

## CASO UTENTE

## GRUPPO ARCESE

**IN UN'AZIENDA DEL SETTORE LOGISTICO LA STAMPA DEI DOCUMENTI DI CONSEGNA È FONDAMENTALE. GRAZIE AI MANAGED DOCUMENT SERVICES DI RICOH, ARCESE MIGLIORA LA PRODUZIONE DEI DOCUMENTI IN UN PROGETTO FLESSIBILE E APERTO A FUTURI SVILUPPI.**



Il Gruppo Arcese figura tra le prime 10 imprese di logistica in Italia. Sui mezzi di trasporto e nei magazzini di stoccaggio e distribuzione viaggiano veloci le merci ed insieme a loro i valori di una storia imprenditoriale tipicamente italiana.

Tutto nasce dal coraggio di un tenace capitano d'industria, nato in provincia di Frosinone e poi trasferitosi ad Arco nel Trentino, poco sopra la punta nord del Lago di Garda. Eleuterio Arcese inizia negli anni '60 l'attività di autotrasporto con un solo camion Fiat che gli fu acquistato dal primo cliente ed è ora in vetrina nel piazzale della sede. Arcese è tuttora al timone del Gruppo che fattura 560 milioni di euro, ha basi logistiche in tutta Europa e copre tutti i campi del movimento merci: dal trasporto su gomma a quello ferroviario,

dalle spedizioni via mare e aereo alla logistica. Ed è proprio nella logistica che si sviluppa la nuova offerta di servizi che Arcese propone alle aziende. Ne parliamo con Marco Muzzi, Responsabile Acquisti e Servizi Generali del Gruppo Arcese.

### **L'A CON LA FRECCIA**

“Il nostro ruolo è quello di partner strategici delle imprese per l'outsourcing della logistica. Offriamo spazi nei nostri magazzini per stoccare le merci e material handling dei prodotti, siano essi pezzi singoli o da raggruppare in kit. Soprattutto siamo in grado di offrire consulenza e partnership per gestire al meglio la movimentazione delle merci, presso il nostro magazzino o quello del cliente, con estrema flessibilità. In più, dato che lo spazio è un costo, forniamo insieme allo stoccaggio delle merci anche la scansione e l'archiviazione elettronica dei documenti. Abbiamo sedi e personale appositamente formato in tutto il mondo. Vantiamo una delle flotte private più grandi e “verdi” in Europa (100% Euro 5), tra i nostri clienti annoveriamo i top player dei principali settori:



## IN SINTESI

### ESEMPIO DI REPORT TRIMESTRALE MDS PER ARCESE

- **TIPOLOGIA MACCHINE IN CAMPO:** Modelli Aficio Multifunzione monocromatici (62% sul totale parco). I volumi b/n rappresentano il 95% della produzione totale.
- **UTILIZZO FUNZIONI:** I volumi di produzione si concentrano sulla funzionalità Printer (77,3%), Copia 22%, Fax 1%; Il maggior utilizzo della funzionalità Fax si ha sull'apparecchiatura Aficio MP 4002 della sede di Rovereto (2.102 pagine medie mese)
- **UTILIZZO FUNZIONE SCANNER:** Un maggior utilizzo di questa funzionalità porta notevoli vantaggi sia a livello di efficacia che di efficienza. Vantaggi economici: riduzione produzione cartacea - Vantaggi ambientali: riduzione emissione CO<sub>2</sub> derivante dal minor consumo di carta - Semplificazione della trasmissione dei documenti - Digitalizzazione di qualsiasi documento ai fini della trasmissione, modifica, archiviazione e ricerca - Possibilità di implementare software di archiviazione e gestione documentale.
- **UTILIZZO DUPLEX** (copia/stampa in fronte-retro dei documenti) per il risparmio carta.
- **REPORT PRODUZIONE (VOLUMI MEDI MENSILI) PER CIASCUN MODELLO E SEDE.** Confronto con le condizioni contrattuali.
- **REPORT SLA:** Numero totale di chiamate in assistenza per il periodo di riferimento, numero interventi tecnici per matricola apparecchiatura.
- **TEMPO MEDIO DI RISPOSTA DALLA CHIAMATA (CONTRATTUALE 8 H):** h 6.01
- **TEMPO MEDIO DI RIPRISTINO OPERATIVITÀ DALLA CHIAMATA (CONTRATTUALE 8 H):** h 7.34

automotive, consumer, industria cartaria, comparto tessile e moda, comprendendo anche il settore chimico e della tecnologia avanzata”.

#### UN PERCORSO IN COMUNE

“I nostri standard – continua Muzzi – partono ovviamente dalla puntualità nella consegna e distribuzione delle merci. Ogni camion che esce dalle nostre sedi deve portare con sé i documenti di trasporto. Senza documenti l'autista non parte: voi capite che la stampa in tempo reale dei documenti di consegna è davvero una prima *conditio sine qua non* del nostro mestiere. Ecco perché quando abbiamo pensato al rinnovo delle periferiche di stampa abbiamo pensato a Ricoh, che in termini di affidabilità dei prodotti è considerata al top. Naturalmente abbiamo confrontato l'offerta Ricoh con quella di altre primarie case produttrici. Quello che ci ha convinto è stato il progetto com-

pletivo della fornitura, secondo i canoni del contratto MDS (Managed Document Services)”.

#### I TERMINI DELL'OFFERTA RICOH

“In sintesi il progetto Ricoh è partito da una prima analisi di tutto il parco delle attrezzature di stampa esistenti nelle varie filiali e basi operative del Gruppo. Ne è seguito l'allineamento temporale della scadenza dei contratti a noleggio e il rinnovo di tutto il parco con il vantaggio di poter sfruttare tutte le funzioni avanzate delle nuove macchine multifunzione. Quello che mi è piaciuto di più dell'offerta Ricoh è stato lo sharing del costo per pagina stampata, non più suddiviso per singola macchina. In sostanza io so che avrò un canone fisso (monocromatico o a colori) qualsiasi tipo di documento stampi. Questo costo sarà garantito all'interno di un 'monte' di copie/stampe concordato a priori, calcolando anche l'eventuale eccedenza. Così non mi devo più occupare di nulla: una flessibilità che mi farà comodo se intendessi sviluppare questo criterio del noleggio anche alle filiali europee di Arcese. Noi siamo una multinazionale presente in tutta Europa, ecco un'altra delle motivazioni della scelta di un fornitore di caratura internazionale che sia in grado di seguirci nella nostra strategia di diffusione nei vari paesi”.

#### IL MONITORAGGIO DEL PROGETTO

“Una parte importante dell'offerta Ricoh è costituita dal monitoraggio periodico dei volumi prodotti. Ogni tre mesi i nostri responsabili IT verificano attività di copia/stampa/scansione e i consumi di ciascuna periferica, i carichi di lavoro, gli interventi in assistenza, l'ottemperanza ai criteri concordati di SLA (Service Level Agreement) che prevedono l'intervento entro le 8 ore lavorative in ogni sede italiana di Arcese, anche in quelle più lontane. In base ai dati di questi primi mesi di contratto ho verificato che la media dei vostri interventi è avvenuta prima del termine concordato. Un altro vantaggio rispetto al passato è stato il riordino automatico del toner e dei consumabili, che avviene senza che nessuno di noi ci debba più prestare attenzione: una bella comodità!”.



Marco Muzzi, Purchasing and General Services Director del Gruppo Arcese

# DAI BIG DATA AI BIGGER DATA

I LEADER AZIENDALI ITALIANI SI RENDONO CONTO CHE LA QUESTIONE DEI BIG DATA VA BEN OLTRE LA GRANDE QUANTITÀ DI INFORMAZIONI DIGITALI ESISTENTI E COMPRENDE I DOCUMENTI CARTACEI CHE CONTENGONO DATI IMPORTANTI PER IL BUSINESS. DEMATERIALIZZANDO QUESTI DOCUMENTI LE ORGANIZZAZIONI HANNO LA POSSIBILITÀ DI MIGLIORARE LA CONOSCENZA DEL BUSINESS E DI AUMENTARE IL PROPRIO VANTAGGIO COMPETITIVO.

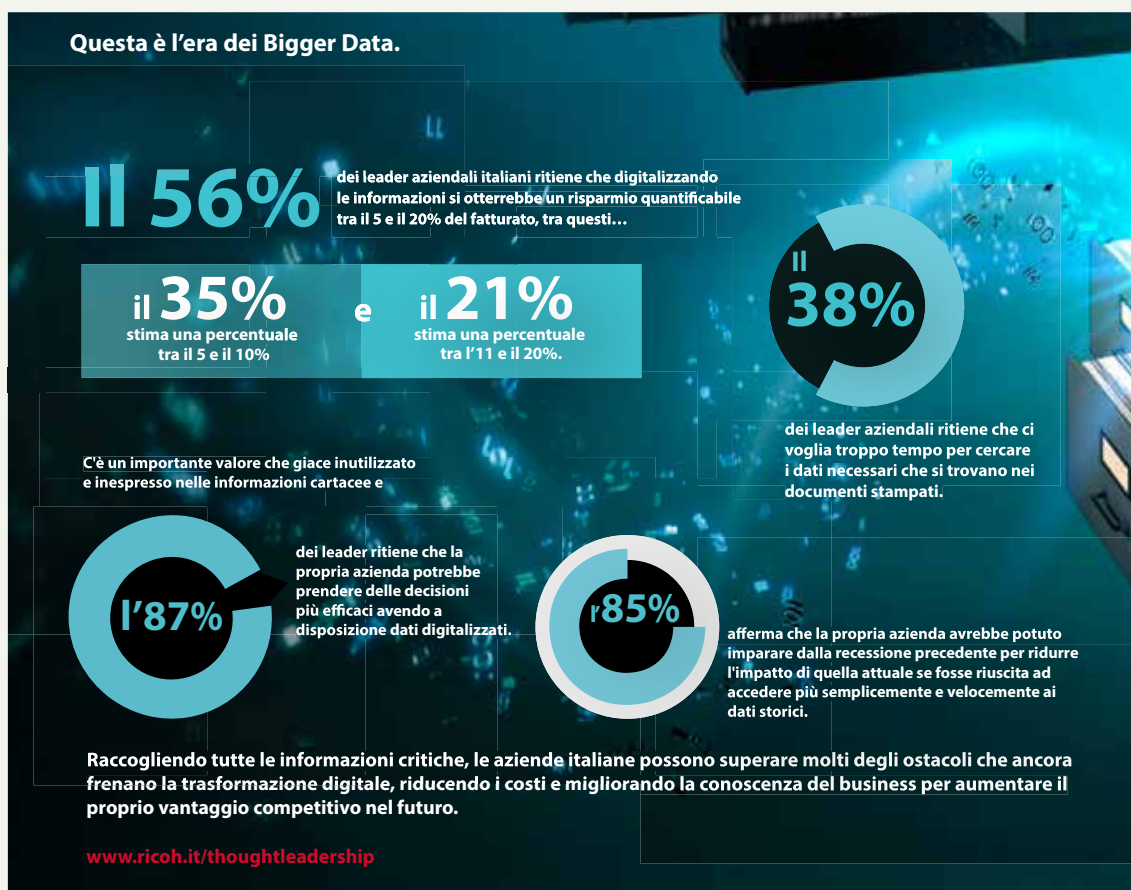
In passato le iniziative riguardanti i Big Data si sono concentrate sulla gestione dei dati digitali, ma oggi i leader aziendali si stanno sempre più rendendo conto che un importante valore giace inespreso nelle informazioni cartacee. Siamo entrati nell'era dei Bigger Data e la capacità di accedere facilmente alle informazioni, digitali o fisiche, è essenziale per le organizzazioni che vogliono effettuare il passaggio al digitale e promuovere la crescita aziendale. Una nuova ricerca commissionata da Ricoh Europe mette in evidenza le opportunità che le aziende italiane potrebbero cogliere digitalizzando i Bigger Data che includono non solo le informazioni digitali ma anche i documenti cartacei alla base dei processi decisionali.

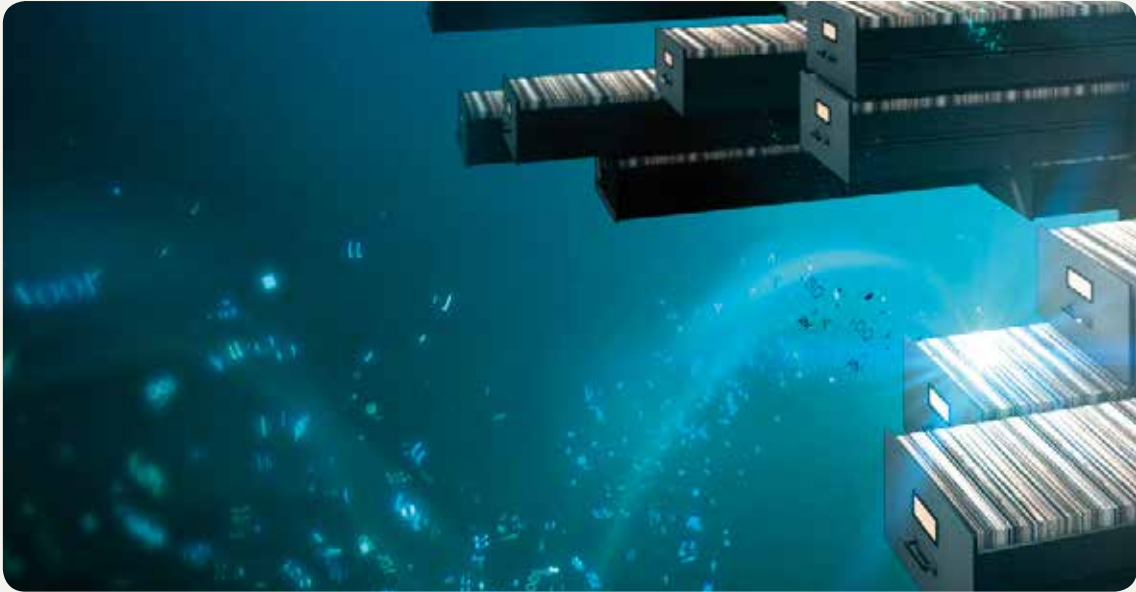
L'85% del campione dichiara che la propria azienda avrebbe potuto imparare dalla recessione precedente per ridurre l'impatto di quella attuale se fosse riuscita ad accedere più semplicemente e velocemente ai dati storici. Di conseguenza tre quarti

delle aziende è impegnata nella digitalizzazione di tali dati. I reparti Risorse Umane, Finanziario e Acquisti continuano in molti casi a basare i processi su documenti cartacei e spesso i requisiti normativi richiedono che alcune tipologie di documenti stampati, come ad esempio le cartelle cliniche, vengano conservate per un lungo periodo di tempo. La dematerializzazione sta comunque diventando una priorità aziendale per molte organizzazioni. Quattro intervistati su dieci (39%) sono convinti che questi dati verranno completamente digitalizzati entro i prossimi tre anni.

## Risparmiare l'equivalente del 20% del fatturato

Secondo i leader delle aziende i volumi delle informazioni stampate continueranno a crescere. I leader sono consapevoli dell'importanza dei documenti cartacei per le strategie di business e l'87% concorda sul fatto che la digitalizzazione migliorerebbe i processi aziendali. Inoltre, il 56% dei leader delle





**Secondo i leader  
delle aziende i volumi  
delle informazioni stampate  
continueranno a crescere**

aziende italiane ritiene che digitalizzando le informazioni si otterrebbe una percentuale di risparmio quantificabile tra il 5 e il 20% del fatturato. Di questi, il 35% stima tra il 5 e il 10% di risparmio, mentre per il 21% la percentuale si attesta tra l'11 e il 20%.

**Migliorare i processi decisionali e le relazioni con i clienti**

I leader sono sotto pressione e devono riuscire a prendere le decisioni corrette affinché la propria azienda riesca a rimanere competitiva nell'attuale contesto di mercato. Dalla ricerca emerge che oltre un terzo delle organizzazioni ha ancora informazioni conservate esclusivamente su carta. Questa situa-

zione non ha ripercussioni negative solo sul decision-making aziendale ma anche sulla produttività e sui profitti. Oltre un terzo degli intervistati afferma che la propria azienda impiega troppo tempo nella ricerca di informazioni contenute in documenti cartacei. Inoltre, i costi per la gestione dei dati disseminati negli schedari, nei magazzini e negli archivi personali dei dipendenti sono elevati.

Raccogliendo, analizzando e gestendo le informazioni è inoltre possibile fornire un migliore servizio ai clienti e fidelizzarli così nel lungo periodo. Le informazioni aziendali importanti esistevano già molto prima del boom dei Big Data e per questo è importante guardare "oltre" le informazioni digitali. Importanti informazioni e dati storici, contenuti in documenti stampati, possono aiutare ad avere un quadro più completo e saranno fondamentali per le aziende nel futuro.

La crisi economica ha dimostrato che per le organizzazioni è importante avere una visione a 360° del contesto in cui operano. Per questo è necessario che le aziende raccolgano tutte le informazioni critiche per acquisire vantaggio competitivo e migliorare i processi decisionali in futuro.

**i MANAGED SERVICES di Ricoh**

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

**RICOH**  
imagine. change.

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