

Case History



Gruppo Venco automatizza la gestione dei fogli di lavoro grazie a Therefore

"Con Therefore un significativo passo avanti nella quotidiana gestione operativa"

Paolo Maria Bullita - R&D Manager, System Integrator
Gruppo Venco S.p.A.

Dall'esigenza di fornire servizio ai clienti all'ottimizzazione dei processi di workflow

Il Cliente

Gruppo Venco offre soluzioni, prodotti e servizi per la gestione d'impresa ed in particolare:

- Lan, Server, Desktop, Applications management.
- Progettazione, installazione e gestione di infrastrutture ICT.
- Printer and Copy management.
- Soluzioni TLC.
- Digital Signage.

Ambiente di Selezione:

Flusso dei fogli di lavoro per le assistenze tecniche.

Descrizione:

1. Alla richiesta di assistenza del cliente viene generato un foglio di lavoro che viene:
 - a. Stampato e consegnato al responsabile dell'assistenza che lo passerà al tecnico per l'intervento
 - b. Inoltrato via SMS al tecnico (qualora sia già sul campo o se il servizio al cliente lo richiede).
2. Effettuato l'intervento il tecnico riporta il foglio compilato in sede
3. La chiamata viene chiusa dal gestionale
4. Il foglio viene archiviato in appositi faldoni.
5. A richiesta del cliente o per analisi interne può rendersi necessaria la ricerca dei fogli archiviati.



L'esigenza

1) DIGITALIZZAZIONE

Digitalizzare i fogli di lavoro e Contratti con i metadati necessari ad una rapida ricerca.

2) FRUIBILITÀ E SICUREZZA

Dare al personale dedicato la possibilità di reperire i documenti dall'interno (intranet) o dall'esterno (via web).

Implementare la sicurezza della conservazione dei dati.

3) INTEGRAZIONE

Integrazione con il gestionale aziendale per il collegamento a dati anagrafici dei clienti.



La Soluzione

Un processo di integrazione ed evoluzione



Per la realizzazione del progetto abbiamo scelto Therefore: una soluzione basata su database SQL per la gestione dei documenti con cui è possibile catturare, indicizzare e archiviare da scanner o direttamente da file. Il supporto OCR permette il riconoscimento di codici a barre in modalità flessibile e personalizzabile e l'accesso web consente la completa fruibilità del sistema anche da remoto.

Digitalizzazione

Obiettivi:

- OTTIMIZZAZIONE TEMPI DI RICERCA
- EVOLUZIONE DELLE COMPETENZE

Formando lo stesso personale addetto alla chiusura dei fogli di lavoro.

È stato realizzato da Gruppo Venco S.p.A. un ambiente di test ed in seguito è stata fornita ed installata una **licenza Therefore Business**.

Per la scansione dei documenti è stata scelta una **MFP Canon iR- ADV C5035i**. Per l'indicizzazione in scansione è stato implementato il codice a barre sui fogli di lavoro.

Fruibilità

Obiettivi:

- REPERIBILITÀ IMMEDIATA DEI FOGLI DI LAVORO
- ACCESSO VIA WEB ALLA SOLUZIONE

Oltre alla possibilità di ritrovare il singolo documento viene data la possibilità di evidenziare rapidamente lo storico degli interventi effettuati presso i vari clienti in modo da evidenziarne la frequenza e le modalità.

È stata implementata una pagina web nel portale MoltecoLab per l'accesso dall'esterno della rete.

Implementazione database

Obiettivi:

- OTTENERE ULTERIORI INFORMAZIONI DEL CLIENTE DALLE ANAGRAFICHE PRESENTI NEL GESTIONALE

Sono state realizzate procedure di dialogo tra l'archivio di Therefore e quello del gestionale in modo da avere a disposizione le informazioni relative a tutta la vita contrattuale del cliente.



Le Aziende



Gruppo Venco

GRUPPO VENCO - Soluzioni Informatiche

Una delle più significative realtà ICT presente sul territorio italiano da **50 anni**

INNOVATORI PER TRADIZIONE - Dal 1963 Soluzioni innovative e multidisciplinari: dall'ottimizzazione dei **flussi di stampa** ai servizi **Cloud**; dalla gestione di contratti di **outsourcing** strategico e personalizzato all'analisi, design e **gestione di progetti e sistemi adattivi** e complessi basati sulla **virtualizzazione** dello **storage**, dei **server** e dei **client**; dalle soluzioni **software** ai sistemi di **sicurezza** informatica, di data security e di **protezione** perimetrale; dai servizi professionali di **system integration** ed **assistenza sistemistica** all'**assistenza multivendor** altamente qualificata; dal servizio di **Help Desk** di primo e secondo livello alla **formazione**, in aula o personalizzata; dai servizi di e-learning in modalità **private cloud** o **public cloud** alla realizzazione di **reti dati, fonia e cablaggio**; dai sistemi di **telecomunicazioni** complessi alla realizzazione e gestione dei contenuti, delle applicazioni, delle piattaforme e delle infrastrutture asserviti a progetti di **Digital Signage**.

Vendita, noleggio ed assistenza di sistemi digitali multifunzioni di stampa in bianco e nero e a colori per esigenze office, alta produzione, colore professionale e grandi formati. Consulenza e progettazione di integrazione ed ottimizzazione apparecchiature di stampa. Soluzioni di Print and Document Management. Servizi in outsourcing.

Assistenza e fornitura Hardware e sviluppo Soluzioni Software. Progettazione, installazione e gestione di infrastrutture ICT.

Cabling, Sistemi di Networking e System Integration. Help Desk, Outsourcing. CAD, Servizi di Formazione. Lan, Server&Storage, Desktop, Applications Management. Digital Signage. Virtualizzazione e Cloud Computing. Ottimizzazione dei flussi di stampa.



DAL 1963 CON VOI PER CRESCERE MEGLIO

www.gruppovenco.it

Canon

Fondata nel 1937 per produrre fotocamere di altissimo livello, Canon, multinazionale giapponese con sede a Tokyo, è leader mondiale nella fornitura di innovative **soluzioni di imaging** per le aziende e i consumatori.

Attualmente l'azienda sviluppa, produce e vende un'ampia gamma di prodotti che spaziano dalle fotocamere compatte alle reflex digitali, dai dispositivi per radiografie agli obiettivi broadcast, **dalle stampanti ai multifunzione di produzione**, tutti coadiuvati da un'ampia gamma di servizi a valore aggiunto.

Il marchio Canon è conosciuto e stimato in tutto il mondo da clienti, confermato dal terzo posto nella classifica Interbrand nella graduatoria dei migliori marchi giapponesi per l'anno 2012.

Il fatturato complessivo di Canon Inc. nel 2011 ammonta a circa 35,2 miliardi di euro, al quale Canon Europa contribuisce per circa un terzo vendendo in 116 paesi tra Europa, Medio Oriente e Africa.

L'Azienda investe costantemente in Ricerca & Sviluppo. Nel 2011 con 2.813 brevetti depositati si è classificata al terzo posto negli USA.

Canon è presente in Italia dal 1957 con sedi a Milano e Roma.

Vivere e lavorare assieme per il bene comune



Gruppo Venco

Gruppo Venco S.p.A.

P.IVA 04347920011
info@gruppovenco.it
www.gruppovenco.it

TORINO

Via Reiss Romoli 148
Tel. 011 2747.777
Fax 011 2747.750

MILANO

Via Repubblica 78 - Muggiò
Tel. 02 92148067
Fax 02 92590453

CUNEO

Via Savona 79/E
Tel. 0171 691.031
Fax 0171 436.030