

Fatti Ricoh

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

Customer Service. Ecco le novità!

Magazine di Ricoh Italia n. 52

Multifunzioni A4 a colori: formato ridotto, prestazioni brillanti!

La sfida della Sanità digitale.

Il passaporto 'scotta'? Archivalo nel cloud!

Il Ministro Lupi visita la Ricoh.

Ricoh Italia acquisisce le attività di Npo Sistemi.

www.ricoh.it

RICOH
imagine. change.





Cosa c'è di nuovo?

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

Il Ministro visita la Ricoh

L'amministratore delegato di Ricoh Italia Davide Oriani ha accolto il **Ministro delle Infrastrutture e Trasporti Maurizio Lupi** in visita alla sede Ricoh di Vimodrone. Nel corso della visita Oriani ha illustrato al Ministro i nuovi prodotti e le soluzioni innovative offerte alle aziende. Lupi si è mostrato estremamente interessato alle nuove tecnologie della comunicazione, ha visitato il Contact Center Ricoh ed ha incontrato lo staff dirigenziale di Ricoh Italia che gli ha illustrato la strategia di espansione del Gruppo Ricoh nel nostro paese.



La strada delle Soluzioni passa da Roma

Nel mese di ottobre si è svolta l'inaugurazione della nuova sede Ricoh di Roma **in Via Mario Bianchini 13-15 (zona Eur)**. Nei 4 giorni dedicati gli specialisti Ricoh sono stati a disposizione dei clienti per mostrare l'innovativo **Experience Center Ricoh** illustrando soluzioni e applicazioni all'insegna delle più recenti tendenze tecnologiche. Durante la manifestazione si sono svolti workshop tematici su: dematerializzazione documentale, strumenti di comunicazione interattiva, servizi per le infrastrutture IT.



In questo numero

Cosa c'è di nuovo?	pag	2
Multifunzioni A4 a colori: formato ridotto, prestazioni brillanti!	pag	4
Customer Service. Ecco le novità!	pag	6
Giorno e notte al vostro servizio!	pag	8
La stampa mobile ora è blindata	pag	8
Il passaporto 'scotta'? Archivalo nel cloud!	pag	10
La sfida della Sanità digitale	pag	11
Ricoh e l'ambiente	pag	12
Production Printing news	pag	13
Notizie di Scienza & Tecnica	pag	14
Supporto Online	pag	15



Ricoh Italia acquisisce le attività di Npo Sistemi

Npo SISTEMI

Ha suscitato grande eco sulla stampa nazionale ed internazionale la notizia che Ricoh Italia ha acquisito le attività di **Npo Sistemi**, player di riferimento nel mercato degli IT Services. L'acquisizione amplierà l'offerta di Ricoh Italia che potrà così garantire alle aziende una più ampia scelta di soluzioni IT a supporto dell'innovazione. La stampa nazionale ha sottolineato la scelta espansiva di Ricoh in un momento così delicato dell'economia. Grazie all'acquisizione, che **sarà effettiva a partire da gennaio 2015**, Ricoh Italia integra un fatturato IT Services di oltre 61 milioni di euro, circa 260 risorse con elevate competenze in ambito IT e un portfolio di 1.000 clienti attivi che comprende aziende di rilievo a livello sia nazionale che internazionale. Fondata nel 1982, con sede a Cernusco sul Naviglio e una filiale a Torino, NPO Sistemi ha conseguito negli ultimi anni ottimi tassi di crescita in termini di fatturato e di incremento del parco clienti, sviluppando un'offerta completa che comprende tre aree: IT Managed Services (incluso il Cloud Computing), Technology and Integration e Software Solution. Sul prossimo numero di Fatti Ricoh un servizio approfondito sull'argomento.

“Grazie ad Npo Sistemi forniremo alle aziende soluzioni e servizi ancora più completi per semplificare l'infrastruttura IT riducendone i costi di gestione e di manutenzione. Questa acquisizione ci rende sempre più partner di riferimento a cui le imprese possono affidare l'ottimizzazione dei sistemi IT in modo da potersi concentrare sul proprio core business.”

Davide Oriani
Ceo di Ricoh Italia



Idee che guidano il cambiamento

Il logo Ricoh è declinato in modi diversi a seconda dei media usati. Nelle sponsorizzazioni sportive, ad esempio, è presente sui pannelli rotanti negli stadi delle principali squadre del campionato di calcio italiano di serie A: **Milan, Juventus, Fiorentina, Napoli, Roma**. Nella foto si vede il logo Ricoh *Image.Change* librarsi nel cielo grazie ad una mongolfiera, a dimostrazione che per cambiare occorre anche il coraggio di promuovere idee non conformiste.

Multifunzioni A4 a colori: formato ridotto, prestazioni brillanti!

Tanta sostanza in un corpo macchina compatto.

La necessità di risparmiare spazio e carta invita alla scelta di una multifunzione nel formato standard A4. Spesso però questo si traduce in una riduzione delle prestazioni. Non è il caso delle nuove multifunzioni A4 Ricoh (MP C401SP / C401SRSP) che concentrano nella dimensione ridotta tutte le avanzate funzioni già presenti nei modelli in formato A3.

I dispositivi multifunzione di nuova generazione aiutano le aziende a catturare, trasformare e distribuire i documenti in modo più efficiente per accedere alle informazioni da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento. Accanto al contenimento dei costi sono sempre più richieste l'uso in mobilità e una qualità di stampa elevata. La serie **Ricoh MP C401** è in grado di stampare documenti A4 o di dimensioni inferiori con risoluzione di alta qualità a 1.200 dpi. Ideale per gli uffici con spazio ridotto può servire come dispositivo autonomo o come risorsa di una rete aziendale. Con un ingombro contenuto: 550 x 570 x 710 mm. La dotazione base di MP C401SP comprende l'ARDF da 50 fogli, 1 cassetto da 550 fogli, bypass da 100 fogli, fronte-retro, memoria 2 GB, HDD da 320 GB (condivisi con le funzioni di sistema), pannello reclinabile con LCD touch da 9 pollici e tasti, slot per memorie USB/SD. Il modello MP C401RSP comprende anche il finisher interno da 250 fogli.

Una mostruosa intelligenza

La **funzione PDF ricercabile**, offerta in opzione, permette di risparmiare tempo nella ricerca dei documenti. È possibile, infatti, recuperare un docu-



mento semplicemente ricercando una parola specifica al suo interno. Così come trasformare un documento cartaceo in un testo leggibile da tutta la rete di collaboratori. La funzione di **Copia carta ID** permette di copiare entrambe le facciate di un documento di identità su una sola pagina e con un solo comando.

Consumi ridotti

Il consumo energetico di MP C401SP/MP C401RSP è molto basso e consente di ridurre l'impatto ambientale e i costi. Grazie alla **modalità Risparmio energia**, e considerando che le periferiche possono passare fino al 50% della propria vita utile in



Le funzioni che non ti aspetti

● Timer giornaliero:

si può decidere di accendere o spegnere la macchina agli orari prescelti. Ad esempio dal lunedì al venerdì in orari d'ufficio, stop sabato e domenica.

● Timer rilascio fax:

possono essere programmati gli orari in cui i fax in arrivo possono essere stampati per garantire privacy e sicurezza dei documenti.

● Stampa programmata:

per evitare intasamenti nei momenti critici, si può lanciare la stampa ma prevederne il rilascio ad orari di minor impegno della macchina (ad esempio nella pausa pranzo).

● Stampa con timbro automatico:

la multifunzione aggiunge in sede di stampa o copia i dati identificativi della macchina e l'ora/data. Così i documenti riservati sono sempre individuabili.

● Stampa e copie protette:

se un documento è riservato non ne posso fare che 1 sola copia (o stampa). Le copie successive sono classificate come illeggibili.

questa modalità, è possibile ridurre ulteriormente il consumo energetico. L'**impostazione di accensione/spengimento** consente di programmare l'accensione o lo spegnimento dei dispositivi. I multifunzione stampano in fronte-retro per impostazione predefinita e gli indicatori sul pannello mostrano i risparmi conseguiti.

Silenzio, si stampa!

Quando è impostata la **modalità silenziosa** la velocità di stampa è temporaneamente ridotta da 40 ppm a 15 ppm per dare massima priorità alle necessità dell'ambiente di lavoro. Ideale per sale riunioni, biblioteche, università e in tutti gli ambienti di lavoro dove è richiesta la produzione di documenti con il minimo impatto acustico.

Supporto iOS & Android

AirPrint permette agli utenti di stampare con MP C401 e-mail, fotografie e pagine web direttamente da un dispositivo dotato del sistema operativo iOS Apple, come un iPhone o iPad, utilizzando una rete wireless senza la necessità di un driver di stampa. Per stampare o scansare da dispositivi mobili in ambienti Android oppure iOS è disponibile anche l'App gratuita **Ricoh Smart Device Print&Scan** scaricabile da App Store oppure Google Play. Consente anche di stampare documenti che risiedono nel Cloud sia di acquisire e inviare i dati nel Cloud attraverso soluzioni di web storage come Dropbox e Google Drive.

Airprint e Smart Device Print&Scan per stampare e scansare dal tablet, smartphone e iPhone.



Scheda tecnica MP C401SP - SRSP

- **Velocità di copia/stampa:** 40/40 ppm a colori e mono
- **Funzionalità:** copia, stampa, scansione, fax (opzionale)
- **Hard Disk** di serie: 320 GB
- **Linguaggi:** PCL 5c, PCL 6, Adobe PostScript3®, PDF Direct
- **Interfacce** di serie: Ethernet, USB 2.0 - Opz: Wireless - Bluetooth
- **Capacità carta di serie:** 650 fogli - Max: 2.300 fogli
- **Grammatura Carta:** da 52 a 256 g/mq
- **Fronte-retro** di serie con ARDF da 50 fogli
- **Finisher interno** di serie nel modello MP C401SRSP
- **Pannello reclinabile** con LCD touch da 9 pollici
- **Slot per memorie** USB/SD di serie
- **Carico di lavoro consigliato:** 5.000/5.000 pagine al mese



Customer Service. Ecco le novità!

Strategie ed obiettivi del nuovo Servizio Assistenza di Ricoh Italia.

La differenziazione sul mercato si gioca sulla capacità di offrire al cliente servizi a valore aggiunto e personalizzati. Azienda fortemente orientata al cliente, Ricoh Italia è in grado di offrire eccellenza nel servizio grazie a una struttura qualificata e capillare sul territorio. Cosa significa esattamente essere orientati al cliente? Quale è il valore garantito? Ne parliamo con **Andrea Gombac**, Direttore Customer Service and Corporate Social Responsibility di Ricoh Italia. Ingegnere elettronico d'origine torinese, **Andrea Gombac** ha alle sue spalle un'esperienza ventennale in grandi aziende di telecomunicazioni nelle quali ha ricoperto funzioni di responsabilità in rapporto con i Grandi Clienti, per soluzioni complesse rivolte all'innovazione tecnologica e dei servizi.

In che modo riuscite a concretizzare la "cultura" del servizio al cliente?

Ricoh è da sempre concentrata sulla customer experience fornendo ai clienti servizi che siano efficienti e di qualità. Periodicamente monitoriamo la soddisfazione dei nostri clienti mediante delle Survey e i punteggi che otteniamo sono sempre elevati. **Rispetto ad altre aziende noi gestiamo internamente il supporto: ad esempio il personale del Service Operation Centre è infatti Ricoh.** Una scelta chiave, che consente di controllare la gestione complessiva del processo di Customer Service e di monitorare il controllo della qualità del servizio nelle sue varie

fasi. In sostanza, ci permette di fornire ai clienti servizi dalla qualità sempre più elevata.

Si tratta quindi di un supporto continuo...

Ricoh segue i clienti dalla fase di analisi a quella di implementazione delle soluzioni e li supporta con servizi che massimizzano il valore dei sistemi installati e il ritorno sull'investimento. L'obiettivo è consentire alle aziende di sviluppare una strategia di **Enterprise Information Management** che ottimizzi la gestione, la condivisione e l'archiviazione delle informazioni. Il cliente può concentrarsi sul proprio core business e al resto pensiamo noi. Ricoh offre le soluzioni più adeguate – dal printing alla gestione documentale, alle infrastrutture IT – e i relativi servizi di gestione. Le aziende si possono quindi liberare della gestione di tutti quei processi considerati *commodities*, come ad esempio quelli di fatturazione, che non sono legati al core business ma che, se non correttamente gestiti, possono "mandare in tilt" l'intero sistema.

Quali sono quindi le caratteristiche delle figure tecniche?

I nostri professionisti hanno com-

“Siamo aperti alla collaborazione con enti no-profit per trasferire le nostre competenze agli studenti delle scuole medie e superiori”



Andrea Gombac,
Direttore Customer Service
and Corporate Social
Responsibility di Ricoh Italia

petenze multidisciplinari per offrire consulenza a tutto tondo su prodotti e servizi. I tecnici partecipano costantemente a corsi di formazione e di aggiornamento per ampliare le competenze e la capacità di supportare il cliente. **Entro l'anno sarà operativa la struttura di Service Management per gestire ancora meglio attività complesse presso i clienti più grandi.** Queste richiedono standard di qualità personalizzati sia in fase realizzativa sia durante la vita tecnica del contratto.

Quali novità all'orizzonte?

Tre ambiti fondamentali amplieranno ulteriormente la nostra capacità di supporto al cliente. **1.** Percorsi interni di formazione per l'aggiornamento delle certificazioni già in essere con quelle più avanzate del mondo IT. **2.** Il servizio Call Center si trasforma in **Service Operation Center**, con le competenze per gestire da remoto anche operazioni complesse. **3.** Attivazione di un **Project and Service Management**, in grado lavorare in linea con il reparto IT del cliente, progettando e gestendo le innovazioni.

Per quanto riguarda il servizio di base per le esigenze più comuni?

Recentemente abbiamo lanciato il nuovo Portale **eService**, il portale web riservato al cliente finale che potrà inserire in autonomia tutte le proprie richieste di consumabili o di

assistenza di primo livello. Il cliente trova qui le risposte immediate a tutti i quesiti più comuni raccolti in un database continuamente aggiornato con tutte le casistiche a livello globale.

A lei fanno capo anche le attività di Corporate Social Responsibility.

Diventare un partner affidabile anche per l'ambiente IT significa ampliare la proposta di Ricoh verso l'intera comunità degli utenti. Accanto alla tradizionale consulenza per promuovere comportamenti virtuosi in ambito ambientale per chi acquista le nostre macchine - riduzione dei consumi energetici, buone pratiche green, recupero e riciclaggio dei consumabili, ecc. - stiamo sviluppando attività di CSR connesse al mondo giovanile nel suo complesso. Ad esempio vogliamo promuovere azioni verso i giovani per far emergere le attitudini a diventare imprenditori di se stessi. Ci interessa la collaborazione con enti e associazioni no-profit che ci chiedono di trasferire competenze ed esperienze della nostra impresa agli studenti delle scuole medie e superiori. Questo ci aiuta a capire come viene vissuta un'azienda come Ricoh Italia da chi sarà in futuro un nostro potenziale utente.

Puntare sulle nuove generazioni sarà anche l'occasione per mostrare come una copiatrice non serve solo a fare copie...

Infatti. Crediamo sia utile coinvolgere i giovani - i cosiddetti "nativi digitali" - e le scuole per condividere e promuovere competenze spendibili sul mercato del lavoro. Così sapremo meglio come i nostri clienti del futuro interagiranno con le nuove tecnologie per la gestione dei documenti nelle aziende. Il compito di investire nelle generazioni future ci viene anche indicato dalle linee guida che fanno parte della Vision di Ricoh Company.

Il Service è Ricoh!

Il modello organizzativo che partirà alla fine di quest'anno si concentra ancora meglio sulle esigenze dei clienti. **Manterremo la nostra identità di impresa che gestisce in proprio le problematiche sul campo e non delega ad anonimi servizi esterni la risoluzione dei problemi dei clienti.** Un particolare rilievo verrà dato ai servizi IT con l'implementazione di certificazioni avanzate per intervenire nei processi aziendali con le maggiori garanzie possibili. **Completeremo quindi le attuali certificazioni su qualità, ambiente, sicurezza del lavoro e delle informazioni con la certificazione per l'IT Service Management (ISO 20000).** Altrettanto strategica la fornitura di servizi in outsourcing con nostro personale altamente specializzato in grado di risiedere stabilmente o per periodi prestabiliti all'interno delle aziende.



I numeri del Servizio Assistenza Ricoh Italia

- Macchine in campo: 140.000
- Chiamate giornaliere: 1.600
- Tecnici in campo: 300
- Specialisti in console: 50

Svilupperemo le competenze che già abbiamo internamente per creare progetti di digitalizzazione documentale studiati ad hoc per le singole esigenze.

Tutto questo prevede anche una nuova struttura organizzativa.

Gestire la complessità significa avere una metodologia di lavoro che rinnova il modello organizzativo tradizionale e si struttura in gruppi di lavoro trasversali che mettono in comune le competenze. L'account commerciale, il progettista software, l'uomo del post-vendita e lo specialista in flotte aziendali si mettono intorno al tavolo col cliente per risolvere anche le situazioni più scabrose. Ne è una prova quello che stiamo facendo per i nostri clienti più importanti con sedi diffuse su tutto il territorio nazionale. Solo una organizzazione come la nostra è in grado di gestire la complessità delle esigenze, le distanze e gli orari diversi da un ufficio all'altro, garantendo sempre la stessa qualità dei servizi.

I principi CSR di Ricoh Company



Lo staff del Servizio Assistenza di Ricoh Italia.

Giorno e notte al vostro servizio!

**RISERVATO
AI CLIENTI
RICOH ITALIA**



E' online il nuovo Portale eService dedicato ai clienti della Vendita Diretta Ricoh. Un sistema di comunicazione nuovo e funzionale.

Dall'1 ottobre 2014 tutti i clienti diretti di Ricoh Italia possono collegarsi al nuovo portale del Servizio Assistenza in qualsiasi momento, 24 ore su 24. Niente più attese al telefono! Niente più fax cartacei da compilare! **Ricoh eService** consente di richiedere l'intervento tecnico ed ordinare il toner online in modo rapido ed efficace. Con eService è possibile contattare l'Assistenza in qualsiasi momento con la certezza che la richiesta sarà inoltrata in automatico al servizio competente. Attraverso il tracciamento online della richiesta ogni utente può vedere a che punto è l'invio del materiale o lo stato della richiesta tecnica.

● Basta collegarsi al sito www.ricoh.it/eservice e inserire username e password. Il portale può essere raggiunto anche dal sito www.ricoh.it cliccando sul bottone azzurro in basso a destra. L'home page che si aprirà contiene al primo posto il link ai prodotti Ricoh associati al nostro nominativo. Nella schermata successiva ogni cliente Ricoh registrato si ritroverà tutte le macchine in suo possesso precaricate sul profilo e suddivise per numero di serie e modello. Cliccando sulla matricola scoprirà lo storico della lettura contatori (suddiviso per colore e bianconero), le richieste di assistenza associate alla macchina e gli ordini effettuati per i consumabili. Tutto in una sola pagina: comodo no?

LE FUNZIONI IN HOME PAGE

- **Registrare una macchina:** aggiungere una nuova macchina al proprio parco installato.
 - **Inviare una lettura del contatore aggiornata** per monitorare l'utilizzo della macchina.
 - **Inviare una richiesta di assistenza** per ottenere un rapido ed efficace supporto per i prodotti. **Questo è un punto chiave:** la richiesta di assistenza non sarà più soggetta agli inevitabili tempi di attesa della risposta via telefono, fax o tramite email. La richiesta viene registrata in automatico anche oltre gli orari d'ufficio e questo accelera notevolmente i tempi di evasione. Nel caso servisse il suo intervento, il tecnico si troverà la descrizione del guasto direttamente sul proprio PC, in tempo reale.
- Ecco i passaggi successivi:** ➡ Login al sito eService ➡ Descrizione del problema sul modulo online ➡ Soluzione telefonica da parte dello specialista Ricoh oppure ➡ Invio in automatico della richiesta al tecnico per l'intervento in campo.
- **Ordinare materiali di consumo.** Anche in questo caso l'ordine viene gestito in automatico 24 ore su 24 e ciò accelera notevolmente i tempi di evasione della richiesta.

LA PAROLA AI CLIENTI:

● *Ho registrato tutte le nostre macchine su eService per ordinare i consumabili. Un servizio semplice, intuitivo e comodo da usare.*

Fabio Bozzolo, Balocco spa.

● *Uso il Portale eService Ricoh e lo trovo uno strumento essenziale per elevare la produttività, in quanto posso seguire le mie macchine in qualsiasi momento.* **Sascha Rossi, Copisteria Universale srl**



		
Richieste di assistenza tecnica senza tempi di attesa	Ordine e stato di avanzamento dell'invio dei consumabili	Lettura contatori dei dispositivi Ricoh

Il servizio è utilizzabile da chi non sia già in possesso di un sistema di riordino automatico (come Ricoh @remote).

La stampa mobile ora è blindata



La diffusione di smartphone e tablet ha messo in crisi la tradizionale infrastruttura informatica aziendale costituita dai PC fissi. Ora dipendenti e collaboratori possono lavorare da casa, in ufficio o durante gli spostamenti tramite una semplice connessione Wi-Fi. Le aziende hanno bisogno di un modo per collegare rapidamente e facilmente gli utenti con la propria rete di periferiche di stampa, a prescindere dal tipo di dispositivo utilizzato o dal software installato sul dispositivo. **Anche se si tratta di dispositivi di proprietà dell'utente, se la politica aziendale permette il programma BYOD (Bring your own device).**

Ricoh myPrint, ecco la soluzione!

Ricoh myPrint offre una soluzione a quanti dispongono di dispositivi portatili e si collegano alle risorse di stampa di un'azienda. Con una piattaforma di software *server-based* che si integra con le soluzioni di gestione documentale già installate, quali Ricoh **StreamLine NX** o **Equitrac**, Ricoh myPrint consente sia ai dipendenti sia agli utenti ospiti di inoltrare in modalità Wi-Fi lavori di stampa da

ritirare presso la stampante scelta.

Un sospiro di sollievo per gli IT Manager

I manager IT spesso devono rispondere agli utenti che chiedono aggiornamenti dei driver o assistenza per problemi di connessione. Non sempre i portatili riescono a collegarsi alla rete aziendale. Ricoh myPrint permette di collegare i dispositivi alle risorse di stampa senza dover installare driver o seguire una complessa procedura di installazione. Integrandosi con Ricoh StreamLine NX ed Equitrac, myPrint offre un livello aggiuntivo di protezione presso il punto di ritiro. Tutte le informazioni documentali inviate a o trasmesse da

Ricoh myPrint sono automaticamente crittografate e i documenti vengono stampati solo dopo che l'utente è stato verificato tramite login. Il sistema offre elevati standard di flessibilità perché può essere integrato nelle infrastrutture esistenti, **consentendo agli amministratori di definire i tipi di account e le modalità di accesso ai portali e alle stampe.**

"Grazie all'elevato standard di sicurezza offerto da Ricoh myPrint - dice Mariolina Induni Office Solutions Product Manager di Ricoh Italia - gli IT Manager sono in grado di definire esattamente 'chi stampa cosa'. Ciò vale per il personale interno o gli ospiti, sia che usino il portatile personale o quello aziendale".

Le università scelgono myPrint

Dopo il successo ottenuto all'Università di Padova dove è usato già da più di 7.000 studenti, anche le **Università di Ancona e Napoli** hanno scelto Ricoh myPrint. Si tratta della versione sviluppata da Ricoh espressamente per Scuole ed Università che consente di effettuare agevolmente copie, stampe e scansioni (anche da smartphone e tablet) utilizzando le periferiche Ricoh installate nelle varie sedi. Per utilizzare il servizio basta semplicemente caricare il credito sulla tessera universitaria utilizzando la carta di credito o il sistema PayPal.

Ricoh myPrint invia i lavori di stampa in quattro modi:

- 1 Online:** tramite un portale sempre accessibile da qualsiasi browser web.
- 2 App:** gli utenti possono stampare dal proprio dispositivo Apple o Android utilizzando una App gratuita di Ricoh.
- 3 E-mail:** i documenti inviati come allegato da un apposito indirizzo e-mail (anche quello personale) vengono automaticamente elaborati per la stampa.
- 4 Driver:** i computer Windows e Mac possono facilmente collegarsi a Ricoh myPrint con un driver standard.

Dipendenti e consulenti esterni possono stampare documenti direttamente dai dispositivi smart e ritirarli, previa autenticazione con badge o PIN, sulle apparecchiature Ricoh in rete. I sistemi di accounting eseguono, in background, il controllo del profilo utente, sbloccano le stampe e ne registrano le attività nei data base e nei sistemi di reporting, come se i lavori di stampa fossero stati inviati da un PC.

Il passaporto 'scotta'? Archivalo nel cloud!



L'Hotel diventa digitale con la soluzione Ricoh Cloud Enabler.

L'affascinante storia del **Gruppo Cerini Hotels** vede il fondatore aprire a Desenzano nel primo dopoguerra una baracca di legno per i camionisti che percorrevano la strada per Milano (non ancora autostrada). L'attività si allarga col crescere dei commerci e la baracca nel corso di un decennio si trasforma in un grande hotel: esempio tra i tanti dello straordinario sviluppo che ebbe il nostro paese a partire dalla metà degli anni '50. Il Gruppo Cerini comprende oggi 4 alberghi e due residence tutti nell'area del lago di Garda, con 120 collaboratori e oltre il 70% di clienti stranieri.

Il turismo diventa digitale

"Siamo un Gruppo a conduzione familiare e vogliamo offrire ai turisti un'esperienza di calore e ospitalità per farli sentire a proprio agio, come fossero a casa".



Francesco Cerini e la madre Titti.

Chi parla è il giovane manager dell'Hotel Olivi, Francesco Cerini. "Il turismo ha avuto un'evoluzione straordinaria negli ultimi anni. Anche noi ci dobbiamo rinnovare. La difficoltà è gestire una grande mole di dati e procedure. I molti check-in e check-out dei clienti si trasformavano - anche per motivi di legge - in un enorme archivio cartaceo, confinato in un locale apposito. **Abbiamo rivoluzionato il sistema di gestione dei dati costruendo una rete basata su un server centrale, collegato ai client distribuiti nei vari settori operativi.** Dal punto di vista dei documenti la prima esigenza era quella di razionalizzare il numero delle stampanti sparse per i vari settori operativi. Ci servivano delle 'supermacchine' affidabili, in grado di unificare le funzioni di stampa, scansione, fax in una unica multifunzione collegata in rete. Ecco il motivo per cui abbiamo scelto **Ricoh MP C4503Sp** - Copiatrice Stampante Fax Scanner a colori - che ha sostituito in un colpo solo la serie delle stampanti".

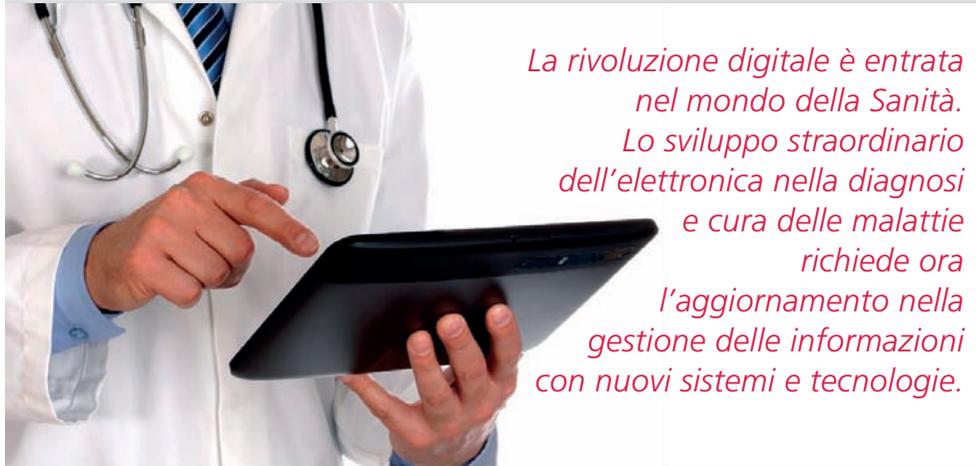
L'arrivo del Cloud

Perché usare un dispositivo multifunzionale di ultima generazione solo per il cartaceo? L'offerta di Ricoh seduce il giovane manager. "Molto importante per noi è la registrazione degli arrivi. Prima ritiravamo i documenti dei nuovi ospiti, facevamo le fotocopie e conservavamo gli originali nelle caselle. Succedeva spesso che il cliente li dimenticava prima di partire e questo era un guaio che richiedeva delle peripezie incredibili. Talvolta dovevamo spedirli in taxi ai clienti smemorati. Oggi l'ospite consegna i propri documenti alla reception che li scansiona con la **MP C4503Sp**, inserisce il numero della stanza e li restituisce subito. Tutto questo senza più archiviare il cartaceo. Siamo ancora in una fase sperimentale, con Ricoh come partner e i nostri collaboratori abbiamo intenzione di mettere in rete dati e documenti di tutto il Gruppo Cerini. L'idea è quella di concentrarci sul nostro mestiere, che vede al centro il cliente, semplificando al massimo gli aspetti burocratici grazie al digitale".

Hotel Olivi - scheda progetto archiviazione arrivi.

■ **SOLUZIONE PROPOSTA:** Multifunzione MP C4503Sp + soluzione di archiviazione Ricoh Cloud Enabler. ■ **WORKFLOW:** durante il check-in il receptionist scansiona i documenti tramite **MP C4503Sp** inviandoli nel Sever Cloud messo a disposizione da Ricoh. L'indicizzazione principale per l'archivio è costituita dal numero di camera nel quale viene raggruppata tutta la documentazione degli ospiti. I documenti vengono restituiti subito ai proprietari e non più trattenuti in reception. Successivamente la reception richiama i documenti archiviati nel Cloud e invia i dati alla Questura. ■ **VANTAGGI DELLA SOLUZIONE RICOH CLOUD ENABLER:** Restituzione immediata dei documenti personali ai visitatori - Niente fotocopie dei documenti - Nessuna stampa da effettuare - Possibilità di aggregare alla camera ulteriori documenti come fatture, scontrini dei servizi bar o wellness.

La sfida della Sanità digitale



La rivoluzione digitale è entrata nel mondo della Sanità. Lo sviluppo straordinario dell'elettronica nella diagnosi e cura delle malattie richiede ora l'aggiornamento nella gestione delle informazioni con nuovi sistemi e tecnologie.

Una ricerca condotta dall'**Economist Intelligence Unit** indica i prossimi tre anni come decisivi per il cambiamento delle modalità operative del Settore Sanitario. *"Dalla ricerca – commenta **Davide Oriani**, CEO di Ricoh Italia – emerge che il Settore Sanitario è alle prese con la sfida della trasformazione digitale, con l'obiettivo di migliorare l'accesso e la condivisione delle informazioni. Faccio un esempio: se integriamo i sistemi di archiviazione di una unità ospedaliera, il medico può accedere con maggior facilità alla cartella clinica elettronica dei degenti e ottenere velocemente i risultati degli esami. Questo migliora le prestazioni sanitarie a vantaggio del paziente. L'automazione dei processi documentali riduce anche i costi amministrativi garantendo tra l'altro una migliore tutela della privacy di tutti i soggetti coinvolti".*

Una lunga esperienza nel settore

Come leader mondiale nella gestione delle informazioni, Ricoh ha una lunga esperienza nel settore sanitario sviluppata con clienti - cliniche, ospe-

dali, ASL - di tutto il mondo. Data la peculiarità del flusso documentale del settore sanitario Ricoh analizza ogni situazione per identificare cosa può essere migliorato e sviluppa di conseguenza una soluzione su misura. Per alcune cliniche del nostro paese - ad esempio - Ricoh ha sviluppato soluzioni di *workflow management mirate*. Risultato: **riduzione dei tempi e dei costi, aumento della qualità del lavoro, trasparenza nella gestione dei processi**, costante monitoraggio sullo stato di avanzamento di una attività.



Davide Oriani CEO di Ricoh Italia.

Le soluzioni Ricoh



Due le soluzioni di maggiore interesse per il settore sanitario:

■ **AdiCare:** è un sistema di *workflow management* per l'automazione dei processi delle strutture clinico-ospedaliere. Tra i flussi di lavoro che possono essere migliorati vi sono ad esempio quelli relativi alla gestione delle istanze, delle prescrizioni, del fascicolo amministrativo del paziente e dei controlli delle autorità sanitarie. **Una funzione integrabile è la firma grafometrica utilizzata ad esempio per la gestione del Consenso Informato.**

■ **eRecord Connect:** è una soluzione che consente di digitalizzare i documenti e le cartelle cliniche a partire dal dispositivo multifunzione. Acquisiti con lo scanner entrano direttamente nel sistema informativo ospedaliero (*Hospital Information System*) mediante lo standard HL7-CDA. I medici possono accedere in modo sicuro alle informazioni sui pazienti, in ogni passaggio del decorso clinico e ospedaliero.

"Le soluzioni organizzative che proponiamo – conclude Davide Oriani – sono sempre precedute da una fase di consulenza in cui gli specialisti Ricoh analizzano le tecnologie utilizzate, i costi e i processi al fine di individuare le aree di miglioramento. Alla fase di analisi segue la condivisione dei risultati con la struttura sanitaria cliente e la selezione delle tecnologie hardware e software più adatte. Per supportare al meglio le strutture sanitarie private Ricoh ha stretto una partnership con AIOP (Associazione Italiana Ospedalità Privata) che prevede la fornitura gratuita agli associati AIOP dei propri servizi di consulenza fino al 31 maggio 2015".

Ricoh e l'ambiente

Certificato di Ottimizzazione Ambientale



Environmental Impact	Reduction
Electricity consumption (kWh/year)	61,70 %
Paper consumption (sheets)	7,70 %
CO ₂ emissions (tons/year)	19,85 %

This Sustainability Optimisation has been independently verified by BSI to ensure that results truly represent environmental impact reductions.

Ricoh Europe PLC Issue date:
29.07.2014

Il Certificato di Ottimizzazione Ambientale (*Sustainability Optimisation Certificate*) è il sigillo finale alle attività di riduzione dei consumi nella produzione dei documenti, promossa da Ricoh in collaborazione coi propri clienti. Il documento quantifica (e certifica) il risparmio ottenuto in termini di minore consumo di elettricità, minore consumo di carta e quindi minore impatto di CO₂ nell'atmosfera. A garantire la correttezza del procedimento è nientemeno che la **British Standards Institution** (BSI) uno dei principali organismi di certificazione e formazione a livello mondiale. Di recente ha ottenuto il prestigioso riconoscimento la società **Con.Ge.S. del Gruppo Paoletti**, un importante player multinazionale italiano che opera in vari settori, dall'agroalimentare alle energie rinnovabili. Attraverso l'analisi e l'ottimizzazione del parco macchine di stampa e copia, l'utilizzo di comportamenti 'virtuosi' che riducono sia il consumo di energia elettrica che quello della carta, la sensibilizzazione rivolta ai dipendenti per l'uso corretto degli strumenti, si sono ottenuti risparmi considerevoli e certificati. In pratica **sono stati ridotti i consumi elettrici del 61%, quelli della carta per il 7% per un totale di -19,85% in termini di CO₂**. Il percorso di certificazione ambientale della Con.Ge.S. è stato supportato da **Umbria Ufficio 2000**, lo storico Partner Ricoh di Perugia.

"Con le nuove multifunzione i clienti potranno cambiare realmente il loro modo di lavorare"

Zenji Miura *Presidente e CEO di Ricoh Company*

L'angolo della tecnologia verde



Eco Mode, il segreto per risparmiare

La funzione Eco Mode permette di ridurre l'impatto ambientale e i costi relativi all'energia. Impostando la funzione Eco Mode le multifunzione Ricoh permettono di **consumare mediamente l'86% di energia in meno** rispetto ad una multifunzione che non ha tali impostazioni, con relativa minore emissione di CO₂. Ricoh è impegnata con i propri Clienti a promuovere tale modalità presente in tutte le nuove multifunzione Ricoh. **Eco Mode non compromette le performance di velocità durante la stampa o la copia.** Entra in azione solo quando la macchina non viene utilizzata.

È possibile riconoscere le macchine con funzione Eco Mode grazie all'adesivo posto sotto al pannello comandi.



Rapporto sulla Sostenibilità 2014

Publicato il nuovo **Sustainability Report Ricoh**. E' una pubblicazione annuale che illustra le attività del Gruppo integrando gli aspetti finanziari con quelli sociali ed ambientali. Il report è diviso in tre sezioni: "Creare nuovo valore per i clienti", "Ampliare le aree dei nuovi business" e "Verso una società sostenibile". E' presente anche la Storia del Gruppo Ricoh dalla sua nascita, i principi ispiratori, i dati finanziari del Gruppo a livello internazionale, in modo da fornire uno sguardo a tutto tondo sul Gruppo e sulle sue attività. Il rapporto è scaricabile dall'indirizzo: <http://www.ricoh.com/about/sustainability/report/> dove è visibile anche la versione sfogliabile ottimizzata per i tablet.



Production Printing news



Nasce il Customer Experience Centre di Ricoh

E' stato recentemente inaugurato a Telford (UK) il nuovo centro Ricoh Production Printing in cui i fornitori di servizi di stampa potranno testa-

re le soluzioni hardware e

software che migliorano i cicli produttivi e la gestione dei workflow. Si tratta di un centro di eccellenza in cui Ricoh e i suoi partner mettono a disposizione dei clienti soluzioni integrate per la gestione dei processi produttivi. Il **Customer Experience Centre** di Ricoh è situato all'interno dello stabilimento Ricoh. **Nel Centro sono presenti i sistemi a modulo continuo, foglio singolo e grande formato**, le soluzioni Ricoh e di terze parti per la finitura e la gestione dei workflow. Non si tratta di un semplice showroom, ma di un vero e proprio ambiente di lavoro in cui i clienti possono osservare e testare processi produttivi e tecnologie allo stato dell'arte. L'apertura del nuovo Centro è stata anche l'occasione per presentare importanti novità che rendono sempre più competitiva l'offerta Ricoh per la stampa di produzione.

Pro VC60000: Nuova soluzione inkjet a modulo continuo dedicata al mondo delle arti grafiche. E' ideale per applicazioni di direct mailing, per la produzione di libri e di materiale di marketing con una velocità che raggiunge i 120 metri al minuto.



Serie Pro C9100: Nuova serie di soluzioni di stampa digitali a colori a foglio singolo per gli stampatori che stanno cercando di iniziare o vogliono ampliare il loro workflow ibrido offset-digitale con velocità di 110 e 130 ppm.

Serie Pro C7100X: Nuova serie di soluzioni di stampa digitali a colori a foglio singolo, ideale per le aziende di arti grafiche, per i fornitori di servizi di direct mailing e per i service di stampa. Dotata di una quinta stazione colore per il trasparente/bianco a velocità superiori rispetto alla serie Pro C751 (80 e 90 ppm).



Piero Delmirani e Fabrizio Mini di Effesta con Pro L4160 Latex.

ambientale, Effesta ha deciso di cercare soluzioni alternative in grado di coniugare produttività, qualità e riduzione dell'impatto ambientale. Ha quindi scelto di installare due **Ricoh Pro L4160** a 7 colori incluso il bianco che assicura immagini più vivide e amplia la gamma delle applicazioni possibili. Trattando supporti speciali, Effesta prima di scegliere Ricoh ha eseguito numerosi test per verificare la compatibilità dell'inchiostro e la qualità del risultato.

ENTUSIASTI DEL LATEX RICOH!

Le infradito personalizzate di Effesta

Nata come importatrice di calzature, circa due anni fa **Effesta** ha deciso di intraprendere la strada della produzione specializzandosi nella stampa su supporti termosensibili, pelle, cuoio, materie plastiche, gomma naturale e sintetica. L'azienda si è specializzata in particolare nella realizzazione di calzature infradito personalizzate. In un primo momento la produzione era basata sulle tradizionali macchine a solvente ma successivamente, anche in un'ottica di sostenibilità



Notizie di Scienza & Tecnica



Premiata l'affidabilità

I prestigiosi riconoscimenti "Outstanding Achievement" di Buyers Lab (BLI) vengono attribuiti ai prodotti che si dimostrano i più affidabili

durante stress-test di sei mesi consecutivi. I test si svolgono nei laboratori di BLI nel Regno Unito e negli Stati Uniti portando all'estremo le condizioni di lavoro di stampanti e multifunzione. I modelli premiati come 'eccezionali' sono quelli multifunzione (colori e bianconero) da 21 a 40 pag/minuto e le stampanti laser ad alto volume. La consegna dei premi è avvenuta presso la sede di Ricoh di Vimodrone. **Nella foto Giorgio Montes Product Marketing Manager di Ricoh Italia e Monica Mazzali di BuyersLab.**

Power Office per le piccole aziende

Le piccole aziende devono affrontare numerose sfide nella gestione dei loro sistemi IT. Un'importante priorità è quella di **tenere sotto controllo i costi**: le PMI devono poter fare affidamento su tariffe trasparenti, prevedibili e basate sull'utilizzo. L'infrastruttura IT deve aumentare la produttività e i profitti. Invece, la necessità di tenersi al passo con gli sviluppi tecnologici si scontra con la limitata disponibilità di personale interno. I piccoli fornitori esterni non dispongono spesso delle risorse necessarie per garantire un servizio affidabile. Per questo la soluzione **Ricoh Power Office** sembra essere l'uovo di Colombo. Con Power Office, Ricoh diventa il reparto IT dell'azienda cliente. Può fornire e supportare PC, server e dispositivi di rete, in più offre un punto di contatto unico per la gestione e la manutenzione dell'intera rete. Senza dimenticare che allo stesso unico referente ci si può rivolgere anche per tutte le esigenze di stampanti e multifunzione presenti in azienda. Per ulteriori info su Power Office chiedere al vostro contatto Ricoh, oppure visitare ricoh.it>Servizi & Soluzioni>IT Services>Power Office.



Maturità digitale

Quanto è diffusa nelle aziende consapevolezza che la digitalizzazione delle informazioni è vitale per il loro futuro? Secondo uno studio commissionato da Ricoh per **il 77% dei dirigenti il raggiungimento della 'maturità digitale' rappresenta una priorità assoluta.** Già, ma quanti di loro pensano che sia facile raggiungerla? Solo la metà degli intervistati. Il 50% dei manager identifica gli ostacoli nella difficoltà di modificare le modalità di lavoro già in uso per restare al passo con le nuove tecnologie e non ritiene di essere in grado di raggiungere l'obiettivo della maturità digitale da soli, senza il sostegno di un partner esterno adeguato. L'interessante ricerca che ha coinvolto 1.245 dirigenti di una decina di paesi europei (compresa l'Italia) è scaricabile dal sito www.ricoh.it/thoughtleadership



Digital Humor

Aiuto, si è rotto il PC, ci tocca fare tutto manualmente...



Supporto Online



Controllo delle stampe a colori

La funzione che permette di autorizzare o meno la stampa a colori è quella relativa ai **Codici Utente**. Per attivarla si parte dal tasto Strumenti/Contatore (in alto a destra del pannello comandi della multifunzione) entrando nelle Impostazioni di Sistema. A quel punto **si possono limitare le funzioni di stampa a seconda del grado di responsabilità dell'utente**. Le istruzioni si trovano sul manuale operatore e sull'Help Desk online. In particolare nelle schede: "Come limitare il volume di stampe per utente".

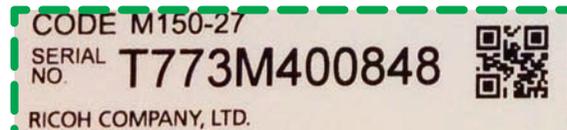


www.ricoh-europe.com/support/knowledge-base

L'**Help Desk online** (*Knowledge Base Ricoh*) riporta le risposte alle principali domande di carattere tecnico che provengono dagli utenti. Viene chiamata **Assistenza di Primo Livello** e contiene la migliore soluzione per tutte le richieste di carattere generale, dall'installazione dei driver alle soluzioni per i problemi più comuni. Il database delle risposte viene costantemente aggiornato da tutte le consociate di Ricoh Company. La maggior parte delle risposte sono anche illustrate con immagini e clip animate.

L'importanza della **(matricola)**

La Direttiva macchine 2006/42/CE per l'immissione sul mercato europeo delle macchine impone che siano provviste dei dati di identificazione, del marchio di conformità CE e degli altri dati di riconoscimento, come produttore e area di produzione. **La matricola in particolare è il riferimento essenziale per identificare univocamente il modello, da cui si risale all'acquirente e all'ubicazione della macchina**. Ecco perché viene richiesta in premessa da ogni operatore di assistenza quando si ordina un consumabile o un pezzo di ricambio oppure viene attivata la richiesta di intervento tecnico. La targhetta con la matricola (che nei modelli Ricoh riporta la scritta *Serial No*) è posizionata di regola sul retro della macchina, dalla parte opposta dell'operatore.

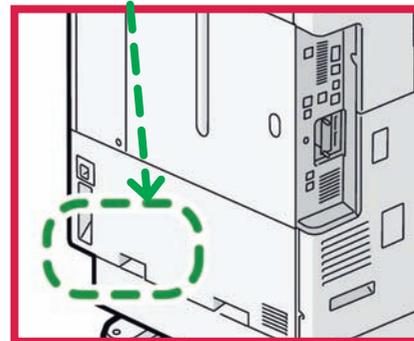


Un po' di storia

L'evoluzione del colore in Ricoh

Il modello **Color 5000 'Bird of Paradise'** (1985) è la prima copiatrice a colori di Ricoh. Era una macchina analogica a 3 colori (senza toner nero) riservata solo al mercato giapponese. Nel 1989 Ricoh introduce sul mercato europeo la copiatrice a colori **NC100**. Era ancora analogica (cioè a scansione ottica non digitale) e produceva ben 4 copie al minuto a colori e 24 pagine in bianco e nero! Un anno dopo ecco la prima copiatrice a colori digitale: **NC8015** (1990). Era la più veloce copiatrice a colori sul mercato (15 pag/minuto). La **NC5006** (1993) è la prima

vera multifunzione a colori di Ricoh, sia copiatrice che stampante (grazie ad un colour controller). Un grande successo. Il principale vantaggio di questa copiatrice era il percorso della carta in orizzontale che permetteva di utilizzare diverse tipologie di supporti (lucidi OHP, carta spessa, etichette). L'introduzione della serie **Aficio Color 2000** nel 1996 realizza il definitivo salto di qualità. Il modello aveva dimensioni e caratteristiche di una macchina in bianco e nero (alimentatore, fascicolatore, graffatura, fronte/retro) con in più la possibilità di stampare a colori. Da allora in poi le multifunzioni a colori entrano nella dotazione standard di ogni ufficio.



FATTI RICOH n° 52

a cura di Massimo De Battisti
massimo.debattisti@ricoh.it

Si ringraziano per la collaborazione:
Luca Tomelleri, Elena Curato, Marta Oldani,
Giorgio Fogliata, Ilaria Vivi, Emanuele Broglia,
Donato Maraggia, Studio Lonardi sas (grafica e impaginazione).

Non ci sono
limiti alla
creatività

Nuova serie Ricoh Pro L4100
con inchiostri Latex

RICOH
imagine. change.



Ricoh Pro L4160 e L4130 con **inchiostro Latex** sono le soluzioni ideali per dare spazio all'immaginazione. I sistemi offrono produttività e versatilità per applicazioni indoor e outdoor su un'ampia gamma di supporti. L'ultima generazione di **teste di stampa piezoelettriche Ricoh a goccia variabile** (4 picolitri) garantisce qualità elevata e precisione anche nei dettagli. La tecnologia Ricoh consente di minimizzare l'impatto ambientale grazie agli inchiostri Latex e di ridurre i costi energetici. Oltre al CMYK sono disponibili gli inchiostri **arancio, verde e bianco** per una creatività senza limiti.

Ricoh Italia Srl
production_printing@ricoh.it

seguici su: www.ricoh.it

