





# RDC DAAGT U UIT

**De naam Ricoh is welbekend bij ondernemend Nederland, voornamelijk dankzij de printers. Maar het bedrijf biedt veel meer producten en diensten, en via de tien regionale Ricoh Document Centra wil de organisatie die zeer brede dienstverlening nog dichterbij de klant brengen. Zoals helpen bij de transitie van analoog naar digitaal. Branko Godijk, directeur RDC Nijmegen: "Er is straks geen enkel bedrijf meer met een server op de zaak."**

Branko Godijk is er van overtuigd dat printen altijd wel zal blijven, al neemt digitaal een steeds groter deel in van de documentstromen. "We plaatsen nog steeds heel veel machines, dit jaar meer dan vorig jaar. Er zit nog steeds groei in, dat heeft er ook mee te maken dat de economie groeit. De afname van het printen valt dus mee. Maar van de andere kant: kijk eens wat digitalisering biedt en hoe de wereld aan het veranderen is."

## NAUWERE BAND

Het Ricoh Document Center (RDC) in Nijmegen bestaat inmiddels tien jaar. Godijk legt uit hoe de centra tot stand kwamen: "Elf jaar geleden heeft Ricoh Japan besloten om al die bedrijven in Nederland die Ricoh voerden, samen te voegen tot één organisatie, dat is Ricoh Nederland geworden. De klanten waren heel tevreden over de apparatuur en de service, maar we vonden dat de relatie wel wat verbeterd kon worden. Toen is besloten om de opzet te veranderen, meer met lokale ondernemers te gaan werken die Ricoh volledig gaan vertegenwoordigen en een nauwere band met de klant opbouwen. Dat concept is zeer succesvol gebleken, we hebben inmiddels ongeveer 700 klanten – in deze regio, wel te verstaan. Onze regio is vrij groot, van Gorinchem tot boven Den Bosch, Venray. In dat rayon zitten zo'n 12.000 bedrijven, dus we kunnen nog wel wat groeien. We hebben ook niet echt een specifieke doelgroep, in principe kunnen we overal, bij elke onderneming een of meer producten leveren. Van een fietsenzaak, of een bakkerij tot aan gemeentes, scholen, accountants- en advocatenkantoren, noem maar op. Iedereen heeft wel een printer nodig, een scanner, software, enzovoort."

## TRANSITIE

Accountmanager Bart Hopman vervolgt: "Vroeger was een printer een afdrukmachine, tegenwoordig is het als MFP een communicatiehub. Elke organisatie krijgt heel veel documenten binnen, en met een printer maak je die digitaal door die te scannen. Maar er zijn nog genoeg branches waarin veel wordt geprint."

"Maar ons vakgebied", gaat Godijk verder, "is het begeleiden van analoge, met papier werkende organisaties naar het digitaal werken. Veel van onze klanten benaderen ons proactief: kunnen jullie ons helpen met de transitie? Veel organisaties staan nog aan het begin van het digitalisatieproces, en weten niet goed hoe ze dat traject moeten aanvliegen. Ze beseffen wel dat ze uiteindelijk die transitie wel moeten maken, willen ze overleven, maar hoe, dat is nog een issue. Ze willen digitaal gaan werken, hun facturen digitaal krijgen en versturen. Ze willen graag een doorzoekbaar document dat ze makkelijk kunnen bewerken, opslaan, en weer terugvinden en kunnen printen. Daar hebben wij producten voor, zoals een document management systeem waarin je heel makkelijk de documenten kunt invoeren, en weer inkijken, delen en bewerken, waar je je ook in de wereld bevindt. Want de documenten staan in de cloud, dat is echt de toekomst, er gaat straks geen enkel bedrijf meer zijn met een server op de zaak."

Hopman noemt ook vergaderen op afstand: "Videoconferencing is ook een oplossing die we bieden, evenals digitaal bellen, VoIP, we kunnen eigenlijk overal wel wat in betekenen."

Voordeel is ook dat het RDC Ricoh Nederland als moederbedrijf heeft. "Als kleine, lokale

organisatie met twintig medewerkers zijn we heel flexibel, en kunnen we snel schakelen. Maar we hebben wel de power van de moedermaatschappij achter ons staan. Die denkt ook met ons mee, en kan oplossingen bieden op vragen waar wij even geen antwoord op hebben."

## "ER ZIJN NOG GENOEG BRANCHES WAARIN VEEL WORDT GEPRINT"

## KOFFIE

Naast dit soort producten en diensten biedt RDC ook andere, kantoorgerelateerde zaken. Zo vroeg een goede klant hen of ze ook de koffievoorziening konden verzorgen. Godijk: "Daar zijn we ook op ingesprongen, en misschien kun je ons uiteindelijk wel kwalificeren als facilitair dienstverlener. We gaan die kant wel op. Het is ook handig voor de klant, als hij alles op één factuur kan krijgen, al zijn kantoorbenodigdheden van één leverancier kan betrekken. Ze kennen ons als een betrouwbare partner, weten dat we ook ICT-producten kunnen leveren, aan leasing doen, een uitstekende service bieden, alles netjes kunnen regelen voor de klant, anders zouden ze ook niet bij ons de koffie afnemen. Goede koffie, inclusief de machine."

Hopman: "Daarvoor hebben we de website Officefood.nl. Je kunt via die site van alles bestellen, van de koffie tot en met de rolkoffer of laptop. We werken daartoe samen met sterke partners, zoals een landelijk opererende totaalleverancier en eigenlijk is dat inderdaad one-stop-shopping."



Accountmanager Bart Hopman



Accountmanager Stefan de Groot

## “IEDEREEN ZEGT DAT HIJ HET DRUK HEEFT TEGENWOORDIG, MAAR WAARMEE DAN?”

Een exponent van dit facilitair dienstverleners is het concept Office as a service. “In de toekomst zullen we waarschijnlijk complete werkplekken leveren: een tafel, stoel, een pc, de software, de koffie, alles. Zeker met al die startups tegenwoordig, is daar behoefte aan dat die ondernemers alles bij één leverancier kunnen afnemen – tegen zeer aantrekkelijke prijzen en leasetarieven. Ze gaan gewoon naar de website en klikken aan wat ze nodig hebben voor welke periode. Uiteindelijk is dat

veel voordeliger dan zelf investeren. Want als je net begint is elke euro belangrijk en dan is een leasebedrag per maand wel interessant.” Eigenlijk doen we dat als Ricoh al heel lang, aldus Godijk. “De kopieermachine kon je jaren geleden al bij Ricoh leasen. We weten dus goed hoe dat werkt en we hebben dat heel breed uitgebouwd.”

### PROCESSEN ANALYSEREN

Maar Ricoh Document Center doet nog meer. Hopman: “Als we bij een klant zitten, is het al snel duidelijk dat we er niet alleen zijn voor de printers, de software en de koffie, maar dat we ook hun processen proberen te begrijpen: waar ben je nu zoveel tijd mee kwijt? Iedereen zegt dat hij het druk heeft tegen-

woordig, maar waarmee dan? Stel dat ik jouw werkdruk kan verlagen, met behulp van onze oplossingen? We hebben diverse projecten lopen op dit gebied. Het gaat dus veel verder dan alleen die printer.”

Godijk legt uit: “We maken een totaalscan – dat noemen we een röntgenfoto – van de organisatie, daarop tekenen we in waar de apparatuur staat en hoe de mensen werken, wat het kost om een printje of kopietje te maken, met loopafstanden en dergelijke, of dat wel efficiënt is ingericht en of dat niet met minder apparatuur kan. Daarna gaan we kijken naar de processen. Welke processen zijn aan de apparaten gekoppeld, hoe wordt daar mee gewerkt?”

De directeur vervolgt: “We kunnen dus oplossingen bieden voor bedrijven die met de transitie van analoog naar digitaal worstelen, maar ook kunnen we organisaties helpen bij het stroomlijnen, efficiënter maken van hun bedrijfsprocessen als het gaat om documentstromen.”

### UITDAGING

“Organisaties die denken dat ze alles goed geregeld hebben”, zegt Godijk, “dagen we uit om ons een scan te laten maken. Ik ben er vrij zeker van dat we ze toch kunnen helpen om (nog) efficiënter te werken. Maar denk



**“ORGANISATIES DIE DENKEN DAT ZE ALLES GOED GEREGLD HEBBEN, DAGEN WE UIT OM ONS EEN SCAN TE LATEN MAKEN”**

ook aan de consequenties van de AVG, dat pakken we dan meteen mee. En natuurlijk de beveiliging tegen hacken.

We zoeken dus bedrijven die samen met ons willen kijken naar hun bedrijfsprocessen. We maken dan een scan van de organisatie, die röntgenfoto, en doen verbetervoorstellen.

Van het traject maken we dan een verslag – zonder dat de bedrijfsgeheimen op straat komen te liggen – en die verslagen worden gepubliceerd in de komende edities van

dit magazine. Dat is goed voor dat bedrijf, want daaruit zal blijken dat het een efficiënt opererende organisatie is die effectief zijn klanten kan helpen. En ja, natuurlijk geldt dat ook voor RDC, wij krijgen de kans om te laten zien wat we kunnen betekenen voor organisaties. Wie durft met ons dat proces in te gaan?”

Durft u de uitdaging van RDC Nijmegen aan om uw organisatie te laten doorlichten? Neem dan contact op met Branko Godijk of Bart Hopman via 024-366 09 20.

[www.rdcnijmegen.nl](http://www.rdcnijmegen.nl)

Directeur Branko Godijk

