

Document & IT Services RICOH

CASO UTENTE: GRUPPO BATTISTELLA

REALTÀ IN CUI L'IT È FONDAMENTALE PER LA COMPETITIVITÀ DEL BUSINESS, IL GRUPPO BATTISTELLA SCEGLIE DI AFFIDARSI A UN UNICO FORNITORE PER L'AMBIENTE DI STAMPA E IL RINNOVO DEL PARCO PC. RIDUZIONE DEI COSTI, RAZIONALIZZAZIONE DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA E SEMPLICITÀ GESTIONALE SONO ALCUNI DEI VANTAGGI OTTENUTI.

Design, qualità, esperienza e innovazione sono alla base del know-how del Gruppo Battistella, un punto di riferimento nell'arredo del Made in Italy. Le differenti linee di prodotti sono gestite mediante le tre aziende che compongono il Gruppo: Battistella (camerette per bambini), Novamobili (camere, armadi, complementi d'arredo...) e Primafila Divani (divani, poltrone, sofà...). A queste tre realtà si aggiunge Baco, azienda che si occupa per tutto il Gruppo della gestione dei servizi, tra cui quelli relativi all'Information Technology. Il core business dell'azienda e la sua capacità di rispondere in tempi brevi alle richieste dei clienti dipendono molto dall'Information Technology, che ricopre quindi un ruolo fondamentale per garantire al Gruppo competitività sul mercato.

Per raggiungere questo obiettivo il Gruppo Battistella ricerca fornitori IT in grado di garantire affidabilità, competenze consulenziali e supporto conti-

nuo nel tempo, come ha spiegato Ilario Lavina, Responsabile dei sistemi informativi, riferendosi in particolare a due progetti che hanno portato a un rinnovo tecnologico dei sistemi per la gestione documentale e del parco pc. Per questi due ambiti tecnologici il Gruppo ha deciso di affidarsi al medesimo fornitore in una logica di 'one-stop-shop'.

COME SONO NATI QUESTI DUE PROGETTI?

"La premessa da fare è che nel Gruppo l'integrazione tra l'IT e il business è molto forte, dal momento che abbiamo deciso di informatizzare tutti i processi e anche il controllo avanzamento produzione, che è gestito e automatizzato grazie all'informatica. Le tecnologie sono importanti anche perché ci consentono di operare in una logica di produzione just in time evitando così di avere stock in magazzino con le problematiche che questo comporta. Da alcuni anni stiamo cercando di



Battistella

IN SINTESI

ESIGENZE IN AMBITO IT

- riduzione del numero dei fornitori presenti in azienda
- fornitori in grado di garantire approccio consulenziale
- rinnovo tecnologico
- semplificazione attività gestionali
- controllo e riduzione dei costi

GESTIONE DOCUMENTALE > Pay Per Page

Costo pagina che include noleggio dell'hardware, consumabili, parti di ricambio, servizi di assistenza tecnica e manutenzione

Vantaggi

- ambiente di stampa standardizzato
- riduzione dei costi (riduzione mensile del 16%) ed eliminazione degli sprechi
- controllo dei costi grazie a monitoraggio continuo mediante Equitrac Express
- servizi di assistenza tecnica e manutenzione completamente a carico del fornitore
- eliminazione degli sprechi di consumabili
- riordino automatico del toner mediante @Remote
- processi documentali più efficaci (multifunzione che si interfacciano direttamente con sistema archiviazione digitale)

PARCO PC

Noleggio hardware e servizi di start-up

Vantaggi

- dispositivi tecnologicamente all'avanguardia
- vantaggi finanziari (investimento diluito nel tempo)
- riduzione del tempo che le risorse IT dedicano alla gestione degli asset IT
- semplificazione della gestione dell'infrastruttura

razionalizzare e semplificare le attività di supporto e di gestione dell'infrastruttura IT in modo da poterci dedicare a progetti più strategici per il business. Nelle aziende sono spesso presenti molti fornitori anche nello stesso ambito tecnologico e questo complica la situazione e non consente di tenere sotto controllo i costi. Per questo motivo abbiamo deciso nel 2011 di rivedere le strategie relative all'ambiente di stampa e quest'anno di estendere la stessa logica anche al parco pc".

INIZIAMO DALLA GESTIONE DOCUMENTALE QUALI ERANO LE CRITICITÀ DELLA SITUAZIONE PRECEDENTE?

"La problematica principale da risolvere riguardava l'impossibilità di avere un controllo preciso sui costi a causa della pluralità di fornitori e di modelli che

caratterizzava l'ambiente di stampa. L'eterogeneità e la stratificazione delle tecnologie rendevano molto difficile calcolare i volumi di stampa e, di conseguenza, il Total Cost of Ownership della gestione documentale. Oltre a questo la gestione dei materiali di consumo era complessa e causa di sprechi, anche perché dovevamo tenere molte scorte per evitare di rimanerne sprovvisti. A causa della pluralità delle marche i centri di assistenza da contattare erano molti per cui le attività di assistenza tecnica e manutenzione non erano ottimali".

COME È STATO SVILUPPATO IL PROGETTO PAY PER PAGE?

"Il progetto ha avuto inizio con una fase di analisi della situazione di partenza in cui il fornitore si è occupato di effettuare l'inventario delle periferiche,



Novamobili

di rilevare i volumi prodotti a livello globale e di singola periferica e di calcolare il costo totale di gestione. Si è trattato di uno studio approfondito che è durato alcuni mesi e che ha consentito al nostro partner di progettare una infrastruttura documentale ottimizzata dal punto di vista dei costi, che ora sono quantificati con esattezza e monitorati. I vantaggi del Pay Per Page sono risultati subito evidenti tanto che il progetto (che si basa su un contratto costo pagina comprendente noleggio dell'hardware e servizi di gestione, ndr) ha incontrato immediatamente il favore della Direzione”.



IN CHE MODO IL NUOVO AMBIENTE DI STAMPA VI SUPPORTA NELLA GESTIONE DEI DOCUMENTI?

“Il progetto ha interessato tutte le aziende del Gruppo per un totale di oltre 70 dispositivi. Il fornitore ha ritirato i modelli precedentemente installati a valore di cespite sostituendoli con soluzioni tecnologicamente all'avanguardia e performanti. I nuovi dispositivi agevolano molto le attività di gestione documentale poiché integrano funzionalità per la distribuzione e la condivisione dei documenti (es: scan-to-email). Inoltre il multifunzione è il primo step verso l'archiviazione sostitutiva del ciclo attivo e passivo: il documento da archiviare viene scansionato e, direttamente dal pannello della periferica, inviato al sistema. Questo processo è completamente automatizzato grazie al fatto che il multifunzione, che garantisce anche il riconoscimento dei barcode, si interfaccia direttamente con il sistema di archiviazione, senza passaggi intermedi”.

QUALI SONO GLI ALTRI VANTAGGI?

“Citerei tra i principali la centralizzazione di tutti gli aspetti gestionali: ora abbiamo un unico interlocutore che si occupa delle attività di assistenza tecnica/manutenzione, della fornitura delle parti di ricambio e dell'approvvigionamento dei consumabili. Per gestire in maniera ottimale i toner abbiamo

poi implementato una soluzione che consente il riordino automatico: quando il materiale di consumo è prossimo all'esaurimento il dispositivo invia in automatico un alert al fornitore che provvede di conseguenza. Un altro grande vantaggio è dato dall'ottimizzazione dei costi (riduzione mensile del 16%) e dalla possibilità di monitorarli nel tempo. Il fornitore ci garantisce reportistica periodica con informazioni relative ai volumi prodotti (suddivisi per singola periferica, centri di costo, bianco/nero e colore...). Il monitoraggio è molto utile perché ci consente di tenere la situazione sotto controllo, di tracciare tutto quanto viene prodotto e di individuare aree che possono essere ulteriormente ottimizzate, anche dal punto di vista dei costi”.

LA MAGGIOR PARTE DEI VANTAGGI EVIDENZIATI DERIVA QUINDI DALL'AVERE UN UNICO INTERLOCUTORE...

“Infatti, un unico punto di contatto per tutte le esigenze garantisce integrazione, semplificazione e rapidità nella risoluzione delle problematiche ed è questa la logica che ci sta guidando nelle scelte tecnologiche. Siamo molto soddisfatti del nostro fornitore documentale, che ci garantisce qualità nell'erogazione dei servizi e un supporto consulenziale continuativo nel tempo che apprezziamo molto. C'è una collaborazione costante e quando c'è stata la necessità di rinnovare il parco pc ci è sembrato naturale rivolgerci a lui, migliorando così anche la gestione della postazione di lavoro. Abbiamo ottenuto interessanti vantaggi finanziari dal momento che l'hardware (circa 80 pc sia portatili sia fissi) è a noleggio e l'investimento è diluito nel tempo. Oltre alla fornitura degli apparati, il partner ha gestito tutti i servizi di start-up predisponendo velocemente le nuove postazioni di lavoro. I due progetti e le evoluzioni nel tempo dimostrano la capacità del fornitore di proporci possibilità e soluzioni sempre nuove e in grado di rispondere alle esigenze di una realtà in continua crescita come il Gruppo Battistella”.

Il servizio Pay Per Page e il rinnovo pc del cliente Gruppo Battistella sono gestiti da Gestetner, brand e divisione di Ricoh Italia.

**DA ALCUNI ANNI STIAMO
CERCANDO DI RAZIONALIZZARE
E SEMPLIFICARE LE ATTIVITÀ
DI SUPPORTO E DI GESTIONE
DELL'INFRASTRUTTURA IT
IN MODO DA POTERCI DEDICARE
A PROGETTI PIÙ STRATEGICI
PER IL BUSINESS**

GESTIONE DOCUMENTALE: INTERVENIRE IN UN'OTTICA DI INNOVAZIONE

I MANAGED DOCUMENT SERVICES PER MIGLIORARE E INNOVARE LA GESTIONE DEI DOCUMENTI IN UN PROGETTO CHE GARANTISCA UN'OTTIMIZZAZIONE CONTINUA NEL TEMPO.

Secondo un nuovo white paper* realizzato da una importante società di analisi e commissionato da Ricoh Company, negli ultimi cinque anni tre aziende su quattro (75%) hanno dovuto risolvere gravi problematiche causate da inefficienze nei processi documentali, un aspetto che risulta quindi essere particolarmente critico. Oltre un terzo degli intervistati ha affermato di aver constatato in prima persona inefficienze nei processi. Tra le principali criticità evidenziate dal campione d'indagine:

- impossibilità di rispondere a requisiti normativi (36,2% del campione)
- danni economici dovuti alla perdita di clienti (24,9%)
- minacce alla sicurezza delle informazioni (24,8%)
- verifiche contabili (20,4%)

Si pensi poi ai danni finanziari: nel white paper si stima che il costo associato a errori nella gestione dei processi superi di almeno dieci volte le spese dirette, ad esempio quello legate alle transazioni finanziarie. I costi elevati derivano ad esempio dal tempo speso dal personale nella gestione dei processi e da quello impiegato dai manager per il controllo e la supervisione delle attività.

Un miglioramento continuo

I Managed Document Services (MDS) di Ricoh consentono alle aziende di arginare i rischi messi in evidenza nel report innovando la gestione dei documenti e riducendo i costi connessi. Ricoh sviluppa progetti basati sulle specifiche esigenze del

cliente proponendo un miglioramento continuo. Gli MDS si basano infatti su un processo consulenziale e progettuale mirato all'ottimizzazione costante nelle seguenti aree: innovazione tecnologica, riduzione dei costi e dell'impatto ambientale, sicurezza delle informazioni, maggiore efficienza dei processi, incremento dei livelli di servizio.

Gli MDS sono strutturati in diverse fasi:

- analisi della situazione di partenza e delle esigenze del cliente
- progettazione di un'infrastruttura tecnologica ottimizzata dal punto di vista dei costi e in grado di migliorare la gestione dei flussi di lavoro
- condivisione del progetto
- implementazione della nuova infrastruttura che prevede funzionalità per il riordino automatico del toner
- supporto alle aziende nella formazione agli utenti e nella gestione del cambiamento (change management)
- condivisione di report periodici
- consulenza durante tutta la durata contrattuale per individuare ulteriori aree di miglioramento e proporre al cliente nuove opportunità.

La tecnologia fine a se stessa non consente alle aziende di ottenere benefici nel lungo periodo e di guadagnare vantaggio competitivo. Sono l'innovazione e l'ottimizzazione dei processi di business, rese possibile dagli MDS e dall'approccio di Ricoh, a portare vero valore aggiunto.

(*) Le informazioni riportate nel white paper sono i risultati di una ricerca 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>

i MANAGED SERVICES di Ricoh



Managed Document Services <small>MPS and Beyond</small>	Document Process Outsourcing	Ricoh IT Services
---	-------------------------------------	--------------------------

Ricoh Italia www.ricoh.it www.document.it