

## Kundecase

Vodafone  
Telekommunikasjon  
IT-tjenester

## Ricoh IT Services -partnerskap med Vodafone underbygger utmerket kundeservice



Vodafones omdømme som global kommunikasjonsleverandør er avhengig av kvaliteten og tilgjengeligheten til nettverket sitt. Vodafone trengte en leverandør av IT-tjenester som hadde ekspertisen, erfaringen og evnen til å støtte nettverket. Med Ricoh

IT Services har Vodafone en partner leverer en verdifull tjeneste. Partnerskapets suksess har ført til at Ricoh har vunnet nye kontrakter for levering av IT-tjenester og dokumenthåndtering for Vodafone.

## Oppsummering

**Navn:** Vodafone Group Plc  
**Sted:** Newbury, Berkshire  
**Størrelse:** 436 millioner kunder, 89 000 ansatte  
**Aktivitet:** Telekommunikasjon

### Utfordringer

- Vodafone trengte kostnadsreduksjon og forbedret driftseffektivitet innen IT-driften sin
- Den eksisterende leverandørlisten var lang og lite effektiv.

### Løsning

- Ricoh IT Services – Støtte for nettverk og IT-operasjoner
- Ricoh leverer administrasjonstjenester i hele Europa og Midt-Østen.

### Fordeler

- Bidrar til at Vodafone forsterker sitt omdømme for levering av førsteklasses tjeneste til sine kunder
- Leverer bedre og mer kostnadseffektiv driftseffektivitet
- Støtter utvikling av nye, strategiske tjenester, slik som M2M
- Partnerskapet med Ricoh konsoliderer 40 leverandørkontrakter til én
- Gjør outsourcing av nettverks- og IT-operasjoner verdidrevet og kostnadseffektivt
- Leverer et 10 år langt partnerskap bygd på tillit og respekt for Ricohs ekspertise
- Suksessen til det eksisterende partnerskapet førte til kontraktsutvidelse

### Utfordringer

Vodafone er et av verdens største telekommunikasjonsselskaper. Det har rundt 436 millioner kunder i hele verden, er i 26 land og er partnere med nettverk i over 50 land til. Vodafone tilbyr en rekke kommunikasjonstjenester, som nå ikke inkluderer bare mobile stemme- og datatjenester, men også fasttelefoni, bredbånd og bedriftskommunikasjon.

Nylig har Vodafone stått i bresjen for utvikling av maskin-til-maskin-kommunikasjon (M2M).

En av Vodafones viktigste ressurser er telekommunikasjonsnettverket, som benyttes til levering av tjenester, og som millioner av kunder bruker til å ringe, sende tekstmeldinger og bruke mobildata. For å sikre at dette og andre aspekter av IT-driften fortsetter å fungere på en effektiv måte, bestemte Vodafone seg for å sentralisere det europeiske nettverket og IT-operasjonene. Selskapet bruker en rekke leverandører til å støtte dette og andre kritiske forretningsoperasjoner. Som en del av sentraliseringsstrategien ville Vodafone forbedre metoden for utvelgelse og styring av disse leverandørene, og bevege seg bort fra kun kostnadsreduksjon, mot effektivitet og verdi for pengene. Strategien var å kombinere lignende og komplementære operasjoner, og få inn de beste leverandørene til å levere disse pakkene. Denne tilnærmingen har gjort det mulig å redusere antall leverandører, samtidig som man får større verdi av de gjenværende.

Ricoh har levert brannmur- og sikkerhetstjenester til Vodafone i Storbritannia siden 2003. Men ønsket å utvide dette partnerskapet, og la ut et globalt tilbud. I tillegg til Ricoh bød flere av verdens ledende IT-selskaper på denne kontrakten.

Adrian Smith, Regional Head of Operations hos Vodafone, sier: "På tross av at de konkurrerte med flere av de største aktørene i bransjen, vant Ricoh anbudskonkurransen. Og Ricoh vant grunnet sin presentasjon og kommunikasjon av sine tjenester, som var spesielt profesjonell. Det var også



Ricohs fleksible tilnærming til våre forretningsutfordringer, deres innovative tilnærming og ideer, samt selvfølgelig en svært konkurransedyktig kostnad."

### Løsning

Ricoh leverer en rekke administrerte IT-tjenester for å støtte og opprettholde Vodafones nettverksinfrastruktur - inkludert det mobile kommunikasjonsnettverket, Vodafones interne bedriftsdatanettverk - og IT-operasjoner. I tillegg til disse tjenestene leverer Ricoh maskinvare og programvare, profesjonelle tjenester og rådgivningstjenester til Vodafone.

Under avtalen støtter Ricoh også en rekke individuelle prosjekter, slik som brannmur- og nettverksoppgraderinger. Ricoh tilbyr sju teknikere på stedet, en leder for tjenestelevering og teknisk rådgiver på Vodafones hovedkontor i Newbury. Vodafone har også tilgang til Ricohs landsomfattende team med IT- og nettverkseksperter. Ricoh-tjenesten dekker over 50 kontorsteder og nettverkssentra i Storbritannia.

Suksessen til det eksisterende partnerskapet mellom Ricoh og Vodafone har ført til en betydelig utvidelse av forholdet i Europa. Vodafone har utvidet kontrakten med Ricoh til å inkludere støtte for nettverks- og sikkerhetsinfrastruktur for Vodafones datasentra i Storbritannia, Irland, Tyskland og Italia. I tillegg har også gitt Ricoh en ny kontrakt for Ricohs tjeneste for dokumenthåndtering i 11 land i Europa og Midt-Østen, med flere regioner i sikte. Ricoh har også vunnet en global kontrakt for levering av en trådløs utskriftsløsning for Vodafones butikker.

Smith sier: "Ricoh jobber også med Vodafone på noen av våre strategiske prosjekter, slik som maskin til maskin-tjenester - som tilkoblede bil- og hustjenester - som er høyprofilerte programmer hos Vodafone. Ricoh hjelper oss med å utvikle og levere disse tjenestene."

### Fordeler

Smith sier: "Det er tre fordeler med å samarbeide med Ricoh - kundeservice, kostnadseffektivitet og forenkling. Kundeservice er det viktigste, siden våre kunder forventer fantastisk service - 100 prosent tilgjengelighet, telefonsamtaler og tekstmeldinger som fungerer hele tiden, samt mulighet for mobiltilkobling. Ricohs IT- og sikkerhetstjenester hjelper oss med å levere en uovertruffen kundeopplevelse. Sentralisering av kontrakter under én leverandør - Ricoh - bidrar til å redusere kostnader og standardisere prosesser, verktøy og måter å jobbe på i flere land for å gjøre operasjoner enklere. Dette forbedrer kundeservice og driftsflexibilitet."

*fortsetter på neste side*

For Vodafone er kvaliteten på tjenestene og innovasjonen som Ricoh leverer noe av det beste med partnerskapet. Smith sier: "Vårt partnerskap med Ricoh er annerledes en det typiske leverandør/kunde-forholdet. Det er kun ett konto- og serviceteam, og det er unikt. Ricoh-teknikere sitter ved mine teknikere, dette styrker tilliten. Ricoh er også svært fleksible. Hvis jeg har et driftsproblem, kan jeg stole på at Ricoh-teamet jobber med problemet uten spørsmål om kontrakten. Og så har vi Ricohs innovasjon, enten den er kontraktsmessig eller gjelder kontinuerlig forbedring av driftstjenestene. Alt dette bidrar til å gjøre min kundeservice uovertruffen."

Ricohs fleksibilitet ble bevist i et tilfelle som kunne ha forstyrret Vodafones tjenestelevering. Det var et teknisk problem i en av Vodafones datasentra utenfor Ricohs ansvarsområde. Likevel skaffet Ricoh reservedelene, og fløy ut en tekniker for å hjelpe Vodafone med å løse problemet.

En av de andre fordelene med Ricohs tjeneste er at det har redusert kostnadene til Vodafone. Ricohs IT-tjenestekapasitet støtter over 30 forskjellige maskinvare- og programvareprodukter. Tidligere hadde Vodafone flere leverandører for dette, noe som resulterte i en mye større administrasjonskostnad. Ricohs evne til å ta ansvar for deler

av Vodafones nettverk og IT-miljø, som tidligere ble håndtert av flere leverandører, øker effektiviteten og reduserer kostnadene ytterligere.

Smith sier: "Ricoh startet i Storbritannia med sikkerhets- og brannmurtjenester, og vi utvidet det til hele Europa i våre datasentra. På grunn av denne suksessen samarbeider vi nå med Ricoh om å administrere plattformer med flere kontrakter og flere leverandører. Før pleide vi å ha mange små kontrakter, og det var svært vanskelig for teamene å administrere disse. Derfor kombinerte vi disse i samarbeid med Ricoh som et felles kontaktpunkt for rundt 30-40 leverandørkontrakter."

### Ricohs løsning/produkter

- Ricoh IT Services
- Tjenestene inkluderer - nettverksbygging, leverandøradministrasjon, ressursanskaffelse, IT-operasjoner, administrasjonstjenester for datasentra
- Programstøtte for strategiske tjenester

***"Det er tre fordeler med å samarbeide med Ricoh - kundeservice, kostnadseffektivitet og forenkling. Kundeservice er hovedfokus, siden våre kunder forventer fantastisk service - 100 prosent tilgjengelighet, telefonsamtaler og tekstmeldinger som fungerer hele tiden, samt mobil tilkoblingsbarhet. Ricohs IT- og sikkerhetstjenester hjelper oss med å levere en uovertruffen kundeopplevelse."***

Adrian Smith, Regional Head of Operations, Vodafone

