



ÉTUDE DE CAS :

## Une banque moderne rime avec des postes des travail modernes



Un environnement de  
travail optimisé grâce à  
Ricoh et LAKE Solutions

### HONNÊTETÉ, ENGAGEMENT, EXCELLENCE ET SIMPLICITÉ :

La Banque cantonale de Thurgovie (TKB) défend ces valeurs qui constituent le pilier de ses activités. Depuis sa fondation en 1871 à Weinfelden, la TKB n'a cessé d'évoluer et est aujourd'hui une banque universelle moderne. Elle dispose de 29 agences en Thurgovie et offre ainsi un réseau très dense à ses clients. Avec plus de 750 collaborateurs et un bilan total supérieur à 30 milliards de francs, la TKB compte parmi les plus grandes banques de Suisse. Depuis 2014, elle est cotée à la bourse suisse.

La TKB propose à ses clients des produits et des services correspondant aux besoins de chaque étape de la vie. La TKB est également la banque de l'économie

thurgovienne : Plus de la moitié des entreprises de ce canton lui accordent leur confiance. La banque s'engage en tant que sponsor et mécène pour le sport populaire, la culture et une évolution favorable de la société dans le canton de Thurgovie. Pour pouvoir offrir un excellent service aux clients, les collaborateurs doivent disposer de postes de travail modernes.

### RECHERCHE D'UN INTERLOCUTEUR POUR LA PRISE EN CHARGE DU PROJET « CYCLE DE VIE DU LIEU DE TRAVAIL »

En tant qu'entreprise axée sur les services, la TKB mise sur une infrastructure moderne des postes de travail. Afin de pouvoir exploiter les synergies et garantir une mise en œuvre durable du projet, la TKB avait



Cela fait plusieurs années que nous sommes clients chez Ricoh pour ce qui concerne le domaine de l'impression. Grâce à ce partenariat de longue date, nous avons été en mesure de mener à bien le projet relatif au cycle de vie du poste de travail. Nous sommes très satisfaits de la mise en œuvre et de la collaboration.

*Stefan Füllemann*  
*Responsable Workplace*  
*Banque cantonale de Thurgovie*



besoin d'un partenaire capable de mettre en place efficacement les processus internes relatifs à la livraison des postes de travail, tout en assurant un bon rapport qualité-prix et une gestion durable, et en respectant les normes de sécurité élevées de la banque.

La TKB cherchait un partenaire qui, en tant qu'entreprise générale, s'occupe de tout et assume le rôle d'interlocuteur pour tous les aspects concernant le projet. Le projet comprenait un grand nombre d'éléments : des ordinateurs portables, des écrans interactifs pour les salles de réunion ainsi que des Managed Print Services. Par ailleurs, la direction a pris la décision d'externaliser l'installation des nouveaux matériels et logiciels pour alléger la tâche des collaborateurs de la TKB. Ricoh a su convaincre le client en proposant une offre globale ; grâce à la filiale LAKE Solutions, Ricoh a été en mesure de fournir également les composants IT tels que les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portables.

## ÉLABORATION ET MISE EN ŒUVRE DU PROJET

Après avoir remporté les divers appels d'offres, Ricoh s'est mis à l'œuvre. Comment gérer un projet d'une telle envergure qui implique un grand nombre de services ? Plusieurs ateliers avec des groupes de

projet dédiés ont permis de définir les processus de projet requis sur la base de l'architecture du poste de travail selon le principe de gestion de projet ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) et de les ajuster si nécessaire. Finalement, les appareils et solutions suivants ont été mis en place :

- 584 Mobile Clients HP (ordinateurs portables) équipés de docking stations (stations d'accueil) et d'une caméra externe
- 547 ordinateurs de bureau HP équipés de caméras externes
- 21 Touch Displays (écrans tactiles) 75" Samsung pour les salles de réunion. Il est possible d'utiliser les écrans installés en mode interactif pour une collaboration créative (collaboration boards numériques). Ricoh ne s'est pas contenté de fournir des écrans neufs, mais a repris les écrans en place pour assurer leur recyclage durable.
- 94 imprimantes multifonctions (MFP) IM C6000 et 200 imprimantes SP4510N

Le transfert des clients mobiles, des ordinateurs de bureau et des écrans tactiles au fournisseur d'exploitation responsable fut une tâche complexe. Les Managed Printing Services comprennent un pack de plusieurs logiciels pour assurer des services d'impression sûrs et durables. Dans le domaine de



l'input (scanning), des fonctions dotées de Genius Bytes ont été mises à disposition pour épauler les efforts de numérisation. Concernant la gestion des appareils (jusqu'au Fulfillment Management et Fulfillment Management compris), le service a été enrichi de composants tels que le message d'erreur automatique, la commande et la livraison automatiques de toner. Ces éléments permettent à la banque de se concentrer sur la création de valeurs fondamentales.

## APERÇU GÉNÉRAL D'UN FONCTIONNEMENT STABLE

Grâce au pack « Customized Service » destiné au client, un environnement harmonieux a pu être créé. Les potentiels en termes d'efficacité et d'efficacité visés ont pu être exploités. Grâce aux rapports et Service Review Meetings mensuels, il est possible de détecter et d'analyser les modifications nécessaires de manière anticipée et de mettre en place des solutions axées sur le client. Comme Ricoh et LAKE Solutions offrent tous les services d'une seule main, les collaborateurs de la TKB peuvent consacrer davantage de temps à leur activité principale.



Du fait que Ricoh assumait le rôle d'entreprise générale et s'occupait de tous les aspects du projet, il a été possible d'assurer une bonne collaboration avec tous les autres partenaires et de relever les défis avec succès.

*CURDIN SCHENKEL*

*RESPONSABLE WORKPLACE & SERVICE DESK*

*BANQUE CANTONALE DE THURGOVIE*





De droite à gauche : Curdin Schenkel, responsable Workplace & Servicedesk, TKB / Stefan Füllemann, responsable Workplace, TKB / Stephan Raschle, Key Account Manager, Ricoh Suisse SA

## À PROPOS DE RICOH

Ricoh propose pour les sites de travail numérique des technologies et des services novateurs qui permettent aux utilisateurs de travailler plus intelligemment. Depuis plus de 80 ans, Ricoh mène l'innovation et compte parmi les principaux fournisseurs de systèmes de gestion documentaire, IT Services, Communication Services, impression commerciale et numérique, appareils photos numériques et systèmes industriels.

Le Groupe Ricoh, qui a son siège à Tokyo, est présent dans environ 200 pays et régions. Pour l'exercice fiscal clos en mars 2020, le Groupe Ricoh a réalisé un chiffre d'affaires mondial de 2 008 milliards de yens (environ 18,5 milliards USD).

Depuis mai 2019, le fournisseur de solutions ICT, LAKE Solutions SA, fait partie de Ricoh.

Vous trouverez plus d'informations sur [www.ricoh.ch](http://www.ricoh.ch) et [www.lake.ch](http://www.lake.ch)

---

Copyright © 2021 Ricoh Suisse SA

Tous droits réservés. Le contenu et/ou la mise en page de ce document ne peuvent être modifiés et/ou adaptés, reproduits partiellement ou dans leur intégralité et/ou intégrés à d'autres œuvres sans l'autorisation écrite préalable de Ricoh Suisse SA/LAKE Solutions SA.

**RICOH**  
imagine. change.

**LAKE**  
A RICOH Company

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

[www.lake.ch](http://www.lake.ch)

Les faits et chiffres cités se réfèrent à des situations commerciales déterminées. Des circonstances individuelles peuvent entraîner des résultats différents. Tous les noms de sociétés, marques, produits et services sont la propriété et les marques déposées de leurs propriétaires respectifs. Sous réserve de modifications et d'erreurs dans les illustrations et les descriptions.