



CASO DI SUCCESSO: Stampanti per etichette gestite con contratto Managed Print Services

Un'azienda leader nella logistica garantisce la continuità del proprio business affidando a Ricoh la stampa delle etichette.

CUSTOMER PROFILE

Il cliente di Ricoh è una delle aziende di logistica più importanti al mondo. Presente in oltre 220 Paesi, consegna più di 1,5 miliardi di pacchi all'anno. L'azienda ha scelto i Managed Print Services di Ricoh. Questi servizi, adottati dall'azienda a livello globale, comprendono la fornitura e la manutenzione delle stampanti da ufficio.

Oltre ai dispositivi office, nei propri centri di distribuzione regionali l'azienda utilizza anche stampanti specifiche per etichette. Queste stampanti, indispensabili per l'operatività quotidiana, producono le etichette per le spedizioni che vengono applicate ai pacchi e alle merci su pallet.

Le etichette con codice a barre e RFID identificano i pacchi e garantiscono che siano spediti in conformità ai requisiti definiti del cliente. Grazie alla scansione delle etichette, l'azienda è in grado di automatizzare i processi operativi e fornire aggiornamenti dettagliati in tempo reale sullo stato di consegna dei singoli pacchi.



Le stampanti per etichette però spesso si inceppavano durante l'uso, generando impatti negativi sulle operazioni logistiche. A causa dell'impossibilità di stampare le etichette, le spedizioni subivano ritardi.

ESIGENZE AZIENDALI

Pur essendo un elemento fondamentale per il corretto svolgimento delle attività quotidiane, le stampanti per etichette non erano gestite con la stessa efficienza delle stampanti da ufficio. Erano state acquistate in momenti diversi da differenti fornitori. Molte poi erano fuori garanzia e non coperte da contratti di assistenza.

A volte si guastavano durante l'uso, con impatti negativi sui processi operativi. Infatti, se non era possibile stampare le etichette, le spedizioni rischiavano di subire ritardi. Inoltre, senza un piano di assistenza specifico, si sprecavano tempo e denaro per organizzare riparazioni ad hoc e procurare dispositivi sostitutivi.

I guasti alle stampanti di etichette erano un problema in particolare per la divisione Supply Chain, con sede nella Repubblica Ceca e in Slovacchia. Queste filiali, che forniscono servizi logistici a contratto, avevano già tratto vantaggio dai Managed Services Ricoh per le

attività di stampa office. Così hanno chiesto a Ricoh di estendere questi servizi anche alla stampa di etichette.

Obiettivi chiave

- Eliminare i ritardi correlati alle attività di stampa
- Aumentare la produttività
- Esternalizzare la gestione delle stampanti
- Sostituire i dispositivi obsoleti esistenti
- Definire un protocollo di assistenza migliore

Gli stessi tecnici che riparano le stampanti da ufficio dell'azienda si occupano delle stampanti per etichette con codici a barre. Avendo già ricevuto le autorizzazioni di sicurezza da parte dall'azienda di logistica, i tecnici Ricoh possono accedere a tutte le aree.



LA SOLUZIONE RICOH

Estendere i Managed Print Services di Ricoh alla stampa di etichette è stata una scelta facile. Ricoh non solo gestiva già le stampanti da ufficio dell'azienda, ma è anche partner ufficiale di Zebra, leader nel settore della stampa di codici a barre, e poteva quindi fornire le stampanti per etichette Zebra ed effettuare le relative manutenzioni.

Ricoh ha sostituito più di 450 stampanti per etichette di diverso tipo con nuove stampanti per codici a barre Zebra ad alte prestazioni. I nuovi dispositivi sono affidati al servizio di assistenza centrale di Ricoh, che costituisce quindi un punto di contatto unico per tutte le esigenze di stampa, incluse quelle relative alla stampa di etichette.

Gli stessi tecnici che riparano le stampanti da ufficio dell'azienda si occupano delle stampanti per etichette con codici a barre. Avendo già ricevuto le autorizzazioni di sicurezza da parte dall'azienda di logistica, i tecnici Ricoh possono accedere a tutte le aree. Inoltre, grazie alla

formazione ricevuta da Zebra e all'utilizzo di ricambi originali, sono in grado di risolvere efficacemente la maggior parte dei problemi.

Fattori strategici:

- Estendere il contratto MPS esistente
- Fornire stampanti di codice a barre Zebra
- Registrare le stampanti di etichette presso il service desk
- Istituire pool di sostituzione locali
- Fornire assistenza specialistica in loco



I VANTAGGI

Ricoh fornisce i servizi di stampa di etichette come estensione del contratto Managed Print Services in essere. In sostanza, Ricoh gestisce TUTTE le esigenze relative alle attività di stampa dell'azienda. Tuttavia, avendo compreso l'importanza della stampa di codici a barre, Ricoh ha previsto alcuni servizi aggiuntivi.

Per esempio, per garantire la continuità del servizio, Ricoh ha creato un pool di sostituzione delle stampanti per etichette. Qualora una stampante di codici a barre si guasti durante l'uso, il personale dell'azienda di logistica potrà immediatamente accedere a una stampante simile dal pool di sostituzione. Una volta risolto il problema di stampa, il personale potrà quindi continuare ad elaborare gli ordini.

Le nuove stampanti di codici a barre Zebra si sono dimostrate molto efficienti. Producono rapidamente etichette di alta qualità per le spedizioni, migliorando la produttività degli utenti. Inoltre, grazie al supporto specialistico di Ricoh - che comprende anche la fornitura di testine di stampa - la stampa di etichette non rappresenta più una criticità per lo svolgimento quotidiano dei servizi logistici.

Vantaggi principali:

- Continuità operativa garantita
- Fornitore approvato a livello centrale
- Servizio uniforme in tutti i mercati
- Unico punto di contatto per l'assistenza
- Notevoli risparmi sui costi

Nel caso in cui una stampante per codici a barre si guasti durante l'attività, gli operatori possono accedere immediatamente a una stampante simile prevista nel pool di sostituzione.

RICOH

Ricoh trasforma gli spazi di lavoro mediante tecnologie digitali e servizi innovativi che consentono alle persone di lavorare in modo più smart, ovunque si trovino. Grazie a competenze e capacità organizzative maturate in oltre 85 anni di storia, Ricoh si pone come un'azienda leader in ambiti strategici quali i servizi digitali, la gestione delle informazioni e le soluzioni di stampa, supportando le imprese nella trasformazione digitale e nel miglioramento delle performance di business.

Con sede principale a Tokyo, il Gruppo Ricoh è presente in tutto il mondo con prodotti e servizi che aiutano le aziende di oltre 200 Paesi a lavorare in modo più efficiente e produttivo. Nell'anno fiscale conclusosi a marzo 2021 ha realizzato un fatturato complessivo di 1.682 miliardi di yen (circa 15,1 miliardi di dollari).

Per ulteriori informazioni, visitare il sito www.ricoh.it

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.it

Dati e cifre riportati in questo depliant si riferiscono a casi specifici. Situazioni differenti possono produrre risultati diversi. Tutti i nomi di società, marchi, prodotti e servizi sono di proprietà e sono marchi registrati dei rispettivi titolari. Copyright © 2021 Ricoh Europe PLC. Tutti i diritti sono riservati. Questo depliant, inclusi i contenuti e /o l'impaginazione, non può essere modificato e /o adattato, copiato in tutto o in parte e/o inserito in altro materiale senza l'autorizzazione scritta di Ricoh Europe PLC.