



CASE STUDY:

DocuWare personalizza la trasformazione digitale

L'AZIENDA E LA SFIDA

Filiale italiana di una multinazionale presente in 224 Paesi, Ricoh Italia si pone come un partner tecnologico a 360° proponendo soluzioni e servizi digitali che abilitano la digital transformation.

È presente sul territorio con una struttura commerciale che include una sede principale, 8 filiali e agenzie con localizzazione provinciale. Importante è anche il canale di vendite indiretto composto da 140 partner distribuiti su tutto il territorio nazionale.

L'innovazione per Ricoh Italia è un fattore fondamentale non solo nell'offerta rivolta al mercato ma anche al proprio interno con l'obiettivo di gestire le attività in modo efficiente, rapido e produttivo.

Pensiamo ad esempio alla gestione dei processi e dei documenti che vengono generati dai vari reparti e che devono essere condivisi, approvati, archiviati e ricercati. E questo in un contesto di hybrid workplace in cui le persone lavorano alcuni giorni da remoto e altri in ufficio.

Come implementare modalità di lavoro flessibili e veloci? In che modo migliorare l'accesso ai documenti, da qualunque dispositivo e ovunque le persone si trovino? Come far fronte alla crescita dei dati da gestire?



LA SOLUZIONE

Per raggiungere questi obiettivi Ricoh Italia ha deciso di utilizzare DocuWare, una soluzione basata sul cloud e parte dell'offerta dei servizi applicativi che Ricoh propone alle aziende per la digitalizzazione e l'automazione dei flussi di lavoro.

Grazie a questa piattaforma, Ricoh Italia ha adottato un approccio più efficiente e semplificato alla gestione dei documenti e dei workflow, ottenendo vantaggi trasversali a più reparti ed uffici.



Quando mi è stato presentato DocuWare, ho subito intravisto grandi potenzialità. Un vantaggio importante è rappresentato dalla App che ci consente di gestire i flussi di lavoro anche da remoto, mediante smartphone o tablet.

*FABIO MASCETTI
BUSINESS PERFORMANCE MANAGER
CHANNEL MARKETING*



REPARTO VENDITE: FLUSSI APPROVATIVI RAPIDI

In questo reparto sono in essere numerosi processi - sia per quanto riguarda il canale di vendite diretto che quello indiretto - tra cui:

Vendite indirette, approvazione di:

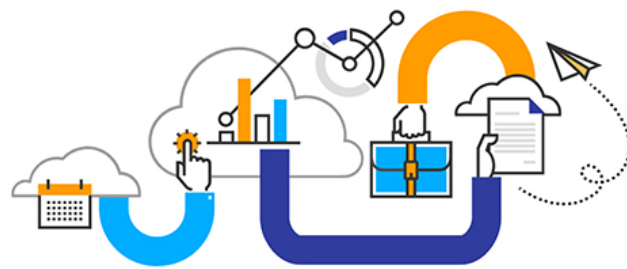
- contributi ai dealer
- prezzi particolari in ambito gare
- extra-sconti su trattative
- piani per ottenere un premio a fronte del raggiungimento di un target
- spese per eventi o iniziative particolari di marketing

Vendite dirette, approvazione di:

- campagne rivolte a prospect
- spese per eventi

“Tutti questi processi e i relativi cicli approvativi - commenta Fabio Mascetti, Business Performance Manager, Channel Marketing - si basavano su scambi di e-mail tra i vari colleghi. Non vi era un repository centralizzato e si sprecava molto tempo per trovare le informazioni e interpretarle. Quando mi è stato presentato DocuWare, ho subito intravisto grandi potenzialità”.

I processi in essere sono stati mappati e implementati all'interno della soluzione sulla base delle esigenze e specificità.



“E’ la soluzione ad adattarsi al modo di lavorare e non viceversa”, commenta Mascetti.

La piattaforma ha rappresentato un grande cambiamento e ha facilitato la gestione dei workflow di approvazione. Ora tutto è più semplice, veloce e le informazioni sono chiare e univoche. Questo è un vantaggio anche in fase di revisione contabile perché i documenti sono facilmente ricercabili e tutti i processi sono monitorati.

“Quando è scoppiata la pandemia - spiega Mascetti - DocuWare ci ha consentito di lavorare durante il lockdown, senza questa soluzione sarebbe stato invece impensabile proseguire le attività come abbiamo fatto. Un vantaggio importante è poi rappresentato dalla App che integra le medesime funzionalità della versione desktop e che consente di gestire i flussi di lavoro anche da remoto, mediante smartphone o tablet.

Questa possibilità è molto importante dato che il personale di vendita opera spesso fuori sede”.





La possibilità di personalizzazione è stata davvero fondamentale. Se DocuWare avesse avuto una struttura preimpostata e standardizzata, saremmo stati noi a doverci adeguare.

*SAMANTHA SALZANO
HR BUSINESS PARTNER*

REPARTO HR: SEMPLICITA' DI RICERCA

Il reparto HR si trova quotidianamente a gestire un elevato numero di documenti che includono ad esempio quelli per l'onboarding, il contratto di assunzione, i documenti per le detrazioni fiscali e i variabili, le note spese, solo per citare alcuni esempi. Gestire questo materiale è un'attività molto complessa anche perché i documenti si rinnovano di anno in anno e sono soggetti a continue modifiche. La situazione è ulteriormente complicata dal fatto che, oltre alla sede principale di Vimodrone (Mi), Ricoh Italia è composta da 8 filiali distribuite su tutto il territorio italiano.

Samantha Salzano, HR Business Partner, spiega: "Anche nel reparto HR digitalizzare le informazioni è una trasformazione necessaria in un'ottica di efficienza e di sicurezza dei dati. In passato utilizzavamo una soluzione che presentava però alcuni limiti in particolare per quanto riguarda la ricerca e l'aggiornamento delle informazioni. Avevamo quindi necessità di una nuova soluzione e abbiamo trovato la risposta in DocuWare".

Come avvenuto nel reparto vendite, il primo passo è stato quello di classificare e categorizzare i documenti che vengono gestiti. "La possibilità di personalizzazione - precisa Salzano - è stata davvero fondamentale perché ogni reparto HR gestisce i documenti in modo differente ed è impossibile che una soluzione possa andare bene per tutti. Basti pensare al fatto che il nostro anno fiscale non coincide con l'anno solare e questo ha un impatto sulle scadenze e sulla gestione.

Se DocuWare avesse avuto una struttura preimpostata e standardizzata, saremmo stati noi a doverci adeguare. Invece, oltre a stabilire le modalità di archiviazione, abbiamo definito i parametri di ricerca.

La soluzione consente di utilizzare diverse chiavi di ricerca - tra cui codice fiscale, nome e cognome, codice del dipendente - per cui è possibile accedere ai documenti sulla base dell'informazione che si ha a disposizione in quel momento". Tra gli altri vantaggi messi in evidenza vi sono:

- integrazione della soluzione con la firma digitale (possibilità utilizzata quando i dipendenti hanno firmato il contratto relativo allo smart working).
- interfaccia diretta con MS Outlook mediante connettore (quando il reparto HR riceve un documento via e-mail, esso viene archiviato in maniera automatizzata)
- sicurezza e privacy delle informazioni rispetto a un archivio fisico
- ottimizzazione dei consumi di carta





Grazie a DocuWare abbiamo eliminato i processi manuali. La soluzione è stata configurata sulla base delle nostre esigenze e ora il documento segue un percorso predefinito verso i responsabili dell'approvazione.

VALENTINA COVA
RESPONSABILE CONTABILITÀ FORNITORI



REPARTO AMMINISTRATIVO: CONTABILITÀ FORNITORI A PORTATA DI MANO

Il reparto amministrativo aveva necessità di ottimizzare la gestione della contabilità fornitori, snellendo le attività di routine e migliorando il controllo del cashflow.

Valentina Cova, Responsabile Contabilità Fornitori, entra nei dettagli del flusso di lavoro: "Nella nostra azienda le fonti delle fatture fornitori sono differenti. In base all'importo, la fattura deve essere approvata da uno o più dirigenti. Quando riceviamo una fattura occorre prima di tutto verificare se il servizio è stato richiesto ed è stato effettivamente erogato e, nel caso in cui sia tutto corretto, capire quale sia il relativo centro di costo".

Il processo di verifica e approvazione era gestito in modalità cartacea oppure via e-mail, con conseguenti perdite di tempo ed errori che rallentavano la registrazione delle fatture.

Questo era un problema poiché comportava di conseguenza ritardi nel pagamento e difficoltà sia rendicontazione che nel monitoraggio delle spese sulla base delle previsioni. "Grazie a DocuWare abbiamo eliminato i processi manuali", spiega Cova. "La soluzione è stata configurata sulla base delle nostre esigenze. Ora il documento segue un percorso predefinito verso i responsabili dell'approvazione. Durante le varie fasi del processo, il collega che gestisce la fattura riceve alert sia via e-mail che all'interno della soluzione, per cui si individuano immediatamente eventuali colli di bottiglia. Tutte le approvazioni e i relativi appunti vengono archiviati e l'intero iter è mappato. La soluzione è molto versatile e può essere fruita anche mediante l'apposita App. DocuWare ha davvero cambiato il nostro modo di lavorare, migliorando l'efficienza e l'accuratezza dei processi".



REPARTO TOTAL QUALITY MANAGEMENT: GESTIRE I DOCUMENTI PER L'ALBO GESTORI AMBIENTALI

Per ottemperare alle normative vigenti, l'ufficio HSEQ deve registrare sul portale dell'Albo Nazionale Gestori Ambientali i documenti relativi a tutte le auto dei tecnici che trasportano i toner esausti. Grazie a DocuWare la gestione del processo è molto semplice e veloce.

Stefano Basilico, Field Service Operation Manager (MI-PD) Service Delivery & Operations, spiega: "Ogni qualvolta un tecnico viene dotato di una nuova auto, deve semplicemente effettuare le scansioni dell'attestato di consegna della macchina, del libretto di circolazione e dell'assicurazione e caricare i file in DocuWare. Il suo responsabile riceve una notifica, accede alla soluzione per verificare che la documentazione sia completa e correttamente archiviata e, in tal caso, procede con l'approvazione".

Paola Colombo, HSEQ Support, prosegue: "Subito dopo l'approvazione, la soluzione invia in automatico un alert al nostro reparto e, in tempo reale, possiamo registrare la documentazione sul portale dell'Albo Nazionale Gestori Ambientali.

Ultimo step del processo: il tecnico riceve via e-mail l'attestato di registrazione da esibire in caso di controlli. DocuWare ci consente non solo di rispondere alle normative, ma anche di gestire i processi interni". Prima il tecnico doveva stampare o fotocopiare i documenti che servivano ai vari reparti, ad esempio i Servizi Generali. Ora tutto è digitalizzato e ogni reparto può recuperare i documenti in qualunque momento e in totale autonomia.



Grazie a DocuWare la gestione dei documenti per l'albo gestori ambientali è diventata semplice e veloce.

*STEFANO BASILICO
FIELD SERVICE OPERATION MANAGER (MI-PD)
SERVICE DELIVERY & OPERATIONS*

DocuWare ci consente non solo di rispondere alle normative, ma anche di gestire in modo efficace i processi interni.

*PAOLA COLOMBO
HSEQ SUPPORT*



DOCUWARE: SINTESI DEI VANTAGGI

- digitalizzazione e automazione dei processi e delle approvazioni
- personalizzazione della soluzione sulla base delle specifiche esigenze
- creazione di un repository centralizzato
- eliminazione degli errori
- velocità e accuratezza nei processi
- sicurezza dei dati e delle informazioni
- flessibilità della soluzione
- disponibilità di una App con le stesse funzionalità della versione desktop

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 2022 ha realizzato un fatturato complessivo di 1.758 miliardi di yen (circa 14,5 miliardi di dollari).

Per ulteriori informazioni, visitare il sito www.ricoh.it

RICOH
imagine. change.

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 © 2023 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.