

| IN STORE | STAMPANTI E INCHIOSTRI

ANDREA DE MARCO

I SERVIZI SMART PER FIDELIZZARE I CLIENTI

Epson Expression
Premium XP-7100.

L'evoluzione da semplice offerta di prodotti a fornitura di servizi che coinvolge tanti settori, sta arrivando a lambire anche la tediosa (e costosa) attività di sostituire le cartucce delle stampanti, quando l'inchiostro è in via di esaurimento

Di una stampante, in numerosi scenari è più significativo il costo di gestione e manutenzione che quello iniziale d'acquisto: ciò diventa via via più vero quanto più aumentano i volumi di stampa mensili.

Tra questi oneri non ci sono solo i costi vivi dei consumabili, ma anche il tempo di fermo delle macchine e le attività aggiuntive necessarie per le attività consuete di manutenzione, quali la sostituzione delle cartucce esaurite degli inchiostri.

Per fidelizzare la clientela mediante il superamento di questi fastidi legati all'operatività della manutenzione, alcune aziende stanno iniziando a promuovere la sostituzione degli inchiostri come servizio.

Quella della stampa come servizio smart e gestito è un'opzione già diffusa da tempo in ambienti aziendali (vedi box), perché aiuta le imprese a ottimizzare e ri-

durire i costi di gestione e manutenzione sulla base dei carichi e delle necessità di stampa.

Iniziano tuttavia ad affacciarsi sul mercato anche soluzioni smart per l'utenza consumer, come ad esempio ReadyInk di Epson.

ReadyInk powered by Epson

ReadyInk è la tecnologia Epson che rileva in background quando l'inchiostro inizia a scarseggiare e provvede ad avvisare l'utente. Ma, essendo una soluzione smart, essa non si limita a un avviso statico: offre anche la possibilità di effettuare immediatamente l'ordine dell'inchiostro. In tal modo l'utente evita di rimanere senza inchiostro proprio quando gli serve e, soprattutto, si alleggerisce dell'incombenza di dover ricordare un'ulteriore cosa da fare, nelle giornate già così dense, sempre, di impegni e pensieri. La soluzione ReadyInk di Epson è un servizio unico nel suo genere: non richiede alcun abbonamento, ma offre

semplicemente all'utente l'opportunità di eseguire un ordine per il rifornimento d'inchiostro, quando le cartucce stanno per esaurirsi. L'utente conserva il controllo se procedere o meno con l'ordine e con l'acquisto.

Quasi tutte le stampanti Epson sono compatibili con la tecnologia ReadyInk e possono usufruire del servizio: per farlo, basta la registrazione gratuita con il numero di serie della stampante, sul sito di Epson (dove è possibile anche verificare che il proprio modello sia supportato).

Ink Remind, con Euronics ed Epson

Epson ha inoltre compiuto un ulteriore passo nello sforzo teso a semplificare, per gli utenti, l'esperienza d'uso e manutenzione delle stampanti. Il servizio Ink Remind è stato sviluppato in collaborazione da Epson ed Euronics e consente di automatizzare il processo di fornitura e acquisizione degli inchiostri, con l'ulteriore vantaggio di poter beneficiare di sconti speciali.

Gli utenti possono registrarsi gratuitamente al programma Ink Remind, anch'esso gratuito e basato sulla tecnologia ReadyInk di Epson, in tal modo autorizzando la rilevazione dei consumi della propria periferica. Nel caso di Ink Remind, quando la stampante sta esaurendo l'inchiostro, l'utente riceve tramite newsletter, da Euronics, un codice per l'acquisto di un nuovo consumabile Epson, a un prezzo vantaggioso. Il servizio consente di effettuare l'acquisto online o con modalità "prenota e ritira": nel secondo caso, il cliente può riservare il prodotto e pagarlo direttamente nel punto vendita. Anche Trony mette questo servizio a disposizione dei clienti, con l'offerta "ReadyInk by Trony", che viene presentata sul sito del retailer e si appoggia alla tecnologia sviluppata da Epson.

HP Instant Ink

Il servizio Instant Ink di HP è per certi versi analogo alle soluzioni di tipo aziendali, basate su un canone mensile proporzionato ai volumi di stampa. Anche in questo caso il servizio prevede la registrazione, ma in tal caso si tratta di un abbonamento con canone mensile. Canone mensile che però include il costo dell'inchiostro e della spedizione.



Il canone da pagare dipende dal piano scelto e il costo di quest'ultimo, a sua volta, viene calcolato da HP sulla base del numero di pagine stampate al mese, in bianco e nero o a colori. Le stampanti HP compatibili con il servizio Instant Ink rilevano anch'esse quando l'inchiostro sta per esaurirsi: in più, eseguono automaticamente l'ordine e le nuove cartucce vengono recapitate al domicilio dell'utente, quando è necessario.

Se l'utente supera il limite di pagine al mese del proprio piano di abbonamento, paga un set aggiuntivo di pagine, il cui numero dipende dal piano attivo.

La stampante HP Tango X

© RIPRODUZIONE RISERVATA

IN AZIENDA

Abbiamo detto che i servizi di stampa gestiti sono più comuni in ambito aziendale e nelle offerte business ed enterprise dei produttori. Vediamo qui un paio di esempi.

Pagine+ Cloud è il servizio di stampa gestito proposto da Brother: è pensato per le PMI ed è dunque calato nella realtà più diffusa delle aziende italiane. Il servizio è ideato per tenere sotto controllo il TCO (Total Cost of Ownership), semplificare la gestione del parco stampanti e ottimizzare le risorse di stampa dell'azienda, dai dispositivi fino ai materiali di consumo.

Sono questi gli obiettivi anche delle **Smart Managed Document Solutions** di **OKI**, soluzioni gestite di cui è disponibile un'ampia gamma di modelli, ottimizzati per le diverse esigenze delle aziende. Le soluzioni di gestione della stampa e dei documenti di **OKI** partono dal controllo e monitoraggio delle attività di stampa e possono arrivare fino a ottimizzare anche il flusso di lavoro documentale di un'azienda.