

Étude de cas: Importante entreprise de services publics

Ricoh déploie des casiers intelligents pour alléger le fardeau de l'équipe TI et accélérer l'intégration des employés d'une entreprise de services publics faisant partie de la liste Fortune 500.

À propos du client

Cette entreprise de services publics compte 17 000 employés à l'échelle mondiale et est reconnue comme étant l'un des principaux fournisseurs d'énergie et l'une des plus importantes sociétés de portefeuille en Amérique du Nord. Ses réseaux, générant et distribuant de l'électricité et du gaz naturel, servent plus de 40 millions de consommateurs. Bien que Ricoh ait offert une vaste gamme de services et de solutions à cette entreprise dans le cadre de son partenariat de plus d'une décennie, la présente étude de cas aborde précisément les avantages des casiers intelligents ainsi que la façon dont Ricoh et l'entreprise ont collaboré dans le but de rationaliser les opérations des TI et de déployer des casiers intelligents pour les TI et pour la distribution de fournitures.

Défis

- La procédure d'intégration des ordinateurs portables des employés prenait du temps.
- Il était difficile de maintenir la responsabilisation à l'égard des fournitures et des actifs TI.
- Le personnel avait de la difficulté à accéder aux fournitures essentielles.
- Les environnements de travail hybride et à distance compliquaient la livraison du courrier et des colis.

En raison de la hausse du travail hybride et du télétravail, les ressources TI étaient limitées. De plus, le fait de devoir soutenir six emplacements séparés depuis un seul emplacement complexifiait l'offre du soutien TI. En effet, l'équipe des TI avait de la difficulté à offrir rapidement aux nouveaux employés les ordinateurs portables et l'équipement nécessaire, comme les cordons d'alimentation, les claviers, les micros-casques et d'autres types d'équipement TI. Bien souvent, les employés devaient attendre deux semaines, ou plus, avant de recevoir l'équipement, parce que l'équipe TI sombrait sous les procédures, les courriels, les suivis, les billets de ServiceNow et la coordination globale des fournitures. Les tâches de l'équipe prenaient beaucoup de temps, et il est devenu évident qu'elles devaient être automatisées.

De plus, les employés qui se présentaient à l'occasion au bureau devaient avoir accès à un emplacement centralisé pour récupérer leur courrier ou leurs colis. Puisque Ricoh lui offrait déjà bon nombre de services gérés et de solutions technologiques, l'entreprise de services publics nous a approchés pour obtenir une solution.

Solutions

- Casiers intelligents pour les stocks TI et la distribution sans contact/à faible contact
- Logiciel en nuage Apex Trajectory pour les casiers
- Flux de travaux et interfaces de programmation d'applications (API) connectant les casiers, le soutien et les applications liées à l'inventaire
- Services d'approvisionnement et services gérés offerts par 40 employés Ricoh travaillant à temps plein
- Consultation à l'égard de la gestion du changement, y compris au sujet de la marque, des communications et du site Web

L'équipe de Ricoh a travaillé en étroite collaboration avec l'entreprise de services publics pour établir le plan complet de l'installation des casiers intelligents sans contact/à faible contact qui serviraient à la gestion des appareils et des fournitures. Le plan comprenait le stockage et le suivi des stocks, le soutien, la budgétisation, la facturation et la gestion du changement. Le déploiement initial a eu lieu dans trois emplacements et les trois autres emplacements font partie de la prochaine phase.

La création d'un flux de travaux rationalisé a été la clé du succès. Avec les casiers intelligents dédiés aux TI, les utilisateurs peuvent sélectionner la méthode de récupération de leur ordinateur portable après avoir soumis une commande. Les casiers sont préremplis, et les stocks sont gérés et surveillés par l'équipe des services de Ricoh qui fait appel au logiciel en nuage Apex Trajectory. L'utilisateur faisant la demande reçoit un code à usage unique par courriel. Ensuite, il entre le code dans l'appareil pour déverrouiller le casier approprié. Ainsi, l'employé peut récupérer de manière sécuritaire l'ordinateur portable lui étant attribué.

Avec les casiers de distribution, les utilisateurs peuvent simplement sélectionner l'article de leur choix en s'authentifiant avec leur badge d'identification. Les fournitures sont distribuées et un fichier de données est transmis à la facturation aux fins de traitement et de rétrofacturation au sein de l'environnement SAP. Les fournitures stockées dans l'appareil sont des fournitures dont l'accès n'exige pas l'approbation d'un gestionnaire.

Dans le cadre de l'utilisation des deux types de casiers, l'échange de données des API est associé aux billets de soutien de ServiceNow et à l'environnement SAP pour faciliter la gestion des stocks et l'allocation des coûts : un autre avantage offert par les casiers intelligents.

« Travailler avec l'équipe de Ricoh a été formidable. L'équipe est sur le site, elle est compétente et elle a eu l'idée de mettre en place des casiers intelligents liés au nuage pour nous aider à rehausser notre efficacité », explique le directeur des TI.

À la suite du déploiement des casiers intelligents, l'équipe de Ricoh a mené un effort de gestion du changement organisationnel, qui consistait à définir les intervenants, les communications, les emplacements, les marques, la documentation, les foires aux questions, les vidéos, le site Web, le soutien technique, les démonstrations, les formations, les sondages, le soutien, les documents et le réemballage des livrables.

« Travailler avec l'équipe de Ricoh a été formidable. L'équipe est sur le site, elle est compétente et elle a eu l'idée de mettre en place des casiers intelligents liés au nuage pour nous aider à rehausser notre efficacité. »

— Directeur des TI, Entreprise de services publics

Résultats

- L'intégration des employés prend 80 % moins de temps grâce à l'accès simple aux fournitures TI.
- Tous les actifs TI sont comptabilisés grâce au rapport et au suivi des stocks.
- L'automatisation permet à l'équipe des TI de consacrer plus de temps aux projets de haute valeur.
- Les flux de travaux sont intégrés à la production de rapports.

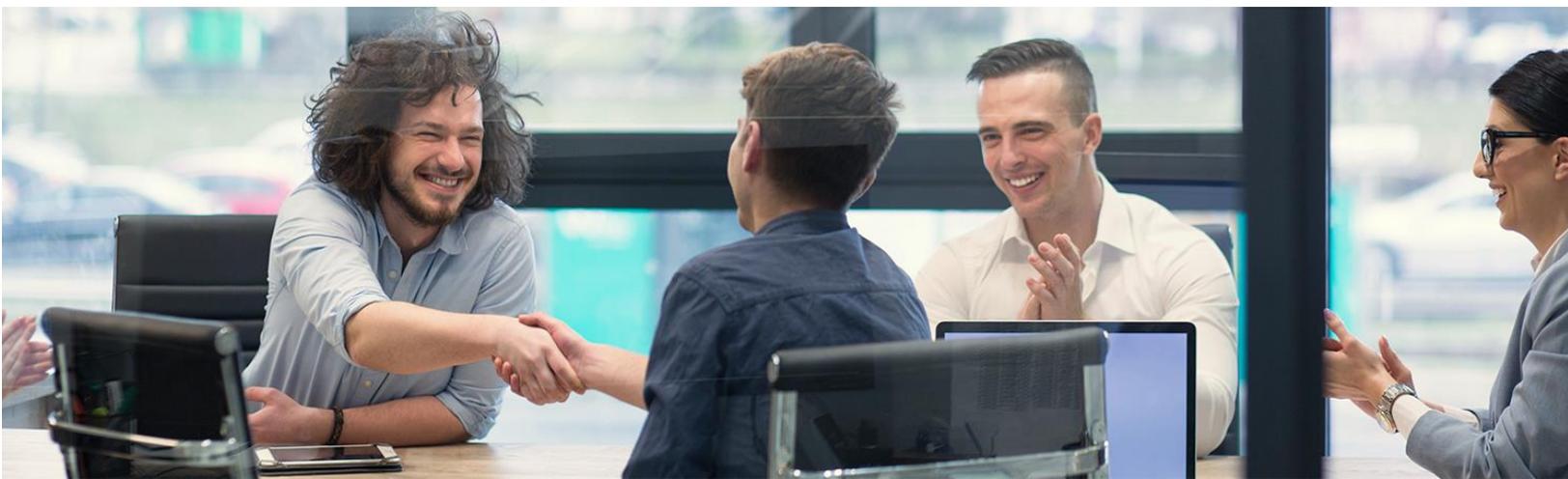
Les activités de gestion du changement ont facilité la transition des employés. L'équipe des TI n'est plus enlisée dans des tâches logistiques fastidieuses et peut désormais se concentrer sur des projets de haute valeur axés sur l'avenir. Les casiers intelligents se connectent facilement à d'autres applications, ce qui simplifie et automatise les flux de travaux et accélère la production de rapports et les vérifications.

Les nouveaux employés peuvent désormais obtenir leur ordinateur portable et leurs fournitures au cours de leurs deux premiers jours de travail, et non au cours des deux premières semaines, ce qui représente une accélération de 80 %. Tous les employés peuvent maintenant accéder aisément et rapidement aux fournitures dans les casiers de distribution immédiate. De plus, les employés hybrides et les télétravailleurs peuvent récupérer facilement leur courrier ou leurs colis lorsqu'ils se rendent au bureau.

« Nous avons reçu d'excellents commentaires de la part des employés et de l'équipe des TI. En tant qu'entreprise, nous sommes plus efficaces et nous pouvons désormais soutenir notre croissance grâce au système de casiers. »

— Directeur des TI, Entreprise de services publics

« Nous avons reçu d'excellents commentaires de la part des employés et de l'équipe des TI. En tant qu'entreprise, nous sommes plus efficaces et nous pouvons désormais soutenir notre croissance grâce au système de casiers, explique le directeur des TI. Nous avons hâte d'entamer la deuxième phase du projet pour installer les casiers dans nos autres emplacements. »



Si vous souhaitez en savoir plus sur les avantages des casiers intelligents ou visionner une courte vidéo sur la façon de rehausser l'efficacité de votre espace de travail, [cliquez ici](#).

Ricoh Canada, Inc. 100-5560 Explorer Drive, Mississauga, ON L4W 5M3 | 1 800 63-RICOH CS-512-RIC © 2023 Ricoh Canada Inc. Tous droits réservés. Ricoh® et le logo Ricoh sont des marques de commerce enregistrées de Ricoh Company, Ltd. Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de leur propriétaire respectif. Le contenu de ce document, de même que l'apparence, les fonctions et les caractéristiques des produits et des services de Ricoh peuvent changer de temps à autre sans préavis. Les produits montrés comportent des fonctions optionnelles. Même après avoir pris toutes les précautions possibles pour assurer l'exactitude de l'information, Ricoh ne fait aucune déclaration ni ne garantit l'exactitude de l'information contenue dans le présent document et n'accepte aucune responsabilité à l'égard de toute erreur ou omission dans ledit texte. Les résultats réels peuvent varier selon l'utilisation faite des produits et des services, ainsi que les conditions et les facteurs pouvant affecter la performance. Les seules garanties relatives aux produits et services de Ricoh sont exposées dans les énoncés de garantie formelle s'y rattachant.

RICOH
imagine. change.