

Specsavers bruker Ricoh til levere førsteklasses IT-støtte til butikkene, og oppnår kostnadsbesparelser på 25 %



Specsavers, Storbritannias ledende optikerkjede, har nok en gang forlenget sitt 12 år gamle partnerskap med Ricoh om it-tjenester, på grunn av den profesjonelle og pålitelige støtten de gir til Specsavers' butikker. Neste fase av samarbeidet vil ikke

bare føre med seg flere serviceforbedringer - både Specsavers og Ricoh har innført en rekke innovative tiltak for å redusere kontraktskostnader med 25 prosent i løpet av den nye femårskontrakten.

Oppsummering

Navn:	Specsavers Opticians
Sted:	Flere steder i Storbritannia
Størrelse:	30 000 ansatte globalt
Aktivitet:	Optikerkjede

Utfordringer

- Sørge for at IT-utstyr i over 800 butikker i Storbritannia, ROI og Nederland støttes på en effektiv måte
- Butikkfortjeneste er avhengig av at EPoS-utstyr og annen IT-maskinvarer har lite eller ingen nedetid
- Mål om å fortsette å redusere kostnaden

Løsning

- Ricoh IT Services
- En femårs serviceplan fra Ricoh forlenger samarbeidet til 12 år

Fordeler

- Forventet å oppfylle et mål på 25 % kostnadsreduksjon i løpet den fem år lange kontraktsperioden
- Kostnadsbesparende innovasjon oppnådd ved hjelp av Ricoh og Specsavers' partnerskap
- Levere en profesjonell, pålitelig og rimelig IT-støtteservice til Specsavers-butikker
- Tilgang til et nettverk med erfarne, profesjonelle teknikere det er vanskelig å replisere andre steder
- Ricoh-teknikere gjør det lille ekstra for å levere en utmerket tjeneste
- Tilbyr et proaktivt partnerskap som støtter nye ideer og krav med en fleksibel og innovativ tilnærming

Utfordringer

Specsavers Optical Group er en av de ledende optikerne i Storbritannia. Selskapet ble grunnlagt i 1984 av et ektepar, Doug og Mary Perkins, som begge fortsatt er aktive i bedriften. Det finnes rundt 1700 Specsavers-butikker rundt omkring i verden, hvorav flesteparten er i Storbritannia og Irland.

Specsavers' forretningsmodell er et partnerskap mellom butikkene og gruppen, hvor hver Specsavers-butikk eies og styres av en kvalifisert optiker. Specsavers tilbyr en rekke støttetjenester til butikkene, fra produksjon av briller og kontaktlinser og levering av spesialutstyr, til leasing av lokaler, markedsføring og systemer for forretningsstyring. En av disse tjenestene, som er viktig for butikkenes funksjon, er IT. I flere år har støtte og vedlikehold av IT-maskinvare blitt outsourcet til Ricoh, og Ricoh har blitt tildelt kontrakten i ytterligere fem år.

Peter Robinson, Head of Service Performance for Specsavers Optical Group, sier: **“Butikkmarkedet er svært konkurransepreget, og vi må vite at dersom det oppstår en IT-feil, så har vi erfarne teknikere som kan komme til butikken og få det i gang igjen raskt. Specsavers-butikker styres av eierne, og de forventer at varene og tjenestene de kjøper fra Specsavers-gruppen er egnet for sin bruk, effektiv og verdt pengene.”**

I tillegg til kvalitet har Specsavers nylig introdusert et nytt forretningsmål for å sørge for at tjenestene tilfører verdi. Målet er å redusere kontraktskostnader for outsourcing med 25 prosent i året. Da Specsavers la ut det nye kontraktsanbudet, ba det alle parter om å presentere hvordan de ville hjelpe Specsavers med å oppnå den nødvendige kostnadsreduksjonen. Noen av ideene som Ricoh presenterte var svært innovative.

Ifølge Robinson var det flere grunner til at selskapet bestemte seg for å fortsette dets 12 år lange forhold med Ricoh. Han sier: **“Vi ville holde oss til Ricoh på grunn av verdien vi tror vi kan levere i samarbeid med Ricoh. I tillegg har Ricohs teknikere tilegnet seg mye erfaring, og selv om det ikke er umulig, så ville det vært vanskelig å gå over til en annen leverandør. Vi ønsker å benytte oss av denne kunnskapen på**



veien videre. Teknikernes kvalitet er mer enn akseptabel. Noen av butikkene er på fornavn med teknikerne, og vi har beviser fra butikker på at teknikeren gjør det lille ekstra for å levere utmerket service.”

Løsning

Specsavers bruker Ricoh IT Managed Service, som tilbyr vedlikehold og reparasjon av IT-utstyr i butikkene og på selskapets kontorer og produksjonslaboratorier, hvor Ricoh også støtter LAN-infrastrukturen. Specsavers håndterer all førstelinjestøtte, og tar seg av mindre problemer som enkelt kan løses over telefonen, og viderefører problemer til Ricoh ved mer komplekse maskinvarerelaterte problemer.

Det er forskjellige servicenivåavtaler (SLA-er) avhengig av typen utstyr. Et kassaapparat vil for eksempel ha en firetimers gjenopprettelse til tjeneste-SLA, fordi den er kritisk for å holde butikken operativ, mens en skriver, som ikke er så tidskritisk, har en åttetimers SLA. Anrop prioriteres i to nivåer, avhengig av hvor kritisk utstyret er. Hver butikk har for eksempel sin egen server for data som kundejournaler, og dette er et anrop med prioritet 1 for Ricoh, og vil håndteres på en effektiv måte innenfor rammen til servicekontrakten.

Robinson sier: **“Ricoh-teknikerne er en forlengelse av teamet mitt, og det er derfor vi snakker om et partnerskap med Ricoh. Vi har laget en video om Specsavers og butikkene som vises til nye Ricoh-teknikere slik at de skal få en følelse av organisasjonen og kulturen, selv før de går inn i en butikk. Specsavers-ansatte kan også bli med en Ricoh-tekniker en dag eller til Ricohs kontaktsenter, slik at de kan se og forstå hvordan det fungerer fra Ricohs perspektiv. Dette handler om samarbeid, men er også viktig for å forbedre ytelsen.”**

Fordeler

Ricoh-tjenesten, som er i ferd med å oppnå en 25 prosents kostnadsreduksjon, sørger for at Specsavers kan gi butikkene sine en pålitelig, profesjonell og kostandseffektiv IT-tjeneste.

Specsavers-butikker får en tjeneste som er bekymringsfri og enkel å bruke; kun ett telefonnummer å ringe for alle IT-problemer. Butikkene slipper å finne sin egen IT-reparasjonsservice, og gruppeservicen koster mindre enn å skaffe en lignende tjeneste lokalt. Det ville også vært vanskelig for hver av butikkene å finne en serviceleverandør med Ricohs erfaring, eller å dra nytte av kvalitetsgarantien som kommer med Ricoh og Specsavers, som sørger for at alt nytt eller utskiftet utstyr har riktige spesifikasjoner og korrekt og oppdatert programvare.

mer på neste side

Kundecase Specsavers

"Partnerskapet med Ricoh er viktig og strategisk for Specsavers, fordi når det kommer til stykket er det dette som holder butikkene våre i gang. Hvis butikkene våre ikke kan gjennomføre handel, vil ikke organisasjonen tjene penger," sier Robinson.

Simon Wain, Retail Director ved Fareham Specsavers-butikk sørøst i England, sier: "Vi har en stor IT-infrastruktur, og den støtter våre kunder fra øyeblikket de går inn i butikken helt til synsprøveprosessen, registreringen, utleveringen og helt til de forlater butikken. Det er to områder hvor det hender seg vi har problemer - konfigurasjon av IT-tjenester og generelle avbrudd. Vi har et fantastisk forhold med vår Ricoh-tekniker, og jeg tror aldri vi har hatt en situasjon hvor problemet ikke har blitt fikset. Han gjør langt mer enn man kan forvente av en tekniker for å hjelpe bedriften. Så det forholdet vi har med Ricoh profesjonelt, men også på et personlig nivå i butikken, er sterkt, og det er det som gjør at det fungerer for oss."

Et av de viktigste hovedforretningsmålene for Specsavers er å levere verdi for pengene, og dette setter Ricoh og Specsavers på dagsordenen på flere måter. Ett initiativ er "diagnose før utsending", som er en forbedring av førstegangs reparasjonsrate. Analyse av problemer på et mer detaljert nivå før en tekniker sendes ut reduserer tidsforbruket, siden riktige reservedeler og en tekniker med riktig kunnskap kan sendes første gang. Disse forbedringene på leveringsmodellen for service gjør tjenesten mer effektiv, slik at butikken kan gå tilbake til normal drift raskere.

Et annet initiativ er å ha en Ricoh-ansatt på Specsavers servicedesk hver dag, som filtrerer samtaler og bidrar til problemdiagnose og -løsning. Dette gir opplæring for Specsavers-ansatte ved å dele kunnskap som Ricoh-teknikere har tilegnet seg gjennom mange år. Dette resulterer i færre samtaler til Ricoh, og dermed færre butikkbesøk.

Ricoh tilbyr Specsavers trendanalyserapporter som brukes til

Ricohs løsning/produkter

- IT Managed Support Service

å administrere bruk av programvare på en mer effektiv måte. Robinson sier: "Før så vi på masse statistikk for å se hvilken maskinvare som var nede. Nå kan vi se på dataene og se hvilken programvare som er i ferd med å nå slutten av brukstiden, hvor mange enheter som er i butikk og om de har passert økonomisk reparasjon. Det betyr at vi kan ta mer informerte og nøyaktige avgjørelser. Og Ricoh kan gi oss beskjed om det er vanskelig å skaffe reservedeler for en gitt utstyrstype, slik at vi har tid til å finne erstatninger før i begynner å oppleve feil som må repareres eller lange nedetider mens vi venter på reservedeler."

Selv om den nye kontrakten kun har vært på plass i noen måneder, begynner Specsavers allerede å se tegn til en innvirkning på målet med verdi for pengene. Ved starten av hvert år estimerer Specsavers og Ricoh et målantall servicesamtaler som den årlige Ricoh-servicekostnaden er basert på. Tidligere har målet og det faktiske antall samtaler vært i overensstemmelse. Men på grunn av de kostnadsreduserende tiltakene og basert på resultater i første kvartal, forventer Specsavers at dette årets faktiske antall samtaler vil være betydelig færre enn målet, noe som gir en lavere kostnad fra Ricoh basert på tjenestene som faktisk brukes.

Robinson sier: "Verdien av denne aktivitetsreduksjonen er at når vi angir målantallet for samtaler - og prisen - for det etterfølgende året, kan vi gå enda lavere. Vår verdi for pengene-strategi er bygget rundt å jobbe i partnerskap med leverandører som Ricoh i stedet for bare å betale en regning for en tjeneste hver måned."

Om partnerskapet med Ricoh, sier Robinson: "Vi føler at det er en sterk, gjensidig respekt mellom Ricoh og Specsavers. Vi kan utforske ting sammen, og gjøre tjenesten enda bedre. Ricoh er svært åpen for ideer, og vi er også åpne for ideer fra Ricoh, som vi ofte får. På grunn av vårt mangeårige samarbeid med Ricoh vet vi at vi har en god og profesjonell tjeneste."

I fremtiden vil Specsavers og Ricoh jobbe videre for å gjøre tjenesten enda bedre. Vi har en serviceforbedringsplan som hele tiden er i utvikling, og den fører tilsyn med tjenesten i løpet av kontraktperioden, og resultatet av denne vil deretter implementeres ved å introdusere endringer og forbedringer for neste år.

"Partnerskapet med Ricoh er viktig og strategisk for Specsavers, fordi når det kommer til stykket er det dette som holder butikkene våre i gang. Hvis butikkene våre ikke kan gjennomføre handel, vil ikke organisasjonen tjene penger."

Peter Robinson, Head of Service Performance, Specsavers