



CASE STUDY:

Ricoh Smart Integration per migliorare la customer-experience



Gestcom Servizi S.r.l.

L'AZIENDA

Situata in provincia di Agrigento, Gestcom Servizi nasce all'interno del Gruppo Iacolino con l'obiettivo di gestire e semplificare i processi amministrativi e di segreteria delle imprese facenti parte del Gruppo che possono così concentrarsi sul proprio core business.

Gestcom Servizi prende in carico quindi tutti i flussi documentali in ingresso e uscita, organizzandoli e istradandoli ai differenti reparti aziendali e ai diretti responsabili di area.

Tra gli ambiti indirizzati da Gestcom Servizi vi sono:

- gestione delle chiamate e della posta
- assistenza virtuale per fornire supporto amministrativo da remoto
- gestione delle fatture e della contabilità
- supporto alla pianificazione e organizzazione aziendale

A questi si aggiungono la digitalizzazione dei documenti, la gestione di dati, database e di altri servizi specializzati, come ad esempio l'HR management.



Un approccio customer-centric basato sull'innovazione tecnologica

In un mercato in continua evoluzione, l'adozione e l'integrazione di soluzioni avanzate permettono all'azienda di rimanere sempre all'avanguardia.

“L'innovazione tecnologica - spiega Francesco Onorato, Divisione Information & Technology di Gestcom Servizi - svolge un ruolo fondamentale nella nostra azienda, fungendo da motore principale per la crescita e la competitività. Innoviamo costantemente per migliorare l'experience e la soddisfazione dei nostri clienti.

La digitalizzazione ci permette di offrire servizi personalizzati e proattivi e ciò si traduce in una maggiore fidelizzazione. In questo contesto rivolgiamo particolare attenzione al miglioramento dei processi, un aspetto che contribuisce a ottimizzare la qualità dei nostri servizi riducendo gli errori manuali e aumentando efficienza e produttività”.

“

Ricoh Smart Integration
ha rivoluzionato
i nostri processi,
rendendoli più sicuri,
interconnessi e ottimizzati
dal punto
di vista dei costi.

*FRANCESCO ONORATO
DIVISIONE INFORMATION & TECHNOLOGY
GESTCOM SERVIZI*

”



L'esigenza

Proprio in relazione ai processi, l'azienda si trovava di fronte ad alcune sfide da affrontare per riuscire a rimanere competitiva.

Tra le principali esigenze che hanno guidato il progetto:

- digitalizzazione e ottimizzazione dei workflow
- integrazione dei documenti con i servizi Microsoft 365
- miglioramento della sicurezza dei dati
- riduzione dei costi operativi

Dopo un'attenta valutazione delle principali tecnologie disponibili sul mercato, Gestcom Servizi ha scelto Ricoh Smart Integration in quanto in grado di rispondere alle esigenze in modo mirato ed efficace.

La soluzione

Onorato spiega: "I professionisti di Ricoh Italia hanno innanzitutto svolto un'analisi approfondita del nostro modo di lavorare, identificando le aree principali in cui l'utilizzo della piattaforma avrebbe avuto l'impatto più significativo. Ricoh ha personalizzato la soluzione in base ai nostri specifici requisiti e questo ci ha garantito tra l'altro una perfetta integrazione con i sistemi già in utilizzo. Ricoh ci ha offerto un supporto completo durante tutte le fasi di implementazione affiancando i dipendenti con attività di formazione in modo che fossero in grado di utilizzare le tecnologie in tutte le loro potenzialità".

Ricoh smart integration per creare un workspace digitale

La soluzione Ricoh Smart Integration, interfacciata direttamente ai dispositivi multifunzione, viene utilizzata come "gateway" per la creazione di un workspace digitale. I documenti scansionati vengono infatti integrati in ambiente Microsoft 365 generando flussi di lavoro predefiniti e automatizzati anche dal punto di vista dei relativi cicli di revisione/approvazione.

Ricoh Smart Integration viene utilizzata anche in un'ottica di sicurezza documentale. L'autenticazione tramite NFC consente l'accesso controllato a dispositivi e documenti sensibili. Gli utenti possono autenticarsi semplicemente avvicinando il proprio badge NFC al lettore del dispositivo multifunzione. Solo il personale autorizzato può quindi accedere alle informazioni riservate. Inoltre, ogni accesso viene registrato, permettendo un monitoraggio dettagliato delle attività e questo aumenta la trasparenza e velocizza l'identificazione di eventuali violazioni della sicurezza.

I vantaggi

- maggiore efficienza e riduzione dei tempi di risposta ai clienti grazie ad un accesso centralizzato ai documenti
- automazione dei processi e delle attività ripetitive
- miglioramento della comunicazione e collaborazione tra team, indipendentemente dalla loro collocazione geografica
- efficienza operativa grazie all'eliminazione degli input manuali e della duplicazione dei dati
- migliore assegnazione delle risorse e monitoraggio puntuale di scadenze e stato di avanzamento dei progetti
- sicurezza dei dati in conformità alle normative vigenti
- sostenibilità ambientale grazie all'ottimizzazione dei consumi di carta e a dispositivi multifunzione progettati per essere efficienti anche dal punto di vista energetico
- flessibilità e scalabilità della piattaforma per supportare la crescita aziendale

“Ricoh Smart Integration – aggiunge Onorato – ha rivoluzionato i nostri processi, rendendoli più sicuri, interconnessi e ottimizzati dal punto di vista dei costi. Un altro aspetto che abbiamo particolarmente apprezzato riguarda il servizio di assistenza tecnica che Ricoh Italia ci garantisce e che è davvero eccellente. I tempi di risposta sono molto rapidi e le soluzioni sempre tempestive”.

Un partner per un'evoluzione costante

“Cercavamo un partner che fosse leader nell'innovazione tecnologica e Ricoh Italia risponde perfettamente a questo requisito. Grazie alle sue soluzioni e al suo supporto - dice Onorato - la nostra organizzazione è pronta ad affrontare le sfide future con maggiore agilità, resilienza e competitività”. Si tratta di un percorso continuo nel tempo: Gestcom Servizi monitora costantemente i processi mediante dashboard interattive e, grazie agli insights in tempo reale, riesce ad individuare aree di miglioramento e ad apportare rapidamente ottimizzazioni.

Onorato conclude: “Anche in futuro continueremo a collaborare con Ricoh Italia per esplorare nuove frontiere nell'automazione dei processi, grazie ad esempio a tecnologie di Intelligenza Artificiale e di Machine Learning. Punteremo inoltre a una integrazione ancora maggiore con il cloud per consentire alle persone di accedere facilmente ai documenti, da qualsiasi luogo e mediante qualunque dispositivo.

L'innovazione continuerà quindi a essere il fulcro della nostra strategia. Grazie a Ricoh Italia potremo rispondere ancora più prontamente alle esigenze del mercato e creare nuovo valore aggiunto per i nostri stakeholder”.

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 2024 ha realizzato un fatturato complessivo di 2.348 miliardi di yen (circa 15,5 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 © 2024 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.