

Caso di successo

Specsavers

Specsavers

Specsavers: IT efficiente, risparmio e qualità con i Servizi IT di Ricoh



Specsavers, leader nel Regno Unito nella vendita al dettaglio di occhiali e dispositivi ottici, ha rinnovato la partnership con Ricoh per la fornitura di servizi IT: un rapporto che dura da 12 anni grazie alla qualità, alla professionalità e all'affidabilità del

servizio e del supporto fornito ai punti vendita. La prossima fase prevede, anche, l'adozione di nuove soluzioni per ridurre del 25% i costi in un arco temporale di cinque anni.

I fatti in breve

Nome:	Specsavers Opticians
Località:	Più sedi nel Regno Unito
Dimensioni:	30.000 dipendenti a livello globale
Attività:	Vendita al dettaglio di occhiali e dispositivi ottici

Le sfide

- Offrire un supporto efficiente in tutti i punti vendita
- Disponibilità e affidabilità dei sistemi
- Riduzione dei costi

Soluzione

- Ricoh IT Managed Services

I vantaggi

- Riduzione dei costi del 25% in cinque anni
- Ottimizzazione delle spese
- Fornitura ai punti vendita di un servizio di supporto professionale, affidabile e conveniente
- Accesso a una rete di tecnici professionisti
- I tecnici Ricoh forniscono un servizio eccellente
- Collaborazione costruttiva e proattiva a supporto delle esigenze attuali e future, con mentalità flessibile e innovativa

Le sfide

Specsavers Optical Group è una delle principali catene di ottica del Regno Unito. La società è stata fondata nel 1984 dai coniugi Doug e Mary Perkins, tutt'ora attivi all'interno della società. Specsavers conta 1.700 negozi in tutto il mondo, la maggior parte dei quali nel Regno Unito e in Irlanda.

Il modello aziendale Specsavers è una partnership tra i punti vendita e il Gruppo: ogni negozio con marchio Specsavers è di proprietà di un ottico qualificato, che lo gestisce. Specsavers offre ai punti vendita un pacchetto di servizi di assistenza, dalla fabbricazione di occhiali e lenti a contatto alla fornitura di attrezzatura ottica specialistica, dal leasing immobiliare ai sistemi di gestione aziendale e di marketing. Uno di questi servizi, fondamentale per il funzionamento dei negozi, è il servizio di supporto e la manutenzione IT, affidati in outsourcing a Ricoh.

Peter Robinson, Responsabile della qualità del servizio di Specsavers Optical Group, ritiene che ["il mercato al dettaglio è molto competitivo e se si verifica un problema informatico, bisogna poter contare su un servizio celere e affidabile"](#).

Oltre alla qualità, Specsavers ha recentemente introdotto un nuovo obiettivo aziendale per garantire che i suoi servizi siano convenienti: ridurre i costi dei contratti in outsourcing del 25%. Quando Specsavers ha indetto la nuova gara d'appalto, ha chiesto a tutti i soggetti partecipanti di spiegare come avrebbero aiutato Specsavers a raggiungere la riduzione dei costi richiesta. Alcune delle idee proposte da Ricoh sono state giudicate innovative.

Robinson cita alcune delle ragioni per le quali è stato deciso di proseguire la partnership con Ricoh: ["Volevamo continuare a lavorare con Ricoh perché la collaborazione ha un elevato rapporto qualità/prezzo. I tecnici Ricoh hanno maturato in questi anni di collaborazione conoscenze approfondite dell'infrastruttura. Facendo leva su queste competenze crediamo che sia fondamentale continuare la collaborazione"](#).



La soluzione

IT Managed Service di Ricoh forniscono a Specsavers manutenzione e riparazione delle apparecchiature informatiche a tutti i punti vendita, gli uffici e gli stabilimenti del gruppo, dove Ricoh supporta anche l'infrastruttura di rete. Specsavers gestisce il supporto di primo livello, affrontando semplici problemi che possono essere risolti facilmente per telefono, mentre si rivolge a Ricoh per tutti i problemi più complessi.

Sono stati stipulati livelli di servizio diversi a seconda del tipo di apparecchiatura. Ad esempio per i registratori di cassa, che sono strumenti fondamentali per la vendita, il tempo di ripristino è di quattro ore, mentre per le stampanti, che hanno un impatto minore sull'attività del negozio, il tempo di ripristino è di otto ore. Le chiamate sono organizzate su due livelli di priorità, a seconda della criticità dell'apparecchiatura. Ad esempio, rappresenta una chiamata di priorità 1 tutto ciò che riguarda il server dedicato ai dati che è presente in ogni negozio.

["I tecnici Ricoh - conclude Robinson - sono di fatto un'estensione del team aziendale, ed è per questo che consideriamo partnership il nostro rapporto con Ricoh. Abbiamo anche realizzato un video informativo per i nuovi tecnici Ricoh perché vogliamo che, prima di entrare in un nostro negozio, abbiano già un'idea di cosa sia Specsavers, quale sia la filosofia e la cultura aziendale. È tutta questione di collaborazione, ed è fondamentale per migliorare le prestazioni"](#).

I vantaggi

Il servizio Ricoh permette a Specsavers di fornire ai suoi punti vendita un supporto informatico efficace, professionale e conveniente oltre ad una riduzione dei costi considerevole.

I punti vendita Specsavers possono contare su un servizio affidabile e di facile utilizzo: un solo numero da chiamare per tutti i problemi IT. Non sono necessari altri fornitori e il servizio stipulato per tutto il Gruppo è più conveniente di uno stipulato per ogni singolo punto vendita.

continua sul retro

Caso di successo Specsavers

“La partnership con Ricoh è importante e strategica per Specsavers perché mantiene i punti vendita sempre efficienti, in grado di lavorare al meglio e produrre profitti” afferma Robinson.

Questa l'opinione di Simon Wain, Responsabile vendite di Specsavers a Fareham, nel sud-est dell'Inghilterra: *“Abbiamo una grande infrastruttura informatica che accompagna i nostri clienti in ogni momento della loro permanenza in negozio: dal controllo della vista alle operazioni di cassa. Le attività più impegnative sono legate a due fattori: la gestione delle configurazioni e il ripristino dagli eventuali guasti. Abbiamo un'ottima relazione con il personale tecnico Ricoh e non ricordo di un problema che sia stato risolto fuori dagli SLA, superando le nostre migliori aspettative. Per questo motivo abbiamo stretto questa forte relazione.”*

Uno degli obiettivi aziendali di Specsavers è fornire un ottimo rapporto qualità/prezzo ai nostri clienti, obiettivo che grazie alla partnership con Ricoh riusciamo a raggiungere. Facendo un'approfondita attività di analisi dei problemi, il tasso di risoluzione in breve tempo è migliorato. L'analisi dettagliata dell'evento, prima di inviare un tecnico, riduce gli sprechi di tempo: si possono inviare direttamente i pezzi di ricambio necessari e il tecnico con le competenze specifiche. Questi miglioramenti del modello di erogazione del servizio rendono tutto più efficiente e permettono al punto vendita di tornare più rapidamente alla normale operatività.

Un altro aspetto importante del servizio è la presenza di personale Ricoh all'interno del service desk Specsavers con la funzione di filtrare le chiamate, procedere nella diagnosi e nella risoluzione dei problemi. In questo modo si fornisce formazione al personale Specsavers e si condividono le competenze. Il risultato: riduzione delle richieste di supporto e degli interventi in negozio.

Soluzioni/Prodotti Ricoh

- IT Managed Support Service

Ricoh fornisce inoltre a Specsavers una serie di report, che vengono utilizzati, ad esempio, per gestire più efficacemente l'hardware. Spiega Robinson: *“Analizzavamo molti dati per capire dove erano localizzati i guasti, ora consultando un unico documento, possiamo capire quale hardware ha una maggiore incidenza di guasti. Inoltre abbiamo il controllo di tutti gli asset e del loro stato di obsolescenza, con queste informazioni possiamo prendere decisioni più accurate e tempestive. Infatti grazie all'informazione relativa alla vita della macchina, possiamo evitare le lunghe attese causate dalla difficoltà di reperire parti di ricambio per apparecchiature troppo obsolete o prendendo delle misure preventive.”*

Nonostante il nuovo contratto sia attivo solo da pochi mesi, Specsavers inizia già a vedere i primi effetti. A inizio anno Specsavers e Ricoh calcolano un numero target di chiamate su cui basare i costi annuali del servizio di assistenza. Mentre in passato il target e il numero effettivo delle chiamate coincidevano, oggi, per effetto delle nuove misure introdotte e sulla base della prestazione nel primo trimestre, Specsavers prevede che quest'anno il numero effettivo di chiamate sarà significativamente inferiore rispetto al target, con conseguente riduzione del costo del servizio.

Per Robinson *“grazie alla partnership strategica con Ricoh riusciamo a tenere sotto controllo la riduzione dei costi del servizio supportando la nostra strategia economica”*.

Commentando la partnership con Ricoh, Robinson afferma che *“avvertiamo una forte relazione tra Ricoh e Specsavers. Riusciamo ad approfondire i progetti insieme e a migliorare costantemente il servizio. Ricoh è molto innovativa nelle sue proposte e noi le accogliamo con entusiasmo. Dopo molti anni di collaborazione con Ricoh, possiamo dire di ricevere un servizio che supera le nostre migliori aspettative”*.

Specsavers e Ricoh lavorano per migliorare costantemente, monitorando le prestazioni del servizio e definendo possibili aree di ottimizzazione.

“La partnership con Ricoh è importante e strategica per Specsavers perché mantiene efficienti i punti vendita, che possono così lavorare al meglio e produrre profitti”

Peter Robinson, Responsabile della qualità del servizio, Specsavers