

Étude de cas

sans but lucratif

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Rogue Valley Veterans & Community Outreach

Les services TI de Ricoh répondent aux besoins d'un organisme de sensibilisation communautaire

« Nous payons en fait moins cher pour un service de qualité supérieure. L'équipe de Ricoh est toujours là lorsque nous en avons besoin. Elle comprend et respecte notre travail et agit avec diligence pour régler rapidement tout problème. ».

– Samantha Brix, directrice générale - Rogue Valley Veterans & Community Outreach



À PROPOS DU CLIENT

Rogue Valley Veterans & Community Outreach (RVVCO) est un organisme sans but lucratif qui offre des services essentiels et d'urgence aux personnes et aux familles à faible revenu dans le comté de Jackson en Oregon. L'organisme se fiait à un fournisseur de services TI éloigné lorsque des problèmes de réseau survenaient. Malheureusement, le fournisseur n'était pas très réceptif. L'organisme avait besoin d'un nouveau fournisseur pour des solutions de réseau personnalisées et un temps de réponse plus rapide pour faire en sorte que ses systèmes demeurent fonctionnels en tout temps.

DÉFI

Lorsque votre mission est d'aider ceux dans le besoin, la façon d'aider est aussi importante que le moment où vous offrez l'aide. Le personnel de RVVCO doit agir rapidement pour trouver de l'hébergement et d'autres ressources disponibles pour des gens dans des situations précaires. Donc, lorsque le réseau TI tombe en panne ou un ordinateur ne fonctionne pas bien, RVVCO doit le faire réparer rapidement.

L'organisme sans but lucratif a énormément de dossiers comprenant des documents confidentiels sur des centaines de personnes dans la collectivité. Il a embauché un fournisseur de services TI éloigné pour gérer son réseau, afin que les fichiers électroniques demeurent sécuritaires et accessibles. Lorsqu'un problème survenait, un membre du personnel de RVVCO créait un billet de service en ligne. Ensuite, il attendait. Ça pouvait parfois prendre jusqu'à trois jours avant qu'un technicien réponde.

« Attendre pendant des heures ou même des jours pour juste obtenir une réponse était un problème important », affirme Samantha Brix, directrice générale de RVVCO. « Sans accès aux dossiers, nous ne pouvons pas travailler. Et si nous ne travaillons pas, il y a beaucoup de gens qui ne reçoivent pas l'aide dont ils ont désespérément besoin. »

DÉFI

- Faible temps de réponse du fournisseur de services TI
- Soutien sur site réparti à une tierce partie à des frais additionnels
- Opérations suspendues pendant l'attente d'une résolution
- Aucune capacité de récupération en temps réel en cas de sinistre

SOLUTION

- Services TI gérés proactifs de Ricoh
- Approche collaborative pour des services TI locaux plus personnalisés
- Transition à un serveur de courriel Microsoft Exchange interne

RÉSULTATS

- Coûts réduits des services TI
- Soutien technique rapide, réceptif et offert en tout temps
- Serveur de courriel sécuritaire
- Améliorations apportées au processus d'appels de service

Étude de cas

sans but lucratif

Quand le fournisseur de services TI répondait enfin, des techniciens tentaient de résoudre les problèmes à distance étant donné que le fournisseur était situé à Portland, en Oregon, soit à une distance de 4 heures et demie. Parfois, c'était impossible. Dans ces cas, on envoyait un technicien local d'un fournisseur de tierce partie au bureau de RVVCO. L'envoi de ces techniciens ne faisait pas partie du contrat mensuel de services TI. De plus, les techniciens étaient assignés au hasard, alors ils ne connaissaient pas le réseau, le bureau, les employés ainsi que les tâches requises, ce qui compromettait la vitesse et la qualité. RVVCO était accablé des frais.

« Nous sommes un organisme sans but lucratif, alors notre budget est limité », affirme Brix. « Les appels de service liés aux logiciels entraînaient des coûts additionnels. En plus, chaque fois que nous avons besoin de service sur site, un nouveau technicien arrivait et la courbe d'apprentissage liée à nos opérations recommençait. Et en même temps, nous payions des frais exorbitants pour un service lent et inefficace. »

Même le service de courriel, le moyen principal de partager de l'information pour pratiquement toute organisation, était en panne pendant plusieurs semaines pendant que le personnel de RVVCO attendait la résolution. Le personnel utilisait des télécopieurs en attendant pour distribuer des documents importants, ce qui prenait beaucoup plus de temps, était plus dispendieux et pas aussi sécuritaire.

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Les réparations d'ordinateurs s'avéraient particulièrement compliquées. Une fois qu'un billet de service avait été créé, un technicien finissait par appeler pour discuter de la situation. Si le problème ne pouvait être résolu par téléphone, l'employé de RVVCO devait emballer l'ordinateur dans une boîte et l'expédier au fournisseur des services TI. RVVCO devait donc se passer de cet ordinateur pour un minimum de trois jours et RVVCO devait payer les frais d'expédition bien sûr. Il y a même eu des moments où l'organisme devait acheter un nouvel ordinateur pour maintenir les opérations pendant que l'ancien ordinateur était en train de se faire réparer.

Pire encore, le fournisseur de services TI semblait laisser RVVCO dans le noir intentionnellement. Le contrat interdisait au personnel de l'organisme d'accéder au serveur, aux mots de passe et à l'information administrative. De plus, un nouveau billet de service était requis pour chaque appel de service, même s'il s'agissait d'un problème récurrent. Alors, plutôt que d'avancer vers une résolution en apprenant des actions précédentes, le fournisseur de services TI traitait le même problème comme un incident isolé.

« Attendre pendant des heures ou même des jours, juste pour obtenir une réponse était un grand problème », affirme Samantha Brix, directrice générale de RVVCO. « Sans accès aux dossiers, nous ne pouvons pas travailler. Et si nous ne travaillons pas, il y a beaucoup de gens qui ne reçoivent pas l'aide dont ils ont désespérément besoin. »

Étude de cas

sans but lucratif

SOLUTION

Depuis environ une décennie, RVVCO était impressionné par l'imprimante numérique de Ricoh qu'il utilisait pour la grande majorité de ses tâches de gestion de documents. Alors, lorsqu'un représentant de Ricoh s'est présenté pour discuter du renouvellement du bail, la discussion a été courte. L'imprimante a été mise à niveau et le bail a été renouvelé. C'est à ce moment-là que la discussion a changé et a permis d'améliorer la façon dont RVVCO fournit des services à la collectivité.

« Nous n'avions aucune idée que Ricoh pouvait nous aider à maintenir notre réseau », affirme Brix. « Nous pensions qu'il s'agissait d'un fournisseur d'équipement seulement. Nous avons appris rapidement que Ricoh offre des services TI complets. Et surtout, nous avons découvert qu'il était engagé à fournir du soutien de réseau rapide, efficace et fiable. »

Une autre réunion a été fixée pour le lendemain. Le représentant de Ricoh s'est présenté avec un spécialiste des services TI de Ricoh pour discuter de leurs préoccupations principales liées au réseau. Ensuite, Ricoh a effectué des évaluations de l'ensemble du réseau, y compris les 12 postes de travail et serveurs. L'approche collaborative a permis à Ricoh de personnaliser les services en fonction des besoins précis des employés de RVVCO et d'offrir les services TI gérés proactifs de Ricoh.

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

RVVCO travaille surtout avec des vétérans. Ils ont tous de la documentation approfondie comprenant de l'information confidentielle. Pour protéger ces personnes, RVVCO souhaitait faire le chiffrement lors du partage de courriels avec le bureau local du ministère des Anciens combattants des États-Unis. Ricoh a proposé à l'organisme de faire la transition d'un environnement de courriel hébergé à un serveur de courriel Exchange, car il est plus simple et moins dispendieux à entretenir et il ne compromet pas la qualité du service.

« Nous pouvons même consulter nos courriels de la maison », affirme Brix. « Nous n'avons pas demandé cette capacité, et Ricoh ne nous l'a pas facturé. L'équipe savait tout simplement qu'il s'agissait d'une nécessité pour exploiter une organisation de service dans le monde d'aujourd'hui où tout le monde est branché en tout temps. »

Ricoh a également mis à jour les procédures de récupération en cas de sinistre de RVVCO. Auparavant, l'équipe devait faire la sauvegarde du réseau toutes les semaines et l'expédier au fournisseur des services TI. Les services TI gérés proactifs de Ricoh offrent la sauvegarde en temps réel qui peut se faire à distance.

« Nous n'avions aucune idée que Ricoh pouvait nous aider à maintenir notre réseau », affirme Brix. « Nous pensions qu'il s'agissait d'un fournisseur d'équipement seulement. Nous avons appris rapidement que Ricoh offre des services TI complets. Et surtout, nous avons découvert qu'il était engagé à fournir du soutien de réseau rapide, efficace et fiable. »

Étude de cas

sans but lucratif

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

RÉSULTATS

Les services TI gérés proactifs de Ricoh offrent un service 24 heures sur 24. Tout employé de RVVCO peut appeler un technicien de service pour obtenir de l'assistance en tout temps. La majorité des appels de service peuvent être résolus à distance, mais lorsque les techniciens sont répartis sur site, cela est inclus dans les frais de service mensuels. Contrairement à l'ancien fournisseur des services TI, Ricoh gère tous, y compris l'équipement, les logiciels, les appels sur site et beaucoup plus, de façon rapide et économique.

« Nous payons en fait moins cher pour un service de qualité supérieure » dit Brix. « L'équipe de Ricoh est toujours là lorsque nous en avons besoin. Elle comprend et respecte notre travail et agit avec diligence pour régler rapidement tout problème. »

Peu après la mise en œuvre des services TI gérés proactifs de Ricoh, le réseau est tombé en panne. RVVCO a appelé le centre CORE de services TI de Ricoh et on a répondu à l'appel en environ 15 secondes. La situation a été résolue en moins de 15 minutes. À d'autres moments, un employé avait un problème d'ordinateur et appelait le centre CORE de services TI de Ricoh directement. Chaque fois, un technicien effectuait le dépannage étape par étape avec l'employé. À un moment donné, un technicien a été réparti pour aider un seul utilisateur à résoudre un problème de réseau.

RVVCO et les services TI de Ricoh continuent à collaborer sur de nouvelles initiatives. Par exemple, on envisage de mettre en œuvre un nouveau laboratoire informatique au siège social de RVVCO pour fournir de la formation aux vétérans sur les ordinateurs et pour les aider à faire des recherches en ligne pour des offres d'emploi et d'autres besoins. Le laboratoire comprendra des contrôles de sécurité robustes afin de réglementer le contenu. De plus, pour trois maisons de transition auxquelles RVVCO s'est alliée dans la collectivité, les services TI de Ricoh aideront à installer des ordinateurs et le service Internet dans ces installations également.



www.ricoh.ca