

## CASO UTENTE

## TRENKWALDER ITALIA

STANDARDIZZAZIONE DEI PROCESSI DOCUMENTALI, MAGGIORE PRODUTTIVITÀ DELL'AMBIENTE DI STAMPA E MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL PROGETTO SONO ALCUNI DEI PRINCIPALI VANTAGGI OTTENUTI DALL'AZIENDA GRAZIE AI MANAGED DOCUMENT SERVICES DI RICOH.

### trenkwalder

*Agenzia per il lavoro*

Con una rete di oltre 340 filiali presenti in 20 Paesi, Trenkwalder è una delle principali Agenzie per il Lavoro in Europa e si pone come un punto di incontro tra 70.000 dipendenti e 15.000 imprese che operano in tutti i settori di mercato. Trenkwalder opera con successo nel mercato italiano dal 2000 e attualmente è presente sul territorio nazionale con una rete di circa 40 filiali. Nel dicembre 2004 ha ottenuto l'autorizzazione dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con prot. 1182-SG del 13/12/2004, diventando così Agenzia per il Lavoro, abilitata a esercitare attività di Somministrazione di lavoro, Permanent Placement e Formazione. Trenkwalder Italia nel 2012 ha raggiunto un fatturato di 177,2 milioni di euro confermandosi tra le prime 10 realtà del settore per dimensioni e giro d'affari.

Per migliorare i servizi ai clienti e i tempi di risposta alle loro richieste l'azienda punta all'innovazione tecnologica costante. "L'IT – spiega Alessandro Specca, IT Manager di Trenkwalder Italia – ricopre una importanza strategica ad esempio per riuscire ad erogare i nostri servizi on line 24 x 24. Nel tempo numerosi processi sono stati automatizzati e standardizzati con l'obiettivo di velocizzarli e di massimizzarne l'efficacia. I Managed Document Services di Ricoh stanno dando un contributo molto positivo in questo senso permettendo una gestione ottimale dei workflow documentali e delle tecnologie".

#### **PERCHÉ È NATA QUESTA ESIGENZA DI CAMBIAMENTO?**

A causa di una serie di acquisizioni societarie volte a rafforzare il nostro posizionamento sul territorio nazionale l'infrastruttura tecnologica di printing era molto frammentata dal punto di vista dei fornitori e dei



*La sede italiana di Trenkwalder*

modelli. La disomogeneità comportava difficoltà per quanto riguarda ad esempio la gestione dei dispositivi e delle attività di assistenza tecnica. Ci siamo poi resi conto che molti processi e procedure fondamentali per il business si basavano su tecnologie ormai obsolete. Avevamo quindi necessità sistemi più performanti in grado di stare al passo con l'evoluzione di Trenkwalder.

#### **COME È STATO SVILUPPATO IL NUOVO AMBIENTE TECNOLOGICO?**

Gli specialisti della Filiale di Imola di Ricoh hanno effettuato una analisi dettagliata della nostra realtà per realizzare un progetto che rispondesse alle nostre esigenze e fosse aperto a future evoluzioni e cambiamenti. È stato poi molto utile visitare lo showroom di

## IN SINTESI

### ESIGENZE

- razionalizzazione dell'ambiente di stampa
- automazione e standardizzazione dei processi
- miglioramento dei livelli di servizio agli utenti
- possibilità di stampare a colori
- miglioramento dei servizi di assistenza tecnica e di manutenzione

### RICOH MANAGED DOCUMENT SERVICES

- analisi della situazione di partenza
- progettazione della nuova infrastruttura tecnologica e dei servizi
- monitoraggio e reportistica periodica
- miglioramento continuo

#### Tecnologie

- 50 multifunzione a colori
- funzionalità per la stampa sicura
- soluzione per la stampa da dispositivi mobili
- Global Scan NX per la gestione dei flussi documentali

#### Vantaggi

- personalizzazione del progetto sulla base delle specifiche esigenze
- riduzione dei costi del 30%
- aumento dell'efficienza dei processi di stampa e di gestione documentale
- produttività e performance ottimali del parco macchine anche grazie a @Remote (monitoraggio delle periferiche, riordino automatico del toner e attivazione automatica delle chiamate di assistenza tecnica)
- livelli di assistenza tecnica elevati

### MIGLIORARE LE COMUNICAZIONI

Installazione dei videoproiettori Ricoh PJ WX4130N, utilizzati per presentazioni nelle sale riunioni e per proiettare materiale promozionale

Ricoh per capire meglio le potenzialità e le possibili applicazioni delle soluzioni hardware e software. Terminata la progettazione del nuovo ambiente tecnologico, è iniziata una fase di test in una filiale di nuova apertura in cui abbiamo testato sul campo i prodotti risolvendo con l'aiuto di Ricoh alcune criticità. A questo punto si è passati al roll-out del progetto nelle altre filiali.

#### **IN CHE SENSO IL PROGETTO È APERTO A EVOLUZIONI FUTURE?**

I Managed Document Services (MDS) di Ricoh offrono evoluzione e miglioramento continui grazie ad analisi e reportistica trimestrali. Le analisi periodiche ci consentono ad esempio di capire se ci sono apparecchiature sovra o sottodimensionate, intervenendo di conseguenza per migliorare ulteriormente i servizi agli utenti.

#### **A PROPOSITO DI UTENTI... COME È STATO "ACCOLTO" IL NUOVO PROGETTO?**

I progetti e le innovazioni tecnologiche che coinvolgono le persone implicano sempre cambiamenti organizzativi di cui è necessario tenere conto. Dopo una fase iniziale di assestamento, i dipendenti si sono resi conto delle potenzialità dei nuovi dispositivi che hanno migliorato i processi di stampa e messo a disposizione funzionalità e soluzioni oggi molto apprezzate. Tra queste cito ad esempio la stampa riservata - utilizzata dal Reparto Risorse Umane e dalla Contabilità per evitare che documenti riservati vengano letti da dipendenti non autorizzati - e la stampa da dispositivi mobili quali tablet e smartphone.

Un valore aggiunto del nuovo progetto riguarda poi l'introduzione del colore: prima stampavamo solo in bianco/nero, mentre ora possiamo utilizzare il colore per produrre internamente materiale di marketing e di comunicazione.

#### **AVETE INSTALLATO ANCHE SOLUZIONI CHE MIGLIORANO LA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DELLE INFORMAZIONI?**

Sì, con il progetto MDS ci siamo anche posti l'obiettivo di standardizzare e uniformare i processi documentali. Global Scan NX ci consente di configurare centralmente i workflow e di gestirli direttamente dal pannello del multifunzione. L'automazione dei flussi e delle procedure aumenta l'efficienza e rende i processi più semplici e veloci.



Alessandro Specca, IT Manager di Trenkwalder Italia



**OLTRE AD AVER UNIFORMATO I PROCESSI  
E MIGLIORATO LE PERFORMANCE, QUALI SONO  
GLI ALTRI VANTAGGI OTTENUTI GRAZIE AGLI MDS?**

Tra i principali cito la riduzione dei costi che si è attestata attorno al 30% rispetto alla situazione precedente, l'innovazione tecnologica e l'ottimizzazione continua. Il progetto ci ha inoltre consentito di ottene-

re produttività e performance ottimali del parco macchine. Questo anche grazie a @Remote, un software con numerose funzionalità tra cui: monitoraggio delle periferiche, riordino automatico del toner e attivazione automatica delle chiamate di assistenza tecnica. Ricoh si è dimostrata un partner molto affidabile, competente e in grado di comprendere le nostre esigenze per proporci soluzioni e servizi personalizzati. Siamo rimasti molto soddisfatti di tutti i servizi e in particolare dell'assistenza tecnica, tanto che abbiamo deciso di scegliere Ricoh anche per un altro progetto.

**DI COSA SI TRATTA?**

Avevamo necessità di installare alcuni videoproiettori (Ricoh PJ WX4130N) e abbiamo trovato particolarmente interessanti e innovativi i sistemi a ottica ultra-corta di Ricoh il cui design verticale li rende adatti a tutti gli ambienti. Oltre a utilizzarli nelle sale riunioni, abbiamo installato i sistemi all'ingresso della filiale principale per proiettare video e immagini che promuovono la nostra offerta.

## IL FUTURO DELLA CREATIVITÀ UMANA

**LE TECNOLOGIE STANNO AUTOMATIZZANDO SEMPRE PIÙ I PROCESSI DECISIONALI, MA L'INTUIZIONE E L'IMMAGINAZIONE DELLE PERSONE RESTANO FONDAMENTALI.**

Lo studio "Uomini e Macchine", realizzato da una importante società di analisi per conto di Ricoh<sup>1</sup>, mette in evidenza come molti dirigenti aziendali sono consapevoli del fatto che i volumi di dati, il moltiplicarsi delle fonti che li generano e gli strumenti per analizzarli stanno trasformando i processi decisionali. Il cosiddetto "Information Overload" è una delle principali sfide che le aziende si trovano ad affrontare: se in passato prendere decisioni era difficile a causa dell'insufficienza di dati, oggi il problema è che le informazioni sono troppe.

La metà del campione di indagine è convinta che le tecnologie innovative che integrano funzionalità per la gestione e l'analisi dei dati stanno migliorando la capacità dei dipendenti di prendere decisioni. I dirigenti citano i data analytics in cima alla lista delle tecnologie in grado di valorizzare l'intuizione e l'immaginazione nel posto di lavoro. Si tratta principalmente di una sfida cognitiva piuttosto che tecnologica: in che modo le persone possono dare un significato ai Big Data?

**Valorizzare il pensiero creativo**

La buona notizia è che le tecnologie possono valorizzare il pensiero creativo aiutando a filtrare i dati

e a interpretarli. I Managed Document Services di Ricoh aiutano le aziende a raggiungere questo obiettivo grazie a progetti innovativi e customizzati che prendono in considerazione persone, processi e tecnologie. Ricoh applica un modello completo e strutturato in cinque step. Questo approccio garantisce un progetto che, personalizzabile sulla base delle esigenze dei clienti, migliora la governance delle informazioni cartacee e digitali nelle fasi di acquisizione, gestione e condivisione. Sia in ufficio sia da remoto il personale aziendale può accedere all'informazione giusta, al momento giusto e nel formato corretto, riuscendo così a prendere decisioni di business efficaci.

**L'intuizione delle persone rimane fondamentale**

Il nuovo contesto trasforma sia i processi decisionali sia il ruolo delle persone e delle macchine all'interno delle aziende. 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. Ci si pone la domanda: le macchine relegheranno la creatività umana in

<sup>1</sup> La ricerca, condotta a livello globale coinvolgendo 432 alti dirigenti, aveva l'obiettivo di raccogliere la loro opinione in merito all'interrelazione nella loro azienda tra la tecnologia e l'immaginazione delle persone. Tutti gli intervistati occupano un livello senior: il 50% appartiene alla C-class oppure fa parte del consiglio d'amministrazione. Le aziende coinvolte operano in oltre 20 settori differenti tra cui: Settore Finanziario, Istruzione, Settore Pubblico (inclusa la Sanità), Produttivo e Tecnologico. A completamento della ricerca sono state realizzate 20 interviste approfondite a importanti opinion leader in ambito aziendale e tecnologico e anche a dirigenti executive di diversi settori.



secondo piano? La maggior parte dei manager (7 su dieci) coinvolti nella ricerca ha affermato che il supporto delle tecnologie è fondamentale per prendere decisioni importanti, ma lo sono altrettanto l'immaginazione e l'intuizione delle persone. L'IT da sola non può portare valore e sono l'intuizione e l'esperienza dell'uomo a fare la differenza. Secondo il campione di indagine sarà difficile che in futuro robot e computer potranno sostituirsi all'uomo nelle decisioni di business, anche se è indubbio che la tecnologia avrà effetti positivi sull'immaginazione umana.

Nel Settore Finanziario, secondo degli intervistati, l'intervento umano resta fondamentale nelle interazioni con i clienti (46%) e nella gestione dei rischi (31%), mentre ci sono alcuni ambiti in cui l'intervento delle persone è richiesto solo in termini minimi. I dirigenti del Settore Sanitario, Biotech e Farmaceutico hanno indicato la diagnosi delle condizioni dei pazienti (36% degli intervistati) e lo sviluppo di nuove terapie e farmaci (32%) come due delle aree in cui l'intuizione umana continuerà a prevalere. Quasi 9 intervistati su 10 (88%) del settore dell'Istruzione si trovano d'accordo nel ritenere che l'intera-

**NEL SETTORE FINANZIARIO  
L'INTERVENTO UMANO RESTA  
FONDAMENTALE  
NELLE INTERAZIONI  
CON I CLIENTI (46%) E NELLA  
GESTIONE DEI RISCHI (31%)**

zione fra uomo e tecnologia creerà valore unicamente se le persone utilizzeranno la creatività nel gestire i processi alla base di questa interazione. Secondo i responsabili le attività in cui l'intuizione dell'uomo è maggiormente decisiva sono l'insegnamento (34%) e la realizzazione di nuovi materiali didattici (27%). È quindi molto probabile che in futuro, come conseguenza dei cambiamenti guidati dalla tecnologia, insegnanti e docenti universitari continueranno a rimanere centrali nell'insegnamento.

**i MANAGED SERVICES di Ricoh**

imagine. change.

**Managed Document Services**

MPS and Beyond

**Document Process Outsourcing**

**Ricoh IT Services**

Ricoh Italia

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

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