



ÉTUDE DE CAS : Fédération des coopératives Migros – Mise en œuvre optimale de l'équipement des salles de réunion

MIGROS

Travailler de façon plus
intelligente grâce aux solutions
audiovisuelles de Ricoh

UNE ENTREPRISE DE PREMIER PLAN

C'est en août 1925 que Gottlieb Duttweiler, le fondateur de Migros, a lancé ses cinq premiers camions de vente dans les rues de Zurich. Plus de 95 ans plus tard, Migros est la chaîne spécialisée dans le commerce de détail la plus importante de Suisse. En 1941, la société anonyme Migros a été transformée en coopératives régionales, et la Fédération des coopératives Migros (FCM) a vu le jour. La FCM est l'entreprise prestataire de services de Migros. Qu'il s'agisse de la sélection des articles, de l'achat, de la production, du transport ou de la publicité, les collaborateurs de la FCM contribuent au succès de Migros tout au long de la chaîne de création de valeur. Par ailleurs, plusieurs sociétés affiliées des

secteurs de l'industrie, du voyage, de la logistique, du commerce et des finances font également partie de la FCM. De même, les engagements au niveau national dans les domaines de la culture, du social et les écoles-club sont développés au sein de la FCM. Au total, 2'479 collaborateurs travaillent pour la FCM au siège principal à Zurich et sur plusieurs sites extérieurs.

DES SOLUTIONS NUMÉRIQUES POUR FAVORISER LA COOPÉRATION HYBRIDE

Migros offre des modèles de travail flexibles à ses collaborateurs. L'accomplissement de la fonction est primordial, et le lieu de travail se trouve là où les tâches peuvent être effectuées le plus efficacement.



Ce type de collaboration nécessite des solutions numériques de pointe, notamment des solutions de visioconférence permettant d'organiser des réunions avec les collaborateurs et les clients indépendamment du lieu. Comme les solutions de visioconférence dans les salles de réunion n'étaient pas uniformes, leur utilisation n'était pas aisée pour les collaborateurs, par conséquent Migros devait relever un défi. C'est pourquoi Ricoh a été chargé de l'élaboration d'un concept cohérent relatif à l'équipement des salles de réunion.

Il y avait urgence, car la situation sanitaire a renforcé la collaboration hybride, et les systèmes de visioconférence ont été beaucoup utilisés. Pour Migros, il était déterminant de pouvoir faire appel à un seul interlocuteur qui s'occupe à la fois de la livraison du hardware et de la maintenance. Comme Ricoh avait assuré depuis de nombreuses années d'excellentes prestations dans le domaine de l'impression, cette entreprise a été choisie comme intégrateur de systèmes audiovisuels.

CONCEPTION DU PACKAGE COMPLET

L'équipe de Ricoh s'est toute de suite mise au travail et a élaboré la solution audiovisuelle Yealink en s'appuyant sur sa large gamme de produits pour satisfaire aux besoins de Migros. La marque mondiale Yealink est spécialisée dans les solutions de visioconférence facilitant la collaboration. Cette marque est réputée pour ses produits d'excellente qualité, sa technologie innovante et la grande facilité d'utilisation de ses équipements.

Concrètement, 103 solutions de visioconférence ont été mises en service en l'espace de deux mois sur différents sites Migros.



Ricoh a rééquipé 103 salles de réunion en un temps record.

Toutes les parties impliquées ont assuré une mise en œuvre et un service irréprochable !

BRUNO D'ANGELO

*DIRECTEUR ADJOINT DE M-ONSITE-EST
FÉDÉRATION DES COOPÉRATIVES
MIGROS (FCM)*



« Le hardware et la maintenance sont assurés par le même fournisseur – cela nous facilite grandement le travail au quotidien. »

MARIN BALJAK

HEAD OF UNIFIED COMMUNICATIONS
DE LA FÉDÉRATION DES COOPÉRATIVES MIGROS



Fin 2021, 200 salles au total étaient parfaitement équipées. D'autres installations sont prévues pour les prochaines années.

Hormis les systèmes de visioconférence, des écrans d'affichage dynamique Yealink ont été installés (voir l'image ci-dessous). Ces écrans permettent de savoir si une salle de réunion est libre ou occupée.



Des téléphones Yealink ainsi que des moniteurs et des murs vidéo Samsung complètent l'équipement des salles de réunion. Migros attachait beaucoup d'importance à ce que Ricoh fournisse non seulement le hardware mais aussi la maintenance des solutions. Ricoh a donc élaboré un modèle d'assistance adapté aux besoins de Migros, qui comprend les services suivants :

- **Helpdesk Support** : un service d'assistance Ricoh destiné aux collaborateurs de Migros
- **Base de données centralisée** : Ricoh dispose d'un « AV Network Operation Centre » européen où sont collectées les expériences mises à la disposition de Migros.
- **Diagnostic à distance** : les appareils sont surveillés en temps réel, ce qui permet de détecter, de diagnostiquer et de résoudre immédiatement un éventuel problème avant qu'il ait un impact sur l'utilisation.

- **Automatisation des écrans d'affichage dynamique** : l'automatisation des processus d'arrière-plan garantit que les appareils sont opérationnels.
- **Interventions sur place** : en cas de besoin, un technicien se rend sur place.
- **Registre de l'inventaire** : Ricoh tient un registre détaillé qui donne un aperçu du cycle de vie et de la localisation des produits et des solutions.
- **Gestion de la garantie** : Ricoh met à disposition un interlocuteur pour régler tous les problèmes et traite les revendications de garantie.
- **Analyse des données** : une analyse approfondie permet de connaître les données relatives aux appareils et aux locaux et aide à planifier l'avenir.
- **Escalade hiérarchique** : un Service Delivery Manager se tient à disposition en cas d'escalade hiérarchique.

Le déploiement d'éléments matériels et de services permet d'équiper les salles de réunion de façon optimale en répondant à tous les besoins de Migros. La réalisation du concept global chez Migros correspond à la façon dont Ricoh a équipé ses clients en imprimantes sur l'ensemble du territoire suisse.

Dès lors, les salles de réunion de Migros sont équipées de la même façon, ce qui facilite grandement leur utilisation par les collaborateurs. Comme Ricoh fournit l'ensemble du hardware et assure la maintenance des équipements, les collaborateurs de Migros n'ont plus besoin de s'occuper du bon fonctionnement du matériel et peuvent se consacrer davantage à leurs tâches principales.



de gauche à droite : Gianni Grotto, Key Account Manager, Ricoh Suisse SA, Christian Funke, Business Development Manager, Ricoh Suisse SA, Bruno D'Angelo, Directeur adjoint de M-Onsite-Est, FCM, Nicola Beetschen, 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 85 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 2021, le Groupe Ricoh a réalisé un chiffre d'affaires mondial de 1,682 milliards de yens (environ 15,1 milliards USD).

INTÉRESSÉ PAR NOS SOLUTIONS AUDIOVISUELLES ?

En savoir plus :



RICOH
imagine. change.

www.ricoh.ch

Copyright © 2022 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.

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.