

Fatti Ricoh

Soluzioni per l'Ufficio,
per la Stampa Professionale,
Servizi Documentali Gestiti,
Servizi IT

Risparmio ed
innovazione in 3 mosse

I sistemi multifunzionali
di nuova generazione

Il team dei professionisti
del risparmio

MDS & IT Services,
la ricetta Ricoh per CNA

La carta salvata... dal video

L'esperienza di un leader
nella stampa di produzione

www.ricoh.it



Cosa c'è di nuovo?

Notizie e novità dal mondo della tecnologia e dalle aziende del Gruppo Ricoh, a livello nazionale ed internazionale.

La presenza sui Social Media

Ricoh Italia ha rafforzato la propria presenza sui canali di social networking e in particolare su Facebook e Twitter. Tra i contenuti disponibili vi sono le ricerche condotte da IDC-Ricoh sulla gestione documentale nelle aziende e l'analisi dell'**Economist Intelligence Unit** sugli impatti che le tecnologie avranno sulle aziende da oggi al 2020. Oltre ad ospitare video e informazioni su ricerche di mercato e novità riguardanti Ricoh, i social media diventano uno spazio di confronto su tematiche quali i Big Data, la gestione delle informazioni e dei processi di business, le innovazioni IT che consentono alle aziende di aumentare profitti e produttività.

<http://www.facebook.com/RicohItalia>

<https://twitter.com/RICOHItalia>



Lo sport e Ricoh

Il marchio Ricoh scorrerà anche quest'anno sui led dei maggiori stadi italiani. Le squadre supportate nella stagione 2012-2013 sono **Milan, Inter, Juve, Fiorentina, Napoli e Sampdoria**. Ricoh Italia ha deciso di rinnovare il sostegno allo sport che fa parte integrante della propria *vision* aziendale sponsorizzando le principali società sportive su tutto il territorio nazionale. Come società leader e punto di riferimento in Italia nei mercati ICT e Office Automation, Ricoh Italia intende anche fornire visibilità attraverso lo sport al proprio brand e alla rete commerciale e tecnica diffusa capillarmente su tutto il territorio. Le sponsorizzazioni sportive di Ricoh si completano con la presenza nel **Tennis** (sponsorizzazione degli Internazionali di Tennis a Roma), con il **Basket** (Aget Imola) e con il **Golf**.

In questo numero

Cosa c'è di nuovo?	pag 2	MDS & IT Services, la ricetta Ricoh per CNA	pag 11
Professionisti del risparmio	pag 4	La carta salvata... dal video	pag 12
Risparmio ed innovazione in 3 mosse	pag 6	L'esperienza di un leader	pag 13
I sistemi multifunzionali di nuova generazione	pag 8	Ricoh e l'ambiente	pag 14
Nell'alimentare i costi sono sotto controllo	pag 10	Ricoh Risponde	pag 15



Il Cloud Ricoh conquista l'Europa

Il **Cloud Computing** è considerato come uno degli strumenti più importanti per la crescita del business in Europa, con il potere di cambiare il modo in cui l'IT porta valore economico alle Nazioni, alle città, alle industrie e al mercato. Ricoh ha costruito una piattaforma cloud a livello europeo nella quale potranno in futuro convergere tutte le stampanti e multifunzioni dei clienti. Queste saranno collegate tra loro senza più bisogno di complicate configurazioni di rete. Un esempio già ora riscontrabile è quello offerto dal nuovo sistema di videoconferenza **P3000 Unified Communication System** che si connette ad una qualsiasi altra postazione in ogni parte del mondo grazie alla 'Nuvola Ricoh' senza bisogno di PC o alcun software installato presso il cliente.

Rafforzare l'economia europea attraverso la fatturazione elettronica



Gennaio 2013 rappresenta una data fondamentale per l'Agenda digitale dell'Unione Europea. A partire dal primo del mese, infatti, negli Stati aderenti **le fatture cartacee ed elettroniche avranno lo stesso valore**

legale e fiscale, rimuovendo così uno degli ostacoli a livello europeo all'adozione della fatturazione elettronica (*e-invoicing*). I documenti potranno essere spediti nel formato desiderato: XML, PDF o DOC. Non sono richiesti accordi scritti o verbali. E' sufficiente che il destinatario riconosca e accetti tacitamente il documento ed effettui la registrazione in contabilità o il pagamento della fattura ricevuta. L'importante è che le parti si accordino in anticipo per evitare errori di ricezione o impossibilità di registrazione contabile. La fattura elettronica ricevuta dovrà preservare nel tempo tutti i requisiti richiesti a questo genere di documentazione, ovvero leggibilità, autenticità e integrità del contenuto. La norma consentirà sia di accelerare l'invio di documenti fiscali sia di semplificare la burocrazia negli scambi tra i paesi dell'Unione europea. Ricoh offre ai clienti la propria collaborazione per la fatturazione elettronica sia che venga effettuata all'interno dell'azienda che in outsourcing.

Concentrati sul business, ai documenti ci pensa Ricoh

Basta perdere tempo con le carte! Con il *Document Process Outsourcing* (DPO) Ricoh fornisce ai propri clienti la possibilità di delegare all'esterno la gestione dei documenti come ad esempio l'archiviazione, la postalizzazione, la fatturazione elettronica o cartacea oppure la produzione di materiale come brochure, depliant, manuali, cataloghi e cedolini. A seconda delle esigenze del cliente e della tipologia di attività documentale che si vuole dare in gestione a Ricoh, il servizio viene erogato presso il cliente con personale Ricoh oppure presso il **Centro Servizi Ricoh di Vimodrone**. Nel centro stampa sono installate soluzioni di stampa digitale all'avanguardia che garantiscono un'elevata qualità e opzioni di finitura avanzate. Con i servizi di **Fleet Management** presso il cliente, le aziende possono liberarsi degli oneri della gestione del proprio parco macchine. Il personale Ricoh si occupa del controllo di tutte le periferiche di stampa, della manutenzione preventiva e assistenza tecnica, del training e supporto agli utenti. Tra gli altri servizi offerti, la gestione delle sale riunioni, con la predisposizione degli strumenti di supporto necessari (videoproiettori e sistemi di videoconferenza).



Il primo cliente non si scorda mai

25 anni di attività sempre in crescita sono un bel traguardo per un'azienda. Li ha voluti festeggiare la **Copysiel** di Monterotondo, storico Partner Ricoh. Ha riunito tutti i clienti nella propria sede, compreso il primo, da cui tutto partì, nel lontano 1986. Durante la simpatica manifestazione è stato presentato anche l'ultimo, importante contratto: il rinnovo totale delle periferiche di acquisizione e stampa per tutte le sedi di Carpoint, uno dei concessionari Ford più grandi d'Europa.



Professionisti del risparmio

Come si diventa società di fornitura di servizi documentali quando si è la prima azienda mondiale di prodotti di copia e stampa per l'ufficio? Con quale formula magica si trasforma una copiatrice o stampante - con il suo hardware 'pesante' - in un *hub* multifunzionale che trasforma la carta in un flusso elettronico di informazioni? Quali saranno i vantaggi ambientali che le nuove soluzioni apporteranno al lavoro quotidiano di ciascuno di noi? E soprattutto quali i concreti risultati che le aziende potranno ottenere affidandosi alla consulenza di Ricoh? Ne parliamo con **Massimiliano Barberis**, 40 anni, a capo del team di specialisti Ricoh che si occupano dei *Managed Document Services*.

Cosa occorre per diventare credibile fornitore di servizi in una situazione economica come quella attuale?

Prima di tutto cercando di immergersi nelle esigenze aziendali, che partono dalle persone e coinvolgono i processi. Il percorso di approfondimento si forma sull'analisi dell'esistente per arrivare alla partnership globale e di lungo periodo basata su livelli elevati e costanti di servizio. Risultato? Il miglioramento continuo in tutti gli uffici che mette assieme efficienza, velocità di risposta, rispetto per l'ambiente. Ecco perché il nostro servizio è più attuale che mai, in un momento nel quale nelle aziende è in atto un ripensamento complessivo del modo di produrre.

Siamo sicuri che la gestione documentale sia una priorità aziendale in tempi come questi?

Non sono solo le indagini dei massi-



I componenti del team Solution & Innovation della sede Ricoh di Vimodrone. Al centro, Massimiliano Barberis.

mi centri di ricerca a certificare che gli sprechi in ambito documentale sono tanto ingenti quanto poco valutati. Parlo di cifre reali, quantificabili. Lo spreco ancor meno riconosciuto è quello relativo ai "colli di bottiglia" che impediscono il rapido diffondersi delle informazioni. Compresi i processi di archiviazione inefficienti. Questo produce un deficit di conoscenza a supporto delle decisioni strategiche che nessuno oggi si può più permettere! A conferma della nostra azione ci sono le attestazioni e i riconoscimenti che ci vengono dalle aziende clienti. Ricordo anche che Ricoh Italia Srl è la prima azienda ad aver ottenuto la certificazione **ISO 9001: 2000 Vision** per la Progettazione ed erogazione di servizi di gestione documentale.

Entriamo un po' più nel dettaglio del vostro lavoro.

Il nostro team - composto da una ventina di specialisti suddivisi tra la sede di Milano e la filiale di Roma - fornisce consulenza per l'ottimizzazione dei parchi macchine aziendali, a partire dal censimento delle periferiche, in rapporto al numero degli utenti, ai volumi ed ai costi relativi. Progetta poi il nuovo parco, che ottimizzi il servizio e riduca i costi. Questo per l'hardware. Per le soluzioni software individuiamo i sistemi più adatti a rispondere alle necessità del cliente adottando pacchetti software di produzione Ricoh o di altri provider. Siamo quindi in grado di progettare soluzioni software su misura delle richieste del

committente. Il tutto inquadrato in precisi studi di fattibilità e monitoraggio costantemente attraverso report periodici, quindi aggiornato quando e se necessario.

Guardando al futuro cosa avete in cantiere?

Il nostro team si chiama **Solution & Innovation** e la stella polare che ci guida è il continuo miglioramento dell'offerta al cliente. Ecco perché i progetti sui cui lavoriamo sono molteplici. Uno dei più importanti è l'individuazione dei **mercati verticali** cui proporre soluzioni personalizzate. Faccio l'esempio della Logistica, dell'Università, degli Studi Legali e delle Aziende della Sanità e della Finanza. Una particolare considerazione merita il settore pubblico che sta portando avanti una completa revisione dei propri processi

informativi. Siamo orgogliosi di partecipare al rinnovamento della pubblica amministrazione nel nostro paese, offrendo procedure virtuose per la scelta e la messa in rete delle soluzioni hardware e software degli Enti Locali e Nazionali. L'inserimento delle nostre metodologie di analisi nel Mercato Elettronico delle Pub-

bliche Amministrazioni (MePa) è un riconoscimento di fatto della nostra leadership nel settore.

Ogni progetto viene discusso e personalizzato dal team in stretto contatto con il cliente e con le sue esigenze.



Ministero Economia e Finanze: sintesi del progetto del team Solution & Innovation della filiale Ricoh di Roma.

RICHIESTE DEL MINISTERO: Identificazione e riduzione dei costi, rinnovo tecnologico del parco, ottimizzazione e razionalizzazione del parco e monitoraggio delle periferiche.

CRITERI DI PROGETTAZIONE: E' stato possibile effettuare una forte razionalizzazione del parco macchine che registrava una diffusa presenza di stampanti individuali (da 144 periferiche a 48). Si è deciso di mantenere un punto stampa in ogni ufficio, in modo da non cambiare troppo le abitudini degli utenti. Il livello del servizio è stato mantenuto di eccellenza passando da più di una periferica per utente a gruppi di lavoro di 3 utenti per periferica. Il colore è invece stato razionalizzato e concentrato nelle periferiche multifunzione di corridoio. Si è scelto di fornire tutte periferiche MFP anche nei singoli uffici, proprio per diffondere l'utilizzo dello scanner di rete e di tutte le funzionalità che ne derivano (*scan to mail*, *scan to folder* e gestione avanzata dei fax) in modo tale da ridurre la produzione di documenti cartacei e migliorare la distribuzione degli stessi tra gli uffici.

ESIGENZE SPECIFICHE: E' stato richiesto dal committente di impostare di default il fronte/retro e il bianco/nero per la stampa dei documenti da tutte le periferiche. Inoltre per le multifunzione di corridoio è stato chiesto di impostare un codice di accesso tramite PIN. Monitoraggio: attraverso l'utilizzo di un software web fornito insieme alle macchine saranno a disposizione informazioni relative allo stato delle periferiche (contatori, configurazione, consumi).

AMBIENTE: La valutazione dell'impatto ambientale e della riduzione dei consumi energetici è stata molto gradita in quanto permette al Ministero di entrare in un circuito virtuoso premiante da parte della Corte dei Conti (Organo principale di controllo sulle spese della Pubblica Amministrazione).



La sede del MEF, Ministero dell'Economia e Finanze a Roma.

Risparmio ed innovazione in 3 mosse



Come raggiungere l'obiettivo di ridurre i costi e migliorare l'efficienza?

Ricoh propone un percorso articolato in tre diversi approcci per un nuovo modo di gestire i documenti ed organizzare il loro flusso.

Ricoh Managed Services

Ricoh si propone alle aziende come fornitore unico e strategico che, partendo dall'analisi della situazione esistente, è in grado di progettare un ambiente IT personalizzato in base ai costi, alla produttività e alla gestione.

Questo approccio è il minimo comun denominatore dei **Ricoh Managed Services**, un insieme di servizi con i quali Ricoh diventa un fornitore unico che garantisce le tecnologie e

i servizi relativi a tutta l'infrastruttura IT, dalle soluzioni per la gestione documentale ai pc, sino ad arrivare ai server e ai sistemi di videoconferenza.

1

Managed Document Services

I **Managed Document Services** (MDS) si basano sull'offerta di una consulenza progettuale mirata all'ottimizzazione continua, che consenta alle aziende di migliorare nel tempo i processi di stampa e di gestione documentale. Gli MDS sono strutturati in diverse fasi:

- Analisi della situazione esistente e delle esigenze del cliente.
- Progettazione di un'infrastruttura tecnologica ottimizzata e condivisione del progetto.
- Implementazione della nuova infrastruttura.
- Supporto alle aziende nella formazione agli utenti e nella gestione del cambiamento.
- Consulenza proattiva per individuare ulteriori aree di miglioramento.

Gli MDS di Ricoh includono: **reportistica periodica** sui volumi prodotti, suddivisi per stampa, copia, fax, sui livelli di servizio relativi all'assistenza tecnica, sull'ottimale dislocazione delle periferiche, ecc. **Riordino automatico del toner**. **Ottimizzazione continua** per aggiornare le tecnologie, per ridurre l'impatto ambientale dei processi documentali, per migliorare la gestione e la sicurezza dei documenti, per ridurre i costi, per incrementare i livelli di servizio.

2

Servizi IT

Ricoh fornisce i **servizi IT** per la gestione della postazione di lavoro (pc) e dei server aziendali attraverso un supporto completo *one-stop*. Ricoh è inoltre in grado di sviluppare progetti innovativi "chiavi in mano" su specifiche esigenze del cliente.

- **One Stop package: servizi all-inclusive per client e server.** Selezione delle soluzioni (desktop, laptop, server, antivirus, backup...) • installazione hardware • monitoraggio da remoto • gestione da remoto degli asset IT • formazione agli utenti • assistenza e manutenzione on-site • Help Desk: unico punto di contatto per la gestione delle chiamate relative all'assistenza tecnica e alle richieste da parte degli utenti.
- **Progetti chiavi in mano.** Progettazione e realizzazione di: data center di nuova generazione • sistemi di storage • infrastrutture per migliorare le comunicazioni aziendali (reti Wi-Fi, telefonia tradizionale e VoIP, videoconferenza...) • infrastrutture di networking performanti e sicure • sistemi di sicurezza (antivirus centralizzati, firewall fisici e logici, sistemi di back-up e per la ridondanza dei dati).
- **Rinnovamento dell'hardware.** Ricoh può fornire Pc, server e altri prodotti con la possibilità per il cliente di acquistare servizi 'one-shot' (installazione, configurazione, aggiornamenti...).

3

Document Process Outsourcing

Col **Document Process Outsourcing** (DPO) l'azienda cliente può accedere alle competenze e alle risorse specialistiche di Ricoh che mette a disposizione il proprio personale per fornire tecnologie e servizi *best-in-class*.

- **Gestione documentale:** dematerializzazione del ciclo attivo e del ciclo passivo (*i-invoicing*) • archiviazione digitale
- conservazione sostitutiva di tutta la documentazione fiscale, secondo quanto previsto dalla normativa.
- **Centro Servizi per la produzione di brochure, depliant, manuali, cataloghi, cedolini...**: presa in carico del lavoro a cura della Print Room di Ricoh
 - produzione secondo le tempistiche concordate • consegna dei lavori al cliente nel rispetto degli SLA • imbustamento e postalizzazione di documenti.
- **Fleet Management:** controllo e presidio giornaliero di tutte le periferiche di stampa
- manutenzione preventiva e assistenza tecnica • Help Desk di primo livello
- training e supporto agli utenti • gestione dell'escalation delle chiamate all'assistenza tecnica
- gestione operativa delle sale riunioni.
- **Centro Stampa Aziendale:** presa in carico dei lavori • gestione delle priorità e delle urgenze
- produzione documentale • servizi di assistenza tecnica e manutenzione • fornitura dei materiali di consumo • formazione di personale dell'azienda cliente che opera all'interno del centro stampa.

MDS

I costi visibili

Nella creazione e distribuzione dei documenti le spese sotto controllo sono il 10% del totale.

10%

90%

I costi sommersi

Le spese che non vengono considerate nel calcolo dei centri di costo ammontano al 90% dei reali costi documentali.

I sistemi multifunzionali

Stampa, copia e scansione sono funzionalità richieste da ogni ufficio, oggi però sono necessarie soluzioni avanzate che forniscano vantaggi aziendali concreti: miglioramento dell'accesso alle informazioni, bassi consumi, aumento della produttività, monitoraggio e tutela delle informazioni aziendali. Tutto questo - e molto di più - è al centro delle nuove multifunzioni Ricoh Aficio.



Le novità più importanti

1. Nuova architettura del controller interno, che permette funzioni mai prima gestite da una copiatrice come la navigazione in internet (con la stampa diretta ad esempio di mappe o manuali, senza bisogno di un PC), il download diretto da SD Card o dalla chiavetta USB con **anteprima a colori delle immagini**, la personalizzazione dei pulsanti del display, per cui ogni utente si può costruire le icone per i propri lavori di routine.

2. Il Document Server (di serie nella configurazione SP) archivia fino a 3.000 documenti usati più di frequente per ristamparli, inviarli via fax o redistribuirli via rete. Si può impostare **l'avanzamento automatico dei lavori** salvando su Hard Disk le stampe che hanno generato eventuali errori così da eliminare i fermo macchina.

Le nuove multifunzioni Ricoh hanno un grande display a colori touch screen. Possono stampare anche da iPad e smartphone e navigare sul web.

3. Nuovi accessori per la gestione della carta. Viene ottimizzata ad esempio **la stampa sulle buste** del logo e dell'indirizzo in modo da poter gestire in autonomia l'intero ciclo della corrispondenza aziendale.

4. Funzioni avanzate di sicurezza. I sistemi di sovrascrittura e crittografia dei dati diventano di serie su tutti i nuovi modelli. Anche **il formato PDF/A**, richiesto come standard dalle amministrazioni, può essere generato automaticamente in sede di scansione.

5. Impostazione di quote. L'impostazione della funzione consente all'amministratore di limitare la

stampa da parte di utenti e gruppi. Impostando il conteggio delle pagine e i limiti per gli utenti, l'amministratore è in grado di **tenere sotto controllo l'ambiente di stampa** e ridurre i costi.

6. Timer uscita fax. Per ridurre il rischio che i messaggi fax in ingresso vengano lasciati incustoditi sul vassoio (dove potrebbero essere letti o raccolti da personale non autorizzato), l'amministratore può impostare **un'ora specifica per l'uscita fax**. I messaggi fax in arrivo ricevuti durante la notte o durante il fine settimana possono essere trattenuti in memoria e stampati nell'orario specificato.

di nuova generazione

I MODELLI CON LA NUOVA TECNOLOGIA

Ricoh Aficio MP 4002/MP 5002



- Formato A3/A4 monocromatico
- Fronte-retro di serie
- Standard 100 pag ARDF (modelli SP)
- Cassetti 2 x 500 fogli & bypass da 100 fogli
- Risoluzione di stampa: 600 dpi
- Memoria di serie: 1 GB + 128 GB HDD
- Driver: PCL5e, PCL6; Opzionale: PS3
- Scanner di rete a colori (scan-to-email/ folder/FTP)

MP 4002
40
stampe/min.

MP 5002
50
stampe/min.

Aficio MP C3002/MP C3502



- Formato A3/A4 a colori
- Fronte-retro di serie
- Standard 50 pag ARDF (modelli SP)
- Cassetti 2 x 500 fogli & bypass da 100 fogli
- Risoluzione di stampa: 1200 dpi
- Memoria di serie: 1.5 GB + 190 GB HDD
- Driver: PCL5c, PCL6; Opzionale: PS3, PictBridge
- Scanner di rete a colori (scan-to-email/folder/FTP)

MP C3002
30
stampe/min.

MP C3502
35
stampe/min.

Ricoh Aficio MP C4502/MP C5502



- Formato A3/A4 a colori
- Fronte-retro di serie
- Standard 100 pag (modelli AD o SPDF)
- Cassetti 2 x 500 fogli & bypass da 100 fogli
- Risoluzione di stampa: 1200 dpi
- Memoria di serie: 2 GB + 190 GB HDD
- Driver: PCL5e, PCL6; Opzionale: PS3
- Scanner di rete a colori (scan-to-email/folder/FTP)

MP 4502
45
stampe/min.

MP 5502
55
stampe/min.

Aficio MP 6002/MP 7502/MP 9002



- Formato A3/A4 monocromatico
- Fronte-retro di serie
- Standard 250 pag ARDF (modelli SP)
- Cassetti 2 x 500 fogli & bypass da 100 fogli
- Risoluzione di stampa: 1200 dpi
- Memoria di serie: 1.5 GB + 160 GB HDD
- Driver: PCL5e, PCL6; Opzionale: PS3
- Scanner di rete a colori (scan-to-email/folder/FTP)

MP 6002
60
stampe/min.

MP 7502
75
stampe/min.

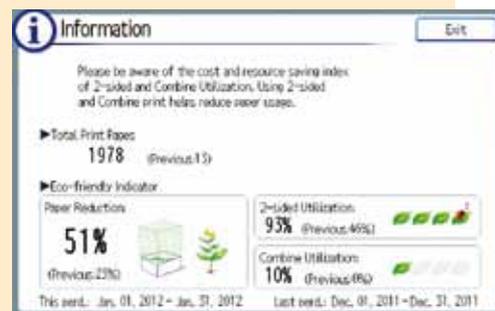
MP 9002
90
stampe/min.



Il risparmio che si vede

“ Il nuovo **controller GWNX** presente su queste multifunzioni Ricoh è il più avanzato sistema operativo per prodotti multifunzione oggi disponibile - dice **Laura Venturini** *Product Marketing Director*. Faccio solo l'esempio delle funzioni legate al risparmio energetico. Per incoraggiare un comportamento rispettoso dell'ambiente, è possibile visualizzare la schermata Informazioni Eco sul pannello di controllo. La schermata ricorda il numero totale

di pagine stampate da un utente e mostra la riduzione del consumo di carta ottenuta se si usa il fronte-retro. La piattaforma GWNX si distingue soprattutto per i bassi consumi energetici che si traducono in un sostanziale risparmio economico. Tutto questo è stato provato dagli istituti di ricerca con analisi comparate tra i vari modelli di marche diverse. Tanto per chiarire Aficio MP C3002, per esempio, consuma in termini di energia ben il 63% in meno delle concorrenti! ”



Il risparmio viene evidenziato sul display.

Nell'alimentare i costi sono sotto controllo

La società F.Ili Cambria rappresenta in Sicilia un grosso polo di distribuzione alimentare, è presente con diversi punti vendita nella zona di Messina e provincia ed è in via di espansione nelle restanti province di Sicilia e Calabria con i marchi SMA, Spaccio Alimentare e Maxi Cash.



Chiediamo a Gaetano Pietrafitta, che ha condotto la trattativa per conto di Ricoh Sicilia, come si è sviluppato il rapporto con l'azienda messinese.

Si è trattato inizialmente di un rapporto di consulenza rivolto ai punti vendita periferici. Da un'analisi fatta in collaborazione con lo staff dell'Ufficio Controllo Gestione dell'azienda avevamo riscontrato che l'attività di produzione documentale, distribuita su numerose attrezzature di marchi diversi, aveva costi decisamente alti rispetto ai costi standard.



Gaetano Pietrafitta di Ricoh e Giovanni Siclari, responsabile IT di F.Ili Cambria, nel centro stampa dell'azienda davanti alla multifunzione a colori Aficio Pro C751.

Provate per credere, è stato questo l'approccio...

Proprio così. Abbiamo proposto in prova gratuita per un breve periodo una prima serie di sistemi multifunzione Ricoh ad un numero minimo di punti vendita e in alcuni uffici della sede. E' stata la formula vincente. C'è voluto poco perché la direzione e l'Ufficio Controllo Gestione apprezzassero i benefici. Da qui è partito un primo contratto di noleggio comprensivo di consumabili e assistenza tecnica. E' seguita la formazione degli utilizzatori sulle nuove attrezzature. I report hanno evidenziato i plus derivanti dai nuovi prodotti e servizi, convincendo la direzione ad adottare le nuove soluzioni anche negli altri punti vendita e a sostituire le vecchie attrezzature della concorrenza con le moderne stampanti e multifunzioni Ricoh.

Dalla semplice fornitura si è poi passati alla consulenza...

Conquistata la fiducia del cliente in virtù dei risultati raggiunti, il nostro rapporto si è trasformato da quello tradizionale tra fornitore e cliente a quello molto più produttivo di collaborazione continuativa per il miglioramento del flusso documentale

e per la migliore dislocazione delle attrezzature di copia stampa e scansione nelle varie sedi e supermercati.

Quali oggi i risultati?

Le multifunzioni Ricoh sono ora presenti in tutta l'azienda. Il cliente, tramite dei software sviluppati dal proprio Ufficio IT in base al proprio gestionale e compatibili con le periferiche Ricoh, riesce a ottimizzare il lavoro e monitorare l'attività dei punti vendita e dei magazzini in tempi notevolmente brevi. In totale abbiamo installato circa 113 attrezzature, di cui circa 10 a colori, dislocate tra punti vendita, uffici periferici e sede principale.

Qualche particolare esigenza?

Significativa la soluzione che abbiamo offerto per il centro stampa interno grazie alla multifunzione a colori Ricoh **Aficio PRO C751**, ideale per la stampa ad alto volume, che ha prodotto un notevole abbattimento dei costi. Oggi la F.Ili Cambria stampa tutte le promozioni commerciali dei punti vendita (anche quelle last minute) e gli altri documenti di marketing con la nostra macchina da stampa che offre qualità, velocità e risparmio.

MDS & IT Services, la ricetta Ricoh per CNA

Con 19 sedi operative nella provincia di Firenze e 17 punti di contatto nei Comuni più piccoli, CNA Informatica e Servizi è la società del Sistema CNA Firenze che offre alle imprese associate un'ampia gamma di servizi tra cui assistenza fiscale (C.A.F.), contabilità, buste paga, formazione, consulenza fiscale e ambientale. In un'azienda così orientata al cliente l'Information Technology gioca un ruolo importante e altrettanto decisiva è la ricerca di fornitori che garantiscano innovazione tecnologica e capacità consulenziali. Ne parliamo con Francesco De Luca, Consigliere Delegato.

Quali sono i criteri che adottate nella scelta dei fornitori?

Siamo un'azienda leader nel nostro territorio e per mantenere la nostra competitività scegliamo fornitori IT che, oltre a garantirci tecnologie all'avanguardia e livelli di servizio eccellenti, siano dei veri partner, in grado di fornire innovazione e valore continui nel tempo. La tendenza



Francesco De Luca, Consigliere Delegato di CNA Informatica e Servizi.

è quella di passare da molti fornitori a un unico provider globale che eroghi servizi di qualità. Ed è quello che stiamo facendo con Ricoh grazie ad un progetto che, partito dalla gestione dei documenti, comprende ora anche la fornitura ed assistenza dei pc e dei server. Questo ci consente di concentrarci sul nostro core business e di liberarci di una serie di attività di supporto/assistenza che deleghiamo a Ricoh.

Come si è sviluppata la collaborazione con Ricoh?

In origine avevamo un parco macchine (copia, stampa, scanner e fax) formato da 170 attrezzature di differenti marche e modelli, molti dei quali non erano in rete. Ricoh ha svolto una analisi accurata della situazione di partenza mappando le periferiche negli uffici e calcolando i volumi di stampa e i relativi costi. Il numero dei dispositivi è stato quindi ridotto da 170 a 110 grazie a sistemi multifunzione che ci consentono, oltre ad ottimizzare gli spazi, di migliorare i processi documentali interfacciandosi direttamente con il nostro programma gestionale di archiviazione digitale. Il nuovo progetto ci ha consentito di ridurre i costi del 30% rispetto alla situazione precedente e di migliorare la gestione delle informazioni digitali e cartacee. In base al contratto Managed Document Services Ricoh ci fornisce report periodici e suggerisce possibili miglioramenti. Recentemente ci ha ad esempio presentato una soluzione per la videoconferenza che consentirebbe di ottimizzare le comunicazioni tra le differenti strutture.



Come funziona il servizio di assistenza tecnica?

La situazione precedente era molto frammentata. Ogni reparto attivava in autonomia i servizi di assistenza tecnica e, avendo molti fornitori, era difficile avere un quadro completo delle tipologie di intervento e monitorare il rispetto degli SLA (Service Level Agreement). Ora con un unico fornitore è tutto molto più semplice, i tempi di risposta sono più brevi e riusciamo ad avere sempre il polso della situazione. Abbiamo inoltre attivato un servizio per il riordino automatico del toner per cui quando una cartuccia è prossima all'esaurimento Ricoh riceve in automatico un alert e provvede alla fornitura.

Con Ricoh è nato anche il progetto IT Services...

Quando abbiamo deciso di innovare alcune postazioni di lavoro e i server abbiamo coinvolto Ricoh nella gara e la sua offerta è risultata la più competitiva. Ricoh ci ha fornito 30 postazioni Pc e 11 server sia fisici sia virtuali. Alcuni di questi server si trovano nelle strutture distribuite sul territorio e sono utilizzati ad esempio per la gestione della Intranet o della posta elettronica. Il progetto realizzato è in continua evoluzione: uno dei possibili scenari futuri riguarda ad esempio la virtualizzazione dei desktop con tutti i vantaggi gestionali di questa modalità di ottimizzazione delle risorse IT.

La carta salvata... dal video

La nuova gamma di prodotti conferma la strategia Ricoh che si propone come fornitore globale di tutto quanto serve per la comunicazione aziendale.



La gamma dei proiettori

I nuovi proiettori Ricoh sono dispositivi trasportabili e semplici da utilizzare con possibilità di collegamento wireless e USB anche con iPad e tablet. La gamma Ricoh, composta da una dozzina di modelli, si suddivide in 3 linee di prodotto:

- **Modelli base con tecnologia DLP**, dimensioni compatte e funzioni essenziali per un uso semplice ed affidabile (ideali per scuole e piccoli uffici).
- **Modelli fissi e portatili a tecnologia LCD** più piccoli di un foglio A4, in grado di riprodurre colori luminosi e di alta qualità (adatti per esigenze più professionali).
- **Modelli a ottica verticale ultra corta**, esclusivi di Ricoh. Grazie alla possibilità di proiettare a soli 11,7 cm possono stare a pochi centimetri dalla parete, anche in spazi minimi. Rappresentano un'innovazione a livello mondiale. Perfetti per essere utilizzati in qualsiasi contesto, senza dover attrezzare una sala ad hoc. Ideali anche per le vetrine dei negozi o gli stand in fiera.

La videoconferenza alla portata di tutti

Chi pensa alla videoconferenza come un'attività costosa, complicata e ingombrante deve ricredersi. **Ricoh P3000 Unified Communication System** offre una comunicazione interattiva audio e video in tempo reale con più interlocutori tramite Internet. È l'ideale per riunioni anche improvvisate con clienti e filiali, risparmiando centinaia di euro di trasferimenti. Si tratta di un sistema compatto, leggero e facile da trasportare, dotato di supporto LAN wireless e di un semplicissimo pannello comandi. Ricoh P3000 riproduce in alta risoluzione e rende facile anche la condivisione di documenti, foto e video – con un terminale grande come un foglio A4 che entra comodamente in una borsa. Il sistema è dotato di **telecamera, microfono, altoparlanti, connettività LAN e Wi-Fi**, e una volta collegato a uno schermo o a un videoproiettore permette di cominciare a comunicare in pochi secondi grazie al pannello di controllo di immediata comprensione, con pochissimi comandi. Una volta effettuato l'accesso, ogni utente ha a disposizione tutta la rubrica dei contatti. Cliccando sul nome del contatto (come su un telefonino) ci si collega al corrispondente

in qualunque parte del mondo. Questo è reso possibile dalla piattaforma cloud offerta da Ricoh che funziona da server di comunicazione globale.

Il design unico di RICOH Unified Communication System P3000 è stato premiato da IDEA 2012 (International Design Excellence Awards).



Per info chiedete al vostro referente commerciale Ricoh o a info@ricoh.it

L'esperienza di un leader

Quando promette, mantiene: sono passati solo pochi anni da quanto Ricoh annunciò di voler entrare da protagonista nel mercato della Stampa di Produzione. Poteva sembrare una affermazione azzardata anche perché non mancavano sul campo concorrenti di prima grandezza. Eppure Ricoh è riuscita a diventare leader di mercato in un tempo brevissimo: oggi InfoSource posiziona Ricoh Europe al primo posto del settore "sistemi Production Printing a colori a foglio singolo" dell'Europa Occidentale. Secondo i dati forniti dalla autorevole società di analisi relativi al primo semestre 2012, Ricoh Europe ha raggiunto una quota di mercato del 36,5%, registrando quindi una importante crescita rispetto al 27,7% dello scorso anno. Anche in Italia Ricoh è al vertice in questo segmento di mercato con una quota del 31,9%.

La Divisione Production Printing di Ricoh - diretta da Giorgio Bavuso e composta da uno staff di 15 persone con sede all'ottavo piano del Palazzo Ricoh a Vimodrone - ha un vantaggio in più rispetto ai concorrenti: è parte integrante del Gruppo Ricoh, primo in Italia come rete di vendita e assistenza. L'offerta Ricoh Production Printing è più ricca anche grazie alle sinergie che Ricoh Italia offre in termini finanziari, di assistenza tecnica, di consulenza su qualsiasi tipo di problematica. Presenta come garanzia l'esperienza di un centinaio di Sistemi Alto Volume installati nel nostro paese. La gamma dei sistemi ad alto volume Ricoh si sviluppa su 3 linee.

Sistemi di produzione a colori a foglio singolo

In primo luogo la serie Ricoh **Pro C651EX/C751EX/ C751** l'ultima nata della gamma. Sua caratteristica la definizione e precisione del registro, con una risoluzione di 1.200x4.800 dpi grazie all'innovativa tecnologia denominata VCSEL (Vertical Cavity Surface Emitting Laser). Ricoh **Pro C901** completa la gamma in termini di produttività e velocità, nel segmento compreso tra 310mila e 999mila pagine mensili. Altri plus la capacità



Il percorso di stampa della PRO C751

di stampare automaticamente in fronte retro su supporti con grammatura fino a 300 gmq alla velocità di 90 pagine al minuto.

Sistemi di produzione a modulo continuo

La gamma Stampa di produzione Ricoh ha recentemente integrato le soluzioni InfoPrint per la stampa a colori e monocromatica su bobina con tecnologia inkjet. Tra queste il modello **IP 5000VP** progettato per gestire alti volumi con tempi di consegna ridotti. Come le altre soluzioni InfoPrint è semplice da utilizzare e garantisce affidabilità e basso consumo energetico. Le configurazioni possono variare e adattarsi alle esigenze di ogni cliente: stampa transazionale, commerciale, stampa dei libri e direct marketing.

Sistemi in bianconero a foglio singolo

Modelli **Pro 907EX/1107EX/1357EX**. A detta di molti sono le macchine più affidabili del segmento da 90 a 135 stampe al minuto. Per garantire massima affidabilità e lunga durata, a garanzia di una migliore efficienza operativa e di una gestione dei picchi di produttività senza interruzioni interviene l'assistenza dedicata Ricoh per limitare al minimo gli interventi non programmati.

Accendi il business!

Il Business Driver Programme di Ricoh è una miniera online di idee e strumenti pratici su mercato e tecnologie della stampa di produzione. Indispensabile per essere aggiornati attraverso esempi, utili guide sui diversi settori di mercato, strumenti di formazione e suggerimenti per vincere le sfide della concorrenza.

Visita il sito businessdriver.ricoh.it

Per ulteriori info: production_printing@ricoh.it

Il nuovo toner PxP™ offre risultati paragonabili alla stampa offset con una eccezionale riproduzione di colori e dettagli.



Ricoh e l'ambiente



Olimpiadi al naturale

“Usa la testa, usa le gambe” questo il motto delle Olimpiadi Ricoh che hanno coinvolto tutto il personale della sede e filiali italiane per tutto il mese di giugno 2012. Ognuno realizzava punti se partecipava a gare podistiche, ciclistiche, camminate organizzate o di gruppo. L’invito era quello di godersi in ogni modo la natura, fare sport, risparmiare CO₂. La classifica finale ha visto la vittoria di Adriano Ongaro, responsabile del Contact Center nella sede Ricoh di Vimodrone.



Il vincitore Adriano Ongaro premiato da Davide Oriani CEO di Ricoh Italia.

Il Giardino incantato

E’ un giardino naturalistico promosso da Ricoh Italia e ospitato presso la scuola dell’infanzia e primaria di Vimodrone (MI) dove ha sede l’azienda. All’inaugurazione hanno partecipato autorità del Comune, della Scuola, della Camera di Commercio e una folta rappresentanza di giornalisti del settore. Nasce con l’obiettivo di tutelare la biodiversità del territorio e aumentare la consapevolezza, a partire da educatori e bambini. Nel “Giardino Incantato” sono state piantumate essenze vegetali tipiche del territorio ed è stato realizzato un orto pensato per accogliere piante, animali, fiori e insetti. Il “Giardino Incantato” sarà per alunni e insegnanti uno strumento di gioco e di apprendimento attraverso cui osservare i cambiamenti stagionali e le abitudini degli animali. Grazie a questo progetto che sarà proseguito nel corso dell’Anno Scolastico 2012-2013 Ricoh ha ricevuto il premio “Impresa Responsabile 2012” dalla Provincia di Milano.



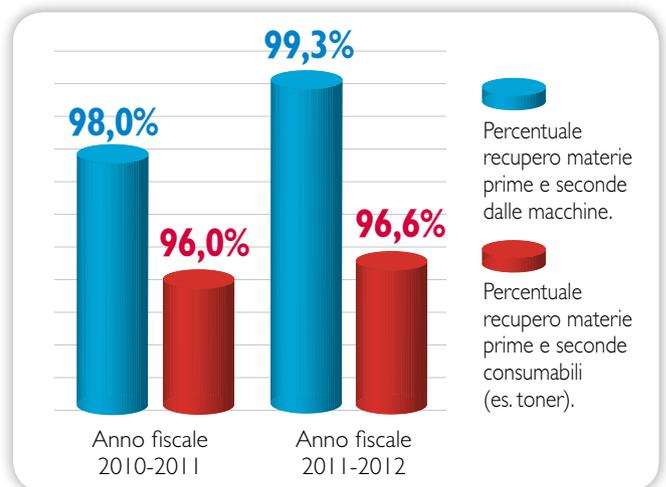
I virtuosi del consumo

I prodotti Ricoh hanno il valore di TEC (*typical electricity consumption*) mediamente più basso rispetto ai prodotti di altri produttori. Nel database dell’ente di certificazione Energy-Star sono visualizzabili i valori di TEC dei modelli che hanno conseguito la certificazione (<http://www.eu-energystar.org/it/database/>). Tra questi Aficio MP C3002 che ha il minor consumo annuale della categoria come confermato anche dall’analisi di BLI.



Trattamento efficace dei prodotti “a fine vita”

Ridurre l’impatto ambientale delle proprie attività e quelle dei clienti significa anche occuparsi di quale fine faranno le attrezzature una volta terminato il loro ciclo di vita. La politica di recupero delle materie prime e seconde da parte di Ricoh ha portato agli importanti risultati che vedete nel grafico qui sotto. La quasi totalità dei materiali inviati ai centri di recupero sono infatti riutilizzabili con positivi impatti sul nostro ecosistema.



Consumi sotto controllo

Con @Remote Intelligent Management System - con cui si collegano da remoto stampanti e multifunzioni Ricoh in rete - si possono identificare quelle usate troppo o troppo poco, automatizzare il servizio di riordino toner &

consumabili e minimizzare i consumi. Il sistema traccia anche il grafico dei consumi di carta e toner per ciascuna periferica ed aiuta a effettuare consistenti risparmi se ad, esempio, rileva un uso insufficiente del fronte-retro.



Ricoh Risponde

Le domande più frequenti al Contact Center Ricoh



Smaltire le cartucce

Nell'azienda dove lavoro abbiamo diverse stampanti Ricoh, e un po' alla volta abbiamo accumulato grandi quantità di cartucce esauste. Volevo sapere se esiste un sistema di riciclo di tali cartucce. Ho visto che per tutti gli altri stati europei è in funzione il servizio Ricoh-return, volevo sapere come mai in Italia ciò non avviene.

Contrariamente a quanto avvenuto all'estero, in Italia non è stato possibile attivare la spedizione postale del toner esaurito (o della cartuccia) da parte del cliente finale. Ricoh Italia effettua la raccolta tramite le proprie Filiali o i Concessionari. Presso il cliente vengono collocati dei contenitori per i materiali esausti e le cartucce vengono riciclate fino al 95% dei componenti. Quindi va richiesto prima di tutto al suo fornitore Ricoh se partecipa al programma di smaltimento. Anche se non partecipasse, può comunque richiedere a Ricoh Italia le modalità per attivare il servizio.

Garanzia a chi?

Prima di acquistare il prodotto vorrei sapere come funziona la garanzia Ricoh.

Il primo referente per la garanzia è il fornitore diretto. E' allo stesso che ci si deve rivolgere per attivarla e che valuta in prima istanza se il guasto può rientrare nella stessa. Quanto alla durata le ricordo che per legge è di 2 anni per il privato e 1 anno per chi acquista come impresa o libero professionista. A meno di altri accordi con lo stesso fornitore diretto.

Il software che fa tutto

Esiste un programma di acquisizione documenti che includa anche archiviazione e controllo delle stampe di ciascun utente?



Si chiama Streamline NX ed è un pacchetto di applicativi e strumenti gestionali per documenti che gestisce da un'unica finestra di comando tutti i dispositivi multifunzionali sulla rete. Permette l'accesso e le attività di stampa degli utenti con l'autenticazione e l'introduzione di quote di utilizzo. Consente di ottimizzare i processi di acquisizione ed archiviazione in tutta sicurezza, conformità e sostenibilità, raggiungendo risparmi di costo fino al 40% nella gestione dei documenti aziendali.



Dove trovo i manuali?

Avrei bisogno del manuale d'istruzioni della stampante Ricoh Aficio SP C231SF.

Puo' scaricare i manuali in italiano da www.ricoh-support.com/it selezionando il modello dall'elenco Prodotti>Operating Instructions. Vi invitiamo a consultare anche l'Help Desk online: <http://www.ricoh-support.com/it> per le operazioni effettuabili dall'utente (Knowledge Base Ricoh).

Un po' di storia

RDC-i700, l'invenzione dell'Anno 2001



'Take a picture that can fly' così la prestigiosa rivista **Time** salutava l'avvento della straordinaria fotocamera digitale Ricoh che poteva inviare direttamente via email le immagini appena scattate oppure brevi filmati. Era dotata di uno schermo touch screen e di una memoria dove archiviare fino a 30 indirizzi email. Munita di un sensore CCD da 3,34 milioni di pixel e di un browser proprietario per navigare sul web. Il costo? 1.500 euro di allora.

Digital Humor

Grazie di aver chiamato il servizio clienti.
Se tranquilli premere 1
Se agitati premere 2
Se inferociti premere 3



FATTI RICOH n° 48 Ottobre 2012
a cura di Massimo De Battisti • massimo.debattisti@ricoh.it



Stampato da Litopad SpA, Verona

Si ringraziano per la collaborazione: Luca Tomelleri, Elena Curato, Marta Oldani, Giorgio Fogliata, Valentina Savio, Federica Fiabane, Studio Lonardi sas (grafica e impaginazione).

Ricoh Managed Services

La strada verso l'efficienza

RICOH
imagine. change.

**Concentrati sul business.
Ricoh pensa a progettare e gestire l'infrastruttura IT.**



Progettare soluzioni personalizzate e ottimizzate dal punto di vista dei costi, della produttività e della gestione è alla base dei Ricoh Managed Services, che includono servizi di Gestione Documentale, di Outsourcing e IT.

Managed Document Services

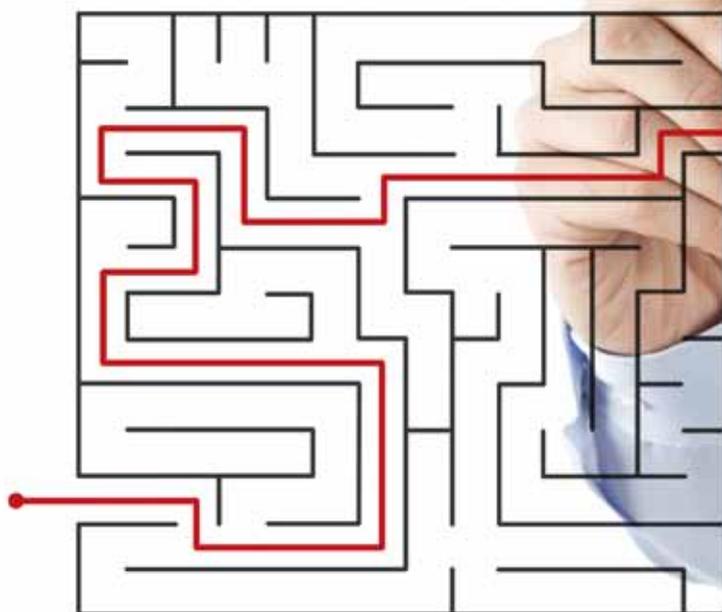
Migliorare l'ambiente di stampa e la gestione documentale è possibile grazie al supporto consulenziale e progettuale di Ricoh che garantisce un'ottimizzazione continua.

Document Process Outsourcing

I professionisti Ricoh si occupano della gestione dei processi documentali cartacei e digitali delle aziende, con l'obiettivo di ridurre i costi e ottimizzare le risorse interne.

IT Services

Ricoh offre un supporto completo one-stop per la fornitura e la gestione di pc e server, sviluppando progetti innovativi chiavi in mano che includono anche un servizio di help-desk telefonico.



seguici su: www.ricoh.it
www.document.it



Managed Services 

 Managed Document Services  Document Process Outsourcing  IT Services