

## CASO UTENTE

## CONFINDUSTRIA FIRENZE

**PARTNER TECNOLOGICO DI CONFINDUSTRIA FIRENZE, RICOH MIGLIORA L'EFFICIENZA DEI PROCESSI DOCUMENTALI DELL'ASSOCIAZIONE GRAZIE AI MANAGED DOCUMENT SERVICES E A SISTEMI PER LA VIDEOPROIEZIONE E LA VIDEOCONFERENZA.**

Il Palazzo di Valfonda si trova nell'omonima via di Firenze. Alla sobria facciata sulla strada fa da contrappunto una splendida controfacciata ad archi che dà su uno dei giardini privati un tempo tra i più belli della città, poi attraversato dai binari quando fu costruita la Stazione di Santa Maria Novella. Nel palazzo che un recente restauro ha riportato all'antico splendore si possono ammirare soffitti stupendamente affrescati e decorati da stucchi barocchi. Qui, dal secondo dopoguerra, ha la propria sede prestigiosa Confindustria Firenze, la più importante associazione degli imprenditori toscani.

Con i nostri interlocutori dell'Associazione degli Industriali di Firenze, **Lorenzo Ricci** Vice Direttore e **Piero Pieri** responsabile ICT, parliamo del ruolo che può svolgere Confindustria nel campo dell'Information Technology.

### **DOTT. RICCI, QUALE RUOLO HA CONFINDUSTRIA FIRENZE NELLO SVILUPPO DELL'INFORMATION TECHNOLOGY DELLA REGIONE?**

Attraverso l'attività di rappresentanza ed i servizi di informazione, orientamento ed assistenza specialistica, Confindustria Firenze è da sempre al fianco delle imprese per favorire la loro crescita competitiva. Adeguandosi ai mutamenti introdotti dall'Information & Communication Technology, Confindustria Firenze supporta le aziende impegnate nelle nuove sfide della globalizzazione perché investano in ricerca ed innovazione. L'intera mappa dei servizi offerti si fonda su una piattaforma CRM che ci permette di avere rapporti aggiornati in tempo reale con i nostri associati. Oltre a questo proponiamo ai soci diversi percorsi formativi e progetti finanziati che si basano sull'introduzione di nuove tecnologie applicate al processo produttivo. Confindustria Firenze (con un organico di un centinaio di collaboratori) è organizzata su base territoriale con sedi periferiche dalle quali i funzionari sul campo possono collegarsi tramite server virtuali. Da qualche tempo li abbiamo



Palazzo Valfonda

dotati di iPad per accedere alla propria posta e agli altri documenti contenuti nei database. Come dotazione hardware e sistemistica siamo a buon livello. I server fisici sono pochissimi tutto il resto è virtualizzato. In Toscana l'informatizzazione nelle aziende è a macchia di leopardo: i grandi gruppi (come i marchi leader della moda, delle pelletterie o le multinazionali) sono all'avanguardia; le aziende medio/piccole, pur avendo fatto passi da gigante in questi anni, offrono ampi spazi all'innovazione. C'è da fare ancora parecchia strada per vincere le resistenze soprattutto da parte delle persone. Non va dimenticato che la Toscana è la patria di un artigianato di alto livello che spesso sfocia in vere espressioni artistiche. L'individualismo ha grandi vantaggi dal punto di vista creativo, ma può rivelarsi un freno quando si tratta di fare fronte comune per l'introduzione delle nuove tecnologie. Molte aziende sono di piccole dimensioni cui potrebbe far molto comodo consorzarsi per gestire insieme servizi innovativi come il *cloud*. Così gli imprenditori si

## IN SINTESI

### ESIGENZE

- razionalizzare l'ambiente di stampa che prima era eterogeneo dal punto di vista delle marche e dei modelli
- eliminare gli sprechi di consumabili
- ridurre i costi
- monitorare i costi a livello complessivo e di singolo centro di costo

### I MANAGED DOCUMENT SERVICES

- contratto all-inclusive
- riduzione e certezza dei costi
- assistenza tecnica efficiente
- reportistica dettagliata sulle attività di gestione documentale per individuare eventuali aree di miglioramento
- riduzione dell'impatto ambientale dei processi di stampa

### VIDEOPROIETTORI E VIDEOCONFERENZA

Per migliorare le comunicazioni aziendali Confindustria Firenze ha adottato due soluzioni per la videoconferenza Ricoh P3000 e due sistemi videoproiettori verticali ad ottica ultracorta (PJWX 4130N)

potrebbero concentrare sulle proprie attività. Il ruolo di Confindustria è quindi strategico per promuovere l'alfabetizzazione informatica della nostra regione.

#### COME SI È SVILUPPATO IL RAPPORTO CON RICOH?

Siamo clienti da vecchia data. Inizialmente tramite un Concessionario, poi Ricoh è entrata in prima persona con la filiale di Firenze. La nostra situazione dal punto di vista delle attrezzature di stampa era divisa a metà: le stampanti multifunzione da una parte e quelle personali dall'altra. Mentre per le prime non c'erano problemi grazie al servizio offerto da Ricoh, per quelle personali vigeva il principio 'usa e getta'. Quando si rompeva una stampante se ne comprava un'altra. Risultato: grande dispersione costituita da vari modelli di marche diverse, con consumabili di tutti i tipi da avere a magazzino che spesso ci avanzavano quando la stampante cessava di funzionare. Da tempo si cercava di unificare le due situazioni oggettivamente squilibrate. Dopo una serie di com-

parazioni tra vari fornitori adottammo la soluzione Ricoh, anche perché ci fu offerto il contratto *Pay per Page*, che prevedeva costi certi basati su consumi quantificabili in dettaglio. Da tempo infatti era nostro intento misurare sia i consumi complessivi sia quelli per singolo centro di costo. Al centro stampa interno – ad esempio – faceva capo la nostra azienda che si occupa di formazione, la quale stampava una copia dei manuali e poi li fotocopiate per quanti erano i partecipanti. I costi non erano né quantificati né addebitati correttamente. Il contratto *Pay per Page* si è evoluto nei MDS (Managed Document Services) e con il software offerto a corredo da Ricoh (Equitrac) oggi si fa *accounting* a 360°: ognuno si autentica con badge o con codice personale per fax, scansioni e fotocopie; il centro stampa produce i propri lavori imputando il codice del singolo centro di costo. Con lo stesso software siamo in grado di fornire dei report periodici suddivisi per reparto o per singolo utente. Con la tracciatura dei mittenti dei fax e delle scansioni aumenta in più la sicurezza dei dati, molto importante per una organizzazione come la nostra che gestisce anche dati sensibili. Già l'annuncio del nuovo sistema ha immediatamente generato un risparmio, poiché l'uso delle attrezzature viene responsabilizzato.

#### ANCHE L'ASSISTENZA È MIGLIORATA?

Ora che abbiamo un solo interlocutore l'assistenza ha fatto un deciso salto di qualità. Tutte le nuove macchine sono in rete, ed ognuna mi avvisa direttamente per qualsiasi problema inviandomi un messaggio sul PC; prima arrivavano le telefonate (tutte urgentissime) dei colleghi che ci chiedevano di andare a controllare. Con un solo fornitore ci sentiamo sollevati da un mare di problemi. I tecnici di Ricoh ci offrono un servizio professionale conoscendo a fondo ogni periferica. La formula del noleggio *all-inclusive* ci garantisce contro il fermo-macchina, che sono praticamente spariti. Prima quando si rompeva una stampante dovevamo decidere se ripararla o acquistarne una nuova e nel caso eseguire la procedura di selezione. Risultato: una enorme perdita di tempo e l'utente era fermo. Ora tutto questo è un ricordo. Il toner di ricambio



Lorenzo Ricci, Vice Direttore di Confindustria Firenze (a sinistra), con Giuliano Chiarini, Direttore Commerciale della Filiale Ricoh



Piero Pieri, responsabile Servizi Information Communication Technology di Confindustria Firenze

arrivano senza dover telefonare. E non abbiamo più il problema di smaltirli: prima dovevo chiamare un'azienda per il servizio di ritiro e smaltimento, ora se ne occupa Ricoh.

**ING. PIERI, UNA VOSTRA RICHIESTA ERA ANCHE QUELLA DI UNA MIGLIORE EFFICIENZA NEI CONSUMI...**

Certamente. Prima di tutto abbiamo trovato nella gamma Ricoh stampanti/multifunzione in biancone-

ro e a colori con bassissimo consumo rispetto alla concorrenza: con quello che spendevamo prima con una oggi ne alimentiamo dieci! Contiamo di risparmiare molto su carta, toner ed energia elettrica. A breve avremo anche il Certificato Green di azienda energeticamente virtuosa. Tutto il processo documentale verrà monitorato da Ricoh ed il risultato quantificato in termini di risparmio energetico e di riduzione dell'anidride carbonica che immettiamo nell'ambiente. Sapremo anche quanti litri d'acqua risparmiamo usando meno carta. Una realtà associativa come Confindustria ha anche il preciso dovere di dare l'esempio.

**VI HANNO CONVINTO ANCHE I PROIETTORI VERTICALI E LA VIDEOCONFERENZA RICOH**

Sempre nell'ottica di ridurre i costi e dare efficienza al lavoro. Avevamo già esperienze precedenti di videoconferenza con strumenti collegati su linea ISDN. Poi l'abbiamo abbandonata. Ora Ricoh ci ha offerto questa nuova possibilità: abbiamo cominciato ad usarli pensando ai nostri funzionari che potranno collegarsi in audio e video con la sede centrale dal territorio di loro competenza o organizzare riunioni di lavoro direttamente presso i nostri associati, senza bisogno di farli venire qui in sede. Siamo convinti che questi strumenti avranno una crescita esponenziale nei prossimi anni.

## PROCESSI DOCUMENTALI: COSA NE PENSANO I DIPENDENTI?

**SECONDO UN NUOVO STUDIO I DIPENDENTI DELLE IMPRESE EUROPEE Affermano di essere OSTACOLATI DA MODALITÀ DI LAVORO ORMAI SUPERATE E DI NON ESSERE SUFFICIENTEMENTE COINVOLTI NELLE STRATEGIE AZIENDALI.**

Oltre a mettere in evidenza in che modo il nuovo contesto e i cambiamenti nelle imprese stiano impattando sui processi documentali critici, il report Ricoh Document Governance Index 2012<sup>1</sup> ha dato voce ai dipendenti delle aziende europee per capire se, a loro parere, i progetti di gestione documentale vengono implementati in maniera corretta.

### Un divario da colmare

Dalla ricerca emerge un divario tra la percezione degli Executive e la situazione reale dei dipendenti sul posto di lavoro. Quando si è chiesto alla C-Class e ai direttori se i dipendenti vengono coinvolti con regolarità per conoscerne il punto di vista prima e dopo l'introduzione di una nuova tecnologia, il 93% ha affermato che essi vengono consul-

tati, ma solo il 77% dei dipendenti dice di essere coinvolto. Un divario analogo sussiste anche per quanto riguarda la formazione. Il 92% della C-Class e dei direttori ha affermato 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, evidenziando un divario del 16% tra la percezione degli alti dirigenti e la situazione vissuta dai dipendenti. In questo contesto l'Italia è invece un Paese in cui le aziende sono più inclini a coinvolgere le persone dato che le risposte dei dipendenti e dei dirigenti/direttori presentano un maggiore allineamento. Il 93% dei dipendenti italiani ha dichiarato di essere stato interpellato in merito alle loro esigenze e questo è in linea con

<sup>1</sup> Le ricerche "Ricoch 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/>



quanto dichiarato dalla C-Class e dai direttori che hanno riferito al 100% di averlo fatto. Per quanto riguarda la formazione il 92% ha affermato di ricevere la formazione adeguata, percentuale che si avvicina molto a quella della C-Class (95%).

#### Cosa consigliano i dipendenti

Il report rivela inoltre in che modo, secondo i dipendenti, le aziende potrebbero vincere le sfide attuali riuscendo a creare un ambiente di lavoro sempre più globale e collaborativo. L'82% dei dipendenti delle imprese europee afferma che il proprio modo di lavorare è ormai superato e non consente di raggiungere i livelli di efficacia e di efficienza che si potrebbero invece ottenere. Questo ha un impatto sulla capacità delle aziende di aumentare il fatturato e i profitti e di rispondere alle esigenze dei clienti in futuro. Secondo il campione d'indagine la questione va oltre la semplice adozione di nuove tecnologie e di tool per la collaboration. Solo l'1% cita gli strumenti per la collaborazione e solo il 4% afferma che maggiori investimenti in nuove tecnologie si tradurrebbero in un impatto positivo sui processi alla base della loro attività. I dipendenti consigliano invece di:

- rivedere con maggior frequenza le modalità operative e il modo in cui i processi e le informazioni vengono gestiti
- aumentare la sponsorship da parte del top management al fine di massimizzare gli investimenti
- migliorare la condivisione delle informazioni tra le varie funzioni e i differenti dipartimenti
- aumentare il focus sul mobile business
- sviluppare una strategia che sia collegata agli obiettivi di business
- incrementare il focus sulla sicurezza
- rendere prioritaria la gestione dei documenti critici per il business
- creare team dedicati alla gestione, all'analisi e alla condivisione dei dati

Alle aziende si presenta quindi l'opportunità di ascoltare maggiormente i propri dipendenti, di coinvolgerli in tutte le fasi del progetto e di massimizzare le loro conoscenze ed esperienze. Dal momento che sono le persone a gestire quotidianamente i documenti, esse sono una risorsa importante che dovrebbe avere un ruolo di primo piano in ogni progetto volto al miglioramento dei processi documentali.

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