

# Document & IT Services RICOH

## CASO UTENTE: SCAVOLINI

NELL'AMBITO DI UNA STRATEGIA VOLTA A INFORMATIZZARE I PROCESSI, SCAVOLINI HA RINNOVATO L'AMBIENTE DI STAMPA E NE HA ESTERNALIZZATO LA GESTIONE. L'AZIENDA È RIUSCITA A MIGLIORARE L'EFFICIENZA DEI WORKFLOW ANCHE GRAZIE A UNA SOLUZIONE PERSONALIZZATA CHE SEMPLIFICA L'ACQUISIZIONE E L'ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI.



La digitalizzazione e l'informatizzazione dei processi documentali consentono alle aziende di risparmiare tempo nella loro gestione e di eliminare inefficienze e colli di bottiglia. Ripensare i processi rappresenta una grande opportunità anche in termini di riduzione dei costi e di migliore condivisione delle informazioni. Scavolini ha deciso di percorrere questa strada in un progetto che



*Edoardo Gentili,  
Responsabile Gestione  
Sistemi Informativi  
del Gruppo Scavolini*

riguarda anche l'infrastruttura di stampa ed è gestito da Pierantoni Solutions, Corporate Dealer di Nashuatec (brand e Business Unit di Ricoh). Il programma ha portato al rinnovamento dell'infrastruttura con sistemi all'avanguardia che non supportano solo le attività di stampa, ma diventano il punto di partenza per la gestione digitale dei documenti e

l'automazione dei processi. Nel servizio Pay Per Page sono inclusi anche servizi di assistenza tecnica e di manutenzione che, complessi da gestire, sono ora totalmente a carico del fornitore. A parlarci del progetto 'Pay Per Page' è Edoardo Gentili, Responsabile Gestione Sistemi Informativi del Gruppo Scavolini.

### **IN CHE MODO IL PROGETTO MIGLIORA LA GESTIONE DEI PROCESSI?**

Con questa iniziativa avevamo l'obiettivo, da un lato, di migliorare i servizi di stampa agli utenti e, dall'altro, di esplorare nuove possibilità per ottimizzare i flussi documentali digitali. L'informatizzazione dei processi e l'eliminazione delle attività manuali portano vantaggi a livello di maggiore efficienza, oltre che di riduzione dei costi e dell'impatto ambientale. Inoltre, un processo automatizzato

e strutturato è più facilmente controllabile, è più snello e più veloce da eseguire per gli utenti coinvolti. I nuovi dispositivi installati integrano funzionalità che ci hanno consentito di razionalizzare l'utilizzo della carta; utilizziamo ad esempio lo scan-to-folder, per cui il documento scansionato viene inviato a cartelle di rete per una migliore condivisione.

Ma siamo andati oltre: sui dispositivi degli uffici in cui vi è l'esigenza di dematerializzare è stato installato il software DigiDocFlow che consente di creare flussi documentali digitali direttamente dal pannello del multi-funzione.

### **COME VENGONO CREATI QUESTI FLUSSI DIGITALI?**

La soluzione migliora i processi di acquisizione e di archiviazione dei documenti nel sistema di document management, al quale si interfaccia in maniera trasparente, per la successiva gestione. In pratica, l'utente effettua la scansione del documento e seleziona dal pannello l'icona che indica la tipologia di documento. Dopo la creazione di indici e metadati per la successiva ricerca, il documento è caricato nell'applicativo documentale. La soluzione è utilizzata, ad esempio, dal reparto IT per la gestione dei documenti riguardanti gli asset informativi. L'idea è quella di estendere l'utilizzo di DigiDocFlow anche ai reparti che gestiscono documenti amministrativi, perché questo migliorerebbe il controllo e la verifica dei documenti prima del caricamento nel sistema documentale.



SI TRATTA DI UN PROGETTO IN CONTINUA EVOLUZIONE, PER CUI VALUTEREMO NUOVE APPLICAZIONI E FUNZIONALITÀ AD ESEMPIO PER AUMENTARE LA SICUREZZA DEI DOCUMENTI

**CI RACCONTA COME È NATO IL PROGETTO?**

Qualche anno fa avevamo già effettuato una prima razionalizzazione dell'ambiente di stampa, eliminando i dispositivi per utilizzo personale e installando sistemi multifunzione da condividere a livello di workgroup. Nel 2010 ci siamo però resi conto che questi sistemi presentavano problematiche causate dall'obsolescenza tecnologica e non erano più in grado di rispondere alle nostre esigenze. Il progetto è nato poi dalla necessità di semplificare la gestione dei consumabili e delle attività di assistenza tecnica/manutenzione, che era complessa a causa dell'eterogeneità del parco macchine (per brand e modelli). Questa eterogeneità rendeva difficile il controllo dei costi anche perché non riuscivamo a calcolare con esattezza i volumi di stampa e si verificavano spesso spese impreviste.

**AVETE QUINDI DECISO DI RINNOVARE L'AMBIENTE DI STAMPA E DI ESTERNALIZZARNE LA GESTIONE...**

Ci siamo rivolti a Pierantoni Solutions che, insieme agli specialisti Ricoh, ci ha garantito un approccio di tipo progettuale, partendo da una analisi dei dati relativi alla produzione documentale (costi e volumi) e dalla realizzazione di piantine per verificare che la collocazione dei dispositivi negli uffici fosse ottimale. Inoltre, sono state condotte delle interviste agli utenti per comprenderne le esigenze e individuare le soluzioni tecnologiche più adatte. Ci è stata fatta quindi una proposta che abbiamo valutato positivamente dal punto di vista delle tecnologie, del servizio e del risparmio garantito. Tutti i dispositivi precedentemente installati sono stati ritirati dal fornitore a valore di cespite e questo è stato un vantaggio importante.

**QUALI SONO GLI ALTRI VANTAGGI?**

Prima di tutto abbiamo ottenuto una riduzione dei costi diretti di circa il 15% rispetto alla situazione di partenza.



IN SINTESI

L'AZIENDA	Nata a Pesaro nel 1961, Scavolini è si è trasformata da piccola azienda per la produzione artigianale di cucine in una delle più importanti realtà industriali nazionali. L'azienda effettua ingenti investimenti e collabora con prestigiosi designer per progettare e garantire prodotti innovativi dove design e tecnologia si armonizzano per soddisfare ogni esigenza arredativa e funzionale. La gamma di prodotti Scavolini si è nel tempo allargata a nuove fasce di mercato con il lancio del marchio ernestomeda
LE ESIGENZE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informatizzazione e automazione dei processi documentali</li> <li>• sostituzione dei dispositivi tecnologicamente obsoleti</li> <li>• omogeneizzazione dell'ambiente di stampa eterogeneo per marche e modelli</li> <li>• semplificazione della gestione dei consumabili e delle attività di assistenza tecnica/manutenzione</li> <li>• riduzione e controllo dei costi</li> </ul>
I VANTAGGI DEL PROGETTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• maggiore efficienza operativa grazie a DigiDocFlow (software che, direttamente dal pannello multifunzione, migliora i processi di acquisizione dei documenti cartacei e l'archiviazione digitale interfacciandosi direttamente con il sistema di document management)</li> <li>• dispositivi all'avanguardia</li> <li>• gestione dell'ambiente di stampa a carico del fornitore</li> <li>• monitoraggio dell'ambiente di stampa per un rapido intervento da parte del fornitore</li> <li>• riduzione dei costi diretti del 15%</li> <li>• controllo dei costi grazie a un software che rileva i volumi di stampa</li> </ul>
LE FASI DEL PROGETTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analisi dei costi e dei volumi di produzione documentale</li> <li>• realizzazione di piantine con la collocazione dei dispositivi negli uffici</li> <li>• interviste agli utenti</li> <li>• proposta progettuale</li> <li>• ritiro da parte del fornitore dei dispositivi precedentemente installati (a valore di cespite) e implementazione della nuova infrastruttura tecnologica</li> <li>• valutazione periodica di eventuali nuove funzionalità/soluzioni che possono migliorare ulteriormente la gestione dei documenti e dei processi</li> </ul>

Nel nuovo progetto le spese e il costo pagina sono esattamente quantificabili anche grazie a un software per il rilevamento dei volumi di stampa. Ora il fornitore è unico e si occupa delle attività di assistenza tecnica e manutenzione di tutto l'ambiente di stampa, composto da 90 dispositivi installati nelle sedi di Scavolini e di Ernestomeda, l'altra società del Gruppo. La gestione è ottimizzata anche perché questo software consente il monitoraggio del parco macchine per cui il fornitore interviene rapidamente in caso di necessità.

**CI SARANNO FUTURI SVILUPPI DEL PROGETTO?**

L'obiettivo è puntare sempre più alla digitalizzazione e all'automazione dei processi incrementando così i vantaggi prima messi in evidenza. Si tratta di un progetto in continua evoluzione, per cui valuteremo nuove applicazioni e funzionalità ad esempio per aumentare la sicurezza dei documenti e delle informazioni grazie alla 'stampa sicura'.

# INNOVAZIONE TECNOLOGICA NELLE AZIENDE: UNA NUOVA CHIAVE DI LETTURA

RICOH E L'ECONOMIST INTELLIGENCE UNIT HANNO REALIZZATO UN WHITE PAPER CHE OFFRE UN QUADRO DEI PRINCIPALI TREND CHE AVRANNO UN IMPATTO SULLE AZIENDE E SUL CONTESTO ECONOMICO NEI PROSSIMI DIECI ANNI. BIG DATA, MODELLI GESTIONALI DECENTRALIZZATI, INTERAZIONI CON I CLIENTI SEMPRE PIÙ PERSONALIZZATE SONO ALCUNI DEGLI ASPETTI SOTTO I RIFLETTORI.

Nei prossimi anni le tecnologie continueranno a cambiare in maniera radicale il modo di fare business. Basti pensare alle possibilità che derivano dalla crescente disponibilità di banda e di applicazioni erogate tramite il cloud, a costi sempre più ridotti. Un'altra tendenza in atto nelle aziende riguarda il sempre maggior utilizzo dei social media e di strumenti per la comunicazione video che stanno cambiando il modo in cui le persone lavorano e collaborano. È interessante notare come questi e altri strumenti tecnologici esistano già da tempo, ma verranno utilizzati in modo nuovo portando, insieme allo sviluppo di nuovi tool, a cambiamenti radicali nei modelli di business. Le imprese che non riusciranno a stare al passo con l'innovazione tecnologica perderanno vantaggio competitivo e rischieranno addirittura di scomparire entro il 2020. Ad affermarlo sono i business leader coinvolti in una ricerca condotta dall' Economist Intelligence Unit per conto di Ricoh. A partire dai risultati della ricerca è stato realizzato un white paper<sup>(1)</sup> che fornisce ai manager delle aziende indicazioni sulle evoluzioni, tecnologiche e organizzative, che interesseranno le aziende da oggi al 2020. Di seguito una sintesi delle principali tematiche approfondite nel white paper.

## Esplorazione dei 'Big Data'

Le aziende devono far fronte al fenomeno dei 'Big Data', vale a dire l'aumento esponenziale dei volumi di dati da gestire. Avvalendosi di analytics sempre più potenti le aziende potranno analizzare l'enorme quantità di dati sui social media al fine di conoscere meglio i propri clienti e i loro comportamenti di acquisto. Alcune imprese stanno sviluppando modelli di business basati sull'analisi dei 'Big Data'. Il settore delle comunicazioni, ad esempio, analizza i dati sui clienti per migliorare le vendite dei servizi e diminuire il tasso di abbandono.

## Quando i 'Big Data' diventano un business

Molte aziende IT stanno sviluppando prodotti e servizi che consentono di gestire l'esplosione dei 'Big Data', che diventano quindi una vera e propria attività di business. Ad esempio sono nate molte aziende che realizzano

applicazioni che consentono l'accesso in tempo reale a dati relativi al trasporto pubblico oppure alle condizioni del traffico. La Commissione Europea stima che la gestione dei dati di tipo governativo potrebbe creare un giro di affari di circa 40 miliardi di euro, stimolando la crescita di nuovi servizi informativi e quindi la creazione di nuovi posti di lavoro.

## Aziende sempre più trasparenti

Non sono solo le aziende ad avere accesso a grandi quantità di dati, ma anche i loro stessi clienti. Oggi accendendo a forum e social media è semplice confrontare prezzi e livelli di servizio di diversi fornitori. Questo rende le aziende 'trasparenti' agli occhi dei clienti, per cui esse avranno grande difficoltà a nascondere servizi scadenti, prezzi troppo alti e altri approcci non corretti.

## I clienti, fonte di nuove idee

Molti business leader del campione d'indagine sono convinti che in futuro saranno i clienti e le comunità on line a proporre innovazioni di prodotto e di servizio. Inoltre, gli intervistati ritengono che i clienti contribuiranno allo sviluppo di idee per il miglioramento dei processi aziendali esattamente come i dipendenti e che questo approccio vada incoraggiato.



(1) Il white paper con i dati della ricerca, condotta coinvolgendo 567 business leader di aziende di tutto il mondo, può essere scaricato dal sito: <http://thoughtleadership.ricoh-europe.com/it>.



### Ripensare l'organizzazione

In passato le strutture decentralizzate venivano criticate poiché si riteneva fossero inefficienti, causassero duplicazioni di responsabilità e non consentissero di intraprendere una direzione strategica coerente. Oggi, anche come conseguenza dell'innovazione tecnologica, la situazione sta cambiando. Nelle aziende si sta affermando un modello gestionale decentralizzato e da qui al 2020 i processi decisionali diventeranno sempre più oriz-

zontali e meno gerarchici spostandosi dal board aziendale ai singoli dipendenti. Alla base di questo ripensamento dell'organizzazione dovrà esserci una rete di processi integrati. Infatti, solo con questa integrazione le informazioni potranno essere gestite in maniera efficiente dai dipendenti, ovunque si trovino, in modo che possano prendere le decisioni corrette.

### Il decennio della personalizzazione






Numerose innovazioni tecnologiche – come ad esempio la 'realtà aumentata', che consente di realizzare negozi virtuali, e le applicazioni location-based – stanno trasformando il modo in cui le aziende si relazionano con i propri clienti. Le interazioni e i servizi proposti diventano sempre più personalizzati, anche come conseguenza del fenomeno dei Big Data che consente alle aziende di conoscere meglio i propri clienti.

### Attenzione ai processi

La tecnologia fine a se stessa non consente alle aziende di guadagnare vantaggio competitivo sul mercato. Sono l'innovazione e l'ottimizzazione dei processi di business, rese possibile dalle tecnologie, a portare vero valore aggiunto. Le aziende di successo saranno quindi quelle che daranno maggiore enfasi alla trasformazione dei workflow. Comprendendo le modalità con cui le informazioni critiche sono tra loro collegate nell'ambito dell'intera azienda, un'organizzazione riesce a ripensare i processi per migliorare la condivisione della conoscenza e rispondere alle esigenze dei clienti in maniera più efficace.

## CAMBIAMENTI DIROMPENTI

- il 37% del campione (567 business leader) è convinto che la propria organizzazione perderà vantaggio competitivo perché non sarà in grado di trarre valore dall'evoluzione dell'IT
- sei intervistati su dieci sono convinti che molti settori subiranno modifiche significative da adesso al 2020, assumendo caratteristiche assai diverse da quelli di oggi
- il 63% dei manager intervistati prevede uno spostamento verso strutture decentrate
- il 59% degli intervistati concorda sul fatto che entro il 2020 i dipendenti non gestiranno più documenti cartacei
- l'86% del campione concorda sul fatto che i clienti assumeranno un ruolo attivo nei processi decisionali interni.

<b>RICOH</b>	<b>MANAGED SERVICES</b>				
					
	IT SERVICES	OUTSOURCING	GESTIONE DOCUMENTALE	PAY PER PAGE GREEN	PRODUCTION PRINTING
Ricoh Italia	www.ricoh.it		www.document.it		