

Kundecase

Carpetright
Detaljhandel
Ricoh IT Services

Ricoh hjelper Carpetright med å redusere IT-kostnader og forbedre produktivitet ved bruk av mobil teknologi



En støttetjeneste fra Ricoh for Carpetright-butikker har ført til reduserte IT-kostnader med opptil 50 %. Samtidig har kvaliteten på servicen blitt betydelig bedre. Dette har bidratt sterkt til å øke produktiviteten i butikkene. Det

har utviklet seg et solid samarbeid mellom Carpetright og Ricoh som har ført til flere forbedringer av strategiske IT-tjenester, samt introdusert innovative mobile teknologier som fremmer smartere jobbing.

Oppsummering

Navn: Carpetright
Sted: Purfleet, Essex
Størrelse: 3000 ansatte
Aktivitet: Detaljhandel

Utfordringer

- Strategisk mål for mer strømlinjeformede bedriftstjenester
- Eksisterende støttetjenester i butikk er dyre, lite effektive og ikke formålstjenlige

Løsning

- Ricoh IT Services
- 3-års "break-fix" støttetjeneste
- Sluttbrukerstyring
- Mobil PoS-system i butikk og maskinvareoppgradering

Fordeler

- Øker butikkens produktivitet og effektivitet ved å redusere butikkens og IT-utstyrets nedetid
- Estimert til å redusere kostnaden for IT-service i butikk med opptil 50 %
- Oppnår 90 % reparasjonsrate under 4 timer innen avtale SLA-er
- Tilbyr en rask og problemfri tjeneste på stedet med automatiserte støtteverktøy og -prosesser
- God relasjon til samarbeidspartner fører til mer innovativt arbeid

Utfordringer

Carpetright er en forhandler av gulvbelegg og senger, og har 602 butikker i Storbritannia, Nederland, Belgia og Irland. Selskapet åpnet sin første butikk i 1988, og har fulgt et kontrollert program for butikkutvidelse som utvikles både organisk og via oppkjøp i Storbritannia og andre europeiske land.

Carpetright har en konsernomfattende strategi om å gjøre sine forretningstjenester mer effektive og mer kostnadseffektive. Selskapets CIO mente at organisasjonen hadde for mange IT-partnere, betalte for mye for dem og at de ikke ble administrert på en god måte. For eksempel så ble IT-støtte for butikker levert av flere leverandører.

Forhandlere må kunne stole på IT i salgsprosessen, så feil, forsinkelser og dårlig ytende IT-systemer kan være en stor risiko for fortjenesten. Carpetright startet en gjennomgang av alle sine IT-partnere og tjenester. De hadde valgt Ricoh som samarbeidspartner i gjennomgangsprosessen, og ba dem om å fokusere på IT-kvaliteten i Carpetright-butikker.

Ricoh leverte allerede en dokument- og utskriftsløsning til Carpetright, og hadde begynt introduseringen av sin portefølje med enda flere IT-tjenester. *“Ricoh utarbeidet et svært kompetent, omfattende forslag, tilpasset vår bedrift. Det var de ekstra og mindre konkrete aspektene som overbeviste oss om å velge Ricoh for vårt program for IT-gjennomgang og -endring. Ricoh har en svært positiv og direkte holdning, og en fleksibel måte å jobbe på,”* sier Shelagh Whitley, Service Desk/IT Operations Manager, Carpetright plc.

Før oppstart hjalp Ricoh Carpetright med å administrere en effektiv og enkel overgang fra den forrige tjenesteleverandøren til Ricoh, med en Ricoh-prosjektleder som jobbet på stedet med Carpetright i flere uker.



Løsning

Carpetright bruker en Ricoh-administrert tjeneste til å tilby "break-fix"-støtte for IT-utstyr i 488 butikker i Storbritannia. Tjenesten dekker alt utstyr fra PoS, kassaapparater og datamaskiner til servere og utskriftsenheter. Carpetright håndterer førstelinjestøtte, men videresender mer komplekse hendelser til Ricoh. Det har organisert et eget callsenter som har som formål å håndtere problemer som kan løses raskt over telefonen.

Siden butikker ikke har teknisk personell på stedet og foretrekker personlig kontakt, vil imidlertid Ricoh oftest sende ut en tekniker til stedet for å levere en tjeneste av bedre kvalitet til butikkene. Ricoh har over 1000 teknikere i Storbritannia, noe som er ideelt for kunder som Carpetright, fordi detaljister har mange lokasjoner som trenger støtte. Ricohs teknikere, som alle er lokale, befinner seg innen få mil fra de fleste Carpetright-butikker, så de kan levere en raskt, kostnadseffektiv og mer personlig tjeneste.

I tillegg har Ricoh implementert en rekke verktøy og prosesser for å forbedre effektiviteten ytterligere. Den forrige tjenesteleverandøren hadde et lite effektivt, kompleks og kostbart verktøy for logging av anrop og sending av teknikere til stedet. Dette førte til at bestilling av deler og distribusjon til butikkene var langsomt og unøyaktig. Til sammenligning har Ricoh et mye enklere system som automatisk varsler den relevante teknikeren om et tilfelle, og inkluderer all relevant informasjon.

Dette medfører at Ricohs teknikere har all informasjon om en hendelse før de kommer til en butikk, kan sørge for at riktige deler er tilgjengelige og kan fullføre en jobb raskere. Whitley sier: *“Ricoh har gjort "break-fix"-tjenestedriften mye enklere ved å forenkle mange av kjerneoperasjonene og -prosessene.”*

Fordeler

Tjenesten som Ricoh tilbyr til Carpetright leverer en innsparing på opptil 50 prosent, samtidig som driften forenkles. Sparingen er oppnådd ved hjelp av en enklere og mer kontrollert kostnadsmodell, bruk av Ricohs lokale teknikernettsverk i stedet for flere tredjeparter samt butikkreparasjoner som er raskere og av bedre kvalitet.

Tjenesten bidrar for eksempel til å forbedre effektiviteten og produktiviteten i butikkene, siden nedetiden på IT-utstyr er redusert. Ricoh oppnår en reparasjonssats på under 4 timer

fortsetter på neste side

Kundecase Carpetright

for 90 prosent av kritiske hendelser. Ofte kommer en Ricoh-tekniker og løser problemet langt raskere enn på fire timer. Ved andre viktige tilfeller oppnår Ricoh en neste dags respons på 96 prosent.

Whitley sier: "Samarbeidet med Ricoh ITS er svært forskjellig fra det vi har opplevd med andre leverandører. Det er en rask, effektiv og utmerket tjeneste som verdsettes av våre butikksjefer, spesielt den direkte og personlige tilnærmingen. Ricohs kontrollerte og transparente kostnadsmodell gjør at vi ikke føler vi må betale hver gang vi tar opp telefonen.

I tillegg til å levere bedre kvalitet, er samarbeidet med Ricoh en stor fordel. I stedet for å være en ad hoc-leverandør, ser Carpetright på Ricoh som en strategisk partner som bidrar til å forbedre Carpetrights IT-miljø.

Carpetright bruker Ricoh som et kunnskapssenter som tilbyr råd når det gjelder nye konsepter og ideer, samt nye måter å forbedre effektiviteten på. Whitley sier: "Vi har en pågående optimeringsdialog med Ricoh, hvor vi stadig utfordres til å finne smartere måter å jobbe på"

Dette nivået av partnerskap har ført til at Carpetright delegerer flere kritiske IT-operasjoner til Ricoh. Ricoh administrerer og oppgraderer alt IT-utstyr i butikkene, inkludert PoS-terminaler, PC-er, servere og skrivere. Dette vil øke produktiviteten og effektiviteten i butikkene.

Kunnskapsutveksling har også ført til et annet prosjekt som Carpetright og Ricoh undersøker angående mobilitet i butikken og smartere måter å jobbe på. Carpetright-butikker er store, og kundene styres mot en statisk salgsdisk. Ricoh og Carpetright er i ferd med å lansere et pilotprosjekt for bruk av mobile PoS-enheter, slik at ansatte kan bevege seg rundt i butikken med en kunde som ser på teppeprøver, samtidig som de kan tilby informasjon og pristilbud på stedet.

Ricohs løsning/produkter

- Ricohs nettverk for IT-ingeniører i Storbritannia
- Maskinvare, servere, PC-er, PoS-enheter, skrivere

"Vårt samarbeid med Ricoh ITS er svært forskjellig fra det vi har opplevd med andre leverandører. Det er en rask, effektiv og utmerket tjeneste som verdsettes av våre butikksjefer, spesielt den direkte og personlige tilnærmingen. Med Ricohs kontrollerte og transparente kostnadsmodell blir den ikke overskygget av følelsen av at man må betale hver gang man tar opp telefonen.

Shelagh Whitley, Service Desk/IT Operations Manager, Carpetright plc

