

## CASO UTENTE

## ASTIRFORMA

UN LEADER DELLA FORMAZIONE IN TOSCANA SI AFFIDA A RICOH PER RINNOVARE IL PARCO MACCHINE AZIENDALE E L'INTERA INFRASTRUTTURA IT.



AstirForma è un'agenzia formativa accreditata presso la Regione Toscana che nasce nel 2009 dall'unione di due agenzie formative storicamente radicate nel territorio: il Consorzio Astir di Prato ed il Consorzio Forma di Firenze. Astirforma si occupa della progettazione e gestione di attività di formazione professionale finanziate dal Fondo Sociale della Comunità Europea e promosse dagli enti pubblici del territorio, in particolare nel settore socio sanitario. Si occupa inoltre dell'obbligo formativo, della formazione d'azienda, della formazione rivolta ad occupati e disoccupati e dello sviluppo di nuova imprenditoria. Le azioni formative principali sono svolte all'interno di progetti dei quali Astirforma cura l'ideazione, lo sviluppo, l'erogazione e il monitoraggio e sono destinate ad aziende e occupati, a soggetti diversamente abili o con svantaggio di tipo socio-economico, ad operatori del terzo settore e ad insegnanti. Il nostro interlocutore è Iacopo Lironi responsabile comunicazione e marketing dell'azienda nonché referente dell'area tecnologica.

### QUAL È IL RUOLO DELL'IT NELLA SUA AZIENDA E COME SI INSERISCE IL PROGETTO DI INNOVAZIONE RICOH?

Il ruolo dell'IT in un'azienda come la nostra è fondamentale perché il nostro lavoro si svolge essenzialmente con i PC collegati in rete. Occupandoci di corsi di formazione, i sistemi di copia e stampa sono indispensabili per la produzione di documenti e dispense necessari a studenti ed insegnanti. Ricoh ci ha permesso di strutturare un sistema integrato di creazione e distribuzione dei documenti con multifunzioni all'avanguardia. Grazie ad esse il lavoro è diventato più semplice.

### PERCHÉ AVETE SCELTO RICOH?

Eravamo già clienti Ricoh in precedenza, con una sola macchina fotocopiatrice. E' stata la filiale Ricoh di Firenze a proporci di rinnovare non solo il parco fotocopiatrici ma anche i PC e i server. Abbiamo accettato perché l'offerta era buona sia dal punto di vista del rapporto qualità prezzo sia per i prodotti innovativi che ci venivano proposti. Abbiamo lasciato il nostro fornitore storico di strumenti informatici e siamo passati dalla condizione di proprietari delle periferiche al



## IN SINTESI

### ESIGENZE

- razionalizzare l'ambiente di stampa con modelli più avanzati in particolare nelle funzioni di finitura.
- creare una rete interconnessa di PC e server di ultima generazione
- trovare un partner di assoluta affidabilità e pronto intervento per l'assistenza
- migliorare la visibilità dei corsi in aula con videoproiettori di ultima generazione
- passare dalla proprietà delle attrezzature al noleggio all-inclusive

### PROGETTO DOCUMENTALE & IT SERVICES RICOH

- contratto a noleggio all-inclusive per 3 nuove multifunzioni Aficio dotate di funzione di fascicolazione e pinzatura dei documenti
- fornitura di 13 PC e 1 server con contratto a noleggio formula ONE-STOP
- fornitura di videoproiettori verticali ad ottica ultracorta (modelli PJWX 4130N)
- servizio di Help Desk telefonico che fornisce assistenza tecnica di primo livello e supporto agli utenti nell'utilizzo dei Pc e degli applicativi standard

noleggio, una formula che ci sembra più interessante dal punto di vista amministrativo ed economico. Inoltre occorre dire che dal punto di vista dell'assistenza tecnica Ricoh ci garantisce il servizio necessario al funzionamento dei nostri uffici, attivi cinque giorni su cinque durante la settimana, dalla mattina alle 8 alla sera alle 19.

#### **QUALI SONO LE CARATTERISTICHE DELL'INFRASTRUTTURA IT E DOCUMENTALE DELLA VOSTRA AZIENDA?**

L'insieme delle nostre periferiche si compone di 13 PC, un server e tre sistemi multifunzione di copia e stampa. Le postazioni PC sono tutte in rete collegate via LAN al server e connesse alla rete esterna via Internet. Le multifunzioni sono anch'esse in rete e quindi la struttura completamente interconnessa ci permette di lavorare su periferiche differenti per con-

sultare o produrre la nostra documentazione e inviare le stampe da qualsiasi punto dell'ufficio.

#### **QUALI SONO I SERVIZI RICOH PER GARANTIRVI UNA GESTIONE OTTIMALE DELLA STRUTTURA?**

Per il funzionamento del nostro parco macchine Ricoh ci segue attraverso il servizio di assistenza remota ONE-STOP. Il servizio copre sia le fotocopiatrici che i computer ed i tecnici sono sempre stati in grado di risolvere il problema da remoto. Le poche volte che non è stato possibile da remoto il tecnico Ricoh è venuto a risolvere il problema nella nostra sede.

#### **PUÒ CITARE I VANTAGGI DELLE NUOVE TECNOLOGIE E SERVIZI?**

I principali vantaggi che abbiamo trovato nel servizio Ricoh si possono essenzialmente riassumere in tre punti: le macchine fotocopiatrici di nuova generazione sono molto veloci ed affidabili. Dotate della funzione di pinzatura creano le dispense che solitamente distribuiamo durante i corsi in modo più veloce e senza l'intervento manuale di un operatore. Noi inseriamo le copie nella macchina e la macchina ci ritorna il fascicolo pronto. Un altro vantaggio è il servizio ONE-STOP: un servizio di assistenza molto rapido anche se da remoto; l'ultimo vantaggio/innovazione che abbiamo trovato nella proposta Ricoh sono i proiettori a proiezione verticale che ci hanno permesso di guadagnare spazio in aula e di ridurre la distanza tra il proiettore e l'area di proiezione con risultati di proiezione sempre buoni sia nel caso di video che di slides.

#### **COME VEDE IL FUTURO DELL'IT NELLA SUA AZIENDA?**

Il futuro della nostra azienda per gli aspetti legati all'IT è l'offerta di servizi via web. Stiamo sviluppando e mettendo a punto un sistema di formazione on-line a distanza. Cercheremo di erogare i nostri corsi attraverso la rete più che col sistema canonico dell'aula. Ci dedicheremo alle nuove tecnologie web senza però dimenticare l'aula che rimane essenziale per un certo tipo di percorsi formativi. Prevedo che il futuro della nostra azienda avrà un forte sviluppo lungo queste direttive.



Jacopo Lironi, Responsabile comunicazione e marketing & IT Manager di AstirForma

# I CIO RIUSCIRANNO A GUIDARE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE DELLA LORO AZIENDA?

UNA RECENTE RICERCA COMMISSIONATA DA RICOH METTE IN EVIDENZA CHE LE IMPRESE FATIGANO A STARE AL PASSO CON L'INNOVAZIONE E NON SONO PRONTE PER L'ERA DIGITALE. I CIO HANNO LE COMPETENZE PER RIDISEGNARE LE STRATEGIE DIGITALI, MA AFFINCHÉ SI FACCIANO PROMOTORI DEL CAMBIAMENTO È NECESSARIO CHE ABBIANO A DISPOSIZIONE GLI STRUMENTI NECESSARI E SIANO COINVOLTI NEI PROCESSI DECISIONALI.

Secondo una recente ricerca commissionata da Ricoh<sup>1</sup>, la maggior parte delle aziende (63%) è ben lungi dall'essere pronta per la trasformazione digitale. La ricerca rivela inoltre che la maggioranza dei responsabili aziendali (83%) è convinta che i CIO siano pronti per guidare questa trasformazione, ma non godono della piena legittimazione per farlo e per cambiare le attività da cui dipende la crescita del business. Gli intervistati indicano l'ottimizzazione dei processi documentali come l'attività che potrebbe avere il maggiore impatto sullo sviluppo di un'impresa. Questi processi sono alla base di ogni organizzazione e delle attività svolte dai dipendenti e permettono alle aziende di generare cash flow e di rispettare requisiti legali e di conformità. Nell'attuale periodo le aziende devono riuscire a gestire in maniera strategica e trasversale tutti i processi documentali critici. In questo modo le organizzazioni possono ottenere benefici in ogni ambito aziendale ed essere preparate ad affrontare le sfide del domani.

## Chi guida la trasformazione verso il digitale?

Dalla ricerca emerge che i responsabili dei sistemi informativi non riescono a farsi promotori del cambiamento: solo il 9% ritiene infatti di avere una certa influenza in questa area. Attualmente i progetti di "digital transformation" vengono in prevalenza gestiti dal CTO e dal CIO (43%) e in seconda battuta dal

Ai CIO andrebbe data la possibilità di innovare i modelli di business e le modalità di interazione con i clienti introducendo cambiamenti nei workflow

CEO (nel 30% dei casi). Tuttavia, se si considerano solo i responsabili dei sistemi informativi, essi fungono da leader esclusivamente nel 21% dei casi. Inoltre, il CIO fa parte del consiglio di amministrazione in meno della metà delle aziende del campione (46%).

## Quali competenze?

La ricerca mette in evidenza che per i CIO sussiste l'opportunità di assumere un ruolo importante delineando la strategia digitale da seguire e favorendo la crescita dell'azienda, a patto che essi abbiano a disposizione gli strumenti necessari e siano coinvolti nei processi decisionali. Secondo i responsabili aziendali, le tre principali expertise che un CIO dovrebbe possedere sono:

- 1) una significativa esperienza di marketing
- 2) conoscenze tecnologiche adeguate
- 3) competenze in merito ai processi di business

Solo una minoranza degli intervistati ha dichiarato che attualmente il CIO dispone di tutti i tool necessari per implementare una strategia digitale di successo che punti ad esempio a un maggiore coinvolgimento dei clienti (13%) e a una gestione più efficace della supply chain (14%). Grazie alle competenze tecnologiche e di business, i CIO hanno la possibilità di analizzare le modalità di lavoro tradizionali per innovarle ottimizzando così i processi.

Per i CIO esiste l'opportunità di assumere un ruolo importante in azienda delineando la strategia digitale da seguire e favorendo la crescita del business

<sup>1</sup> Ricerca condotta da Coleman Parkes Research (maggio-giugno 2013) coinvolgendo 735 dirigenti nelle aree business e IT di aziende operanti in diversi settori e situate in Irlanda, Regno Unito, Irlanda, Francia, Germania, Spagna, Italia, Paesi Bassi, Belgio, Scandinavia (Svezia, Finlandia, Norvegia e Danimarca), Svizzera e Russia.





Foto: © alphaspirt - Fotolia.com

### Verso modelli di business più flessibili

In questo periodo in cui ci si aspettano molti cambiamenti guidati dalla tecnologia, per le organizzazioni è importante essere flessibili per adattarsi con rapidità alle nuove esigenze dei clienti e al contesto di mercato guadagnando così vantaggio competitivo. Per vincere le sfide associate a questo cambiamento, il reparto IT non dovrebbe essere visto come una funzione di staff e di supporto. Ai responsabili dei sistemi informativi andrebbe data la possibilità di innovare i modelli di business e le modalità di interazione con i clienti introducendo cambiamenti nei workflow che aumentino la produttività. I benefici vanno oltre la riduzione dei costi. Le aziende possono trarre vantaggio da modelli di business più produttivi e flessibili che facilitino la condivisione della conoscenza tra i dipendenti e aumentino la reattività di fronte alle esigenze espresse dai clienti. Partendo da questo approccio, il CIO sarà in grado di focalizzare l'attenzione sulla crescita del core business per guidare con successo l'organizzazione verso un futuro digitale.

### IN SINTESI: IL CIO DEL CAMBIAMENTO

- la maggioranza dei responsabili aziendali (83%) è convinta che i CIO siano pronti per guidare la trasformazione verso il digitale, ma non godono della piena legittimazione
- il CIO è leader della "digital trasformation" solo nel 21% delle imprese
- il responsabile dei sistemi informativi fa parte del consiglio di amministrazione in meno della metà delle aziende del campione (46%)
- solo una minoranza degli intervistati ha dichiarato che attualmente il CIO dispone di tutti i tool necessari per implementare una strategia digitale di successo

**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)