

## CASO UTENTE

## XYLEM SERVICE ITALIA

**L'AZIENDA SCEGLIE RICOH COME PARTNER PER INNOVARE IL PRINTING E MIGLIORARE LA VISUAL COMMUNICATION. CAPILLARITÀ E QUALITÀ DELL'ASSISTENZA TECNICA DEL FORNITORE SONO DUE ASPETTI PARTICOLARMENTE APPREZZATI.**

Xylem Italia si pone per i propri clienti come un interlocutore unico per ogni necessità di movimentazione, depurazione e trattamento delle acque reflue e potabili in ambito civile, residenziale ed industriale. Xylem opera direttamente in 40 Paesi e può contare su oltre 12.500 dipendenti a livello mondiale. Forte di una esperienza maturata in decenni di installazioni in tutto il mondo, l'azienda propone un catalogo di prodotti molto articolato in grado di soddisfare esigenze anche molto complesse. La presenza sul territorio italiano è capillare mediante le filiali di Montecchio (Vicenza) e Lainate (Milano), Centri Service e Officine Autorizzate. L'obiettivo è rimanere vicino al mercato per offrire rapidità nel servizio e massima competenza tecnica. Per offrire ai propri clienti eccellenza Xylem Italia punta all'innovazione non solo nell'ambito della Ricerca e Sviluppo ma anche nei processi interni per riuscire ad aumentarne l'efficienza e la produttività e rimanere così competitiva sul mercato. Xylem Service è la società del Gruppo che fornisce servizi IT (e non solo) ai siti commerciali o produttivi. Per innovare i processi documentali e di stampa Xylem Service Italia ha scelto i Managed Document Services di Ricoh grazie ai quali l'azienda sta raggiungendo importanti obiettivi in termini ad esempio di riduzione dei costi e maggiore sicurezza delle informazioni. Gli MDS includono tra l'altro i servizi di assistenza tecnica e reportistica periodica che garantiscono ottimizzazione e miglioramento continui. Ne parliamo con Paolo Colombo, EMEA Infrastructure Security Services Manager South Region di Xylem Service Italia.

**L'INFORMATION TECHNOLOGY RICOPRE UN RUOLO IMPORTANTE NELLA CRESCITA DELLE AZIENDE. IN CHE MODO XYLEM GESTISCE QUESTO AMBITO?**

L'IT è trasversale a tutte le attività e le società del Gruppo. Da quattro anni l'infrastruttura IT è stata standardizzata e resa omogenea a livello globale; questo migliora la gestione, il controllo costi e l'automazione delle attività di supporto. Sono stati quindi



creati dei Center of Excellence che definiscono le caratteristiche dell'infrastruttura e gli standard da implementare nelle varie aree geografiche tenendo ovviamente conto delle esigenze e delle particolarità locali.

**E PER QUANTO RIGUARDA L'INFRASTRUTTURA DI PRINTING?**

Fino a qualche anno fa in Xylem Italia vi era una gestione poco strutturata e poco integrata dell'ambiente di stampa. Il parco macchine era eterogeneo dal punto di vista dei brand e dei modelli e questa frammentazione causava problematiche ad esempio a livello di gestione e di controllo dei costi. Per questi motivi abbiamo deciso di cambiare approccio nei confronti del document management in una logica di outsourcing e di servizi gestiti scegliendo i Managed Document Services di Ricoh.



Paolo Colombo, EMEA Infrastructure Security Services Manager South Region di Xylem Service Italia

IN SINTESI

**I MANAGED DOCUMENT SERVICES**

- Analisi della situazione di partenza
- Progettazione della nuova infrastruttura tecnologica e dei servizi
- Software di accounting
- Monitoraggio e reportistica periodica
- Riduzione dei costi del 30% rispetto alla situazione di partenza
- Riduzione degli oneri gestionali:
  - assistenza tecnica e manutenzione a carico del fornitore (anche delle stampanti GelJet ad uso home office)
  - riordino automatico del toner
  - livelli di assistenza tecnica elevati
- Miglioramento continuo del progetto grazie alla reportistica periodica
- Aumento dell'efficienza dei processi di stampa a supporto del core business

**VISUAL COMMUNICATION**

Installazione nelle sale riunioni di quattro videoproiettori e di una lavagna interattiva a supporto delle attività di formazione

**QUALI SONO I CRITERI CON CUI AVETE SCELTO QUESTO FORNITORE?**

Come dicevo, in passato ci avvalevamo di diversi fornitori. Tra questi vi era Ricoh con il quale avevamo già da cinque anni un contratto Pay Per Page che includeva il noleggio dei dispositivi e tutti i servizi di assistenza tecnica e di manutenzione. Avevamo avuto quindi modo di apprezzare l'efficienza e la capillarità del servizio Ricoh, per cui quando abbiamo deciso di innovare il printing affidando questo ambito a un unico fornitore non abbiamo avuto dubbi. Quando un'azienda intraprende questi progetti di innovazione e razionalizzazione è importante affidarsi a un interlocutore in grado di fornire supporto e assistenza tecnica, con livelli di servizio chiari e strutturati. Il printing è per noi importantissimo perché supporta il nostro core business: nella facility di Montecchio per ogni prodotto realizzato viene stampato un documento che ne sintetizza i componenti, per cui i dispositivi di stampa devono essere sempre disponibili.

**PUÒ PARLarci DELLO SVILUPPO DEL NUOVO PROGETTO E DELLE CARATTERISTICHE DELLA NUOVA INFRASTRUTTURA DI STAMPA?**

I progetti di ottimizzazione dell'infrastruttura IT hanno inizio con una fase di analisi della situazione di partenza per identificare i costi e le specificità in modo da realizzare progetti su misura. Questa analisi, che era già stata in parte svolta da Ricoh quando era fornitore del servizio Pay Per Page, è stata il punto di partenza degli MDS. La nuova infrastruttura di stampa è composta da circa 100 dispositivi distribuiti nelle sedi di Montecchio e Lainate. Inoltre, per supportare al meglio la forza vendita che lavora da remoto abbiamo dotato circa 40 funzionari commerciali di stampanti GelJet SGW3310sfnw. Ricoh si occupa dell'assisten-

za tecnica e della fornitura dei consumabili anche per queste stampanti ad uso home office e questo è un grande vantaggio a livello gestionale. Una novità importante del nuovo progetto è stata l'installazione di Equitrac, un software di accounting che ci consente di migliorare la produzione, da un lato, e la sicurezza documentale, dall'altro, grazie a funzionalità per la stampa sicura.

**QUALI SONO I VANTAGGI CHE AVETE CONSEGUITO?**

Prima di tutto vantaggi economici con una riduzione dei costi di circa il 30% rispetto alla situazione di partenza. Un altro aspetto interessante è il poterci relazionare con un unico fornitore che si occupa della governance di tutta l'infrastruttura, per cui il reparto IT è sollevato dagli oneri gestionali e può dedicarsi ad attività a valore aggiunto. È stata poi attivata una funzionalità per il riordino automatico del toner, aumentando ulteriormente l'efficienza operativa. Gli MDS prevedono poi monitoraggio costante e reportistica periodica sulla produzione documentale. Ogni sei mesi sono previsti incontri con Ricoh per parlare di quanto emerso e individuare aree che possono essere ulteriormente migliorate a garanzia di una infrastruttura di stampa ottimizzata e in grado di stare al passo con nuove esigenze che possono manifestarsi.

**LE TECNOLOGIE CON CUI RICOH SUPPORTA LE VOSTRE ATTIVITÀ NON SI LIMITANO COMUNQUE AL PRINTING...**

Ci siamo affidati a Ricoh anche per la visual communication. Nella sede di Montecchio abbiamo installato nelle sale riunioni quattro videoproiettori PJWX3131 e una lavagna interattiva (Ricoh D5500) che utilizziamo per le attività di formazione. Ricoh D5500 amplia le possibilità in ambito training consentendo di condividere documenti e informazioni ad esempio su pc remoti e questo rappresenta per noi un grande plus. Tra noi e Ricoh è nato un rapporto di partnership, per cui gli specialisti di questa azienda ci supportano in maniera costante e ci propongono innovazioni sempre nuove. Prossimo passo: verrà svolta un'analisi dei processi documentali e dei workflow per valutare l'introduzione di software che migliorino anche la gestione elettronica del documento.



# AZIENDE ITALIANE: QUALI SARANNO LE TECNOLOGIE PIÙ INNOVATIVE NEI PROSSIMI ANNI?

DA UNA RICERCA COMMISSIONATA DA RICOH E CONDOTTA DA COLEMAN PARKES RESEARCH EMERGE COME LE AZIENDE ITALIANE RISULTINO “FORWARD-THINKERS” IN RELAZIONE AD ALCUNE INNOVAZIONI TECNOLOGICHE. STRUMENTI INTERATTIVI TOUCH E TRASMETTITORI SENSORIALI SARANNO LA NORMALITÀ NEGLI UFFICI ITALIANI NEL CORSO DEL PROSSIMO DECENNIO?

Cloud, dispositivi mobili, strumenti per la comunicazione unificata e la collaborazione stanno cambiando il modo di lavorare delle persone. Il “digital working” rappresenta sempre più una leva a disposizione delle aziende per recuperare efficienza e aumentare il proprio vantaggio competitivo nei confronti dei concorrenti. In questo contesto le aziende che, grazie alle tecnologie digitali, riusciranno a modificare il proprio modo di lavorare saranno le prime a entrare nell’era della maturità digitale. Ma non solo. Oltre alle tecnologie per la maturità digitale nelle aziende si stanno affacciando tecnologie innovative che nei prossimi anni miglioreranno l’interazione tra le persone e semplificheranno la gestione delle informazioni.

## Le aziende si preparano ad entrare nell’era dei droni e degli ologrammi

Un’indagine commissionata da Ricoh Europe e condotta da Coleman Parkes Research (Tech Evolved Workplace) ha messo in evidenza che la maggior parte delle aziende europee dimostra un forte interesse nei confronti di tecnologie che renderanno possibili modalità di lavoro innovative. Ad esempio il 59% del 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 oltre la metà dei rispondenti potrebbero diventare realtà nei prossimi 30 anni includono i droni e le comunicazioni Bluetooth cervello-cervello. La maggior parte delle



<sup>1</sup> Ricerca condotta da Coleman Parkes Research, giugno 2014. ha coinvolto 2.200 dipendenti (senior manager, middle manager, junior manager ed executive) di aziende operanti in otto settori di mercato: Istruzione, Settore Legale, Utilities/Energia, Sanità, Settore Pubblico, Retail, Settore Manifatturiero e Servizi Finanziari. I partecipanti al sondaggio provenivano da Regno Unito, Irlanda, Francia, Germania, Spagna, Italia, Paesi Bassi, Belgio, Paesi Scandinavi (Svezia, Finlandia, Norvegia e Danimarca), Svizzera, Russia e Medio Oriente.



aziende mostra interesse nell'adozione delle nuove tecnologie ma ognuna viaggia a velocità differenti. 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 oggi non esistono nemmeno.

### Come si collocano le aziende italiane in questo contesto? Quali tecnologie si profilano all'orizzonte secondo i manager italiani?

In relazione ad alcune innovazioni tecnologiche le aziende italiane vengono considerate "forward-thinkers" rispetto ad altri Paesi e alla media europea. Il campione italiano si aspetta che nel corso del prossimo decennio negli uffici saranno disponibili le seguenti innovazioni:

- Strumenti interattivi touch (73%)
- Trasmettitori sensoriali (47%) - piccoli dispositivi adattati all'orecchio che consentono di trasmettere dati audio e video direttamente al cervello sotto forma di segnali elettronici

Solo il 6% delle aziende del nostro Paese, una delle percentuali più basse di tutta Europa, ritiene che

gli strumenti interattivi touch non verranno mai implementati (rispetto ad esempio al 14% del campione svizzero o al 12% di Germania e Olanda). Per quanto riguarda i trasmettitori sensoriali la percentuale delle imprese italiane convinte che tali dispositivi non saranno mai disponibili si attesta al 15%,

Le aziende italiane si aspettano che nel corso del prossimo decennio saranno disponibili negli uffici strumenti interattivi touch e trasmettitori sensoriali.

mentre in altri Paesi essa sale al 27% (Paesi Nordici e Regno Unito) e al 28% (Germania).

Per quanto riguarda le altre tecnologie prese in considerazione nell'indagine, secondo le aziende italiane entro i prossimi dieci anni negli uffici diventeranno realtà:

- Sistemi di riconoscimento vocale: 65% del campione italiano. In questo ambito sono considerati "forward-thinkers" Russia e Middle East, mentre l'Olanda e i Paesi del Nord sono i Paesi più scettici.
- Occhiali per la realtà aumentata: 62% del campione italiano. Russia e Middle East sono di nuovo considerati "forward-thinkers"; tra i più scettici: Germania e i Paesi del Nord.
- Robot per l'ufficio: 54% del campione italiano. Sono considerati "forward-thinkers" Germania, Spagna e Russia. Le aziende più scettiche si trovano nel Regno Unito e nei Paesi del Nord.
- Ologrammi che sostituiranno le persone nelle riunioni aziendali: 45% del campione italiano. Il Middle East è l'area più ottimista, mentre tra gli scettici vi sono Germania, Olanda, Regno Unito e Paesi del Nord.
- Droni: 49% del campione italiano. In questo ambito sono considerati "forward-thinkers" Russia e Middle East, mentre Germania, Regno Unito e Paesi del Nord sono quelli più pessimisti.
- Comunicazioni Bluetooth cervello-cervello: 31% del campione italiano. Il Middle East è l'area delle aziende "forward-thinkers", mentre Germania, Paesi del Nord, Regno Unito, Olanda e Russia sono tra i Paesi più scettici.

Dai risultati si comprende che le aziende considerano utile un'innovazione tecnologica se riescono ad immaginare l'effettivo utilizzo sul posto di lavoro entro i prossimi cinque/dieci anni.

Non bisogna comunque dimenticare che le innovazioni implicano un cambiamento culturale e il superamento di alcuni ostacoli quali i costi (57% del campione), la sicurezza (49%) e le normative in vigore (37%). Le aziende che riusciranno ad indirizzare questi aspetti e a trarre vantaggio dall'innovazione miglioreranno il proprio business nei prossimi 10 anni e oltre.

**i MANAGED SERVICES di Ricoh**



<b>Managed Document Services</b> <small>MPS and Beyond</small>	<b>Document Process Outsourcing</b>	<b>Ricoh IT Services</b>
---	-------------------------------------	--------------------------

**RICOH**  
imagine. change.

Ricoh Italia      www.ricoh.it      www.document.it