

CASO UTENTE

ENDRESS+HAUSER

QUALITÀ TEDESCA, COMPETENZA ITALIANA: QUESTE SONO LE CARATTERISTICHE DI ENDRESS+HAUSER ITALIA, AZIENDA CHE HA DECISO DI MIGLIORARE LA GESTIONE DOCUMENTALE AFFIDANDOSI A RICOH.

Fondata in Germania nel 1953, Endress+Hauser è un fornitore leader su scala mondiale di strumentazione, soluzioni e servizi per l'automazione industriale. La gamma dei prodotti è ampia e include dispositivi, sensori, misuratori, sistemi e servizi per misure di livello, di pressione, di portata, di temperatura e anche per l'analisi dei fluidi e della registrazione dati. Oltre a fornire prodotti di qualità l'azienda si propone come partner affidabile per comprendere le esigenze del cliente, definire gli obiettivi dell'automazione così da sviluppare la soluzione più appropriata. L'offerta è rivolta a tutti i settori industriali: l'industria chimica e farmaceutica, l'industria alimentare e delle bevande, la potabilizzazione e il trattamento delle acque reflue, la produzione di energia, l'industria cartaria, l'industria petrolchimica, l'off-shore ecc. In Italia Endress+Hauser Italia S.p.A. è presente dal 1974 e la sua sede centrale è a Cernusco sul Naviglio (MI). Si compone oggi di circa 170 collaboratori e di una rete commerciale e tecnica che copre capillarmente tutta la penisola attraverso filiali e agenzie territoriali. Nell'ambito di un progetto per diventare *almost paperless* l'azienda si è rivolta a Ricoh ottimizzando i processi documentali grazie a soluzioni hardware e software. Ne parliamo con Giorgio Cappellini, Process & Quality and e-commerce Manager di Endress+Hauser.

QUALI SONO I PRINCIPALI VANTAGGI CHE OFFRITE AI VOSTRI CLIENTI?

Un tempo ci proponevamo soprattutto per i nostri strumenti di 'qualità tedesca', oggi siamo in primo luogo dei consulenti che lavorano a stretto contatto con il cliente nella risoluzione di tutte le problematiche relative alla produzione. Arriviamo anche ad assumere in proprio alcuni lavoratori delle aziende clienti per gestire in outsourcing la manutenzione degli impianti, ad esempio. Così siamo sicuri che i controlli dei processi produttivi sono gestiti in maniera corretta, anche grazie agli approfonditi



La sede di Endress+Hauser Italia S.p.A. a Cernusco sul Naviglio (MI)

corsi di formazione per i nostri collaboratori tecnici. I rapporti con i clienti si stringono anche attraverso l'Information Technology: nel nostro portale pubblichiamo le specifiche dei prodotti con interfacce comuni per integrarsi nell'ambiente SAP del cliente (noi siamo SAP Company). I clienti ci sono riconoscenti per questi servizi 'tagliati su misura'. Il livello di informatizzazione di Endress+Hauser è elevato: nel 2015 - quando ci trasferiremo nella nuova sede italiana - vorremmo essere *almost paperless* anche con l'aiuto di Ricoh. Cerchiamo di mettere a disposizione dei clienti possibilità sempre nuove: ad esempio possono utilizzare l'iPad per scoprire le caratteristiche dei prodotti scaricando un App che legge il QR code. Con parecchi nostri clienti dialoghiamo ormai direttamente via ERP.

ESISTE UNA CONCORRENZA AL RIBASSO ANCHE NEL VOSTRO SETTORE?

Eccome se esiste! Il prodotto low cost è presente anche nel nostro settore e purtroppo inquina il rap-

IN SINTESI

ESIGENZE

- riduzione e controllo dei costi
- migliorare i servizi agli utenti
- aumentare la diffusione della stampa a colori a beneficio di uffici quali il marketing

PROGETTO

- sostituzione del precedente ambiente di stampa con sistemi tecnologicamente all'avanguardia
- servizi di assistenza tecnica affidabili e veloci
- possibilità di produrre internamente materiale di marketing grazie a dispositivi a colori e con opzioni di finitura avanzate
- fax-to-email: gestione avanzata e paperless del fax
- soluzione IBS (Intelligent Barcode Solution) per stampare i codice a barre
- Smart Device Monitor & Accounting Report per monitoraggio dei costi e dell'utilizzo dei dispositivi
- @Remote per il riordino automatico dei consumabili

porto con il cliente offrendogli solo di risparmiare sul prezzo di acquisto. La lotta è dura e questo erode i margini. Ma noi offriamo competenza e consulenza oltre alla qualità dei prodotti, cosa che le aziende alla fine apprezzano. Sanno che non le lasceremo mai sole.

COME NASCE IL VOSTRO RAPPORTO CON RICOH?

Ci siamo incontrati pochi mesi fa in occasione del rinnovo dell'ambiente di stampa e di gestione documentale. Abbiamo confrontato l'offerta di Ricoh con quella del nostro fornitore di allora. La vostra era più conveniente sotto molti punti di vista, non escluso quello economico. La qualità riconosciuta dei prodotti Ricoh rappresenta il secondo motivo della scelta. Ha avuto il suo peso anche l'approccio umano e professionale garantito dai referenti commerciali di Ricoh Italia. Non è stato quindi solo un 'matrimonio di interesse'. In questi mesi abbiamo anche verificato il buon livello del vostro servizio assistenza, affidabile e veloce negli interventi.

CON QUALI CRITERI AVETE RINNOVATO L'INSIEME DEI VOSTRI SISTEMI DI STAMPA?

Il precedente ambiente di stampa è stato rinnovato sulla base delle nostre esigenze di produzione e gestione documentale: ad esempio per gli alti volumi di stampa abbiamo installato una stampante in bianco/nero di dimensioni più ridotte della precedente (che era un vero monumento!). Abbiamo poi deciso di percorrere la strada del colore: nell'ufficio marketing lo usiamo molto. Prima facevamo stampare all'esterno parecchie nostre brochure, ora le produciamo internamente grazie alla funzionalità 'libretto' delle multifunzioni a colore Ricoh. Per la gestione del fax usiamo spesso la funzione fax-to-email: prima avevamo un software dedicato mentre i vostri sistemi integrano questa funzione di default: ogni gruppo di lavoro è dotato di una casella email dedicata a cui si possono inoltrare - in formato elettronico - i documenti che arrivano via fax. Così possiamo anche dismettere alcune linee ISDN dedicate che oggi non servono più.

VI SIETE DOTATI ANCHE DI SOLUZIONI SOFTWARE OFFERTE DA RICOH...

È proprio così. Abbiamo installato IBS (Intelligent Barcode Solution) per stampare i codici a barre sulle bolle di consegna. Il nostro sistema di archiviazione è basato su SAP e stiamo testando l'OCR (Optical Character Recognition) integrato nel software Ricoh per trasformare gli ordini in dati leggibili. Smart Device Monitor & Accounting Report è la soluzione Ricoh che utilizziamo per produrre report dettagliati sui volumi di stampa suddivisi per dispositivo, reparto e utente (per utilizzare le funzionalità del sistema gli utenti si devono autenticare loggandosi con Active Directory per cui è possibile limitare le funzionalità messe a disposizione). I report ci indicano se i sistemi di stampa sono utilizzati in maniera corretta e se vi sono sistemi sovra o sottoutilizzati. @Remote, infine, è una soluzione utilissima per il riordino automatico dei consumabili. Il contratto stipulato con Ricoh è un noleggio all-inclusive (ad eccezione della carta). Nel futuro vedo anche interessanti prospettive di collaborazione grazie alle nuove tecnologie Ricoh: mi ha colpito ad esempio il proiettore verticale e la videoconferenza.



Giorgio Cappellini, Process & Quality and e-commerce Manager di Endress+Hauser

UOMINI E MACCHINE

IL RUOLO DELLE PERSONE NELLE ORGANIZZAZIONI IN CUI LA TECNOLOGIA È FONDAMENTALE. UNA RICERCA ANALIZZA IN CHE MODO LA TECNOLOGIA STA IMPATTANDO SULLA CREATIVITÀ E L'INTUIZIONE DELLE PERSONE.

La sempre maggiore diffusione delle comunicazioni machine-to-machine, della robotica, dei data analytics e di numerose altre tecnologie nel business e nella società sembra mettere in secondo piano il ruolo dell'intuizione e dell'immaginazione umana in molte attività. In quali reparti aziendali la creatività umana è stata maggiormente relegata in secondo piano a causa della tecnologia? In che modo le organizzazioni possono fare sì che 'uomini e macchine' si arricchiscano a vicenda anziché opporsi? Per rispondere a queste domande l'Economist Intelligence Unit ha condotto per conto di Ricoh la ricerca "Uomini e Macchine: il ruolo delle persone nelle organizzazioni in cui la tecnologia gioca un ruolo fondamentale". Lo studio è stato condotto a livello mondiale coinvolgendo i manager di differenti settori di mercato, tra cui Servizi Finanziari e Istruzione. Le aziende del campione concordano sul fatto che, nonostante l'evoluzione tecnologica, sarà difficile che in futuro robot e computer potranno sostituirsi all'uomo, ma la tecnologia avrà senza dubbio effetti positivi sulla creatività e l'intuizione umana.

Manager europei: ottimisti o pessimisti?

Rispetto ai loro colleghi di aziende situate in Asia e nel Nord America, i responsabili delle aziende europee esprimono maggiore preoccupazione in merito al fatto di non riuscire a tenere il passo con i cambiamenti in atto. Il 45% delle aziende europee coinvolte afferma di essere preoccupata di non riuscire a valorizzare l'evoluzione e il cambiamento perdendo così vantaggio competitivo. In Asia e nel Nord America la percentuale scende rispettivamente al 35% e al 37%. Quando si è chiesto di specificare quali siano le principali sfide da affrontare, i responsabili hanno indicato al primo posto la problematica della mancanza di interconnessione tra i sistemi e al secondo la rapidità con cui evolvono le tecnologie. Per quanto riguarda la mancanza di connessione tra i sistemi sono ancora una volta i responsabili europei (46%) a essere maggiormente preoccupati rispetto ai colleghi dell'Asia (39%) e del Nord America (34%). Le aziende europee esprimono maggiore perplessità circa il fatto che la tecnologia possa fare la differenza nei processi decisionali: solo il 40% degli intervistati europei è convinto che sia così, paragonato al 59% dell'Asia e al 52% del Nord America. Ci sono però alcuni ambiti in cui i responsabili delle aziende europee sono più fiduciosi e ottimisti. Il 65% ritiene che la tecnologia stia dando un contributo positivo allo sviluppo di un confronto e di una comunicazione più aperta all'interno della propria organizzazione, mentre solo il 57% dei manager dell'Asia è della stessa opinione.

Gli europei sono anche più ottimisti relativamente al ruolo svolto dalla tecnologia nel miglioramento della produttività. Ad affermarlo è il 72% dei responsabili europei, paragonato al 59% del Nord America e al 68% dell'Asia.

Servizi Finanziari: l'intuizione delle persone è fondamentale

Nel Settore dei Servizi Finanziari almeno una volta negli ultimi sei mesi una decisione guidata dalla sola tecnologia senza un intervento umano è costata finanziariamente a più di un terzo (37%) delle organizzazioni di questo mercato. Inoltre, quasi un terzo (31%) degli intervistati ha affermato di aver perso clienti nello stesso periodo di tempo a seguito della decisione presa affidandosi esclusivamente alla tecnologia. I risultati della ricerca mettono quindi in evidenza come l'automazione dei processi e la tecnologia possono portare a vantaggi significativi, ma l'intuizione e l'intervento delle persone rimangono fondamentali in alcuni ambiti quali l'interazione con i clienti (46%) e la gestione dei rischi (31%). I responsabili dei Servizi Finanziari concordano all'unanimità sul fatto che le tecnologie più avanzate non debbano essere considerate come l'unica via da percorrere per garantirsi il successo nel futuro. Quasi tre intervistati su quattro (71%) sono d'accordo nel ritenere che la tecnologia da sola non porta a benefici e l'86% ha affermato che l'interazione fra uomo e tecnologia creerà valore unicamente se le persone utilizzeranno la creatività nel gestire i processi.

Settore Sanitario: la gestione dell'evoluzione tecnologica è il più grande 'mal di testa'

La maggior parte dei dirigenti di questo settore (70%) è d'accordo nell'affermare che negli ultimi dieci anni la tecnologia ha contribuito ad aumentare la creatività dei dipendenti nell'ambito ad esempio dello sviluppo di nuovi servizi sanitari, di farmaci e di prodotti. La sfida più impegnativa che il Settore Sanitario si trova ad affrontare riguarda il fatto che la tecnologia sta evolvendo con maggiore rapidità rispetto ai processi interni. Affinché gli investimenti tecnologici portino a vantaggi tangibili è quindi necessario introdurre miglioramenti partendo dai processi per tenerli al passo con l'evoluzione tecnologica. Va sempre tenuto presente che, come afferma la maggioranza (78%) dei dirigenti sanitari, la tecnologia da sola non è in grado di portare valore. Sono l'intuizione e l'esperienza dell'uomo che devono fare in modo che la tecnologia risponda alle esigenze del Settore Sanitario. I dirigenti hanno indicato la diagnosi delle condizioni dei pazienti (36% degli intervistati) e lo sviluppo di nuove terapie e

"Uomini e Macchine: il ruolo delle persone nelle organizzazioni in cui la tecnologia gioca un ruolo fondamentale". Un white paper dell' Economist Intelligence Unit sponsorizzato da Ricoh

Come risultato della tecnologia:

48% afferma che all'interno del business i sistemi non sono interconnessi fra loro

Tuttavia, il **67%** ritiene di essere diventato maggiormente creativo negli ultimi dieci anni.

La tecnologia dovrebbe aumentare le capacità dell'essere umano piuttosto che competere con esse. Quando i processi sono ottimizzati ed i sistemi interconnessi essa dovrebbe favorire la creazione di un ambiente lavorativo collaborativo e creativo in grado di soddisfare le esigenze dei clienti.

Le sfide poste dalla tecnologia:

il **37%** ammette che almeno una volta negli ultimi 6 mesi una decisione automatica presa da un computer senza l'intervento umano ha avuto ripercussioni negative sulla propria organizzazione

Tuttavia, i processi automatici possono anche portare benefici

Solo una minoranza **6%** pensa che l'immaginazione umana sia essenziale per gestire le informazioni relative alla sicurezza e la conformità ai regolamenti

8%

Prepararsi al futuro:

71% il **71%** concorda sul fatto che la tecnologia da sola - se non c'è un processo che la sfrutti - non porta benefici

L'86% crede che l'interazione fra uomo e tecnologia creerà valore unicamente se l'essere umano utilizzerà la propria creatività nel generare i processi che lo collegano alla tecnologia stessa

Ripensare i processi documentali fondamentali per il business per migliorare l'efficienza, la conformità ai regolamenti e la soddisfazione dei clienti.

La maggioranza crede che l'intuizione umana sia fondamentale quando si tratta di interagire con i clienti

46%

e si gestiscono i rischi

31%

Quando processi fondamentali per il business vengono automatizzati hanno bisogno di essere verificati e aggiornati regolarmente per assicurare la conformità ai regolamenti; in questo modo gli standard di sicurezza e di efficienza vengono rispettati.

farmaci (32%) come due delle aree in cui l'intuizione umana continuerà a prevalere.

Uomini e macchine: una convivenza possibile

Dalla ricerca risulta chiaro che gli impatti esercitati dalle tecnologie sulle aziende sono differenti, per cui non esiste un approccio alla trasformazione che vada bene in ogni contesto. Non è possibile evitare

il cambiamento e le attuali modalità operative sono destinate a mutare. In ogni caso secondo gli intervistati, i computer e i robot non si sostituiranno all'uomo nei processi decisionali. Grazie al supporto delle tecnologie le persone potranno prendere decisioni più creative e consapevoli; trarranno inoltre vantaggio da processi aziendali ottimizzati e da nuovi modi per accedere alle informazioni e condividerle.

i **MANAGED SERVICES** di Ricoh



Managed Document Services
MPS and Beyond

Document Process Outsourcing

Ricoh IT Services

RICOH
imagine. change.

Ricoh Italia

www.ricoh.it

www.document.it