

Siemens si affida a Xerox per riorganizzare la propria gestione documentale



“Xerox è un vero partner di Siemens Italia e ci ha consentito di effettuare un autentico salto tecnologico per tutto ciò che riguarda le attività a supporto del business.”

– Federico Caimi
Responsabile della Divisione
Global Shared Services
Siemens Italia

Background

Siemens, con le sue controllate e collegate, ha un fatturato (FY '07/'08) di 3.087 milioni di Euro e rappresenta una delle più importanti realtà multinazionali operanti in Italia. L'azienda ha recentemente varato un'organizzazione divisa in tre settori: Industry, Energy e Healthcare. Sono invece trasversali i business legati ai servizi e infrastrutture IT e ai Financial Services.

La sfida

Xerox è stata coinvolta in tre progetti che toccavano altrettante aree di criticità per l'azienda.

Il primo problema riguardava l'utilizzo sempre più difficoltoso di un enorme archivio cartaceo. La necessità di spostarlo da un luogo ad un altro ha costituito l'occasione per ripensarne l'intero processo di gestione.

Una seconda sfida per la funzione amministrativa di Siemens Italia era la gestione delle fatture passive, per un totale di circa 100 mila documenti l'anno.

Infine, il parco macchine dell'azienda necessitava di una decisa razionalizzazione, dato che negli anni si erano accumulati numerosi dispositivi di marche diverse. A tal proposito Federico Caimi, Responsabile della

Divisione Global Shared Services, ammette che “i costi nascosti di manutenzione stavano minando il buon funzionamento dei processi. Inoltre, l'azienda non era a conoscenza dei volumi di stampa prodotti.”

La soluzione

Per affrontare la prima criticità legata all'archiviazione dei documenti, Siemens ha chiesto a Xerox di trasformare il proprio archivio da cartaceo a digitale. Il processo, durato circa quattro mesi, ha riguardato 23.544 raccoglitori in sette sedi Siemens sul territorio italiano. Siemens ha quindi deciso di esternalizzare completamente il servizio di archiviazione. “Non si tratta di una mera digitalizzazione” spiega Federico Caimi, “si è pensato di catalogare meglio le informazioni e dotarsi di un software di registrazione e gestione per le successive ricerche, nonché di ampliare il nuovo archivio con modalità più razionali e logiche.”

La digitalizzazione dell'archivio è strettamente legata ad un altro servizio, il Service Point, che costituisce l'unico punto di riferimento in azienda per la scansione della documentazione. Caimi spiega: “Si tratta della possibilità di rendere più efficiente il processo ogni qualvolta un ufficio ha necessità di effettuare

Gestione globale dei documenti.

Miglior controllo e risparmio del 20% sui costi.

una scansione importante in termini di volumi. Al posto di effettuare direttamente l'operazione, il personale Siemens viene invitato ad appoggiarsi al Service Point."

Il Service Point ha anche ruolo di "pre interfaccia" tra il nuovo archivio e i dipendenti Siemens. Prima che la documentazione venga spedita all'archivio digitale, il Service Point effettua un controllo e supporta i colleghi dei vari uffici (specialmente amministrazione e reparto commerciale) nella creazione delle singole pratiche.

Il terzo ambito di intervento di Xerox si occupa dell'efficienza dei processi di stampa in ufficio. Xerox è risultato il fornitore ideale per seguire questo progetto sia per l'offerta economica, che per aspetti come la modalità di gestione dei processi, le caratteristiche dell'hardware, l'addebito sulla base delle stampe effettuate, l'integrazione con il software già in uso e il supporto fornito nel change management.

Si è proceduto alla sostituzione del vecchio parco macchine con 190 dispositivi Xerox multifunzione, distribuiti in tutte le sedi italiane.

I risultati

Per quanto concerne la gestione del nuovo archivio digitale, i documenti digitalizzati in formato Adobe PDF sono consultabili attraverso la piattaforma Xerox DocuShare, che consente di effettuare ricerche con testo libero, di identificare gli utenti e di assegnare un accesso ai documenti, differenziato tramite autorizzazione. Caimi afferma: "A breve potremo consultare un database, prima inesistente, che conterrà l'elenco della documentazione presente in archivio. La consegna dei documenti richiesti ai vari uffici di Siemens potrà avvenire tramite corriere se si desidera l'originale, oppure tramite scansione e fax". Il servizio è notevolmente migliorato: "Il contenuto di tutti gli archivi esistenti sarà catalogato e registrato e il sistema terrà traccia di ogni richiesta dell'utente" continua

Caimi. "Xerox è riuscita a razionalizzare e ottimizzare la memoria storica di un'azienda che, per sua natura, ha necessità di mantenere ordinata la propria storia."

Nel caso del Service Point, sempre secondo il Responsabile della divisione Global Shared Services, "Xerox ha dimostrato competenza e professionalità nelle attività di scansione e ha garantito continuità alle attività interne di archiviazione, con la garanzia e l'affidabilità di un unico partner."

Infine, Siemens gode di innumerevoli benefici anche grazie alla razionalizzazione dei processi di stampa. "I vantaggi sono prima di tutto di ordine tecnologico: finalmente l'azienda possiede strumenti standard per seguire lo stesso processo in più sedi. Oggi i costi sono misurati e controllati, mentre prima, tra le spese del toner, della carta e dell'assistenza tecnica, era impossibile ottenere cifre attendibili. Già adesso, considerando fax, fotocopie, scansioni e consumi di elettricità, possiamo affermare di aver ottenuto un risparmio del 20% complessivo grazie alle stampanti multifunzione Xerox. Poter contare su un solo referente è uno dei punti di forza dell'architettura pensata in collaborazione con Xerox. Avendo esternalizzato il servizio, Siemens non deve più occuparsi delle problematiche legate all'assistenza tecnica o ai malfunzionamenti. La presenza di una persona Xerox che monitora lo stato delle apparecchiature è garanzia di tranquillità e di continuità del servizio."

Siemens ha trovato in Xerox un fornitore non solo di tecnologia, ma anche di soluzioni per la digitalizzazione dei documenti, la gestione degli archivi e i processi di stampa.

Caimi conclude: "Ciascuno dei progetti appena descritti vede in Xerox un vero partner di Siemens Italia. Xerox ha consentito all'azienda di effettuare un autentico salto tecnologico per tutto ciò che riguarda le attività a supporto del business."

Case study in breve

La sfida

- Presenza di un enorme archivio cartaceo, memoria storica di Siemens, sempre più difficile da gestire
- Grandi volumi di fatture passive da smaltire da parte dell'Ufficio amministrativo
- Parco macchine per ufficio di varie marche e modelli, costoso in termini di manutenzione e penalizzante per i processi
- Mancata consapevolezza dei volumi di stampa prodotti e del loro impatto sui costi

La soluzione

- Digitalizzazione dell'archivio
- Piattaforma Xerox DocuShare come software di gestione dell'archivio
- Creazione di un Service Point per la gestione delle fatture passive e il supporto ai dipendenti Siemens nell'interfaccia con il nuovo archivio digitale
- Sostituzione del vecchio parco macchine con 190 dispositivi Xerox multifunzione
- Referente unico per l'assistenza alle macchine

I risultati

- Fornita per ogni progetto una soluzione completa, con un mix di prodotti e consulenza
- Miglior controllo, validazione e gestione della documentazione nel nuovo archivio
- Processi snelli e razionalizzati all'interno del Service Point
- Minor spreco di carta, verifica puntuale dei consumi (energia, carta, tempo) con un risparmio del 20% complessivo grazie alle multifunzione Xerox

Informazioni su Xerox Services. Xerox Corporation è leader mondiale nel campo dei servizi di processi aziendali, IT e outsourcing della documentazione. La nostra esclusiva combinazione di competenza nel settore e capacità operativa su scala globale vi aiuta a ridurre i costi, semplificare i processi operativi e incrementare i profitti, permettendovi al contempo di concentrarvi su ciò che conoscete meglio: il vostro core business.

Per ulteriori informazioni su come aiutiamo prestigiose imprese del settore primario, visitare www.xerox.it/services.

