

Récit du client : Compagnie aérienne internationale



Ricoh participe à la modernisation et à l'intégration des systèmes d'automatisation des services d'assistance et de service à la clientèle en arrière-boutique d'une grande compagnie aérienne, dans le but d'améliorer l'expérience des clients.

Cette compagnie aérienne internationale, classée au Fortune 500 et primée, propose des vols vers plus de 100 destinations nationales et internationales, et est réputée pour ses bas tarifs et son excellent service.

« Notre partenariat avec Ricoh et le recours à ses solutions novatrices ont permis aux membres de notre équipe d'améliorer et d'accélérer l'expérience du service d'assistance, ce qui accélère la résolution des problèmes et augmente le taux de satisfaction. »

— Directeur des services informatiques



Réduction des temps d'arrêt dans un environnement opérationnel 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7



Augmentation du taux de résolution et du temps de disponibilité de l'équipement



Établissement d'une connexion en temps réel entre deux plateformes de service



Amélioration de l'expérience des employés et des clients



Ricoh permet à une grande compagnie aérienne de lancer sa plateforme d'automatisation des services d'arrière-boutique pour optimiser l'expérience de ses employés et de ses clients.



Défis

- Procédures manuelles incohérentes qui affectent la satisfaction des utilisateurs et les niveaux de service
- Longs délais pour traiter ou régler des problèmes de service
- Manque de visibilité sur les opérations et perte de données
- Rapports limités

En 2020, la compagnie aérienne a commencé à utiliser les services gérés de Ricoh comme extension de son équipe. Lorsque Ricoh a découvert que l'entreprise se débattait avec un système informatique manuel disparate de gestion des billets, nous avons recommandé une solution homogène et rentable conçue pour automatiser l'examen et l'émission des billets, et pour fournir une piste de vérification comptable complète.

Solution

- Portefeuille de 900 appareils à déployer aux États-Unis et dans le monde entier, dont beaucoup sont gérés par le système Streamline NX de Ricoh
- Intégration entre le système de billetterie ServiceNow® et le système ServiceNow de Ricoh
- Gestion proactive des appareils par le centre de soutien des services gérés de Ricoh qui fournit des mises à jour des données en temps réel

Le logiciel Streamline NX de Ricoh permet de contrôler l'impression hors des guichets et de l'arrière-boutique. Le Centre de soutien des services gérés de Ricoh et la solution ServiceNow ont été intégrés pour mieux soutenir la gestion des appareils. Le modèle et les solutions centralisés sont évolutifs et adaptables.

Résultats

- Réalisation d'une intégration transparente avec la solution eBonding Service (intégration ServiceNow à Microsoft) de Ricoh
- Amélioration de l'optimisation générale et de la normalisation de la gestion des pièces et de l'approvisionnement dans l'ensemble de l'entreprise
- Mise en place d'un système de service centralisé et de ressources permettant à Ricoh d'offrir aux utilisateurs finaux un soutien continu

Le centre de soutien technique de l'entreprise fournit à cette compagnie aérienne internationale une assistance technique pour les imprimantes multifonctions de Ricoh, soulageant ainsi son service d'assistance et lui permettant de se concentrer sur le soutien informatique.

Explorez les façons dont vous pouvez transformer votre entreprise avec ServiceNow, [l'avantage du service RICOH](#) et les [services gérés de RICOH](#).