

Caso di successo

Carpentright
Retail
Servizi IT di Ricoh

Dimezzare i costi IT,
migliorare le vendite,
lavorare in modo smart:
con Ricoh è possibile.



Il servizio Ricoh ha consentito a Carpentright di migliorare la qualità dell'assistenza e di ridurre fino al 50% i costi IT nella propria catena di negozi. Ne hanno beneficiato l'efficienza operativa dei punti vendita e la produttività

dei dipendenti. Tra Carpentright e Ricoh si è instaurato un rapporto di fiducia che ha portato a ulteriori miglioramenti dei servizi informatici strategici e ha introdotto tecnologie di lavoro "mobile" mediante l'utilizzo di dispositivi smart.

I fatti in breve

Nome: Carpentright
Posizione: Purfleet, Essex
Dimensione: 3.000 dipendenti
Attività: Vendita al dettaglio

Le sfide

- Semplificazione dei servizi aziendali
- Riorganizzazione dei servizi di supporto ai punti vendita con un sistema meno costoso, più efficiente e più moderno

La soluzione

- Ricoh IT Services
- End-user Management
- Aggiornamento dell'hardware e utilizzo di un sistema PoS mobile nei negozi

Vantaggi

- Aumento della produttività e dell'efficienza dei punti vendita con minori fermi dovuti ai guasti delle apparecchiature
- Riduzione fino al 50% dei costi IT
- Risoluzione in meno di 4 ore per il 90% delle chiamate di assistenza
- Fornitura di un servizio rapido ed efficace, con strumenti e processi di assistenza automatizzati
- Una partnership affidabile per sviluppare innovazioni tecnologiche

Le sfide

Carpetright plc è un rivenditore di rivestimenti per pavimenti con una rete di 602 negozi nel Regno Unito, Irlanda, Olanda e Belgio. La società ha aperto il suo primo punto vendita nel 1988 e ha seguito un programma di espansione controllato, sviluppandosi sia con nuove aperture sia tramite acquisizione nel Regno Unito e in altri paesi europei.

Carpetright segue una strategia aziendale basata sull'efficienza e sulla convenienza dei servizi. Il Responsabile dei sistemi informatici aveva l'impressione che l'azienda avesse troppi partner IT, che li pagasse troppo e che non fossero gestiti al meglio. Il supporto informatico ai negozi, ad esempio, era erogato da più fornitori.

Per i punti vendita è importante disporre di un'infrastruttura informatica affidabile, perché ogni errore o ritardo nel rapporto col cliente può avere ripercussioni dirette sul fatturato. Carpetright ha analizzato tutti i suoi partner IT ed i servizi da loro erogati. Per supportare il processo di riorganizzazione ha quindi scelto Ricoh, con l'incarico di concentrarsi sulla qualità dell'IT nei punti vendita Carpetright.

Ricoh, che forniva a Carpetright una soluzione di gestione documentale e di stampa, ha presentato il proprio portafoglio di servizi informatici. **“La proposta di Ricoh è stata esaustiva e studiata su misura per la nostra azienda. Ma sono stati altri aspetti, meno tangibili, a convincerci a scegliere Ricoh per il nostro programma di riorganizzazione dell'IT. Ricoh ha un atteggiamento molto costruttivo e concreto, un metodo di lavoro flessibile e agile,”** afferma Shelag Whitley, Responsabile Service Desk/IT di Carpetright.

Prima di iniziare il lavoro, Ricoh ha aiutato Carpetright a gestire in modo semplice ed efficace il passaggio dal vecchio fornitore di servizi a Ricoh. In quell'occasione, un project manager Ricoh ha lavorato per diverse settimane negli uffici di Carpetright.



La soluzione

Carpetright utilizza un servizio gestito Ricoh per fornire assistenza per le apparecchiature informatiche in 488 punti vendita nel Regno Unito. Il servizio copre tutti i dispositivi, dai registratori di cassa ai terminali amministrativi, dai server del back office ai dispositivi di stampa. Carpetright gestisce il supporto di primo livello e passa i problemi più complessi a Ricoh. È stato istituito un call centre dedicato per i problemi che possono essere risolti rapidamente per telefono.

Tuttavia, poiché i punti vendita non dispongono di personale tecnico interno e preferiscono un intervento diretto, il più delle volte Ricoh, per fornire un servizio di qualità, invia un tecnico sul posto. Ricoh dispone di più di 1.000 tecnici nel Regno Unito: una rete ideale per le catene al dettaglio come Carpetright, che deve garantire assistenza a numerose sedi su un vasto territorio. I tecnici Ricoh, tutti interni all'azienda, si trovano a pochi chilometri dalla maggior parte dei punti vendita Carpetright, e sono quindi in grado di fornire un servizio veloce, conveniente e diretto.

Inoltre, Ricoh ha implementato numerosi strumenti e processi per migliorare l'efficienza. Il precedente fornitore di servizi aveva uno strumento inefficace, complesso e costoso per la registrazione delle chiamate e l'invio dei tecnici sul posto. Ciò si traduceva in ritardi ed errori nell'ordine e nella distribuzione dei pezzi di ricambio. Ricoh adotta invece un sistema molto più semplice, con avvisi automatici al tecnico competente in caso di necessità di intervento. Anche tutte le informazioni necessarie vengono fornite in automatico.

Ciò significa che, ancor prima di arrivare in negozio, i tecnici Ricoh dispongono di tutte le informazioni sul caso, possono verificare la disponibilità dei ricambi e possono portare a termine il lavoro in meno tempo. Per Whitley **“Ricoh ha semplificato e razionalizzato le operazioni di assistenza”**.

I vantaggi

Il servizio fornito da Ricoh a Carpetright permette risparmi fino al 50% e rende l'assistenza più efficiente. I risparmi sono raggiunti grazie ad un modello di costo più semplice e controllato, all'utilizzo della rete di tecnici Ricoh piuttosto che di personale di terze parti, ad interventi più rapidi e più efficaci.

Un'assistenza efficiente permette di ridurre i tempi di inattività per fermo macchina, e ciò si traduce in maggiore efficienza dei punti vendita e maggior fatturato. Ricoh sta raggiungendo un tasso di risoluzione in meno di quattro ore per il 90% degli interventi critici. Spesso un tecnico Ricoh arriva nel punto vendita e risolve il problema in un tempo notevolmente inferiore rispetto al target di quattro ore. Per gli interventi ad alto impatto Ricoh sta raggiungendo un tasso di risposta entro il giorno successivo del 96%.

continua sul retro

Caso di successo Carpetright

Per Whitley "lavorare con Ricoh ITS è tutta un'altra cosa rispetto alle nostre esperienze con altri fornitori. Il servizio è rapido, efficiente, di qualità. È molto apprezzato dai nostri responsabili di negozio, soprattutto per l'approccio personale e concreto. Inoltre, con il modello di costi trasparente e controllato di Ricoh, non abbiamo l'impressione di dover pagare ogni volta che alziamo il telefono".

Oltre alla migliore qualità del servizio, per Carpetright è importante la partnership con Ricoh. Per Carpetright Ricoh non è solo un fornitore ma un partner affidabile e di fiducia con cui migliorare l'ambiente informatico.

Carpetright utilizza Ricoh come un centro di competenza che fornisce consulenza su nuovi concetti, nuove idee e nuove strategie di miglioramento. Whitley sottolinea come "con Ricoh abbiamo un dialogo continuo che ci aiuta a sviluppare un metodo di lavoro più efficiente e più funzionale, in ogni aspetto della nostra attività".

Questo livello di partnership ha spinto Carpetright ad affidare a Ricoh altre operazioni critiche in ambito IT. A Ricoh è stato ad esempio aggiudicato un contratto da diversi milioni di sterline per gestire l'aggiornamento e l'ammodernamento di

tutta l'apparecchiatura informatica nei punti vendita, ovvero terminali PoS, server, PC e stampanti. Ciò contribuirà a migliorare la produttività e l'efficienza nei negozi.

Lo scambio di conoscenze ha portato Carpetright e Ricoh a sviluppare un nuovo progetto per agevolare l'utilizzo di dispositivi smart e permettere ai dipendenti di lavorare spostandosi liberamente all'interno del punto vendita. I punti vendita Carpetright sono solitamente grandi superfici commerciali, ma i clienti devono rivolgersi a un banco di vendita statico. Ricoh e Carpetright stanno per lanciare un progetto pilota per l'utilizzo di dispositivi PoS mobili che consentano al personale di accompagnare il cliente lungo lo spazio espositivo fornendo in tempo reale informazioni e preventivi.

Soluzioni/Prodotti Ricoh

- Hardware nei punti vendita - server, PC, PoS, stampanti - e rete di tecnici Ricoh

"Lavorare con Ricoh ITS è tutta un'altra cosa rispetto alle nostre esperienze con altri fornitori. Il servizio è rapido, efficiente, di qualità. È molto apprezzato dai nostri responsabili di negozio, soprattutto per l'approccio personale e concreto. Inoltre, con il modello di costi trasparente e controllato di Ricoh, non abbiamo l'impressione di dover pagare ogni volta che alziamo il telefono".

Shelagh Whitley, Responsabile Service Desk/IT, Carpetright plc

