

Deskundige benadering voor optimalisatie van printdiensten

Universiteit Maastricht



De printdiensten van de Universiteit Maastricht waren aan verbetering toe. Ricoh sprak met studenten voordat zij een geoptimaliseerde oplossing ging implementeren. De nieuwe infrastructuur ondersteunt pull print en er worden een reeks ondersteunende printdiensten aangeboden via de DocuLounge-servicecentra van Ricoh. Sinds Ricoh de printdiensten vakkundig beheert, is de tevredenheid onder studenten met meer dan 20% gestegen.



Competitieve onderwijsomgeving

De Universiteit Maastricht is een moderne, multiculturele onderwijsomgeving die haar studenten een ruime keuze van academische programma's aanbiedt. De universiteit telt nagenoeg 16.000 studenten en 4000 personeelsleden. Bijna 45% van de universiteitsstudenten en meer dan 30% van de docenten is afkomstig uit andere landen en vele van de programma's van de universiteit hebben een internationaal thema.

De Universiteit Maastricht is actief in een competitieve onderwijsomgeving. De universiteit gebruikt innovatieve onderwijsmethodes en biedt ondersteuning op uiteenlopende vlakken, om ervoor te zorgen dat de studenten de beste opleiding genieten en 100% tevreden zijn over de universiteit. De printoplossingen zijn slechts een deel van de vele geoptimaliseerde ondersteunende diensten die de Universiteit Maastricht biedt aan haar studenten en personeel.

Inspelen op de behoeften van studenten

Ricoh nam recent de verantwoordelijkheid op zich voor de printdiensten van de Universiteit Maastricht. Het contract werd naar aanleiding van een formele offerteaanvraag toegekend aan Ricoh. In zijn tender garandeerde Ricoh dat het de kwaliteit en de doeltreffendheid van de printdiensten van de universiteit zou verbeteren (30% van de studenten was immers ontevreden over de huidige printdiensten), de kosten zou verminderen en de impact op het milieu zou verkleinen.

Door nauw samen te werken met het personeel van de universiteit en na overleg met de studenten, werkte Ricoh een geoptimaliseerde maatwerkoplossing uit. In slechts drie weken tijd werden meer dan 200 MFP's geïnstalleerd, verspreid over 20 locaties. De apparaten van Ricoh ondersteunen pull print en worden onderhouden door het toegewijde ondersteuningsteam van Ricoh op locatie. Daarnaast bieden twee nieuwe DocuLounge-servicecentra de studenten een hele reeks ondersteunende printdiensten.

Doelstellingen

- Tevredenheid onder studenten verhogen
- Kwaliteit van dienstverlening verbeteren
- Betrouwbare printdiensten
- Printproblemen verminderen
- Printen op afstand mogelijk maken

Resultaten

- Beheerde printdiensten
- Eenvoudige en veilige mobiele printoplossing
- Tevredenheid onder studenten gestegen met 20%
- Jaarlijkse besparing van € 500.000
- 30% minder CO2-uitstoot



Door met onze studenten en ons personeel te praten, wist Ricoh meer over de Universiteit Maastricht dan wij zelf. Ze hadden een scherp zicht op onze problemen en identificeerden tal van verbeterpunten."

Jo Weijers
Corporate Information Office,
Universiteit Maastricht

Een geoptimaliseerde maatwerkoplossing

Voordat Ricoh reageerde op de offerteaanvraag van de Universiteit Maastricht, voerde Ricoh een uitgebreid onderzoek uit op locatie. Daarbij vroeg Ricoh aan studenten en personeel naar wat hun ervaringen waren met betrekking tot de bestaande printdiensten. Begripvol voor de frustraties van de gebruikers en met de doelstellingen van de universiteit onder de armen, ontwikkelde Ricoh een geoptimaliseerde maatwerkoplossing die de printdiensten aanzienlijk zouden verbeteren.

Om de bediening te vereenvoudigen, werden de zeer verschillende en tevens verouderde apparaten vervangen door twee uniforme modellen. De apparaten van Ricoh printen en kopiëren zowel in zwart-wit als in kleur en delen dezelfde gebruikersvriendelijke interface en stuurprogramma. Bovendien kunnen studenten nu hun universiteitspas gebruiken om via de cloud te printen en kunnen ze hun prints op iedere printer ophalen.

De printdiensten van de bibliotheek werden door veel studenten en personeel aangeduid als een probleem. Om het eenvoudig te stellen: de verouderde apparaten die in de bibliotheek werden gebruikt, waren niet geschikt voor datgene waarvoor ze werden gebruikt. Om te voldoen aan de uitzonderlijk hoge vereisten voor gebruik in een bibliotheek, installeerde Ricoh een snellere en duurzamere technologie in de bibliotheek. Ook al delen de apparaten in de bibliotheek dezelfde vertrouwde interface, toch zijn ze veel productiever.

Betere dienstverlening en minder kosten

De nieuwe apparaten van Ricoh zijn ongelooflijk energiezuinig. Als onderdeel van het uitgebreide onderzoek voorafgaand aan de offerte, heeft Ricoh het energieverbruik van de verouderde apparaten van de universiteit geanalyseerd. Zo kon het bedrijf aantonen dat de universiteit 30% minder energie zou verbruiken door de printomgeving te vernieuwen. Het instellen van intelligente afdrukregels, zoals standaard dubbelzijdig printen, zou het geheel nog duurzamer maken.

Om de printdiensten nog verder uit te breiden en ze nog toegankelijker te maken voor studenten, bouwde Ricoh ook twee DocuLounge-servicecentra. Deze printservicecentra bevinden zich op de campus en voorzien studenten van een breder aanbod printdiensten. Deze printservicecentra worden door Ricoh in naam van de universiteit beheerd. Bovenop een reeks professionele print- en inbindoplossingen verkopen ze ook briefpapier, boeken en overige producten met het logo van de universiteit erop.

De printdiensten van Ricoh overtroffen alle verwachtingen. Het gebruik van energiezuinige technologieën zorgt voor 30% minder CO₂-uitstoot wat printdiensten betreft en de universiteit bespaart meer dan € 500.000 per jaar. Sinds Ricoh de printdiensten vakkundig beheert, is de tevredenheid onder studenten met meer dan 20% gestegen.

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.nl

Oplossing

- Praten met studenten en personeel
- Geoptimaliseerde maatwerkoplossing
- Eenduidige en gebruikersvriendelijke technologie
- Pull print
- DocuLounge-servicecentra

Voordelen

- Toegankelijke technologie
- Uniforme interface en stuurprogramma's
- Duurzame, hoogvolume printers voor in de bibliotheek
- Toegewijde dienstverlening op locatie
- Professionele ondersteunende diensten

De feiten en cijfers die in deze brochure vermeld staan hebben betrekking op specifieke businesscases. De resultaten kunnen verschillen afhankelijk van individuele omstandigheden. Alle namen van bedrijven, merken, producten en diensten zijn eigendom van en geregistreerde handelsmerken van hun respectieve eigenaars. Copyright © 2015 Ricoh Europe PLC. Alle rechten voorbehouden. Deze brochure, de inhoud en/of lay-out ervan mogen niet worden gewijzigd en/of aangepast, gedeeltelijk of volledig worden gekopieerd en/of in andere werken worden opgenomen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ricoh Europe PLC.