

## CASO UTENTE

## CASO UTENTE: FRATELLI CARLI

**GRAZIE ALLA SOLUZIONE INFOPRINT IP 5000 GP, FRATELLI CARLI STA SVILUPPANDO STRATEGIE DI PRECISION MARKETING E DIRECT MAILING CHE AUMENTANO L'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE E LE CONSENTONO DI RISPONDERE MEGLIO ALLE ESIGENZE DEI CLIENTI.**

Fratelli Carli è un'azienda a tradizione familiare che produce e distribuisce olio di oliva e prodotti derivati, vini e prodotti cosmetici. L'avventura è iniziata ad Oneglia nel 1911, quando la famiglia Carli, proprietaria di un'avviata tipografia, ottiene dal proprio oliveto un raccolto eccezionale. Questo fa nascere l'idea di vendere l'olio in eccesso, intraprendendo un'attività di vendita porta a porta in modo da fidelizzare i clienti. L'idea si rivela fin da subito vincente e la famiglia Carli decide di proseguire su questa strada. Per promuovere il nuovo business la tipografia di famiglia viene utilizzata anche per stampare i primi listini e altro materiale pubblicitario.

Qualità ed eccellenza del prodotto sono i punti di forza che hanno permesso all'azienda di crescere negli anni fino a raggiungere più di 1.000.000 di clienti, un organico di 300 dipendenti ed un fatturato che si aggira attorno ai 150 milioni di euro. Una caratteristica peculiare è da sempre il modello distributivo. Gli ordini arrivano in azienda direttamente dai consumatori di tutto il mondo mediante telefono, posta o web. La produzione è costantemente parametrata in base alla domanda e la consegna al cliente avviene entro pochi giorni dalla richiesta. A questo canale di vendita si è affiancato, a partire dagli anni 2000, il retail con negozi monomarca a conduzione diretta. Gli Empori di Imperia, Torino, Milano, Padova e Cuneo sono attualmente quelli già aperti.

Vendendo direttamente ai consumatori, il materiale di marketing che viene loro inviato è fondamentale per lo sviluppo del business ed è importante che sia di qualità e di grande impatto visivo. Per ottimizzare questi aspetti e conseguire flessibilità nella produzione Fratelli Carli gestisce la produzione di questo materiale mediante un centro stampa in house. Ultima frontiera raggiunta grazie all'innovazione tecnologica: il Precision Marketing. Ne parliamo con Marco Gardini, IT Operations Manager di Fratelli Carli.

***FRATELLI CARLI INTRATTIENE UN DIALOGO COSTANTE E DIRETTO CON LA PROPRIA CLIENTELA ED È GRAZIE A QUESTO CHE RIESCE AD ASSECONDARNE LE RICHIESTE, A CONOSCERNE IL GUSTO E, TALVOLTA, AD ANTICIPARNE I DESIDERI. COME SI POSIZIONA IL CENTRO STAMPA NELLE STRATEGIE DI FRATELLI CARLI?***

Un elemento distintivo in Fratelli Carli è la presenza all'interno dello stabilimento di un centro tipografico all'avanguardia che produce il materiale di marketing dell'azienda (listini, brochure, cataloghi, flyer e depliant). Una realtà che risale alla prima vocazione imprenditoriale della famiglia Carli e che prosegue così la tradizione dell'antica tipografia. Grazie a questo reparto abbiamo l'opportunità di controllare l'intero processo di stampa, dall'ideazione alla divulgazione, e di curare e personalizzare tutto il materiale destinato ai clienti. Una prerogativa che poche altre aziende al mondo possono vantare.



Marco Gardini, IT Operations Manager di Fratelli Carli



**LA PERSONALIZZAZIONE E LE CAMPAGNE DI MARKETING ONE TO ONE SONO ESSENZIALI PER INCREMENTARE LE VENDITE E LA FIDELIZZAZIONE DELLA CLIENTELA. QUALI SONO LE TECNOLOGIE CHE VI CONSENTONO DI RAGGIUNGERE QUESTI OBIETTIVI?**

Sei anni fa Fratelli Carli ha installato quindi due Infoprint IP4100 Simplex utilizzate per produrre bolle, fatture e listini. Nel 2010 l'azienda ha deciso di innovarsi iniziando a percorrere la strada della comunicazione personalizzata installando Ricoh Pro C900, la prima soluzione foglio singolo colore di Ricoh da 90 pagine al minuto, per produrre leaflet, brochure e flyers. Vendendo direttamente ai consumatori, il materiale inviato deve essere di qualità e facilmente personalizzabile.

**MA L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA DI FRATELLI CARLI NON SI FERMA MAI...**

Infatti, e nel 2012 abbiamo deciso di installare 3 Ricoh Pro C901 (90 ppm a colori per la stampa di produ-

zione di qualità) sostituendo una delle due IP4100 Simplex per la produzione di bolle e fatture. Prima il processo di stampa era suddiviso in due fasi, quella della stampa del layout (appoggiandosi a tipografie) e quella della stampa di dati variabili (gestita con la soluzione IP4100); con i nuovi sistemi di stampa il flusso produttivo viene gestito internamente in un solo passaggio.

**IN CHE MODO IL PRECISION MARKETING È DIVENTATO UNA REALTÀ IN FRATELLI CARLI?**

Di recente introduzione Infoprint IP 5000 GP AD1/AD2 che ha sostituito la seconda IP4100 per la gestione dei cataloghi e dei listini prodotti. La soluzione adottata, che in futuro verrà utilizzata anche per altre applicazioni innovative, ha una velocità di 860 impressioni A4 al minuto ed utilizza inchiostri dye-plus, che consentono di produrre colori intensi e stampe definite a costi contenuti. Grazie a questo progetto Fratelli Carli sta sviluppando strategie di Precision Marketing e Direct Mailing che consentono di aumentare l'efficacia della comunicazione, di personalizzare l'offerta e di essere sempre più vicino alle esigenze dei propri clienti.

**PER QUALI MOTIVI AVETE SCELTO INFOPRINT IP 5000 GP AD1/AD2?**

In modo coerente alle strategie di approccio al mercato delle aziende maggiormente evolute nella comunicazione alla clientela Fratelli Carli ha deciso di investire su una soluzione tecnologica che nel breve periodo ha consentito di tradurre il Precision Marketing in realtà. Con la migrazione dalla tecnologia offset a quella digitale e grazie alla capacità di analizzare e gestire i dati e la formattazione grafica in modo dinamico mediante soluzioni software a corredo, l'azienda sarà in grado di raggiungere ogni singolo cliente con messaggi mirati e personalizzati sugli interessi e sulle specifiche esigenze aumentando così il grado di fidelizzazione e garantendo un'offerta di qualità a 360°.



# OTTIMIZZARE I PROCESSI DI STAMPA E LA DISTRIBUZIONE DEI DOCUMENTI

PER LE AZIENDE È IMPORTANTE SVILUPPARE UNA STRATEGIA VOLTA A MIGLIORARE LA GESTIONE DEI DOCUMENTI E LA LORO DISTRIBUZIONE MEDIANTE STAMPA, E-MAIL O WEB. RIDUZIONE DEI COSTI E MAGGIORE EFFICIENZA DEI PROCESSI SONO ALCUNI DEI PRINCIPALI VANTAGGI.

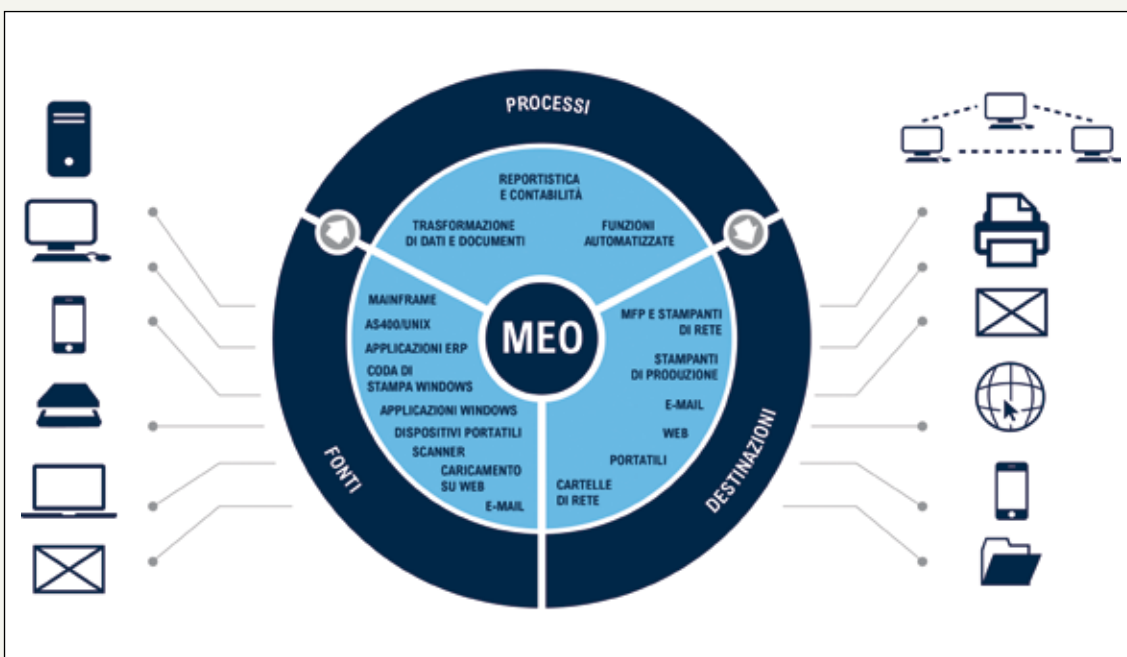
La gestione dei documenti e delle informazioni sembra essere una delle aree IT più dinamiche e maggiormente sotto i riflettori delle aziende, anche in considerazione della crescente necessità di gestire in maniera integrata contenuti strutturati e non. Molte aziende si focalizzano però esclusivamente sull'ottimizzazione delle attività di stampa trascurando di prendere in considerazione i processi connessi

si alla creazione e alla distribuzione dei documenti. Passare da una semplice gestione dei sistemi di stampa ad una ottimizzazione documentale in tutta l'azienda significa:

- Trasparenza e automazione dei flussi di lavoro.
- Riduzione dei costi grazie a maggiore efficienza nei processi di creazione, stampa e distribuzione dei documenti.



Managing Enterprise Output di Ricoh è una piattaforma modulare che semplifica i processi di gestione documentale su più piattaforme e rende omogenea la distribuzione dei documenti attraverso diversi canali.



Un approccio trasversale a tutta l'azienda permette una maggiore trasparenza e controllo su come i documenti vengono creati, stampati e distribuiti.



- Tracciabilità, contabilizzazione e reportistica dei processi.
- Digitalizzazione dei documenti semplificata.
- Maggiore sicurezza dei documenti e delle informazioni.

#### Migliorare i flussi di lavoro e ridurre i costi

La soluzione Managing Enterprise Output (MEO) di Ricoh permette di collegare tutti i processi di creazione e distribuzione dei documenti (prodotti sia negli uffici sia nei centri stampa aziendali) ad un flusso di lavoro centralizzato. MEO migliora la gestione dei documenti da qualsiasi fonte essi provengano (applicazioni PC, sistemi ERP, dispositivi portatili, e-mail, mainframe, scanner...) e la loro distribuzione attraverso molteplici canali quali stampa, e-mail e web. I documenti vengono quindi gestiti in maniera integrata, indipendentemente dalla piattaforma che li ha creati e dal canale mediante il quale vengono distribuiti.

#### Quali possibilità?

La soluzione è modulare e consente di:

- Collegare tutti i processi di distribuzione documentale ad un unico flusso di lavoro centralizzato
- Migliorare i controlli su stampanti, richieste di documenti, volumi e costi.
- Gestire la distribuzione dei documenti prodotti da sistemi ERP, mainframe o altre piattaforme host.
- Convertire o trasformare dati o documenti in qualsiasi formato.
- Inviare documenti in più formati attraverso più

canali quali stampa, e-mail, dispositivi portatili e web.

- Uniformare differenti flussi di lavoro e razionalizzare i print server, con conseguente riduzione dei costi IT.
- Indirizzare i lavori di stampa al dispositivo o al sistema di stampa più adatto e conveniente secondo regole precedentemente definite.
- Migliorare la sicurezza dei dati, la tracciabilità e la governance.
- Permettere ai lavoratori fuori sede di inviare ordini di stampa ad un sistema centrale, con conseguente riduzione dei costi per un provider di stampa esterno.
- Ridurre gli sprechi ed il magazzino con servizi di stampa a richiesta (print on demand).
- Reindirizzare i lavori al centro stampa per non congestionare le stampanti negli uffici e aumentare la produttività del personale.

Per maggiori informazioni:



**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)