

## CASO UTENTE

## CNA INFORMATICA E SERVIZI

**CNA INFORMATICA E SERVIZI VALUTA I PROPRI FORNITORI SULLA BASE DELLA LORO CAPACITÀ DI GARANTIRE VALORE NEL TEMPO E MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL PROGETTO. ED È PER QUESTI ASPETTI CHE L'AZIENDA HA SCELTO I SERVIZI DI RICOH RINNOVANDO L'AMBIENTE DI STAMPA, I PC E I SERVER.**



Con 19 sedi operative nella provincia di Firenze e 17 punti di contatto nei Comuni più piccoli, CNA Informatica e Servizi è la società del Sistema CNA Firenze che offre alle imprese associate un'ampia gamma di servizi tra cui assistenza fiscale (C.A.F.), contabilità, buste paga, formazione, consulenza fiscale e ambientale. La certificazione Qualità ISO 9001:2008 ottenuta da CNA Informatica e Servizi attesta la professionalità e le competenze a disposizione dei clienti. In un'azienda così customer-oriented l'Information Technology gioca un ruolo importante consentendo di mantenere elevati i livelli di servizio e di aumentare l'efficienza organizzativa. Per raggiungere questi obiettivi CNA Informatica e Servizi ricerca fornitori che garantiscano innovazione tecnologica e capacità consulenziali. Ne parliamo con Francesco De Luca, Consigliere Delegato dell'azienda.

### **QUALI SONO I CRITERI CHE ADOTTATE NELLA SCELTA DEI FORNITORI?**

“La premessa da fare è che siamo un'azienda leader nel nostro territorio e per mantenere la nostra competitività scegliamo fornitori IT che, oltre a garantirci tecnologie all'avanguardia e livelli di servizio eccellenti, siano molto propositivi e in grado di fornire innovazione e valore continui nel tempo. Ed è quello che sta facendo Ricoh con un progetto che, partito dall'infrastruttura documentale, comprende ora anche pc e server. La tendenza è quella di passare da molti fornitori a un unico provider globale che eroghi servizi di qualità. Questo ci consente di concentrarci sul nostro core business e di liberarci di una serie di attività di supporto che



sono comunque un costo. Un passaggio a mio parere inevitabile, tanto che alle nuove aziende conviene addirittura partire da subito con questo approccio 'one-stop-shop' che garantisce maggiore flessibilità e costi di start-up ridotti”.

### **PARTIAMO DAI MANAGED DOCUMENT SERVICES: COME È NATO IL PROGETTO E QUALI SONO I TRAGUARDI RAGGIUNTI?**

“La precedente infrastruttura documentale, composta da 170 dispositivi, presentava alcune criticità dovute ad esempio alla presenza di differenti marche e modelli, molti dei quali non erano in rete. Questa pluralità rendeva difficile il monitoraggio dei costi per cui abbiamo sentito la necessità di realizzare un progetto che coniugasse questo aspetto a una maggiore efficienza operativa. Per consentirci di raggiungere questi due obiettivi apparentemente inconciliabili Ricoh ha svolto una analisi accurata della situazione di partenza mappando le periferiche negli uffici e calcolando i volumi di stampa e i relativi costi. A questa analisi è seguita una fase di pro-

IN SINTESI	
STRATEGIE IT	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• razionalizzare il numero dei fornitori presenti in azienda ('one-stop-shop')</li> <li>• collaborare con fornitori propositivi e in grado di garantire valore nel tempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aumentare il focus sul core business liberandosi dalle attività di supporto a basso valore aggiunto</li> <li>• migliorare l'efficienza dell'infrastruttura IT (ambiente di stampa, pc, server)</li> </ul>
MANAGED DOCUMENT SERVICES	IT SERVICES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• rinnovo dell'ambiente di stampa con tecnologie all'avanguardia</li> <li>• servizi di assistenza tecnica e manutenzione</li> <li>• riordino automatico del toner</li> <li>• monitoraggio e reportistica periodica</li> </ul> <p><b>Vantaggi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• razionalizzazione dell'infrastruttura tecnologica</li> <li>• riduzione dei costi del 30%</li> <li>• aumento dell'efficienza dei processi</li> <li>• ottimizzazione e centralizzazione delle attività di assistenza tecnica</li> <li>• miglioramento continuo del progetto</li> <li>• il reparto IT non deve più occuparsi della gestione quotidiana delle tecnologie e può dedicarsi a progetti a valore aggiunto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 postazioni pc</li> <li>• 11 server (anche virtualizzati), alcuni installati nelle strutture territoriali altri nel data center centrale</li> </ul> <p><b>Vantaggi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un unico interlocutore</li> <li>• rinnovo tecnologico</li> <li>• possibilità di far evolvere il progetto (es: virtualizzazione desktop)</li> </ul>

gettazione accurata in cui ci sono state proposte innovazioni tecnologiche in grado di rispondere alle esigenze dei differenti uffici. Il numero dei dispositivi è stato ridotto a 110 grazie a sistemi multifunzione che ci consentono, oltre che di ottimizzare gli spazi, di migliorare i processi documentali interfacciandosi con la nostra soluzione di archiviazione digitale. Il nuovo progetto ci ha consentito di ridurre i costi del

30% rispetto alla situazione precedente e di migliorare la gestione delle informazioni digitali e cartacee, coniugando obiettivi di efficacia e di efficienza”.

**E PER QUANTO RIGUARDA L'ASSISTENZA TECNICA?**

“La situazione precedente era molto frammentata anche da questo punto di vista. Ogni struttura attivava in autonomia i servizi di assistenza tecnica e, anche a causa del fatto che i fornitori erano molti, era difficile avere un quadro completo e integrato delle tipologie di intervento e monitorare il rispetto degli SLA. Ora con un unico fornitore è tutto molto più semplice, i tempi di risposta sono più brevi e noi riusciamo ad avere sempre ‘il polso della situazione’ monitorando i livelli di servizio. Abbiamo inoltre attivato un servizio per il riordino automatico del toner per cui quando una cartuccia è prossima all'esaurimento Ricoh riceve in automatico un alert e provvede alla fornitura”.

**IN CHE MODO RICOH VI GARANTISCE UN VALORE CONTINUO NEL TEMPO?**

“Dopo alcuni mesi dall'avvio del progetto abbiamo fatto un incontro con Ricoh per verificare il raggiun-



Francesco De Luca, Consigliere Delegato CNA Informatica e Servizi

RICOH MONITORA  
 COSTANTEMENTE IL PROGETTO  
 E TRIMESTRALMENTE ORGANIZZA  
 INCONTRI IN CUI CI COMMENTA  
 I DATI DELLA REPORTISTICA

**SCEGLIAMO FORNITORI IT  
CHE SIANO MOLTO PROPOSITIVI  
E IN GRADO DI FORNIRE  
INNOVAZIONE E VALORE  
CONTINUI NEL TEMPO**

gimento degli obiettivi prefissati e individuare ulteriori aree di ottimizzazione. Sempre in un'ottica di miglioramento continuo Ricoh monitora costantemente il progetto e trimestralmente organizza incontri in cui ci commenta i dati della reportistica. Durante questi momenti di incontro vengono evidenziate eventuali aree di criticità e si valutano possibilità che possono migliorare ulteriormente le modalità di lavoro. C'è quindi un confronto costante con la filiale di Firenze di Ricoh. Considerati i volumi di documenti gestiti da CNA Informatica e Servizi, Ricoh è un partner che può fare davvero la differenza supportando la nostra crescita con soluzioni sempre nuove che ci consentono di innovare i processi e di risparmiare. Questo non solo in ambito documenta-

le: Ricoh ci ha ad esempio presentato una soluzione per la videoconferenza che consentirebbe di ottimizzare le comunicazioni tra le differenti strutture. Considerato il valore garantito, quando abbiamo deciso di innovare alcune postazioni di lavoro e i server abbiamo coinvolto Ricoh nella gara e la sua offerta è risultata la più competitiva”.

#### **IN COSA CONSISTE IL PROGETTO IT SERVICES?**

“Ricoh ci ha fornito 30 postazioni pc e 11 server sia fisici sia virtuali. Alcuni di questi server si trovano nelle strutture territoriali e sono utilizzati ad esempio per la gestione della Intranet o della posta elettronica. Questi sistemi sono collegati direttamente agli altri server installati nel data center che è tra l'altro adibito anche all'archiviazione dei dati e funge da interfaccia con l'infrastruttura informativa di un'azienda esterna a cui abbiamo affidato alcune attività. Il progetto realizzato è quindi in continua evoluzione: uno dei possibili scenari futuri riguarda ad esempio la virtualizzazione dei desktop con tutti i vantaggi gestionali di questa modalità di erogazione dei servizi agli utenti. I progetti realizzati con Ricoh sono quindi molto positivi ed è per questo che stiamo condividendo la nostra esperienza con aziende simili alla nostra in modo che possano cogliere le stesse opportunità”.

## **MITIGARE I RISCHI CONNESSI ALLA GESTIONE DEI DOCUMENTI**

**LE INEFFICIENZE NEI PROCESSI DOCUMENTALI POSSONO CAUSARE PROBLEMATICHE PER IL BUSINESS E COMPROMETTERE LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI. I **MANAGED DOCUMENT SERVICES** CONSENTONO DI ARGINARE QUESTI RISCHI E DI REINGEGNERIZZARE I WORKFLOW. **INNOVAZIONE, PRODUTTIVITÀ E SICUREZZA SONO ALCUNE DELLE AREE DI OTTIMIZZAZIONE.****

Da una ricerca condotta da una importante società di analisi e commissionata da Ricoh\* emerge come le aziende non stiano effettuando gli investimenti necessari per mitigare i rischi connessi alla gestione documentale compromettendo così la sicurezza delle informazioni. La ricerca ha analizzato 23 tipologie di processi di business mettendo in luce che le aree in cui vi sono le maggiori inefficienze sono paradossalmente quelle in cui le aziende investono meno. Tra le aree che le organizzazioni dovrebbero rivedere da un punto di vista del risk management vi sono:

- business continuity/risk assessment
- monitoraggio e controllo dei processi di business
- compliance/auditing

Oltre la metà del campione d'indagine è consapevole del fatto che se la propria azienda riuscisse a ottimizzare i processi documentali in un'ottica di compliance e di risk management otterrebbe notevoli benefici. Affinché questo avvenga è però importante che le organizzazioni evitino alcuni errori tra cui:

- pensare che la 'semplice' eliminazione della carta porti a un aumento dell'efficacia dei processi
- affidare a personale interno la reingegnerizzazione dei processi
- fare troppo affidamento sulla tecnologia trascurando gli aspetti organizzativi

(\*) La ricerca è stata condotta a livello globale coinvolgendo 1.516 responsabili di processi e iWorkers di aziende di dimensioni medio-grandi e realizzando alcuni focus group. Il white paper può essere scaricato dal sito: <http://thoughtleadership.ricoh-europe.com/it>

### Un mito da sfatare

Un'alta percentuale dei processi di business (30%-40%) è ancora basata su documenti cartacei oppure integra workflow in parte cartacei e in parte digitali. Spesso le aziende sono convinte del fatto che per ottimizzare tali processi sia sufficiente eliminare la carta. Si tratta di un mito da sfatare: la ricerca mette in evidenza come molti processi digitalizzati e automatizzati siano comunque inefficienti. L'efficacia dei processi dipende dai workflow che sono alla base e le problematiche riscontrate non sono necessariamente legate alla carta. Per conseguire un miglioramento significativo è necessario reingegnerizzare i processi partendo da un'analisi delle loro caratteristiche. Tra i principali vantaggi che derivano dalla reingegnerizzazione:

- miglioramento della sicurezza delle informazioni e della business continuity
- maggiore controllo dei processi
- gestione più semplice della compliance
- aumento produttività ed efficienza
- riduzione dei costi

### Una prospettiva dall'esterno

Dalla ricerca emerge inoltre che la reingegnerizzazione dei processi viene spesso affidata al personale interno che è troppo 'radicato' nella cultura aziendale per riuscire a trasformare in maniera significativa i processi e i workflow. Le aziende hanno invece bisogno di un partner che garantisca una prospettiva dall'esterno e che abbia esperienza e competenza nella reingegnerizzazione dei processi e nel change management. Gli aspetti organizzativi non vanno infatti trascurati: la tecnologia da sola non basta e può addirittura peggiorare la situazione 'bloccando' le inefficienze all'interno dei processi. Quello che serve è piuttosto un cambiamento nelle modalità operative che coinvolga tutta l'azienda – dal momento che i processi documentali sono trasversali a diversi team, reparti e uffici – e sia sponsorizzato dalla C-class. La ricerca ha evidenziato come a volte i progetti documentali falliscono a causa del mancato coinvolgimento dei manager C-level, per cui è importante scegliere un fornitore in grado di progettare e sviluppare un progetto che parta dall'alto e si estenda in maniera trasversale a tutta l'organizzazione. Per raggiungere

**GLI MDS MIGLIORANO  
I WORKFLOW FOCALIZZANDOSI  
SU PERSONE, PROCESSI,  
TECNOLOGIE E INNOVAZIONE  
PER CREARE UNA  
OTTIMIZZAZIONE CONTINUA**

questo obiettivo il fornitore deve lavorare con l'azienda cliente per comprendere le modalità con cui le informazioni e i processi vengono gestiti e come questa gestione possa essere migliorata.

### Oltre la tecnologia

Specialmente nel caso in cui si tratti di processi in qualche modo legati alla compliance o al risk management, per le aziende è importante effettuare investimenti e monitorare tali aree nel tempo in un'ottica di miglioramento continuo.

Questo è possibile affidandosi a partner con competenze ed esperienza nell'ambito dell'ottimizzazione dei processi. I Managed Document Services di Ricoh rappresentano un'evoluzione dei Managed Print Services e consentono di gestire tutte le fasi del ciclo di vita dei documenti: input, processing e output. Questi servizi migliorano i workflow focalizzandosi su persone, processi, tecnologie e innovazione per creare una ottimizzazione continua. I servizi di Ricoh che consentono alle aziende di raggiungere questi obiettivi sono strutturati in differenti fasi:

- analisi della situazione di partenza
- progettazione del servizio e definizione dei Key Performance Indicator
- implementazione della nuova infrastruttura in base agli obiettivi di business e alle esigenze del cliente
- attività di change management
- reporting e monitoraggio per ottimizzazione continua del progetto
- consulenza durante tutta la durata contrattuale per individuare ulteriori aree di miglioramento e proporre al cliente nuove opportunità.

**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](http://www.ricoh.it)

[www.document.it](http://www.document.it)