



CASO DI SUCCESSO:

Cillion migliora l'esperienza dei clienti grazie a servizi di assistenza agili e rapidi

# CILLION

Make information flow

Grazie all'implementazione di Ricoh RemoteConnect Support, il provider di servizi IT Cillion ha dimezzato i tempi di risoluzione dei problemi offrendo valore aggiunto ai clienti, con costi operativi ridotti.

## COMPANY PROFILE

Cillion, azienda del gruppo Office Management e storico partner commerciale di Ricoh, è specializzata in soluzioni intelligenti per flussi di lavoro digitali e in servizi di implementazione, gestione e supporto dedicati ai dispositivi multifunzione Ricoh. Fondata nel 1993, Office Management fornisce servizi per sale riunioni, gestione documentale e IT a oltre 8.000 aziende in Norvegia, Svezia e Finlandia.

## GLI OBIETTIVI

I clienti si aspettano un servizio di assistenza professionale, capace di mantenere stampanti e dispositivi multifunzione sempre operativi ed efficienti in ogni momento. Tuttavia, diagnosticare e risolvere i problemi telefonicamente spesso si trasformava in un'esperienza lunga e complessa sia per i clienti che per gli operatori del servizio di assistenza. La sfida per Cillion era fornire un'assistenza più rapida ed efficace, aumentando così la soddisfazione dei clienti.

"Siamo orgogliosi della qualità del nostro servizio e ci impegnamo a fornire costantemente valore aggiunto. Oltre a risolvere i problemi più rapidamente, riducendo al minimo l'impatto di eventuali malfunzionamenti sulle attività dei clienti, volevamo migliorare la nostra efficienza in termini di costi."

Rune Hansen  
Responsabile Assistenza di Cillion



## GLI OBIETTIVI

Cillion sa bene quanto sia importante fornire servizi di assistenza tempestivi e di elevata qualità per mantenere relazioni a lungo termine con i clienti e favorirne la fidelizzazione. Ogni settimana, l'azienda riceve numerose richieste di assistenza da clienti che hanno difficoltà a configurare i propri dispositivi, aggiornare i driver e sviluppare flussi di lavoro integrati.

In passato, i clienti contattavano Cillion, descrivevano il problema e un operatore li guidava per eseguire le azioni necessarie a ripristinare il funzionamento dei dispositivi. In alcuni casi, Cillion riusciva a diagnosticare facilmente l'errore e risolverlo in tempi rapidi. Tuttavia, nei casi più complessi questo approccio presentava evidenti svantaggi.

Rune Hansen, Responsabile Assistenza di Cillion, spiega: "Talvolta, identificare e risolvere i guasti al telefono era molto difficile. Non avendo conoscenze specialistiche, i clienti spesso faticavano a capire e a spiegarci la natura del malfunzionamento. A volte dovevamo consultare il pannello operatore dei nostri multifunzione Ricoh per cercare di decifrare i problemi e arrivare ad una soluzione."

Inevitabilmente, queste chiamate erano lunghe e frustranti, sia per il team di assistenza che per il cliente, mentre ogni minuto di inattività del multifunzione aumentava il rischio che Cillion non riuscisse a rispettare gli accordi sul livello di servizio (SLA). Se i tecnici dell'assistenza non riuscivano a trovare una soluzione durante la chiamata, Cillion li inviava sul posto, con un aggravio ulteriore dei costi, dovuto all'allungamento dei tempi e alle trasferte su distanze talvolta anche molto lunghe.

Rune Hansen aggiunge: "Siamo orgogliosi della qualità del nostro servizio e ci impegnamo a fornire costantemente valore aggiunto. Poiché l'approccio che utilizzavamo stava generando impatti negativi sulla soddisfazione dei clienti, abbiamo cercato un modo per fornire un'assistenza più efficace. Oltre a risolvere i problemi più rapidamente riducendo al minimo l'impatto degli errori dei dispositivi sull'operatività dei clienti, volevamo migliorare la nostra efficienza in termini di costi."



## LA SOLUZIONE

Cillion si è rivolta al proprio partner, Ricoh, e ha scelto di testare il servizio Ricoh RemoteConnect Support. Ogni volta che l'azienda riceve una richiesta di assistenza, questa soluzione consente agli operatori di connettersi ai dispositivi dei clienti per controllarne le impostazioni, identificare i problemi, configurare strumenti aggiuntivi, risolvendo la situazione da remoto.

Amine Assiahi, operatore dell'Assistenza Clienti di Cillion, spiega: "Invece di fare affidamento sui clienti per identificare i problemi e interpretare codici di errore, Ricoh RemoteConnect Support ci consente, di fatto, di esaminare direttamente il multifunzione del cliente e di prendere il controllo dello Smart Operations Panel. Possiamo così passare dalla modalità utente a quella di assistenza, effettuare diagnosi approfondite delle problematiche e apportare le regolazioni necessarie in maniera rapida ed efficiente."

Terminata la prova con successo, Cillion ha adottato il servizio Ricoh RemoteConnect Support come soluzione standard. Quando i clienti acquistano un multifunzione, Cillion semplicemente integra Ricoh RemoteConnect durante il processo di configurazione iniziale.

“

Grazie a Ricoh RemoteConnect Support, possiamo attivare la licenza del servizio Ricoh Smart Integration del cliente, scaricare e installare il software e fornire una formazione approfondita da remoto, incluse dimostrazioni su come creare flussi di lavoro agili per la gestione documentale.

*Amine Assiahi, operatore  
dell'Assistenza Clienti di Cillion*

”



Ricoh RemoteConnect Support ha avuto un impatto estremamente positivo sulla qualità del servizio offerto ai nostri clienti, poiché li ha aiutati a trarre il massimo dall'investimento nei multifunzione Ricoh. Dopo una collaborazione pluriennale e di successo con Ricoh, ora siamo entusiasti della fase successiva della nostra partnership.

Rune Hansen, Responsabile Assistenza di Cillion



## LA SOLUZIONE (continua)

Amine Assiahi aggiunge: "Implementare Ricoh RemoteConnect Support è davvero semplice e veloce: è sufficiente attivare il software durante la configurazione del multifunzione, senza dover effettuare interventi successivi ed evitando potenziali disagi per i clienti."

Inoltre, Cillion utilizza il servizio Ricoh RemoteConnect Support per installare Ricoh Smart Integration sui dispositivi dei clienti, consentendo loro di attivare flussi di lavoro più efficienti per la gestione documentale.

Utilizzando la piattaforma di integrazione Ricoh, i clienti possono collegare il proprio multifunzione a strumenti basati sul cloud come OneDrive, Google Drive e Box e utilizzare la scansione OCR per convertire documenti cartacei in versioni digitali, affinché siano più facilmente accessibili dalle applicazioni Microsoft Office 365.

## I VANTAGGI

Con Ricoh RemoteConnect Support, Cillion è in grado di offrire servizi di assistenza più rapidi e tempestivi. Gli operatori dell'assistenza Cillion hanno ora pieno accesso alla configurazione e alla diagnostica dei dispositivi dei clienti senza più rischi di incomprensioni e di lunghe conversazioni telefoniche per identificare gli errori. Nella maggior parte dei casi, Cillion risolve i problemi da remoto e riattiva rapidamente l'operatività dei dispositivi dei clienti, aumentandone notevolmente la soddisfazione.

Per esempio, di recente Cillion è stata contattata da un hotel il cui multifunzione non stampava. Utilizzando Ricoh RemoteConnect Support, Cillion ha identificato un errore nel software e ha riportato in funzione il dispositivo senza ritardi o spese. Analogamente, per un importante studio legale, Cillion ha utilizzato Ricoh RemoteConnect Support per installare Ricoh Smart Integration, consentendo al cliente di utilizzare

## I VANTAGGI (continua)

la scansione OCR per inviare importanti documenti legali direttamente al sistema di archiviazione sicura Microsoft OneDrive: anche in questo caso da remoto e senza complesse procedure telefoniche.

Amine Assiahi spiega: "Con il nostro precedente modello di assistenza, parlavamo con il cliente in ogni fase del processo per configurare la scansione OCR, il flusso di lavoro e la connessione ai servizi Microsoft. Grazie a Ricoh RemoteConnect Support, completiamo l'intera procedura di configurazione in soli 15 minuti, meno della metà del tempo che impiegavamo prima, rendendo i clienti ancora più soddisfatti del nostro servizio."

Se un cliente ha sottoscritto SLA rigorosi, il servizio Ricoh RemoteConnect Support consente a Cillion di rispettarne gli obiettivi concordati e di mantenere i multifunzione sempre operativi. Inoltre, il modello di assistenza remota adottato da Cillion ha diminuito il numero di visite dei tecnici presso le sedi dei clienti in Norvegia, riducendo gli spostamenti, i tempi di lavoro, le spese e i ritardi, migliorando l'efficienza in termini di costi.

Rune Hansen continua: "Uno dei maggiori vantaggi del servizio Ricoh RemoteConnect Support è la possibilità di aggiungere la funzionalità Ricoh Smart Integration, che trasforma la nostra attività di assistenza da una semplice procedura di risoluzione dei problemi a un servizio proattivo, in grado di offrire valore aggiunto ai clienti. Per un'azienda abbiamo utilizzato Ricoh RemoteConnect Support per installare da remoto la piattaforma di integrazione in 37 sedi in tutta la Norvegia."

E conclude: "Ricoh RemoteConnect Support ha avuto un impatto estremamente positivo sulla qualità del servizio offerto ai nostri clienti, dal momento che li aiuta a ottenere il massimo ritorno dall'investimento nei dispositivi multifunzione Ricoh e rende i nostri processi più rapidi ed efficienti. Dopo una collaborazione pluriennale e di successo con Ricoh, ora siamo entusiasti della fase successiva della nostra partnership."

---

## RICOH

Ricoh trasforma gli spazi di lavoro mediante tecnologie digitali e servizi innovativi che consentono alle persone di lavorare in modo più smart, ovunque si trovino. Grazie a competenze e capacità organizzative maturate in oltre 85 anni di storia, Ricoh si pone come un'azienda leader in ambiti strategici quali i servizi digitali, la gestione delle informazioni e le soluzioni di stampa, supportando le imprese nella trasformazione digitale e nel miglioramento delle performance di business.

Con sede principale a Tokyo, il Gruppo Ricoh è presente in tutto il mondo con prodotti e servizi che aiutano le aziende di oltre 200 Paesi a lavorare in modo più efficiente e produttivo. Nell'anno fiscale conclusosi a marzo 2021 ha realizzato un fatturato complessivo di 1.682 miliardi di yen (circa 15,1 miliardi di dollari).

Per ulteriori informazioni, visitare il sito [www.ricoh.it](http://www.ricoh.it)

**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh.it](http://www.ricoh.it)

Dati e cifre riportati in questo depliant si riferiscono a casi specifici. Situazioni differenti possono produrre risultati diversi. Tutti i nomi di società, marchi, prodotti e servizi sono di proprietà e sono marchi registrati dei rispettivi titolari. Copyright © 2021 Ricoh Europe PLC. Tutti i diritti sono riservati. Questo depliant, inclusi i contenuti e /o l'impaginazione, non può essere modificato e /o adattato, copiato in tutto o in parte e/o inserito in altro materiale senza l'autorizzazione scritta di Ricoh Europe PLC.