



Hans Silvis, Business Ricoh

"Schitterend verlopen project!"

Ricoh krijgt in recordtijd eService portal

Kijk naar Ricoh, en je ziet een dynamisch, open en klantgericht bedrijf. Het is logisch dat Ricoh haar klanten ook via internet goed wil bedienen. "Bouw een eService portal" was de uitdaging voor de afdeling IT. Dat kan op twee manieren: lang en moeilijk, of snel en goed. Ricoh koos voor het laatste. Daar heb je dan wel Whitehorses voor nodig.

Goede dienstverlening is cruciaal voor een bedrijf als Ricoh. Klanten willen gemakkelijk en snel informatie doorgeven over de apparatuur die ze in huis hebben: storingen, tellerstand, serviceafspraken. In de Benelux heeft Ricoh 30.000 klanten, die regelmatig contact zoeken met het bedrijf. "Daar hebben we een heel call center voor draaien. Maar klanten willen ook via internetselfservice hun zaken kunnen afhandelen, via een 'eService portal'," zegt Hans Silvis, Systems Performance Manager Technical Services bij Ricoh.

De opdracht om de eService portal te bouwen werd neergelegd bij de IT-afdeling van Ricoh. Als voorbeeld diende de eService functionaliteit van het kortgeleden met Ricoh geïntegreerde bedrijf Infotec. "Het moest snel, en het mocht niet teveel kosten. Een 'mission impossible' dus, en daar was ik wel voor in," zegt René Kip van Information Systems. Hij ging de uitdaging aan.

Ricoh gebruikt onder meer een Siebel applicatie voor klantbeheer (CRM), draaiend op een Oracle Database. Het was nadrukkelijk de bedoeling dat de eService portal goed geïntegreerd zou zijn met de bestaande bedrijfsprocessen en applicaties. Ook moest de portal gebruikt kunnen worden in de Nederlandse, Belgische en Luxemburgse markt. Kip: "We hebben een tamelijk complexe technische infrastructuur, met

“Een mission impossible, daar was ik wel voor in.”

~ René Kip, IT Ricoh

systemen die op diverse locaties worden gehost en beheerd. En de business in andere landen moest ook betrokken worden. Bovendien stond er vanwege de integratie met Infotec al veel druk op de IT afdeling. Dat maakte het nieuwbouwproject er niet eenvoudiger op." Kip en zijn mensen hadden enige ervaring met Oracle Application Express (APEX). "Dat is een razendsnelle webontwikkelomgeving. We wisten dat dit prima als ontwikkelplatform kon dienen." Op zijn zoektocht naar APEX-specialisten stuitte Kip op Whitehorses. "Ik kende ze niet, maar ik raakte onder de indruk van hun expertise. Met de Whitebooks gaven ze een goed visitekaartje af."

De opdracht was om in drie maanden en met een vast budget de portal op te leveren. En dat is gelukt. Gezien de complexiteit van de omgeving is dat een hele prestatie. Wat zijn de succesfactoren geweest? Kip: "Teamwork. Wij van onze kant wisten goed wat we wilden, en Whitehorses had de kennis van zaken en flexibiliteit om daar invulling aan te geven." Wat het project heeft versneld is de gedegen voorbereiding vanuit Ricoh IT, en de 'lean' en 'agile' aanpak van Whitehorses. Ontwikkelen in korte iteraties, zodat de eindgebruikers regelmatig zien wat ze krijgen en ze voortdurend kunnen bijsturen. "Ik had daar aanvankelijk wat twijfels bij, maar het heeft heel goed gewerkt. Het eindresultaat is beter geworden dan wij voor ogen hadden. Het is een heel verfrissende manier van werken," zegt Kip.

Ook Silvis is daar vanuit de business enthousiast over. "Er werd goed naar ons geluisterd, zodat we echt kregen wat we nodig hadden." Het projectteam, verspreid over de diverse landen, hield wekelijks een videoconferentie over de vorderingen. Dat kwam de efficiency eveneens sterk ten goede, simpelweg omdat er reistijd werd bespaard. Regelmatig werden workshops georganiseerd over specifieke onderwerpen om de neuzen dezelfde kant op te houden.

Terugkijkend zijn Silvis en Kip zeer te spreken over de samenwerking. "Ze zijn flexibel, schakelen snel bij als het nodig is en ze hebben heel veel expertise in huis. Ze leggen de brug tussen de nieuwste technologie en tools aan de ene kant en de behoeften van onze business aan de andere," zegt Kip. "Het project is schitterend verlopen. Whitehorses is erg oplossingsgericht. En het resultaat is beter geworden dan we vooraf hadden bedacht. Perfecte partner, prettige club," zegt Silvis tot besluit.

Vraagstuk - Bouw en integreer in drie maanden een eService platform dat veilig is, robuust en meertalig.

Oplossing - Op basis van een goede voorbereiding door Ricoh, Oracle APEX technologie, Scrum en Agile ontwikkelmethodieken en niet te vergeten een prettige en effectieve samenwerking is een toekomstvaste oplossing tot stand gekomen.

Resultaat - De klanten van Ricoh hebben nu via een modern web selfservice portal een directe, en veilige lijn met Ricoh. De eService portal is real-time gekoppeld met Siebel. Daardoor is er altijd een actueel beeld van en voor de klant. De portal en het berichtenverkeer zijn in meerdere talen beschikbaar. Het succes van het project heeft de basis gelegd voor nieuwe projecten.



Fultonbaan 20
3439 NE Nieuwegein

Tel: 030 - 600 4720
Fax: 030 - 600 4729

Postbus 1054
3430 BB Nieuwegein

info@whitehorses.nl
www.whitehorses.nl

RICOH

Utopialaan 25
5232 CD Den Bosch

Tel: 073 - 645 1111

Postbus 93150
5203 MB Den Bosch

info@ricoh.nl
www.ricoh.nl