



Océ protagonista alla 12^a Facility Management Convention

Cernusco sul Naviglio, 24 novembre 2011 — Océ, azienda leader nella stampa e nella gestione documentale, alla 12^a Facility Management Convention, evento organizzato da IFMA Italia e dedicato al Facility Management, ha presentato i benefici per le aziende che passano da un approccio tattico a una visione strategica dell'adozione dell'outsourcing documentale.

Océ ha contribuito ad animare il dibattito da protagonista alla Facility Management Convention (Milano, Palazzo delle Stelline, 26-27 ottobre 2011), che per la 12^a edizione si è proposta all'insegna del confronto e di un focus più attento sugli aspetti critici che caratterizzano la gestione di immobili e servizi. Il contributo di Océ ha previsto un doppio intervento, da parte di Giovanna Nuzzo, Corporate Communication & CRM Manager di Océ-Italia, e di Enzo Capilli, Business Services Sales & Operation Manager di Océ-Italia, e perfettamente in linea con il nuovo concept di IFMA che ha previsto incontri mirati, con una serie di conferenze e dibattiti che radunano attorno allo stesso tavolo rappresentanti della domanda, protagonisti dell'offerta e i maggiori esperti sullo sviluppo del processo di gestione dei servizi in azienda.

Scopo della partecipazione di Océ alla Facility Management Convention è stato presentare i benefici dell'outsourcing documentale, che consente alle aziende di passare da un approccio tattico a una visione strategica delle attività da implementare per un vero Change Management, che snellisca ed efficienti i processi aziendali. Attività che giornalmente svolge Océ Business Services, la divisione che eroga servizi di outsourcing dei processi documentali, allo scopo di creare valore nelle aziende clienti.

“L'approccio di Océ Business Services è fondato sulla Customer Intimacy. Il nostro modello di business si basa su innovazione, metodologie e soprattutto persone, specializzate e dedicate a erogare servizi documentali all'interno delle aziende dei nostri clienti. La proposizione di valore di Océ nel mercato si esprime attraverso un particolare focus sulle esigenze dei clienti. Così offre un approccio consulenziale, orientato all'ascolto per affiancare i propri clienti in tutte le fasi del progetto, dall'analisi all'implementazione e nell'erogazione, per aiutarli a migliorare i processi a supporto del core business”. – ha spiegato Geert Rongen, Amministratore Delegato di Océ-Italia.

L'outsourcing una scelta strategica che fa bene alle aziende

L'outsourcing è una scelta strategica per le aziende che desiderano affrontare un percorso di Change Management. L'utilizzo di questo strumento come leva per realizzare l'ottimizzazione e l'efficientamento dei processi aziendali richiede pertanto un coinvolgimento del management apicale, con l'obiettivo di portare valore e benefici duraturi nel tempo. Il più grave errore che il management aziendale possa fare è pensare all'esternalizzazione come a una scelta di ordine meramente tattico, ad esempio finalizzata a ridurre velocemente i costi nel breve periodo.

“L'**IT Outsourcing** (ITO) è efficace per la riduzione dei costi operativi, ma il suo impatto è limitato al solo controllo e alla riduzione della spesa legata all'IT”, ha spiegato Giovanna Nuzzo, Corporate Communication & CRM Manager di Océ Italia.

“Per compiere il vero salto e ottenere sia cost saving che miglioramenti di produttività, è più efficace adottare il **Business Process Outsourcing** (BPO) in particolare nell'ambito della gestione dei processi documentali, denominato **Document Process Outsourcing** (DPO), che consiste nell'affidare a un unico partner interi processi di business a elevata intensità documentale”.

I vantaggi del DPO si concretizzano infatti nello svolgimento delle attività con risparmi garantiti nel tempo, livelli di servizio definiti e in una maggiore efficienza nell'erogazione stessa del servizio, grazie ad elementi di innovazione, metodologie e competenza che il provider può mettere a disposizione delle aziende. Un valore che integra l'esperienza



Comunicato stampa

nella gestione di processi documentali con la comprensione delle esigenze di business del cliente e dei suoi processi sulla base dei quali creare i servizi.

Fattori critici di successo dell'outsourcing

Non esternalizzare quello che non si conosce a fondo o di cui non si ha il pieno controllo è il primo passo per ottenere buoni risultati dall'adozione di un servizio di outsourcing. Occorre inoltre definire in modo chiaro obiettivi e responsabilità del progetto e identificare i processi che si vogliono dare in outsourcing: input, output e performance attese affidando a un responsabile di progetto interno all'azienda il monitoraggio del raggiungimento dei risultati.

È importante quindi scegliere il partner giusto valutando aspetti come flessibilità, capacità di innovazione, competenza e capacità di interpretare i processi. Successivamente è essenziale creare una relazione con interfacce di comunicazione continuamente aperte, per valutare periodicamente i Livelli di Servizio concordati (SLA).

L'approccio di Océ è strutturato e orientato ai processi garantendo così la sicurezza di risultati misurabili, nel rispetto di tempi e budget.

Instaurare un rapporto di vera e duratura partnership significa anche creare una relazione duratura e positiva per entrambe, che fornisce ulteriori benefici nel tempo. Ad esempio è possibile individuare ulteriori miglioramenti ai servizi in essere, oppure introdurre nuovi servizi collaterali, che garantiscono ulteriore qualità a costi più bassi per il cliente.

Océ opera in house presso i siti produttivi nelle aziende assegnando un Site Manager, un punto di riferimento unico, con deleghe e responsabilità su tutti i servizi concordati. Vivendo la realtà aziendale dall'interno questa figura ha la sensibilità per cogliere tutti gli elementi necessari a individuare aree di miglioramento e proporre nuovi servizi.

Dibattito "Il costo del servizio: questo sconosciuto"

Océ ha inoltre partecipato al dibattito dal titolo "Il costo del servizio: questo sconosciuto" che si è svolto nel contesto della Facility Management Convention. L'introduzione al dibattito a cura di IFMA Italia ha posto le basi per identificare gli elementi costitutivi del prezzo e la percezione dei clienti sul prezzo ai fini della valutazione di un'offerta, concludendo che il servizio è un processo complesso, ed il suo costo è legato non solo al prezzo, ma anche ai processi di chi lo eroga e di chi ne fruisce. Il dibattito ha visto i rappresentanti dell'offerta, tra cui Enzo Capilli di Océ, confrontarsi con i rappresentanti della domanda per comprendere quali siano gli elementi costitutivi del prezzo quando si eroga un servizio. È emerso che se per il cliente è importante trovare un fornitore che eroghi servizi a costi contenuti, salvaguardando aspetti come la sicurezza, il rispetto delle certificazioni e l'innovazione, per i rappresentanti della domanda è importante porre in evidenza che nella valutazione di un processo esistono dei costi indiretti da non trascurare, ad esempio nei processi documentali spesso non si prende in considerazione il tempo uomo speso in attività non core.

Il momento importante in cui svelare i segreti del costo del servizio è la fase di Assessment. Solo quando si effettua l'analisi dei processi, si può proporre un percorso di efficientamento e innovazione che offra garanzie di successo. In questo contesto sono emerse le caratteristiche vincenti di Océ Business Services che attraverso un approccio analitico/progettuale per processi aziendali verticali (HR, Finance, Production) è in grado portare all'attenzione del proprio cliente costi diretti e indiretti, in termini di tempi uomo e produttività, di effettuare un'analisi dei possibili investimenti da parte dell'outsourcer, garantendo un risparmio concreto a beneficio del cliente, senza peraltro penalizzare il margine del venditore: questa è l'unica garanzia che consente di mantenere i livelli di servizio in linea con le aspettative nel corso del tempo.

Conferenza plenaria "La partnership: la regola vuol dire fiducia"

Cosa si intenda con il termine partnership è stato lo spunto che ha dato vita alla tavola rotonda che ha visto diversi relatori alternarsi nelle risposte.

Océ differenziandosi dagli altri relatori per la specificità dell'offerta, in quanto fornisce servizi in outsourcing di gestione documentale, ha individuato come elemento discriminante per parlare di partnership, la convergenza su un progetto che abbia come oggetto processi aziendali il più vicino possibile al core business del cliente. Poiché i processi documentali sono sempre trasversali ai processi di business dei clienti, Océ riscontra che con la gestione documentale si presidiano processi fondamentali per il business. Alcuni esempi concreti per Océ Business Services sono: la stampa dei manuali d'istruzione per far uscire i prodotti dalla fabbrica in un'azienda manifatturiera, la stampa dei cedolini stipendi in una società di servizi all'HR, l'archiviazione dei contratti di un'azienda di autonoleggio o ancora i documenti che tracciano lo stato d'avanzamento di una commessa in un'azienda a tecnologia avanzata.

Una partnership nel senso non abusato del termine si basa sulla fiducia e sulla trasparenza. Solo da queste basi si può partire per identificare i processi, spesso definendo elementi che il cliente stesso non ha completamente chiari.



Alla domanda su quali debbano essere gli elementi imprescindibili di cui tenere conto in un contratto, Océ risponde che insieme al contratto è necessario specificare tutte le informazioni legate ai processi del cliente, che sono state condivise nella fase di analisi, Service Level Agreement, Key Performance Indicator, responsabilità e ruoli, come anche le eventuali penali.

Solo così sarà possibile operare nel tempo in un'ottica di vera partnership. Non è un caso che Océ inserisca nel contratto anche i comitati di lavoro, momenti d'incontro pianificati da contratto, in cui ci si siede intorno a un tavolo per verificare lo stato della partnership. Océ associa al contratto vero e proprio anche alcuni elementi economici e qualitativi come l'impegno a garantire dei risparmi minimi per la durata del contratto e l'impegno a innovare, fornendo una consulenza a tutto tondo.

Un elemento imprescindibile per Océ sull'erogazione del servizio in un'ottica di partnership è la presenza in house dal cliente: solo così sarà possibile vivere giornalmente i processi del cliente, partecipare alla sua esperienza ed erogare il servizio in linea con le sue concrete aspettative.

Il dibattito si è concluso con la citazione da parte dei relatori di fattori limitanti ed esperienze positive in cui la partnership ha funzionato. Giovanna Nuzzo ha sottolineato che la partnership non si concretizza quando non riesce a portare valore vero al cliente, ad esempio quando si opera su processi marginali per il cliente, e quindi si rimane in una logica di fornitura. La partnership invece funziona quando l'azienda cliente non perde di vista le motivazioni iniziali e continua a collaborare con il fornitore attraverso una figura d'interfaccia, che mantenga la responsabilità del raggiungimento dei risultati anche nel momento in cui lo start up è finito e si entra nel day by day.

Quando il trasferimento del valore è ben percepito, il cliente concorda con Océ anche un'estensione dei servizi, allargando il perimetro del processo documentale gestito anche ad altri ambiti. Ad esempio in General Electric oltre al centro stampa si è attivato un servizio di Document Controlling per i documenti correlati allo stato d'avanzamento delle commesse. In Lilly, un'azienda farmaceutica americana, il cliente ha apprezzato la competenza di Océ nella gestione della documentazione amministrativa finalizzata al conseguimento di sgravi fiscali legati all'organizzazione di congressi per i medici, ed ha affidato ad Océ anche l'interazione con i medici da invitare ai congressi, dedicando così le proprie risorse ad altre attività.

Océ Business Services

Océ Business Services è una divisione di Océ presente in 14 paesi europei e negli Stati Uniti d'America. E' uno dei fornitori leader nel mercato della gestione di servizi documentali In House, con circa 8.000 addetti, che operano sul oltre 1.000 clienti, in circa 1.500 Centri Servizi. In Italia Business Services ha circa 200 addetti ed opera con 40 Centri Servizi in Italia.

Per maggiori informazioni, visita il sito www.océ.it

Océ è uno dei principali fornitori al mondo per il document management e per i professionisti della stampa. L'ampia offerta Océ include sistemi di stampa e copia per l'ufficio, stampanti digitali produttive ad alta velocità e sistemi di stampa grande formato, sia per documentazione tecnica che a colori per Display Graphics. Océ è anche uno dei più importanti fornitori di Document Management Outsourcing. Molte delle aziende incluse nella graduatoria mondiale Fortune 500 e le più importanti aziende della stampa commerciale sono clienti Océ. L'azienda, fondata a Venlo, in Olanda, nel 1877, oggi è attiva in circa 100 paesi ed impiega più di 20.000 persone nel mondo. Il fatturato totale nel 2010 è stato di 2.7 miliardi di euro. Océ è quotata nell'Euronext ad Amsterdam.

Creare il leader globale nella stampa

Canon ed Océ hanno unito le forze per creare il leader globale nel mercato della stampa. Per i nostri clienti sono disponibili le tecnologie Canon ed Océ, con il supporto delle organizzazioni di vendita e servizio diretti. Scopri la nuova combinazione Canon - Océ per:

- Stampa in azienda in ambiente Ufficio e PrintRoom
- Stampa grande formato di Documentazione Tecnica, comunicazione esterna e Display Graphics
- Stampa di produzione per centri servizi di marketing e per aziende delle Graphic Arts
- Servizi per il Document Process Outsourcing

Canon e Océ stronger together

Nel 2010 Océ è entrata a far parte del Gruppo Canon, un insieme di aziende con quartier generale a Tokyo, Giappone, per creare il leader globale nel mondo della stampa. Canon sviluppa, produce e commercializza una gamma sempre arricchita di apparecchiature per la copia, la stampa, la fotografia, l'ottica e altri prodotti che soddisfano un'ampia gamma di esigenze dei clienti. Il Gruppo Canon ha più di 197,000 dipendenti nel mondo. Il Fatturato globale nel 2010 è stato di più di 45 miliardi di dollari USA.

Per maggiori informazioni www.canon.com