

Étude de cas

Services TI

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Parisi House

Parisi House stabilise son réseau et fait confiance à un partenariat d'impartition des TI avec les services TI gérés proactifs de Ricoh.

« Ricoh nous a véritablement écoutés et nous a offert des services TI complets. Il nous a rapidement présenté une proposition exposant en détail les lacunes de notre réseau et les solutions qu'il pouvait nous offrir. Nous avons été fort impressionnés. »

- Directeur général
Parisi House

À PROPOS DU CLIENT

Établi en 1994, Parisi House à Santa Clara, en Californie, est un centre de traitement résidentiel de la toxicomanie à but non lucratif conçu spécifiquement pour aider les femmes ayant des enfants. L'établissement unique est muni de 42 lits et offre des services de logement et de traitement aux mères et à leurs enfants pendant jusqu'à six mois. Niché sur une colline dans un endroit éloigné, Parisi House doit souvent résister aux vents forts, à la pluie et à un climat rigoureux qui causent des pannes de courant et des temps d'arrêts de son réseau TI. En 2012, le centre est passé aux services TI de Ricoh afin d'améliorer son réseau de façon générale et d'améliorer la rapidité de réponse lorsqu'un problème survient.

DÉFI

Les administrateurs de Parisi House étaient depuis longtemps insatisfaits du service qu'ils recevaient de leur ancien fournisseur de services TI. Ils se sentaient souvent négligés au profit des autres clients importants du fournisseur — les délais de réponse étaient excessifs, il n'y avait pas d'échéanciers précis pour la résolution des problèmes, les projets étaient souvent suspendus et les coûts étaient tout à fait imprévisibles.

Alors que son contrat avec l'ancien fournisseur de services TI était sur le point d'expirer, Parisi House a commencé à chercher de nouvelles ressources. Durant ce temps, le chargé de compte Ricoh, qui fournissait déjà au centre une imprimante multifonction et avec qui il avait établi une relation de confiance au fil du temps, s'adonnait à visiter Parisi House et a pris connaissance des difficultés en matière de TI qu'éprouvait le centre.

DÉFI

- Problèmes de réseau TI fréquents
- Budget limité
- Impartition à l'ancien fournisseur TI

SOLUTION

- Évaluation de l'état de santé du réseau Ricoh
- Plan de services TI standard proactifs Ricoh
- Plan de services TI gérés proactifs Ricoh

RÉSULTATS

- Peu, voire aucun, problèmes de réseau
- Technologie à jour
- Relation de confiance

Étude de cas

Services TI

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

« Les services TI de Ricoh nous ont véritablement écoutés et nous ont offert des services TI complets », affirme le directeur général de Parisi House. « Ils nous ont rapidement présenté une proposition exposant en détail les lacunes de notre réseau et les solutions qu'ils pouvaient nous offrir. Nous avons été fort impressionnés. »

Étant un organisme sans but lucratif, Parisi House s'inquiétait des coûts. L'équipe TI de Ricoh a travaillé avec le centre afin de trouver une structure de prix que ce dernier pouvait se permettre tout en pouvant lui fournir la bonne technologie et les bons services pour l'aider à fonctionner de façon harmonieuse. Parisi House était si impressionné par le plan et le modèle prédictif de coûts de l'équipe que les administrateurs ont signé une entente de services TI standard proactifs avec les services TI de Ricoh lors de leur deuxième réunion.

SOLUTION

Pour commencer, l'équipe a réalisé une vérification de l'état de santé du réseau afin d'identifier les failles spécifiques du réseau et de recommander des solutions. La solution de Parisi House consistait en une surveillance à distance et un soutien technique en tout temps, une médiation à distance, une mise à jour d'antivirus et d'antiprogrammes malveillants, une mise à jour du SE, une gestion d'appareil par l'utilisateur final, l'administration et des rapports de base des serveurs et des applications.

L'équipe Ricoh est même intervenue pour coordonner le changement de fournisseur TI du centre. Afin de rattraper les retards causés par le précédent fournisseur de services TI, l'équipe Ricoh a travaillé soirs et week-ends pour garder un bon rythme tout en évitant de déranger le travail de Parisi House durant la journée.

« Ricoh s'est montré très accommodant envers nous tout au long du processus. Je ne peux les remercier assez pour cela », a affirmé le directeur général.

Pour aborder le problème des délais de réponse excessifs du fournisseur précédent, Ricoh a insisté sur le fait que Parisi House aurait un spécialiste des services TI dédié qui serait affecté à leur compte ainsi qu'une étude détaillée du site si un autre spécialiste Ricoh devait intervenir lors d'un billet ouvert. Avoir accès 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, au centre CORE de Ricoh pour les services TI assurait Parisi House que ses besoins ne seraient pas ignorés.

Afin d'apaiser davantage les inquiétudes du personnel, des réunions mensuelles avaient été organisées durant les trois premiers mois du contrat, et des évaluations trimestrielles ont eu lieu par la suite. Les décideurs du centre ont également été impressionnés par le délai de réponse habituel de Ricoh de 2 à 4 heures et son excellente réputation en matière de résolution de problèmes de ses clients dont la moyenne est de 95 %.

Pour le centre, avoir un serveur de sauvegarde est important, toutefois, les contraintes budgétaires avaient initialement poussé Parisi House à mettre cette acquisition de côté. Entre temps, Ricoh a montré aux administrateurs du centre comment enregistrer les fichiers dans le serveur afin d'aider à assurer que les données importantes seraient sauvegardées en cas de panne.

« Ricoh nous a vraiment aidés à bien des égards et ne nous a jamais fait sentir insignifiants ou ignorants comme le faisait notre ancien fournisseur de services TI », a affirmé le directeur général.

Étude de cas

Services TI

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

RÉSULTATS

Un an plus tard, les cadres de Parisi House sont extrêmement satisfaits des services TI gérés proactifs de Ricoh et du spécialiste Ricoh qui visite le centre lorsqu'un problème survient. D'ailleurs, les problèmes surviennent beaucoup moins souvent maintenant et, lorsque c'est le cas, le centre peut compter sur une réponse rapide de Ricoh.

« Je ne me souviens même pas à quand date la dernière fois que notre réseau est tombé en panne. Avec notre ancien fournisseur de services TI, nous avions une panne tous les mois », dit le directeur général.

Si la messagerie électronique ou sa connexion Internet ne fonctionnent pas correctement, Parisi House se fie maintenant sur le centre CORE de Ricoh pour l'assistance à distance pour les services TI afin d'aider à résoudre rapidement le problème. Durant les visites sur site, le spécialiste des services TI de Ricoh est reconnu pour son engagement en dehors de son horaire de travail. Dans un cas, le spécialiste Ricoh a pris le temps de former les employés de Parisi House sur la technologie de numérisation du centre – un geste qui débordait clairement du cadre de sa visite.

« Une fois, lorsque nous avons un problème avec notre imprimante, un des membres de l'équipe des services TI de Ricoh – qui s'adonnait à être en chemin vers les funérailles de sa mère – s'est arrêté pour la réparer. J'étais stupéfait qu'elle ait fait cela. Cette action montre le niveau d'engagement et de fidélité que Ricoh a envers nous », affirme le directeur général.

Ricoh et le directeur général examinent une proposition visant à mettre en œuvre une solution de sauvegarde complète qui comprend une sauvegarde primaire sur site et une sauvegarde secondaire dans le nuage de Ricoh aux fins de redondance. Les services TI de Ricoh collaborent avec les décideurs de Parisi House afin de déterminer les options les plus abordables et de former les membres du personnel à la technologie une fois qu'elle sera installée.

« Les services TI de Ricoh sont arrivés presque par hasard au moment où nous cherchions un nouveau fournisseur, et je suis vraiment heureux que nous les ayons rencontrés. Maintenant, nous n'avons pratiquement aucun problème avec notre réseau TI », affirme le directeur général. « Je recommanderais certainement les services TI de Ricoh ».

www.ricoh.ca