

QVC ITALIA

L'AZIENDA LEADER DEL SETTORE DELLO SHOPPING TELEVISIVO SCEGLIE RICOH PER UN PROGETTO DI PRINT MANAGEMENT CHE HA MIGLIORATO LA GESTIONE DELLE TECNOLOGIE E PORTATO AD UNA SIGNIFICATIVA RIDUZIONE DEI COSTI.

Nel 1986, a West Chester in Pennsylvania, l'imprenditore Joseph Segel ha fondato QVC intuendo le potenzialità di un canale retail multimediale e innovativo per la vendita di prodotti. L'azienda diventa in pochi mesi sinonimo di "television shopping" ed attualmente, oltre che negli Stati Uniti, è presente in Giappone, Cina, Francia, Germania, Regno Unito e Italia. La sede italiana può contare su circa 700 persone ed è situata a Brugherio (MB) in un edificio all'avanguardia ed ecosostenibile. Qui sono collocati gli studi televisivi, gli uffici e il call center interno, mentre i magazzini si trovano nel grande polo logistico di Castel San Giovanni, in provincia di Piacenza. Una realtà importante, quindi, in grado di offrire 17 ore di diretta al giorno, sette giorni su sette, 364 giorni all'anno.

QVC ha una forte anima tecnologica e questo è fondamentale per riuscire a coinvolgere e fidelizzare sempre più i consumatori, concretizzando il punto cardine definito da Joseph Segel: il cliente al centro di tutto. Ma non solo: l'innovazione IT è vista come una leva importante per ottimizzare le risorse e migliorare i processi interni,



Diego D'Ariano, Information Technology and Services Professional di QVC

come spiega Diego D'Ariano, Information Technology and Services Professional di QVC, in relazione ad un progetto di print management realizzato con Ricoh.

COME MAI AVETE CAMBIATO L'APPROCCIO NEI CONFRONTI DEL PRINTING?

In QVC la produzione di documenti cartacei è piuttosto elevata. Quotidianamente, ad esempio, stampiamo gli schedule degli show per attori e registi per un totale di almeno 800 pagine al giorno. Qualche anno fa ci siamo resi conto che razionalizzando l'ambiente di stampa e gestendolo in modo nuovo avremmo potuto ottenere una significativa riduzione dei costi, oltre che un miglioramento dei servizi agli utenti. Dopo aver valutato differenti fornitori abbiamo scelto Ricoh che per prima cosa ha effettuato un'analisi dei volumi di stampa e delle relative spese.

È ad esempio emerso un eccessivo utilizzo del colore, con una produzione doppia rispetto al bianco e nero. L'analisi ha preso in considerazione non solo le tecnologie, ma anche i processi e le esigenze aziendali mantenendo quindi una visione integrata.

QUALI SONO LE NOVITÀ TECNOLOGICHE INTRODOTTE?

A seguito delle valutazioni, abbiamo innovato il parco macchine con sistemi di ultima generazione, prevalentemente dispositivi multifunzione A3 a colori Ricoh MP C5504. Si tratta di soluzioni innovative che integrano un pannello "smart" personalizzabile nel layout grafico, ad esempio abbiamo inserito il nostro logo, e nelle funzionalità. È infatti possibile installare app che semplificano la gestione dei documenti lasciando aperta la strada ad evoluzioni future del progetto ad esempio nell'ambito del mobile printing.

UNO DEI PRINCIPALI OBIETTIVI DEL PROGETTO ERA LA RIDUZIONE DEI COSTI...

Il progetto di razionalizzazione e consolidamento realizzato con Ricoh ci permette di ottenere un risparmio stimato intorno al 20%. Per monitorare e controllare le spese, in particolare in relazione all'utilizzo del colore, abbiamo installato la soluzione Equitrac Accounting Software che tiene traccia delle attività di stampa e di copia, aumentando allo stesso tempo la sicurezza dei documenti poiché gli utenti ritirano i documenti autenticandosi tramite il badge. La riduzione dei costi non è l'unico vantaggio conseguito: avvalendoci dei servizi Ricoh "all-inclusive" abbiamo ottenuto una netta riduzione dei tempi per la manutenzione del parco macchine. Anche la gestione dei consumabili è molto più semplice grazie alla funzionalità per il riordino automatico del toner. Ricoh ci ha quindi aiutato a rivedere in modo sostanziale le tecnologie di stampa per cogliere nuove opportunità.

Per noi è importante il rapporto che si è instaurato, tanto che abbiamo scelto Ricoh anche per dotare le sale riunioni di nuovi sistemi di videoproiezione molto performanti.