



CASE STUDY:

## Docuware: l'innovazione che trasforma il modo di lavorare



### L'AZIENDA

Fondata nel 1963, l'impresa F.Lli DELVECCHIO è specializzata in autodemolizione e vendita autoricambi.

Nel corso degli anni, l'azienda ha conosciuto una crescita significativa e oggi – oltre alla sede principale a Milano – dispone di un polo a Novara di oltre 12.000 mq e di una Agenzia di pratiche auto, che offre ai clienti consulenze e servizi per l'intero ciclo di vita dei veicoli.

Questo continuo e importante sviluppo è stato possibile grazie alla flessibilità e all'innovazione, supportate da elevati standard qualitativi che contraddistinguono l'azienda e che la rendono un punto di riferimento per il mercato italiano.



“

Il supporto dei professionisti di Ricoh è fondamentale: grazie alle loro competenze e alla loro esperienza, ci guidano nel migliorare ulteriori processi e nell'individuare nuove aree di innovazione.

*RUGGIERO DELVECCHIO,  
TITOLARE DI F.LLI DELVECCHIO*

”

## L'esigenza

Fino a quando l'azienda era di dimensioni più contenute, i processi venivano gestiti manualmente, i documenti erano esclusivamente cartacei e le informazioni venivano spesso trasmesse a voce. Con la crescita del business, questo modo di lavorare non era più praticabile ed è emersa l'esigenza di digitalizzare e automatizzare i processi.

Ruggiero Delvecchio, titolare dell'azienda, commenta: “Abbiamo valutato diverse soluzioni, ma tutte si rivelavano piuttosto macchinose, complesse da utilizzare e il nostro obiettivo era semplificare le attività, non complicarle ulteriormente. La svolta è arrivata quando abbiamo incontrato i professionisti di Ricoh Italia, che ci hanno presentato la soluzione DocuWare. Fin da subito abbiamo capito che questo strumento offriva grandi potenzialità”.

## Innovazione a 360°

Inizialmente, la soluzione è stata implementata con l'obiettivo di digitalizzare i documenti, soprattutto quelli legati alle procedure ISO, al fine di eliminare i faldoni cartacei, di rendere la ricerca delle informazioni più semplice e veloce e di garantire attività conformi al GDPR. Anche il controllo delle scadenze è diventato più efficiente e gli audit ora si svolgono in tempi molto più rapidi.

“Dopo aver risolto le esigenze legate alla gestione documentale, abbiamo esteso la digitalizzazione anche ai processi”, spiega Ruggiero Delvecchio. “Ci siamo concentrati sull'ambito HR ed in particolare sulla gestione delle richieste di ferie e permessi. Ora tutto il processo avviene tramite un modulo web, con un flusso di approvazione completamente digitalizzato e automatizzato”. Con un semplice clic, le richieste vengono inviate e approvate, e l'intero storico rimane sempre accessibile e tracciabile.

L'azienda ha poi esteso l'innovazione anche alla gestione degli ordini di materiali da parte dei dipendenti. “Grazie a DocuWare, possiamo ora rispondere alle richieste in modo più puntuale e veloce, garantendo una maggiore soddisfazione alle persone, che ricevono tempestivamente ciò di cui hanno bisogno. Ciò consente inoltre di mantenere sempre operativa la linea di produzione, migliorando l'efficienza complessiva e aumentando la produttività”.



Grazie a DocuWare, possiamo ora rispondere alle richieste in modo più puntuale e veloce, garantendo una maggiore soddisfazione alle persone, che ricevono tempestivamente ciò di cui hanno bisogno.

*RUGGIERO DELVECCHIO,  
TITOLARE DI F.LLI DELVECCHIO*



## I vantaggi

In sintesi, i principali vantaggi riguardano:

- miglioramento della qualità del servizio clienti
- aumento della soddisfazione delle persone grazie al risparmio di tempo e alla semplificazione delle attività quotidiane
- possibilità di personalizzazione dei workflow in base alle esigenze specifiche dell'azienda
- eliminazione degli errori manuali
- maggiore efficienza e velocità
- accesso immediato, anche da remoto, a documenti e informazioni
- riduzione del consumo di carta

## Un salto di qualità anche per le vendite

Il progetto ha coinvolto anche il reparto Sales introducendo strumenti di analisi che permettono di monitorare le vendite online, ad esempio identificando quali pezzi di ricambio sono stati venduti, da quale piattaforma, in quale località e quale sia stato il costo del corriere. Per raggiungere questo obiettivo, Ricoh ha creato un'interfaccia in DocuWare, sfruttando la funzionalità dei Web Form per facilitare l'inserimento dei dati. Ruggiero Delvecchio si sofferma sui vantaggi: "Ora possiamo identificare quale piattaforma offre le migliori performance, ottimizzare la gestione delle promozioni in base alla posizione geografica e orientare le strategie pubblicitarie in modo più mirato. Questo ci consente di migliorare le vendite attraverso decisioni basate su dati concreti".



## Un progetto in continuo divenire

Ruggiero Delvecchio prosegue: “L’aspetto interessante di questa soluzione è che, come si suol dire, l’appetito viene mangiando: continuando a esplorare, scopriamo sempre nuove possibilità.

Ad esempio, il prossimo passo sarà digitalizzare anche i documenti di trasporto, attualmente gestiti ancora in formato cartaceo. Il supporto dei professionisti di Ricoh è fondamentale per un’evoluzione continua: grazie alle loro competenze e alla loro esperienza, ci guidano nel migliorare ulteriori processi e nell’individuare nuove aree di innovazione”.

---

## 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 2024 ha realizzato un fatturato complessivo di 2.348 miliardi di yen (circa 15,5 miliardi di dollari).

Per ulteriori informazioni, visitare il sito [www.ricoh.it](http://www.ricoh.it)

---

**RICOH**  
image. change.

[www.ricoh.it](http://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 © 2024 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.