

CASO UTENTE

CASO UTENTE: GRUPPO SAPIO

L'AZIENDA HA REALIZZATO UN PROGETTO PER INNOVARE I PROCESSI DOCUMENTALI NELLE 22 FILIALI DISTRIBUITE SU TUTTO IL TERRITORIO NAZIONALE. TRA I PRINCIPALI VANTAGGI: DIMINUZIONE DEL 16% DEI COSTI OPERATIVI, MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI SERVIZIO E RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE.



Sapio è un'azienda nata a Monza nel 1922 che da oltre 90 anni opera sul mercato italiano nel settore dei gas industriali e medicinali. È un Gruppo industriale in grado di soddisfare le richieste e le necessità del mercato, con la capacità di sviluppare nuove tecnologie e nuovi servizi personalizzati, sia in ambito industriale che per il mondo della sanità pubblica e privata. Unità di produzione, filiali commerciali e un network di 50 aziende controllate, garantiscono la presenza capillare del Gruppo Sapio su tutto il territorio nazionale e, oltre confine, in Germania, Slovenia e Turchia. Il Gruppo opera sul mercato industriale come produttore di gas industriali con la società dedicata SAPIO; nel mondo della sanità pubblica e privata, come produttore di gas medicinali e fornitore di Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata, con SAPIO LIFE. Negli ultimi anni la società ha avviato un progetto con Ricoh con l'obiettivo di innovare i processi di stampa e gestione documentale. Il progetto riguarda una realtà di circa 1.000 utenti dislocati su 22 filiali sul territorio nazionale. Ne abbiamo parlato con il Direttore Sistemi Informativi, Riccardo Salierno.

QUALI ERANO LE VOSTRE ESIGENZE QUANDO VI SIETE RIVOLTI A RICOH E IN COSA CONSISTE IL NUOVO PROGETTO?

Da qualche anno abbiamo avviato una iniziativa di ecosostenibilità che ha previsto l'eliminazione di tutte le stampanti individuali, introducendo solo sistemi multifunzione al piano da utilizzare in condivisione. Il progetto è iniziato nel 2010 e già coinvolgeva Ricoh per il 50% dell'installato mentre per la parte restante si trattava di macchine di un altro fornitore. Un anno fa è emersa l'esigenza di omogeneizzare e razionalizzare il parco installato. Avevamo inoltre la necessità di aumentare la velocità di stampa dei sistemi per evitare code, di installare un sistema di accounting più efficiente, nonché di migliorare i livelli di servizio di assistenza tecnica e il monitoraggio dei relativi SLA (Service Level Agreement). Un aspetto, quest'ultimo, per il quale avevamo già avuto modo di apprezzare Ricoh che si era dimostrata in grado di soddisfare in maniera egregia le nostre richieste anche in sedi disagiate dal punto di vista logistico. Partendo da queste esigenze Ricoh ha realizzato un assessment dell'ambiente di stampa del Gruppo in termini di performance dei sistemi, costi e consumi di carta. Avevamo tre fornitori in gara e la proposta Ricoh è risultata vincente. Quindi abbiamo provveduto all'installazione di oltre 250 fra stampanti e sistemi multifunzione da 30 a 60 pagine per minuto, con funzionalità fronte-retro e



IN SINTESI

ESIGENZE

- Rinnovo del parco macchine con adeguamento dei modelli alle nuove esigenze operative
- Sistema di accounting e controllo delle apparecchiature
- Smaltimento cartucce esauste
- Miglioramento degli SLA legati all'assistenza tecnica

PROGETTO

- Fornitura a noleggio di 224 MFP e di una lavagna interattiva
- Fornitura di un operatore in outsourcing presso la sede di Monza
- Reintegro toner e lettura contatori tramite @remote
- Equitrac 5 con lettori di badge sulle MFP di Monza e agent su tutte le macchine installate
- Global Scan versione server
- Servizio EcoBox
- Contributo chiusura contratti in essere

scansione per rendere i flussi di lavoro digitali. Inoltre è supportata anche la tecnologia RFID (Radio Frequency IDentification), che in una seconda fase permetterà di accedere alle funzioni di copia, scansione e stampa sfruttando direttamente i badge già adottati in azienda per la rilevazione presenze. Questo perché la principale resistenza alla eliminazione delle macchine individuali a favore di quelle multifunzione condivise in corridoio era legata alla riservatezza dei documenti prodotti e in tal senso abbiamo già introdotto l'utilizzo di un codice di autenticazione. Il nuovo progetto ci ha permesso finora un incremento di un 30% della velocità di stampa e un risparmio del 16% dal punto di vista dei costi operativi, utilizzando anche il software a corredo per il monitoraggio dei costi e dell'ambiente di stampa.

QUALI ALTRI SOFTWARE AVETE INSTALLATO?

Ricoh ci ha fornito una soluzione che si interfaccia con il nostro ERP e cattura tutti gli spool di stampa generati per quanto riguarda gli ordini di acquisto. In sostanza anziché produrli in formato cartaceo li spedisce via email direttamente al fornitore.

NELLA SEDE DI MONZA C'È UN OPERATORE RICOH: QUALI SERVIZI VI FORNISCE?

Presente due giorni alla settimana l'operatore esegue un presidio di primo livello su questa struttura dove

sono operativi 300 utenti, occupandosi sia di assistenza locale ma anche del controllo della configurazione delle macchine sul territorio. Ricoh gestisce inoltre l'approvvigionamento di tutto il materiale di consumo, ad esempio il toner, grazie ad alert che vengono inviati in automatico dal sistema di stampa quando il materiale è prossimo all'esaurimento. E lo stesso vale per gli eventuali downtime dei sistemi di stampa, dei quali sostanzialmente non dobbiamo occuparci, poiché le macchine inviano direttamente un messaggio al centro servizi Ricoh e il giorno lavorativo successivo esce un tecnico per la riparazione.

OLTRE ALLE SOLUZIONI DI STAMPA AVETE INSTALLATO UNA LAVAGNA INTERATTIVA. PER QUALI APPLICAZIONI LA UTILIZZATE?

L'abbiamo installata in un'aula multimediale a Monza, che viene utilizzata a fini di formazione, meeting commerciali e videoconferenze. Si tratta di una occasione di innovazione, mettendo a disposizione uno strumento che può rendere questo tipo di attività più produttive ed efficaci. E più avanti valuteremo l'adozione della soluzione anche in altre sedi.

QUALI SONO I PUNTI DI FORZA DI RICOH?

Al di là dell'hardware che si è dimostrato estremamente affidabile e ai software di gestione, il punto di forza principale è la capillarità di assistenza tecnica sul territorio, un plus che secondo me non ha eguali anche considerata la nostra dislocazione sul territorio in zone non così facili da raggiungere. A questo si aggiunge la capacità del fornitore di comprendere le nostre esigenze in modo da proporci prodotti e soluzioni sempre nuovi.

AVETE GIÀ IN CANTIERE SVILUPPI FUTURI?

Dopo aver effettuato la dematerializzazione del ciclo attivo sarà il turno di quello passivo, compiendo un passo verso l'archiviazione in forma elettronica e indicizzata delle fatture. Una possibilità di cui abbiamo già parlato con Ricoh. Il ciclo passivo oggi è ancora interamente cartaceo e, anche se ad esempio riceviamo le fatture via email, il processo viene gestito in modo tradizionale, cosa che non avverrebbe più con il nuovo progetto.



Riccardo Salierno, Direttore Sistemi Informativi Gruppo Sapio

LE AZIENDE EUROPEE SI PREPARANO AD ENTRARE NELL'ERA DEI DRONI E DEGLI OLOGRAMMI

UNA RICERCA COMMISSIONATA DA RICOH EUROPE METTE IN EVIDENZA COME I MANAGER EUROPEI IMMAGINANO IL POSTO DI LAVORO DEL FUTURO. LE INNOVAZIONI CHE SECONDO IL CAMPIONE D'INDAGINE POTREBBERO DIVENTARE REALTÀ INCLUDONO DRONI, TRASMETTITORI SENSORIALI E OLOGRAMMI CHE SOSTITUIRANNO LE PERSONE NELLE RIUNIONI AZIENDALI.

Secondo otto dipendenti su dieci entro il 2036 gli uffici e le aziende di tutta Europa avranno subito profonde trasformazioni come conseguenza di tecnologie e processi che oggi non esistono nemmeno. Una nuova ricerca commissionata da Ricoh Europe¹ ha chiesto a manager di immaginare come si lavorerà in futuro. Secondo il campione di indagine gli uffici del futuro saranno più interattivi, collaborativi e semplificati rispetto a quelli di oggi grazie a tecnologie e processi che renderanno possibili modalità di lavoro innovative.

Il posto di lavoro tecnologicamente evoluto

I risultati della ricerca mettono in evidenza la necessità manifestata dal campione di indagine di utilizzare – in tempi relativamente brevi – nuove tecnologie che migliorino l'interazione con i colleghi e semplifichino la gestione delle informazioni. I dipendenti di aziende dei Servizi Finanziari, del Settore dell'Istruzione e della Pubblica Amministrazione mostrano una forte lungimiranza quando si tratta di considerare le innovazioni che si pensa verranno introdotte nei prossimi 10-22 anni. Oltre la metà dei rispondenti si aspetta che nel corso del prossimo decennio negli uffici saranno disponibili le seguenti innovazioni:

- Strumenti interattivi touch (69%)
- Sistemi di riconoscimento vocale utilizzate per svolgere le proprie attività (60%)
- Occhiali per la realtà aumentata (56%)

Inoltre, il campione d'indagine crede che entro i prossimi 20 anni sarà in grado di farsi sostituire da assistenti virtuali e ologrammi nelle riunioni aziendali. Le innovazioni che secondo i rispondenti potrebbero diventare realtà includono droni, comunicazioni Bluetooth cervello-cervello e trasmettitori sensoriali (piccoli dispositivi adattati all'orecchio che consentono di trasmettere dati audio e video direttamente al cervello sotto forma di segnali elettronici).

I vantaggi dell'evoluzione tecnologica

Ai partecipanti all'indagine è stato poi chiesto di identificare i principali benefici di un posto di lavoro tecnologicamente evoluto. Il campione attribuisce uguale importanza ai seguenti aspetti: ottimizzazione dei processi di business, migliore accesso alle informazioni e possibilità di eseguire il proprio



lavoro più rapidamente. Questo sta a significare che le caratteristiche che rendono produttivo un posto di lavoro oggi – processi digitalizzati, capacità di visualizzare e utilizzare i dati quando necessario e di adattarsi rapidamente ai cambiamenti guidati dalla tecnologia – rimarranno fondamentali anche in futuro.

Nonostante l'entusiasmo diffuso e il valore attribuito agli ambienti di lavoro tecnologicamente avanzati, meno di un terzo dei dipendenti (29%) afferma che la propria azienda desidera realmente creare nuovi modi di lavorare e implementare tecnologie che rendano il futuro una realtà. Oltre a perdere l'opportunità di migliorare la produttività e aumentare il vantaggio competitivo, le aziende che non si adoperano fin da subito per rendere l'ambiente di lavoro digitale e innovativo mettono a repentaglio la propria capacità di sopravvivenza e corrono il rischio che dipendenti fondamentali passino alla concorrenza. La ricerca

¹ <http://thoughtleadership.ricoh-europe.com/it/>



mostra inoltre che le imprese prima di cogliere le opportunità delle innovazioni all'orizzonte dovrebbero cercare di trarre vantaggio dalle tecnologie e dai processi disponibili oggi.

- Piattaforme per la collaborazione interna (primo posto), soluzioni web-based per organizzare meeting (secondo posto) e stampa sicura (terzo posto) sono i sistemi che i dipendenti delle aziende vorrebbero avere a disposizione per migliorare il proprio lavoro oggi
- Per i dipendenti di oggi le informazioni archiviate

digitalmente rimangono il più grande asset reso possibile dalla tecnologia, oltre alle e-mail e a Internet

- Il 62% del campione d'indagine ritiene le informazioni digitali fondamentali, ma un sesto non ha possibilità di accedervi

I prossimi due decenni porteranno innovazioni che non solo aumenteranno la produttività e il vantaggio competitivo, ma motiveranno i dipendenti a pensare: "cosa succederà?" e "come queste innovazioni potranno aiutarci a essere più efficiente?". Tutto ciò mette in evidenza la necessità per le organizzazioni di rivedere e adattare fin da subito le proprie modalità operative creando un terreno più fertile per trarre vantaggio dalle innovazioni digitali del futuro. Per alcune aziende questo comporta un cambiamento culturale. Tutte le aziende che riusciranno a trarre vantaggio dall'innovazione miglioreranno il business nei prossimi 20 anni e oltre. Forse a metà di questo secolo saranno le nostre rappresentazioni virtuali a gestire sistemi e processi, mentre noi lavoreremo per aumentare la produttività, migliorare i servizi ai clienti e la profittabilità del business in modi che ancora non possiamo immaginare.



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