

| PRINTING 4.0

BEST PRACTICE E STRATEGIE A CONFRONTO

L'evento organizzato da Soiel International si è caratterizzato quale punto di incontro tra i principali vendor del settore e il mercato sia privato che pubblico. Punti qualificanti la presenza di Consip e la presentazione dello studio ASSO.IT sulle buone pratiche nella gestione dei documenti.

Raffaela Citterio, Ruggero Vota

I principali operatori del mercato dei sistemi di stampa hanno dato vita nelle settimane scorse all'evento Printing 4.0 organizzato a Milano da Soiel International con la collaborazione di ASSO.IT - Associazione produttori sistemi di stampa e gestione documentale - e con il contributo di Consip. L'evento è stato anche l'occasione per la prima presentazione pubblica del nuovo studio realizzato da ASSO.IT sul tema delle buone pratiche da mettere in campo quando una qualsiasi realtà intende ottimizzare la gestione interna dei documenti aziendali.

L'evento seguito da oltre 120 operatori del settore ha voluto mettere a confronto i diversi temi che attraversano il settore in un periodo storico di cambiamenti di ampia portata.

Infatti le modalità del lavoro d'ufficio, dopo decenni di stasi, stanno cambiando rapidamente grazie prima di tutto all'introduzione sempre più crescente dei nuovi sistemi della mobility, smartphone e tablet, che hanno portato i knowledge worker a poter lavorare con logiche 'any time, any where' utilizzando, ed è questo un secondo fattore, una crescente disponibilità di servizi cloud che interagiscono con i dati e i processi aziendali.

Come si abilita un nuovo modo di lavorare

È questo un cambiamento profondo che però non implica automaticamente che nel nuovo scenario non si dovrà più stampare. Semmai si dovrà, e quindi si potrà grazie ai nuovi fattori abilitanti messi in campo dagli operatori dell'offerta (siano costruttori di sistemi di stampa o soggetti del canale focalizzati sull'implementazione di soluzioni operative) stampare in modo diverso: magari di meno nella propria

azienda, ma di più quando ci si sposta appoggiandosi ad aree pubbliche attrezzate per rispondere alle esigenze dei mobile worker o presso le imprese che si andranno a visitare. Su questo scenario principale, ma anche su altre trasformazioni in corso, si sono quindi confrontati con interventi di tipo culturale i diversi sponsor intervenuti all'evento.

Dopo un saluto di benvenuto ai partecipanti di **Massimo Pizzocri**, presidente di ASSO.IT che ha introdotto i temi della giornata, il primo intervento ha toccato il punto di come i nuovi scenari non possano che essere abilitati da soluzioni la cui eccellenza tecnologica diventa un fattore di affidabilità e di eccellenza tecnologica imprescindibile.

Luca Motta, print business group director di HP Italy, ha illustrato come anche nello scenario attuale il mondo del printing gioca un ruolo importante nel percorso di trasformazione digitale di imprese e Pubblica Amministrazione, mentre l'eccellenza tecnologica si confronta con nuove priorità, come il focus sulle soluzioni e le esigenze di sicurezza che necessitano anche di un salto di qualità in termini di competenze.

Per **Gianluca Galletti**, executive VP smart enterprise solutions and channels di Olivetti Printing 4.0 significa ripensare i sistemi di stampa 'dentro' le aziende. Non più quindi come elemento di costo IT o come commodity, ma come elemento chiave della digital disruption delle imprese, che passa attraverso il ripensamento digitale dei processi di workflow. Con la forza, semplice, dell'Internet delle Cose, utili, e delle tecnologie e piattaforme cloud e mobile.

Carlo Alberto Tenchini, direttore marketing e comunicazione di Sharp Electronics Italia, ha invece

PRINTING 4.0

Gli intervenuti all'evento Printing 4.0



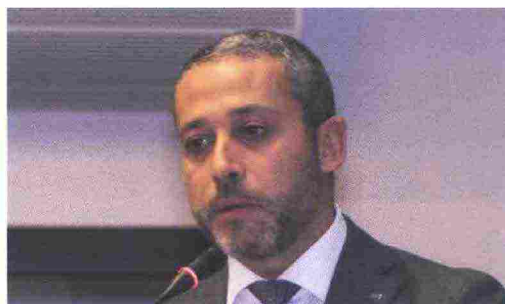
Massimo Pizzocri, presidente di ASSO.IT



Luca Motta, print business group director di HP Italy



Gianluca Galletti, executive VP smart enterprise solutions and channels di Olivetti



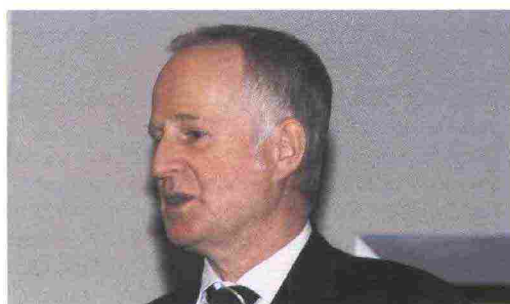
Carlo Alberto Tenchini, direttore marketing e comunicazione di Sharp Electronics Italia



Flavio Attramini, head of business sales di Epson



Nicola Vargiù, product manager solution products di OKI Systems



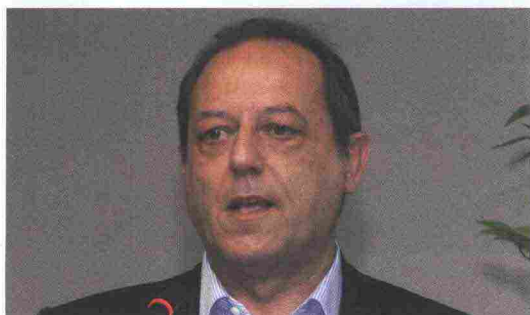
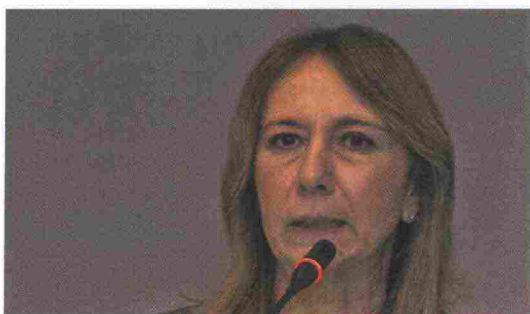
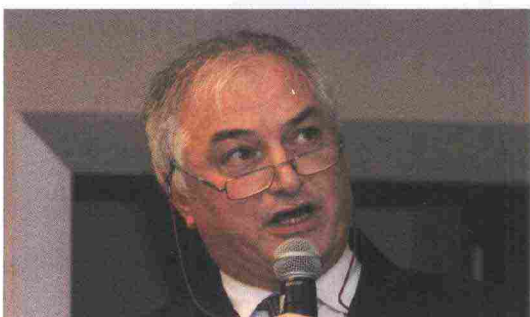
Stefan Dawid, service & solutions director di Brother



Giuseppe D'Amelio, director information management solutions & services di Canon

PRINTING 4.0

Gli intervenuti all'evento Printing 4.0

*Savio Avilia, presidente di Glocal Value**Stefano Gelmetti, product marketing manager di Ricoh Italia**Teresa Sibillo, responsabile acquisti beni e servizi IT di Consip**Claudia Di Benedetto, IT project & category manager di Consip**Enrico Barboglio, segretario generale di ASSO.IT**Giuseppe Serafini, avvocato del Foro di Perugia*

presentato una ricerca sull'utilizzo della tecnologia in ufficio volta a studiare l'ambiente di lavoro e le abitudini degli impiegati europei. La ricerca condotta da Censuwide per conto di Sharp su oltre 6.000 impiegati di nove Paesi europei dimostra come una tecnologia non aggiornata sia sinonimo di voci di costo difficilmente percepibili, ma che in realtà hanno un impatto importante nella gestione di un'impresa. I problemi esplorati riguardano l'uso delle tecnologie negli uffici: il tempo che esse fanno perdere o guadagnare, la loro incidenza sulla pro-

duuttività, sulla motivazione, sulla collaborazione, sulla sicurezza dei dati.

Economia & sostenibilità è stato invece il tema dell'intervento di **Flavio Attramini**, head of business sales di Epson. Se infatti i modelli di organizzazione delle aziende stanno evolvendo verso i concetti di smart working e mobility, allo stesso tempo cambia anche dove, come, cosa e quando si stampa. Per questo motivo l'integrazione dei sistemi di stampa nelle piattaforme e dei processi aziendali, sempre più cloud, diventa un tema prioritario, così come

l'esigenza di ottimizzare i volumi di stampa per ottenere riduzione dei costi e maggiore efficienza.

Le nuove sfide

Per **Nicola Vargiù**, product manager solution products di **OKI Systems Italia** accanto alla domanda del mercato per la digitalizzazione, si evolve anche quella per i documenti stampati, con un fabbisogno sempre crescente per le aziende di fornire un accesso sicuro a informazioni accurate al fine di mantenere e aumentare la produttività. I dispositivi multifunzione intelligenti e la loro integrazione nel flusso di gestione documentale rispondono ad entrambe le esigenze, evolvendo la tecnologia sul posto di lavoro e spianando la strada per l'ufficio del futuro.

Secondo **Stefan Dawid**, service & solutions director di Brother, alto grado di personalizzazione e totale integrazione con le infrastrutture IT esistenti sono gli elementi chiave che devono essere messi in campo per supportare al meglio determinati mercati verticali che richiedono know how specifici per essere affrontati efficacemente sia da un printer vendor che dalle aziende del canale.

Nel suo intervento **Giuseppe D'Amelio**, director information management solutions & services di Canon, ha sottolineato come la digitalizzazione rappresenta il punto di partenza di un percorso di innovazione ed evoluzione organizzativa, consentendo di elaborare e rendere accessibili grandi quantità di contenuti. Il principale traguardo da raggiungere è rappresentato dallo sviluppo di un efficace ed efficiente digital workplace che favorisca l'operatività dei dipendenti nelle loro diverse aree di attività. Si aprono così nuove e importanti sfide relative alla gestione integrata di persone, processi e informazioni: dal tema della sicurezza a quello dell'accesso remoto ai contenuti, dal controllo su enormi quantità di dati alla condivisione degli stessi. **Savio Avilia**, presidente di Glocal Value, ha messo invece in luce come soluzioni per il controllo e la gestione delle stampe e dei documenti possono far compiere alle aziende utenti importanti salti di qualità quando queste vengono supportate da servizi professionali di alta qualità che partono da un'attenta analisi delle diverse prospettive e aspettative dei diversi attori che si muovono sul mercato: produttori di multifunzioni e stampanti, operatori del canale e aziende utenti finali.

L'ufficio interconnesso e una workstyle innovation è stato invece il tema dell'intervento di **Stefano Gelmetti**, product marketing manager di Ricoh Italia. Il modo di lavorare nelle aziende è infatti cambiato e il concetto di ufficio 'tradizionale' è ormai superato.

Anche le attività di stampa, complici il cloud e la mobility, sono sempre più integrate in un ecosistema IT in cui tutti gli utenti aziendali possono accedere velocemente alle informazioni e collaborare tra loro in tempo reale. L'ufficio diventa uno spazio interconnesso e 'smart', un ambiente in cui tutti i sistemi - dispositivi di stampa, lavagne interattive, videoproiettori e videoconferenza - dialogano tra loro per migliorare l'efficienza aziendale.

Teresa Sibilio, responsabile acquisti beni e servizi IT e **Claudia Di Benedetto**, IT project & category manager di Consip, nel loro intervento hanno invece illustrato l'esperienza fatta dalla società nei servizi di Print&Copy Management nell'implementazione di soluzioni tecnologiche e di processo volte a incentivare la dematerializzazione nella PA, ottimizzando l'infrastruttura di stampa d'ufficio al fine di razionalizzare i costi di gestione dei parchi installati.

Lo studio di ASSO.IT

Parte qualificante dell'evento è stata la presentazione dello studio realizzato da ASSO.IT 'La gestione dei sistemi di acquisizione stampa e le buone pratiche d'uso per l'ottimizzazione dei documenti nelle imprese e la Pubblica Amministrazione' che fornisce indicazioni utili per consentire a tutte le tipologie di aziende private e pubbliche di recuperare efficienza e migliorare l'operatività aziendale in breve tempo. "Con la nuova pubblicazione si è inteso fornire uno strumento di agile consultazione per tutte quelle realtà che abbiano l'esigenza di ottimizzare la gestione dei propri processi documentali in formato cartaceo ed elettronico", ha dichiarato nel suo intervento **Enrico Barboglio**, segretario generale di ASSO.IT.

Lo studio è articolato in tre parti distinte. Nella prima viene effettuata un'analisi di scenario che raccoglie tutte le informazioni necessarie a inquadrare il tema dell'ottimizzazione della gestione dei documenti. I dati che emergono indicano, per esempio, che i costi dei processi di stampa hanno un'incidenza stimata intorno al 3% dell'intero fatturato aziendale, mentre i costi di printing, in media, rappresentano il 10% del costo totale della gestione documentale. Non solo, ogni documento viene duplicato dalle 9 alle 11 volte generando un costo di circa 18 euro e che un documento su 20 viene perduto, mentre il 3% dei documenti non è correttamente archiviato, generando un costo di recupero del singolo documento quantificabile in 120 euro. Infine, ogni anno vengono sprecati diversi milioni di euro a livello generale per pagine stampate e cestinate. Risulta evidente, quindi, che disegnare un processo documentale più efficiente e, quindi, riorganizzare i

PRINTING 4.0

Le novità normative

La parte conclusiva dell'evento è stata dedicata all'aggiornamento delle normative di interesse per le aziende italiane che riguardano i temi della dematerializzazione dei flussi documentali, dell'identità digitale e dell'efficacia probatoria del documento informatico.

In particolare **Giuseppe Serafini**, avvocato del Foro di Perugia ha illustrato puntualmente le più recenti modifiche al codice dell'amministrazione digitale; le misure minime di sicurezza per le Pubbliche Amministrazioni; e lo stato di attuazione in Italia del Regolamento eIDAS (electronic IDentification Authentication and Signature). Oltre alle novità più importanti in materia di efficacia probatoria del documento informatico.

servizi di stampa all'interno delle organizzazioni pubbliche e private consente risparmi e recuperi di efficienza significativi, tenuto conto che i fornitori ormai considerano l'ambiente di stampa un contesto multidimensionale e organico che viene indirizzato attraverso soluzioni e materiali di consumo tecnologicamente avanzati e correlati da servizi post vendita sempre più evoluti.

Dal TCO al Life Cycle Cost

La seconda parte focalizzata sul Total Cost of Ownership (TCO) e sul Life Cycle Cost (LCC) evidenzia come i valori che vengono presi in considerazione per calcolare il TCO (prezzo di acquisto, costo di gestione e costo di dismissione) siano validi nel caso in cui si voglia misurare l'efficienza di un sistema, mentre questi non possono essere i soli parametri da prendere in considerazione per determinare l'impatto che un sistema di acquisizione e stampa può avere all'interno di un'organizzazione.

La Direttiva 24/2014/CE dell'Unione Europea che disciplina gli appalti pubblici suggerisce, infatti, di tenere in considerazione i seguenti parametri: costi relativi all'acquisizione, costi connessi all'utilizzo, quali consumi di energia e altre risorse, costi di manutenzione, costi relativi al fine vita (come i costi di raccolta e riciclaggio) e costi imputabili a esternalità ambientali legate ai prodotti come, per esempio, i costi delle emissioni di gas a effetto serra e altre sostanze inquinanti. Come si può vedere una serie di fattori molto più ampia e variegata.

Verso il miglioramento continuo

Infine, il terzo capitolo del documento prende in esame i modelli di gestione degli ambienti di stampa, focalizzandosi in particolare sui servizi di stampa

gestiti (MPS, managed printing services) che si riferiscono in genere all'outsourcing di tutti o parte dei dispositivi di stampa a un fornitore esterno. ASSO.IT ha individuato e condiviso tra tutte le aziende associate una classificazione delle fasi con cui deve essere strutturato il processo di organizzazione di un sistema di stampa gestito, individuando per ciascuna fase gli elementi essenziali da considerare. Innanzitutto è necessario effettuare un'analisi della situazione 'as-is' (parco macchine e sua ubicazione, volumi di stampa e di acquisizione di ogni singolo dispositivo, infrastruttura IT e servizi correlati attivi, workflow e processi che coinvolgono stampe e scansioni, sicurezza, accessi e altro).

Il secondo passo, sulla base dei dati emersi dalla prima fase di analisi, è progettare il nuovo ambiente di stampa tenendo presente le dimensioni dell'organizzazione, il budget, i processi coinvolti e gli obiettivi che si vogliono raggiungere. Segue l'implementazione del progetto, con l'installazione delle nuove soluzioni hardware e software e l'avvio dei nuovi servizi con il coinvolgimento non solo del team di progetto ma di tutte le risorse coinvolte, attraverso momenti di formazione dedicati, perché senza il contributo di tutti si rischia di vanificare gli sforzi. La fase successiva, particolarmente delicata, è quella della gestione e del monitoraggio. ASSO.IT ha individuato una serie di elementi da tenere in considerazione: gestione Imacd (install, move, add, change, dispose); assistenza remota; punto di riordino automatizzato; gestione ambientale e reportistica.

L'ultima fase evidenziata da ASSO.IT è quella del miglioramento continuo. La logica dei servizi di stampa gestiti, infatti, è quella di non fermarsi alla realizzazione di una soluzione che permetta la razionalizzazione e l'ottimizzazione degli ambienti di stampa ma deve andare oltre, prevedendo una consulenza periodica per analizzare eventuali cambiamenti da apportare a seguito, per esempio, di nuove normative o dell'introduzione di nuovi modelli organizzativi.