

CASO UTENTE

ILCAT

TRADIZIONE ED INNOVAZIONE NEL DISTRETTO DEL TESSILE GRAZIE AI SERVIZI DOCUMENTALI E IT DI RICOH.



Una delle più importanti realtà del tessile di Prato è ILCAT spa che ha saputo rinnovarsi e rispondere alle nuove esigenze del mercato grazie ad una solida cultura industriale. Parliamo di un'azienda fondata nel 1956 da alcune storiche famiglie pratesi eredi della grande tradizione mercantile che in quest'area risale al Rinascimento. L'impianto ILCAT di Iolo (Prato) si occupa in primo luogo della distribuzione di materie prime tessili (fibre e filati) ma racchiude anche una moderna torcitura per produrre filati su richiesta della clientela italiana ed europea. Negli uffici della sede principale sono esposte opere d'arte contemporanea, tra cui una pregevole scultura di Anne e Patrick Poirier sul tessile e il suo mito. Un'altra azienda del gruppo, My Way International, si occupa di tessuti che vende dalle piccole alle grandi firme della moda. I mercati principali di vendita sono Italia ed Europa, le materie prime e i tessuti si importano soprattutto da Oriente. "Siamo il fornitore di fiducia per molte aziende tessili che sanno di trovare da noi la materia prima o il semilavorato su misura per le loro esigenze. Facciamo anche piccole lavorazioni sui tessuti e i filati per adattarli alle richieste dei clienti. Punti di forza la costante attività di ricerca, sviluppo ed innovazione sui prodotti, la versatilità del servizio e la rapidità della consegna. I nostri magazzini informatizzati contengono milioni di metri di tessuto e di filati per ogni tipo di impiego". Chi parla è Federico Bolognesi, IT Manager, stretto collaboratore di Massimo Manetti, responsabile amministrativo del Gruppo.

LA PRIMA DOMANDA È D'OBBLIGO: COME VI MUOVETE IN UNA CONGIUNTURA COSÌ DELICATA E IN UN MERCATO 'VOLUBILE' COME IL VOSTRO?

Costi sotto controllo e livelli di servizio sempre più alti: non ci sono altri segreti. L'azienda è cresciuta anno dopo anno con tenacia e determinazione, adattandosi ai mutamenti del mercato. Noi manager aziendali,



La sede ILCAT di Iolo, la zona industriale di Prato

occupandoci di gestione dei processi, dobbiamo saper coniugare la semplificazione delle procedure e il miglioramento del flusso del lavoro con il contenimento delle spese lungo tutta la filiera produttiva. All'inizio ci siamo concentrati sull'area amministrativa e commerciale occupandoci principalmente del sistema informatico gestionale. Le soluzioni di stampa e l'infrastruttura pc/server sono così cresciute a seconda delle esigenze del momento. Alla fine ci siamo trovati con sistemi operativi differenti e con attrezzature piuttosto datate. Era necessario mettere un po' d'ordine. Abbiamo trovato in Ricoh, sia nella sede centrale che nella filiale di Firenze, un partner affidabile che ha saputo rispondere alle nostre richieste: prima con il rinnovo delle attrezzature di stampa poi con il ridisegno dell'architettura dei pc e server aziendali. Il primo passo della collaborazione con Ricoh è stato quello di rinnovare il parco stampanti e multifunzione. Nel settembre 2011 è partito il contratto Ricoh Pay per Page: da un parco di sistemi di stampa di varie marche e modelli, tutti di proprietà, si è passati al noleggio costo/pagina onnicomprensivo. Noi volevamo unificare e uniformare: la gestione era onerosa sia dal punto di vista dei costi sia come manutenzione. Il punto di partenza è stata l'analisi aziendale dei volumi e delle postazioni esistenti. I tecnici Ricoh hanno intervistato gli utenti finali per individuare le esigenze

IN SINTESI

ESIGENZE

- razionalizzare l'infrastruttura di stampa
- migliorare i processi documentali
- ridurre e controllare i costi
- semplificare la gestione dell'infrastruttura
- razionalizzare infrastruttura pc/server
- incrementare i livelli di servizio agli utenti
- aumentare l'affidabilità delle tecnologie
- unico fornitore per Hardware e IT Services
- semplificare la gestione dell'infrastruttura

PROGETTI/SERVIZI RICOH

Contratto Pay Per Page poi evoluto in Managed Document Services

Miglioramento delle attività di gestione documentale

- da 89 a 46 soluzioni di stampa (stampanti e MFP bianconero e a colori)
- funzionalità disponibili per gli utenti: da 99 a 136
- da 4 a 30 scanner
- funzionalità per la gestione digitale dei documenti (scan-to-folder)

Riduzione dei costi: 30% rispetto alla situazione di partenza

Riduzione degli oneri gestionali

- assistenza tecnica e manutenzione a carico del fornitore
- soluzione @Remote per il riordino automatico del toner

Consulenza e ottimizzazione continua

- analisi periodica dei risultati raggiunti e proposta di miglioramento

IT Services

Nuove tecnologie

73 nuovi personal computer, 2 Server, 1 sistema storage, licenze software

Servizi One Stop

- assistenza remota agli utenti
- help desk telefonico
- assistenza on site
- report periodici sulle segnalazioni ricevute e risolte

e il livello di soddisfazione in merito ai processi documentali. Alla fine ci hanno prospettata la soluzione per l'ottimizzazione della gestione documentale. Abbiamo subito toccato con mano il risparmio: a convincerci è stato l'esame di quanto pesava la voce 'consumabili' sul nostro bilancio.

COSA È CAMBIATO NELL'UTILIZZO QUOTIDIANO DEI SISTEMI DI STAMPA?

Con @Remote – il software Ricoh per la gestione da remoto di contatori e consumabili – i toner di ricambio quando occorrono arrivano direttamente sulla scrivania dell'utente. Le nuove multifunzioni sono il simbolo del salto di qualità. Prima avevamo fax e scanner dedicati, ora tutte le funzioni sono già presenti nelle MFP; prima molte copiatrici erano *stand alone*, ora sono tutte in rete; grazie alla funzione *scan-to-folder* abbiamo promosso la filosofia dell'archiviazione elet-

tronica dei documenti. Il sistema a 'costo/pagina' ha sensibilizzato gli utenti ad un uso responsabile delle risorse di stampa. Il contratto Pay per Page è poi evoluto in *Managed Document Services*, per cui ora sono previste riunioni periodiche di consulenza con gli specialisti della filiale Ricoh di Firenze che esaminano i risultati e propone ulteriori miglioramenti.

POI SI È PASSATI AI PC...

Avevamo l'esigenza di razionalizzare i server aziendali che erano stati installati uno dopo l'altro al variare delle esigenze. Altra necessità era quella di affidare in gestione la rete dei pc ad un partner competente e affidabile. A quel tempo gli utenti chiamavano noi per ogni problema, dalla connessione della stampante all'installazione del software. Già in sede di configurazione della rete delle stampanti/multifunzione i tecnici Ricoh avevano dimostrato di saperci fare.



Federico Bognesi, IT Manager ILCAT



Massimo Manetti, Responsabile Amministrativo del Gruppo



Opera Mundi, la creazione degli artisti francesi Anne e Patrick Poirier installata negli uffici ILCAT

Così affidammo a Ricoh il progetto per la fornitura dei nuovi pc e il ridisegno dell'architettura server. Oggi Ricoh è l'unico punto di riferimento sia per l'hardware che per i servizi IT. Nel meeting di avvio del progetto, tenutosi qui a Prato, è stata identificata l'esigenza di trasformare l'infrastruttura server precedente - dotata di hardware in scadenza o scaduto - in una infrastruttura virtuale più affidabile.

COSA SUCCEDDE QUANDO C'È UN PROBLEMA AD UN PC O UN SERVER?

L'utente ha un'icona sul suo desktop cliccando la quale parte la richiesta di assistenza: via e-mail gli arriva la risposta dell'IT specialist Ricoh. Inoltre l'Help Desk telefonico è sempre disponibile. Nei casi in cui non si può intervenire da remoto parte il tecnico dalla filiale Ricoh di Firenze per l'intervento on site. Un tecnico Ricoh è presente in sede una volta la settimana per risolvere i problemi, aggiornare i software, occuparsi delle urgenze. Ad esempio quando ci sono da configurare iPhone o BlackBerry del personale commerciale per la posta elettronica. Su base trimestrale Ricoh provvede all'invio di un report di sintesi sulle segnalazioni ricevute e risolte.

PRIMO BILANCIO DELLA COLLABORAZIONE

Senza altro positivo. Abbiamo trovato in Ricoh figure professionalmente preparate che ci hanno risolto i problemi e ridisegnato l'infrastruttura delle periferiche hardware e software. È stata anche l'occasione per rimettere in ordine i livelli di accesso alla rete nel segno della privacy e della sicurezza. Insieme a Ricoh siamo pronti ad accettare le nuove sfide del futuro, in particolare l'utilizzo per il lavoro e le comunicazioni di sistemi mobili come i tablet pc.

UNA NUOVA CHIAVE DI LETTURA DEI PROCESSI DOCUMENTALI

UNA RICERCA METTE IN EVIDENZA IN CHE MODO IL NUOVO CONTESTO E I CAMBIAMENTI NELLE AZIENDE STIANO IMPATTANDO SUI PROCESSI DOCUMENTALI.

Le aziende stanno cambiando velocemente il proprio modo di operare per riuscire a competere in un contesto di mercato sempre più dinamico e caratterizzato da nuove tendenze come ad esempio i Big Data. Se vogliono rimanere competitive le aziende devono riuscire a innovare i processi documentali, cosa che non sempre avviene come emerge dal Ricoh Document Governance Index 2012¹.

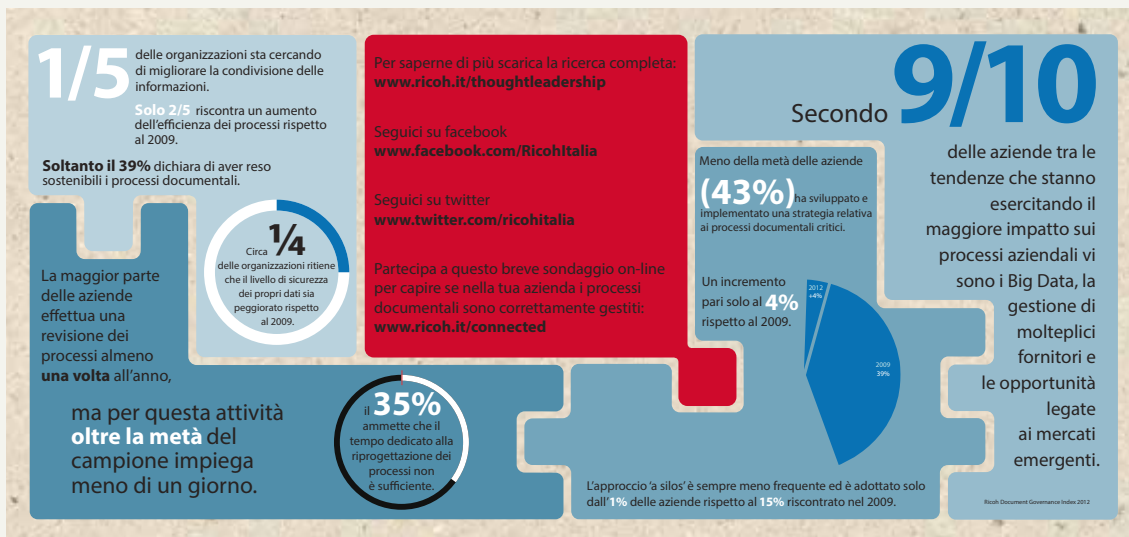
Tra i risultati più rilevanti della ricerca:

- meno della metà delle aziende del campione ha sviluppato una strategia relativa alla gestione dei processi documentali.
- nelle aziende la revisione dei processi avviene con regolarità, ma non sempre è efficace. Una parte degli intervistati (35%) afferma che il tempo dedicato alla riprogettazione dei processi documentali non è sufficiente per capire quali siano

i colli di bottiglia esistenti e i miglioramenti da introdurre.

- la presenza in azienda di sistemi legacy di back office impedisce al 79% delle aziende europee di ottimizzare i processi documentali.
- il 78% dei responsabili aziendali ammette di investire in nuove tecnologie prima di rendersi pienamente conto della funzionalità dei sistemi già in utilizzo.
- il 70% delle aziende europee utilizza il cloud per consentire l'accesso ai processi documentali tramite i dispositivi mobili, ma solo il 50% di esse è convinta che questa tecnologia serva a semplificare la gestione dei processi stessi.
- l'82% dei dipendenti (non C-class e direttori) afferma di essere ostacolato da modalità di lavoro ormai superate.
- il 92% della C-Class e dei direttori ha affermato

¹ Le ricerche "**Ricoh Document Governance Index 2012**", condotte da una importante società di analisi per conto di Ricoh, si chiedono se le aziende, rispetto a un modello di riferimento sviluppato nel 2009, siano riuscite a migliorare la gestione dei processi documentali critici. Gli studi sono stati condotti mediante 1.075 interviste ad alti dirigenti (C-Class), direttori e altri dipendenti di organizzazioni di dimensioni grandi (oltre 1.000 dipendenti), medie (500-999 dipendenti) e piccole (con meno di 500 dipendenti) situate in Belgio, Francia, Germania, Italia, Paesi Bassi, Svezia, Finlandia, Norvegia, Danimarca, Spagna, Svizzera, Regno Unito e Irlanda. Le ricerche possono essere scaricate dal sito: <http://thoughtleadership.ricoh-europe.com/it/>



che, in concomitanza con l'introduzione di nuovo hardware/software, i dipendenti ricevono una formazione completa; ma questa affermazione trova d'accordo solamente il 76% dei dipendenti.

Settore Sanitario: la condivisione delle informazioni è fondamentale

In tutta Europa il Settore Sanitario è sotto pressione per raggiungere gli obiettivi di riduzione dei costi e miglioramento delle performance fissati dalla Commissione Europea nel "Social Investment Package for Growth and Cohesion". Solo ottimizzando la condivisione delle informazioni è possibile raggiungere questi traguardi. Il Ricoh Document Governance Index 2012 mette in evidenza come l'81% delle aziende del Settore Sanitario sta investendo in nuove tecnologie con l'obiettivo di aumentare la produttività e di rendere possibile il telelavoro. Nonostante questi investimenti, solo il 41% degli intervistati dichiara che la propria azienda è riuscita a superare la sfida della condivisione delle informazioni e il 62% afferma che questo aspetto è addirittura peggiorato rispetto al passato.

Settore Finanziario: preoccupazione per la sicurezza delle informazioni

Solo la metà del campione di questo settore (47%) afferma che la sicurezza documentale è migliorata rispetto al 2009 e oltre un quarto (26%) riscontra addirittura un peggioramento. Inoltre, solo un terzo delle aziende è in grado di verificare gli accessi ai

documenti, quindi la maggior parte non controlla chi potrebbe accedere a informazioni sensibili. Questa situazione si riscontra nonostante il 63% delle aziende abbia obiettivi relativi al *document risk management*. Lo studio rivela inoltre che, nonostante il servizio ai clienti sia un importante elemento differenziante in ambito Finanziario, solo un numero esiguo di società di questo settore è in grado di fare leva sui processi per migliorare le comunicazioni con i clienti (26%), acquisirne di nuovi (36%) e per aumentare la customer retention (35%).

Settore dell'Istruzione: modalità di lavoro ormai superate frenano l'innovazione

Lo studio mette in evidenza come in Europa l'Istruzione sia il settore di mercato maggiormente frenato da modalità di lavoro ormai superate faticando a tenere il passo con l'evoluzione tecnologica. L'88% degli intervistati di questo settore ha affermato che questa situazione impedisce di raggiungere i livelli di efficacia e di efficienza che si potrebbero invece ottenere e che avrebbero un impatto positivo sulla qualità dei servizi formativi. L'89% degli intervistati di questo settore afferma di gestire molte attività mediante dispositivi mobili per cui è necessario che vengano adottate tecnologie innovative per agevolare queste nuove modalità operative. Il 77% degli intervistati dice di avere a disposizione sistemi tecnologici di ultima generazione, ma le loro potenzialità sono frenate da sistemi di back end non aggiornati.

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