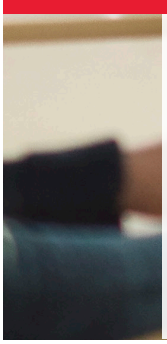
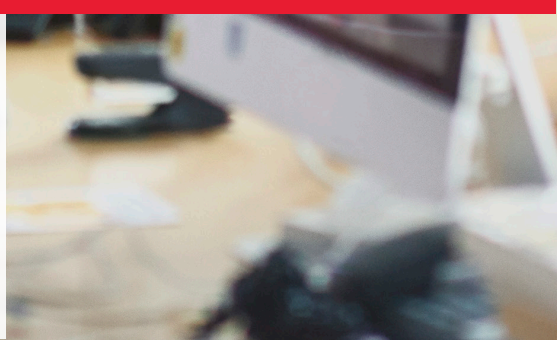
Case Study FOOD

Elior Ristorazione

Garantire efficienza nei processi documentali e risparmi economici al leader della ristorazione.





KYOCERA

Elior Ristorazione S.p.A. desiderava intraprendere un percorso di rinnovamento dell'infrastruttura printing e della gestione e ottimizzazione dei processi documentali, con l'obiettivo di migliorare i costi legati all'ambiente di stampa e la sicurezza dei dati sensibili.

Questo percorso doveva includere anche nuove funzionalità e approcci al business con la finalità di migliorare ulteriormente i servizi offerti, mantenendo alta la competitività di **Elior Ristorazione** del e la qualità che da sempre caratterizza la sua value proposition.

Elior Ristorazione ha scelto i **Managed Document Services KYOCERA,** per la loro capacità di creare sinergia fra i sistemi e le soluzioni software, grazie al monitoraggio continuo dell'infrastruttura documentale e alla reingegnerizzazione dell'asset per il raggiungimento degli obiettivi preposti.

L'affidabilità dei sistemi, l'efficientamento della struttura, la trasparenza dei processi e la sicurezza delle informazioni sono stati i punti cardine per creare valenze per i dipendenti e i clienti.

Background

Elior Ristorazione S.p.A. nasce nel 1954, quando gestiva la ristorazione all'interno dei cantieri navali di Genova. Dal 1999 entra a far parte del **Gruppo Elior**, leader a livello internazionale della ristorazione collettiva, assumendo l'attuale denominazione.

Attualmente è a capo di una solida realtà che comprende **Gemeaz Elior**, azienda storica della ristorazione italiana, ed **Elior Servizi**, brand specializzato nella pulizia e igienizzazione di ambienti sanitari e industriali, nella logistica interna e nei servizi alberghieri e di manutenzione. Nel 2013 Elior ha creato in esclusiva per Trenitalia il marchio Itinere che gestisce la ristorazione a bordo delle Frecce.

In Italia oltre 108 milioni di clienti ogni anno scelgono la Customer Experience Elior: aziende piccole, medie e grandi, scuole e università, strutture del settore socio-sanitario, forze armate e settore dei viaggi, dei musei e del tempo libero.

Premessa

La crescita di **Elior Ristorazione** ha imposto una sempre maggiore attenzione all'ottimizzazione dei processi interni e dei sistemi IT a supporto dell'operatività quotidiana. In particolare, il parco stampanti e multifunzione installato non seguiva la spinta innovativa dell'azienda e non era in grado di stare al passo in termini di efficienza ed economicità.

Nella sede centrale di Milano, nei sette uffici dislocati sul territorio italiano e nei 500 ristoranti gestiti dall'azienda persisteva un parco installato divenuto nel tempo sempre più ampio e complesso. La gestione di questi sistemi non era centralizzata e non permetteva né l'ottimizzazione dei costi documentali, con conseguente rilascio di risorse per attività "core", né l'interoperabilità fra i differenti luoghi di lavoro.

La mancanza di soluzioni che permettessero di analizzare le performance e i costi del parco macchine, introdurre policy documentali, condividere facilmente le informazioni e attivare sistemi di back in caso di criticità costituiva uno scoglio all'efficienza aziendale.

Non da ultimo l'assenza di regole e di strumenti di sicurezza contribuiva a rendere i sistemi vulnerabili ed esposti agli attacchi esterni, oltre a non rispondere a un'esigenza di protezione dell'IP degli utenti e dell'azienda stessa.

La sfida

Il parco installato non era efficiente e uniforme e non supportava l'attivazione di una gestione centralizzata e "smart" che consentisse l'interoperabilità fra gli uffici e le mense, migliorando, nel contempo, il servizio per i clienti e l'operatività quotidiana dei dipendenti.

Non solo, il mancato monitoraggio dei sistemi non permetteva la trasparenza dei costi documentali; pertanto la riduzione di sprechi e attività time consuming a favore di un miglior investimento delle risorse in senso lato.

L'infrastruttura di **Elior Ristorazione** doveva, inoltre, adeguarsi all'aumento dei volumi documentali in tutti gli uffici e nelle mense, che attualmente superano i 10 milioni di pagine all'anno.

Un approccio Managed Document Services, basato su un percorso di digitalizzazione, avrebbe permesso di supportare la forte espansione in atto, raggiungere gli obiettivi prefissati e creare reale valore sia per i clienti interni che esterni.

PIÙ DI **10 MILIONI DI PAGINE ALL'ANNO**

La soluzione

Rinnovare l'hardware esistente con dispositivi KYOCERA di ultima generazione e idonei per i differenti utilizzi all'interno dell'azienda. Nelle sedi aziendali dislocate sul territorio italiano sono stati installati sistemi a colori A3 e multifunzione formato A4, mentre nelle mense si è provveduto all'implementazione di sistemi multifunzione a colori formato A4.

Sono stati proposti sistemi "smart" e di semplice fruibilità, in grado di crescere con l'aumento dei volumi documentali, proteggere nel tempo l'investimento fatto e garantire performance elevate e funzionalità avanzate. I sistemi sono stati inoltre ottimizzati per incentivare l'utilizzo della scansione, in un'ottica di dematerializzazione documentale e secondo specifici modelli di governance condivisi.

All'analisi e al rinnovo della piattaforma hardware, finalizzata a un aumento delle prestazioni documentali, è seguita la fase di implementazione di soluzioni software pensate per consentire l'utilizzo ottimale dei sistemi.

Per l'accounting e la reportistica è stato installato il software **KYOCERA Net Manager**, in grado di fornire dati relativi all'utilizzo dei sistemi e ai job di stampa legati al singolo utente, gruppo di lavoro, centro di costo o commessa, garantendo la sicurezza dei documenti e la protezione dei dati confidenziali grazie all'accesso consentito ai soli utenti autorizzati.

Grazie alla funzione Print&Follow, i documenti inviati alla stampante risiedono temporaneamente sul server centrale in modalità sicura e possono essere rilasciati da qualsiasi dispositivo di stampa, solo dopo autenticazione da parte dell'utente tramite credenziali AD, PIN o badge aziendale.

KYOCERA Net Manager rappresenta anche un utile strumento a sostegno dello "smart working", in quanto consente la stampa da dispositivi mobili senza la necessità di installare alcun driver di stampa. Ovunque si trovi l'utente, può lanciare la stampa e ritirarla sul dispositivo più vicino.

Non solo. La possibilità di impostare dei limiti di stampa associati a ciascun utente e di monitorare tutto ciò che è in fase di delivery consente di attuare politiche di controllo dei costi e di realizzare risparmi notevoli.

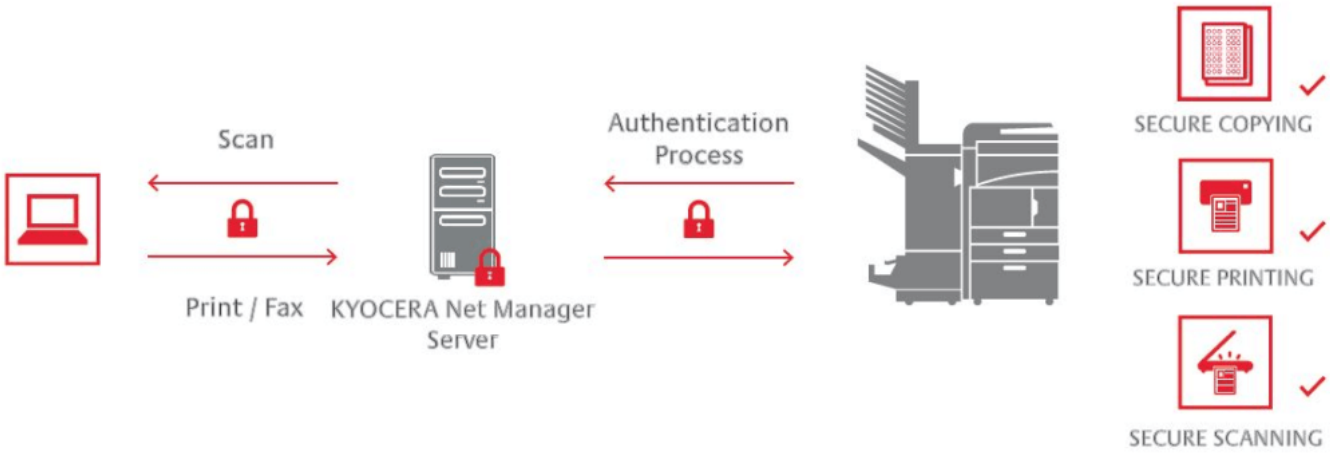
Per la gestione ottimale dei sistemi è stato implementato il software **KYOCERA Fleet Services,** una soluzione in cloud capace di monitorare e controllare da remoto tutti i dispositivi di stampa installati, garantendo la riduzione dei tempi di inattività e l'aumento della produttività.

La soluzione consente al personale IT di monitorare lo stato di tutti i dispositivi, raccogliere i dati per sfruttare appieno le performance dei sistemi installati e identificare le eventuali problematiche in un batter d'occhio.

KYOCERA Fleet Services offre anche assistenza tecnica da remoto, assicurando aggiornamenti firmware, diagnostica di sistema e distribuzione delle applicazioni HyPAS™. Il tutto viene gestito da un data center protetto, sempre accessibile, nel pieno rispetto delle certificazioni ISO e del regolamento GDPR.

E per offrire la garanzia di un supporto tecnico proattivo e dedicato, **KYOCERA Document Solutions** ha attivato Touch Portal, il sistema di self service che consente a **Elior Ristorazione** di restare in contatto continuo con il Service Desk KYOCERA per ogni esigenza relativa ai consumabili, la verifica di richieste attivate, la segnalazione di anomalie e guasti e la richiesta di un contatto commerciale.

KYOCERA Net Manager



Un valore aggiunto della partnership è la condivisione di scelte sostenibili in campo ambientale.

Elior Ristorazione ha fra i suoi obiettivi la creazione di un circolo virtuoso nel mondo della ristorazione, dal campo alla tavola. Un impegno che coinvolge fornitori, clienti e collaboratori perché tutti facciano consapevolmente la scelta più sostenibile.

Dal canto suo, **KYOCERA Document Solutions** ha da sempre la sostenibilità ambientale al centro della sua business proposition, una responsabilità che si riflette nell'utilizzo di consumabili e tecnologie ad alte prestazioni e nello sviluppo di sistemi con l'impatto ambientale più basso del mercato.

I risultati

Incremento dell'efficienza e riduzione dei costi

Il RINNOVO TECNOLOGICO DEL PARCO INSTALLATO ha raggiunto un livello elevato di centralizzazione, garantendo le performance richieste da un business in crescita e sviluppato su tutto il territorio italiano.

La RAZIONALIZZAZIONE E OTTIMIZZAZIONE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE ha generato l'aumento della produttività aziendale e la riduzione dei costi.

Il MONITORAGGIO DELLA PRODUZIONE DOCUMENTALE E IL CONTROLLO DEGLI ACCESSI ha garantito la riservatezza delle informazioni in tutte le sedi del gruppo e nei ristoranti.

RIDUZIONE DEI COSTI LEGATI AL MONDO PRINTING DEL 30% con contestuale rinnovo di tutto il parco macchine.

Siamo molto soddisfatti di aver scelto KYOCERA Document Solutions Italia S.p.A. per riorganizzare ed efficientare un settore cruciale per l'operatività della nostra azienda, con effetti positivi in termini di produttività e riduzione dei costi. Con i suoi Managed Document Services, KYOCERA ci ha dato l'opportunità di compiere un ulteriore passo nella direzione dell'innovazione e della sostenibilità ambientale, valori fondamentali per Elior.

Rosario Ambrosino
Amministratore Delegato Elior Ristorazione S.p.A.

Kyocera Document Solutions Italia è una società del gruppo Kyocera Document Solutions Inc., fornitore leader di soluzioni per la gestione documentale con sede a Osaka, in Giappone.

Il portfolio dell'azienda comprende **sistemi multifunzione** e **stampanti "smart"** affidabili, innovative ed eco-compatibili, nonché **applicazioni**, **soluzioni** e **servizi professionali** che consentono ai clienti di ottimizzare e gestire il flusso dei documenti, raggiungendo nuovi livelli di efficienza ed efficientamento dell'infrastruttura documentale.

L'obiettivo del gruppo KYOCERA è guidare le organizzazioni nella trasformazione digitale e nel cambiamento, applicando al massimo la conoscenza e competenza acquisite.