

## CASO UTENTE

## ZUCCHETTI

**L'AZIENDA, SINONIMO DI ECCELLENZA ITALIANA, RINNOVA I PROCESSI INTERNI GRAZIE AI MANAGED DOCUMENT SERVICES DI RICOH, APPREZZANDO LA CAPACITÀ DEL FORNITORE DI GARANTIRE CONSULENZA E COMPETENZE DI PROCESSO CONTINUE NEL TEMPO.**



Con un fatturato di oltre 256 milioni di euro nel 2011 e oltre 85.000 clienti, il gruppo Zucchetti è leader in Italia nel settore del software applicativo con un'offerta indirizzata alle aziende, ai professionisti e alla pubblica amministrazione. L'elevato know-how, la profonda conoscenza dei processi e le competenze maturate in diversi settori di mercato hanno permesso al gruppo Zucchetti di ottenere importanti risultati e riconoscimenti. Ad esempio per tre anni consecutivi l'Unione Europea ha assegnato a Zucchetti il 'Primo Premio in Italia per l'innovazione' e Borsa Italiana ha inserito l'azienda nel progetto Elite. Questo include le migliori aziende italiane non ancora quotate in borsa che stanno dando un apporto positivo alla competitività e dinamicità della nostra economia, ad esempio contribuendo alla creazione di occupazione e all'innovazione del sistema Paese. Un'innovazione che non è rivolta solo all'esterno, ma anche all'interno per ottimizzare le procedure e i processi aziendali. Ed è con questi obiettivi che Zucchetti ha scelto i Managed Document Services di Ricoh, ottenendo benefici su più fronti, tra cui razionalizzazione dell'ambiente di stampa, riduzione dei costi e maggiore efficienza organizzativa. Quello che Zucchetti ha maggiormente apprezzato è l'approccio consulenziale di Ricoh, che ha svolto una approfondita analisi iniziale e garantisce supporto costante nel tempo in un'ottica di miglioramento continuo. Ne parliamo con Giorgio Mini, vicepresidente di Zucchetti.



### **COME SI COLLOCANO I MANAGED DOCUMENT SERVICES DI RICOH IN UN CONTESTO AZIENDALE FORTEMENTE ORIENTATO ALL'INNOVAZIONE COME IL VOSTRO?**

Spesso le aziende sono molto orientate ai clienti e al mercato e trascurano invece l'ottimizzazione delle attività interne, dimenticando che una maggiore efficienza organizzativa si traduce anche in un miglior servizio ai clienti. Ecco perché abbiamo deciso di realizzare un progetto volto a migliorare le attività di stampa e il document management. Questi aspetti non erano infatti gestiti in maniera strutturata e presentavano criticità. Ad esempio l'ambiente del printing era composto da un numero elevato di marche e di modelli e questa eterogeneità causava disconomie e difficoltà nella gestione delle tecnologie che gravava sul reparto IT. Quando abbiamo deciso di rivedere la situazione 'mettendo un po' di ordine' abbiamo cercato un fornitore che fosse in grado di garantire competenze consulenziali e di processo. Infatti, non avevamo al nostro interno gli strumenti e le metodologie necessarie per effettuare un'analisi

## IN SINTESI

### ESIGENZE

- ottimizzazione dell'infrastruttura tecnologica e della gestione documentale
- semplificazione della gestione delle tecnologie
- riduzione e monitoraggio dei costi
- miglioramento dei livelli di servizio agli utenti
- sviluppo di un progetto in grado di evolvere nel tempo
- innovazione delle tecnologie del centro stampa

### I MANAGED DOCUMENT SERVICES DI RICOH

- fase di analisi e di consulenza da parte degli specialisti Ricoh
- condivisione dei risultati
- roll-out del progetto
- supporto agli utenti mediante piani di change management
- consulenza e ottimizzazione continua: Ricoh fornisce report trimestrali sui volumi prodotti (in bianco/nero e a colori) e i costi a livello totale o di singolo dispositivo. La reportistica consente di capire se vi siano colli di bottiglia oppure nuove aree di ottimizzazione in ambito ad esempio sicurezza, processi, ambiente, costi e livelli di servizio

#### Vantaggi

- certezza e significativa riduzione dei costi (30%)
- riduzione dell'impatto ambientale e degli sprechi
- servizi di stampa sempre disponibili agli utenti
- riduzione degli oneri gestionali per il reparto IT, anche grazie al riordino automatico del toner
- maggiore efficienza organizzativa

### IL CENTRO STAMPA

Zucchetti ha scelto il Production Printing di Ricoh per rinnovare le tecnologie del centro stampa in cui vengono prodotti documenti a supporto dei servizi erogati dall'azienda

IL PROGETTO CON RICOH  
NON SI È CONCLUSO  
CON L'IMPLEMENTAZIONE  
DELL'INFRASTRUTTURA  
TECNOLOGICA, MA PROSEGUE  
NEL TEMPO IN UN VERO E PROPRIO  
RAPPORTO DI PARTNERSHIP

delle nostre esigenze e dei costi, ma questa analisi è fondamentale per sviluppare un progetto efficace.

### **E VI SIETE RIVOLTI A RICOH. COME È STATO STRUTTURATO IL PROGETTO?**

Il progetto ha appunto avuto inizio con una fase di analisi e di consulenza gestita dagli specialisti Ricoh che hanno applicato un approccio metodologico molto valido. Oltre a effettuare il censimento delle

periferiche e a rilevare i volumi di stampa, Ricoh ha calcolato il Total Cost of Ownership della produzione documentale e ha analizzato le nostre esigenze di produzione/gestione documentale, anche in termini di sicurezza delle informazioni. Ricoh ci ha presentato i risultati dell'analisi e sulla base di questi ha sviluppato un progetto personalizzato, flessibile e fortemente orientato all'innovazione. Infine, è stata svolta una analisi dell'impatto ambientale dei processi di stampa – in termini di consumi energetici, di carta e relative emissioni di CO<sub>2</sub> – al fine di minimizzarlo. Si è passati poi al roll-out degli MDS che è stato gestito mediante un lavoro sinergico tra il fornitore e il personale Zucchetti. Ricoh ci ha fornito le competenze e gli skill necessari e ci ha supportato con metodologie di change management, un aspetto che va sempre considerato nei progetti IT in cui sono coinvolti gli utenti. La rivisitazione delle modalità operative è sempre un momento critico, ma è stato superato con successo grazie a momenti di formazione. I sistemi sono tra l'altro molto semplici da utilizzare e gli utenti apprezzano i nuovi strumenti e le funzionalità innovative che migliorano le attività e i processi.

### **IN CHE MODO RICOH VI GARANTISCE UN MIGLIORAMENTO CONTINUO NEL TEMPO?**

Questo è per noi un aspetto molto importante. Di solito quando si sviluppano questi progetti all'inizio c'è una grande attenzione, ma poi questa diminuisce nel tempo e si perdono nuove opportunità. Con Ricoh non è così: il progetto non si è concluso con l'implementazione dell'infrastruttura tecnologica, ma prosegue nel tempo in un vero e proprio rapporto di partnership che ci garantisce consulenza e ottimiz-



Giorgio Mini, vicepresidente di Zucchetti

zazione continua. Gli specialisti Ricoh monitorano il progetto e, analizzando i report periodici, intervengono per introdurre miglioramenti. Questa flessibilità e il supporto del fornitore che mette a nostra disposizione competenze specialistiche sono due aspetti importanti per un'azienda in continua evoluzione come Zucchetti.

#### **QUALI SONO GLI ALTRI PLUS GARANTITI DAI MANAGED DOCUMENT SERVICES DI RICOH?**

L'approccio di Ricoh ci ha consentito di ottenere importanti risultati in termini di saving: siamo infatti riusciti a ridurre i costi del 30% rispetto alla situazione di partenza e questo risparmio continua nel tempo. La riduzione è stata resa possibile dalla razionalizzazione e dal consolidamento dell'ambiente di stampa (da 170 dispositivi a 92). I nuovi dispositivi sono efficienti dal punto di vista energetico e anche questo si traduce in una riduzione dei costi, oltre che dell'impatto ambientale. Sempre in un'ottica di 'green IT' la nuova infrastruttura ci consente di ridurre gli sprechi, grazie a minori consumi di carta e a una minore frammentazione dei materiali di consumo. Ricoh ci ha rilasciato un certificato che attesta la riduzione dell'impatto ambientale che abbiamo ottenuto a seguito del progetto. Per quanto riguarda la gestione dei consumabili: quando il toner

è prossimo all'esaurimento il dispositivo di stampa invia un alert al fornitore che provvede di conseguenza e questo si traduce in un minor carico di lavoro per il reparto IT che può quindi dedicarsi ad attività a valore aggiunto per il business. Grazie agli MDS abbiamo inoltre migliorato la qualità dei servizi agli utenti a beneficio della produttività e dell'efficienza aziendale.

#### **CI SARANNO ULTERIORI SVILUPPI DEL PROGETTO?**

Considerati i vantaggi descritti il progetto è già stato implementato nella maggior parte delle sedi di Lodi e verrà presto esteso alle restanti realtà italiane, per cui avremo ulteriori risparmi e miglioramenti. Ricoh ci garantisce un approccio metodologico e di servizio uniforme per tutte le filiali e anche questo è un aspetto importante. Per tutti questi motivi consiglio a tutte le aziende che vogliono migliorare i processi interni di intraprendere la strada degli MDS di Ricoh. Tra l'altro, sempre a riprova delle competenze di questo fornitore e dell'ampiezza della sua offerta, abbiamo scelto Ricoh anche per innovare le tecnologie del centro stampa aziendale in cui vengono prodotti documenti a supporto dei servizi erogati da Zucchetti. Questo ci consente di fornire ai clienti servizi più tempestivi e sempre in linea con le loro esigenze.

## **LE AZIENDE RIESCONO A FAR COMBACIARE I PEZZI DEL 'PUZZLE' DOCUMENTALE?**

**DA ALCUNE RICERCHE PROMOSSE DA RICOH EMERGE COME MOLTE IMPRESE EUROPEE NON STIANO SVILUPPANDO STRATEGIE DOCUMENTALI EFFICACI. E LE AZIENDE ITALIANE? LO STUDIO EVIDENZIA COME LE IMPRESE DEL NOSTRO PAESE ABBIANO IMPLEMENTATO TECNOLOGIE INNOVATIVE, COME AD ESEMPIO IL CLOUD COMPUTING, MA NON RIESCANO A FARE LEVA SULL'IT PER MIGLIORARE I PROCESSI DOCUMENTALI.**

Il report<sup>1</sup> mette in evidenza le principali tendenze globali che stanno impattando sulle attività delle aziende. Secondo il 91% del campione sono i Big Data – vale a dire il volume crescente di dati che le aziende si trovano a gestire – ad avere il maggior impatto sulla capacità delle imprese di gestire i processi documentali critici, togliendo tempo alle attività che potrebbero invece far aumentare i ricavi. In Italia la gestione di molteplici fornitori e le nuove tecnologie, incluso il cloud computing, sono indicate dalla quasi totalità del campione (97%)

come i due principali fattori che stanno trasformando la gestione documentale. Il 96% delle aziende italiane del campione, la percentuale più alta di tutta Europa, è convinto che anche i cambiamenti demografici nelle imprese si traducano in nuovi modi di lavorare e di gestire le informazioni.

#### **Le sfide da superare**

In questo nuovo contesto, le aziende hanno affermato di non essere ancora riuscite a garantire che i processi documentali siano sicuri, ecosostenibili,

<sup>1</sup> 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/>

efficienti, efficaci e tali da permettere la condivisione delle informazioni. La situazione italiana risulta essere particolarmente critica, con percentuali più basse rispetto alla media europea: solo il 22% delle aziende del campione italiano afferma di essere riuscito a implementare processi documentali sicuri e solo il 25% pensa di aver superato la sfida della sostenibilità. La situazione non appare migliore dal punto di vista dei costi: solo il 29% del campione ha reso i processi documentali efficaci dal punto di vista economico. Le aziende del nostro Paese incontrano difficoltà anche nella condivisione delle informazioni e solo il 29% del campione italiano è riuscito a raggiungere questo obiettivo.

### L'analisi dei processi

La maggior parte delle aziende europee afferma di effettuare una revisione dei processi documentali almeno una volta all'anno e nell'ambito di alcune funzioni aziendali (Risorse Umane, Finanza, Acquisti e Contabilità) la riprogettazione avviene anche ogni sei mesi. Inoltre, lo studio rivela che per la maggior parte delle aziende (56%) il tempo impiegato per questa attività è di una sola giornata, a conferma del fatto che le revisioni sono troppo 'leggere' mentre occorrerebbero interventi strategici e trasversali a tutta l'azienda. Una parte degli intervistati (35%) è consapevole del fatto che il tempo dedicato alla riprogettazione dei processi documentali non sia sufficiente. Una vera e propria ottimizzazione dei processi documentali richiede l'adozione di una procedura di verifica costante e continua nel tempo. I flussi di lavoro dovrebbero essere costantemente monitorati al fine di individuare le inefficienze e implementare procedure efficaci che possano essere replicate in altre aree aziendali.

### Il ruolo della tecnologia nell'ottimizzazione dei processi

La ricerca ha poi analizzato in che modo le aziende utilizzano le tecnologie necessarie per gestire i processi documentali critici, mettendo in evidenza come le imprese hanno implementato tecnologie all'avanguardia, ma non sempre le utilizzano in maniera ottimale. Il 79% delle aziende europee afferma che il potenziale delle nuove tecnologie è frenato dalla presenza in azienda di sistemi legacy.

In Italia questa percentuale sale al 95%, la percentuale più alta di tutta Europa. Il 90% del campione italiano, sempre la percentuale più alta d'Europa dove la media è del 78%, afferma che la propria azienda investe in nuove tecnologie prima di aver colto a pieno il potenziale di quelle già esistenti. Ecco perché alla domanda 'quale consiglio daresti a un'azienda che ha necessità di migliorare i processi documentali critici?', la maggior parte delle imprese italiane consiglia di massimizzare il software e l'hardware già installato comprendendone al meglio le funzionalità. In Italia tra le tecnologie che maggiormente stanno semplificando la gestione dei processi documentali critici vi sono i sistemi per la videoconferenza (82% del campione italiano) e i device mobili (77%), seguite dai dispositivi personali, come per esempio iPad e iPhone, utilizzati per il business (71%).

### Il cloud computing: un aiuto oppure un ostacolo?

Il 73% delle aziende dichiara di utilizzare il cloud computing nel front-office e l'81% nel back-office. Ma quanto la 'nuvola informatica' semplifica i processi documentali? In linea con il resto d'Europa i manager italiani sono divisi su questo punto: il 55% del campione del nostro Paese afferma che il cloud computing stia semplificando la gestione dei processi, mentre il restante 45% è convinto che essa rappresenti un ostacolo.

### Far combaciare i 'pezzi' del puzzle

Per quanto riguarda gli investimenti tecnologici nel back-office e nel front-office nelle aziende italiane, come in quelle europee, si verifica spesso un gap poiché le aziende tendono a investire maggiormente nel front-office. Manca quindi un approccio integrato alla gestione dei processi e questo causa colli di bottiglia e inefficienze. La collaborazione con un partner che abbia esperienza sia nella gestione dei processi documentali sia nelle tecnologie a supporto potrà aiutare le aziende a far combaciare tutti i pezzi del puzzle. La tecnologia da sola non basta per cambiare il modo di lavorare ed è importante per le aziende scegliere un partner che sia in grado di sviluppare un progetto di change management affinché i dipendenti siano coinvolti nel processo massimizzando così l'utilizzo delle tecnologie.

**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