è quella di ricevere un servizio eccellente, sempre disponibile e accessibile. Ricoh con i suoi servizi IT e di sicurezza ci aiuta a fornire una customer experience eccellente.”

Adrian Smith, Regional Head of Operations, Vodafone

