



CASE STUDY:

## L'innovazione tecnologica nello snodo logistico migliora efficienza e rapidità nella gestione degli ordini



Grazie agli Smart Locker, Ricoh Europe Supply Chain Management e DHL Supply Chain hanno ottimizzato la visibilità e il controllo degli scanner portatili – di importanza critica per il business – riducendo il rischio che i dispositivi vengano smarriti, migliorandone le performance e risparmiando tempo.

---

### PROFILI AZIENDALI

Con sede principale a Bergen op Zoom nei Paesi Bassi, Ricoh Europe Supply Chain Management (SCM) è responsabile dell'approvvigionamento, della gestione delle scorte e della distribuzione dei prodotti ai clienti della regione EMEA. Negli ultimi anni, Ricoh Europe SCM ha implementato tecnologie avanzate come ad esempio la robotica e l'automazione per migliorare l'efficienza dei processi, minimizzare l'impatto ambientale e ridurre i costi.

Azienda del Gruppo Deutsche Post DHL, DHL Supply Chain è leader mondiale nella logistica conto terzi. Presente in 55 Paesi del mondo, DHL Supply Chain fornisce soluzioni di trasporto, stoccaggio e gestione logistica alle aziende di molti settori. Negli ultimi 20 anni, Ricoh ha collaborato con DHL per numerosi progetti di digitalizzazione e innovazione.



“Per snellire e ottimizzare le attività del Centro di distribuzione europeo, abbiamo deciso di rivedere le logiche di stoccaggio, distribuzione e gestione del ciclo di vita dei nostri scanner. Eravamo certi che, migliorando la governance dei processi e l’asset management, avremmo reso più efficiente l’evasione degli ordini dei nostri clienti.”

Pieter-Jelle van Dijk, Director Operations, Ricoh Europe SCM

## LA SFIDA

Il Centro di distribuzione europeo (EDC) di Bergen op Zoom nei Paesi Bassi è l’hub centrale di Ricoh Europe SCM per la logistica e l’evasione degli ordini. Per la gestione del polo, l’azienda si appoggia a DHL Supply Chain che mette a disposizione team leader, responsabili dei turni e personale di magazzino per occuparsi delle spedizioni in arrivo e della loro distribuzione nel modo più rapido ed efficiente possibile. Nell’EDC di Bergen Op Zoom, che si estende su una superficie di 50.000 metri quadri, lavorano 300 persone.

Per gestire i processi di prelievo e imballaggio (picking e packing) e le scorte, il personale DHL utilizza scanner portatili collegati in rete tramite Wi-Fi. I dipendenti prelevavano i dispositivi a inizio turno e, al termine della giornata, li riponevano all’interno di armadietti chiusi, dove venivano custoditi per la notte. Questo processo, apparentemente semplice, presentava tuttavia alcune criticità. Ad esempio non era possibile monitorare chi stesse usando quale scanner, né capire se un dispositivo fosse stato smarrito o danneggiato. I dipendenti del turno seguente potevano ritrovarsi ad utilizzare uno scanner guasto e, di conseguenza, dovevano perdere tempo per la sostituzione. Quando veniva segnalato un problema, il responsabile del turno apriva un ticket all’assistenza, telefonicamente oppure via e-mail.

Una volta riparati, gli scanner venivano ricollocati negli armadietti senza però la possibilità di verificare se i guasti si ripresentassero.

Pieter-Jelle van Dijk, Director Operations di Ricoh Europe SCM, spiega: “Per snellire e ottimizzare le attività del Centro, abbiamo deciso di rivedere le logiche di stoccaggio, distribuzione e gestione del ciclo di vita dei nostri scanner. Eravamo certi che - migliorando la governance dei processi e l’asset management, con la possibilità di monitorare in dettaglio l’utilizzo dei dispositivi, le attività di manutenzione e gli eventuali danni - avremmo reso più efficiente l’evasione degli ordini dei nostri clienti”.

## LA SOLUZIONE

Per realizzare il nuovo approccio, Ricoh Europe SCM ha deciso di sostituire i vecchi armadietti con una soluzione digitale high-tech che offrisse anche un processo di check-in e check-out monitorato. Valutate le alternative possibili, l’azienda ha optato per l’installazione di sei Smart Locker Ricoh, con un software di asset management integrato che rende possibile tracciare gli scanner durante l’utilizzo, monitorandone prestazioni e affidabilità.



Per implementare gli Smart Locker, Ricoh Europe SCM ha formato un team di progetto con i professionisti di Ricoh Service Advantage, dell'Helpdesk IT di Ricoh Europe SCM e di DHL Supply Chain. Nella fase iniziale, il team ha potenziato la connettività di rete e installato nuove unità di alimentazione nell'EDC. Dopo di che il team ha implementato e configurato gli Smart Locker e il software.

DHL ha creato degli account per i dipendenti e organizzato sessioni di training per spiegare il funzionamento della soluzione. Nel giro di qualche settimana, dopo l'esito di successo del Proof of Concept, gli Smart Locker Ricoh erano pronti all'uso. Per prelevare uno scanner, i dipendenti DHL devono semplicemente avvicinare allo Smart Locker il proprio badge magnetico e digitare il numero del comparto. A fine turno, usando il lettore di codici a barre presente sullo Smart Locker, scansionano il dispositivo e inseriscono i dati relativi al suo stato, comunicando eventuali problematiche nel funzionamento, difetti o danni fisici. Quando un utente segnala un guasto, il software invia automaticamente un messaggio al sistema ServiceNow di Ricoh Europe SCM, che attiva una richiesta di assistenza all'Helpdesk.

Il software di sistema, basato su cloud, registra tutte le movimentazioni degli scanner (prelievi e depositi) e tiene traccia delle condizioni di ciascun dispositivo.



Grazie agli Smart Locker possiamo identificare i dispositivi che presentano guasti ricorrenti e quelli che sono stati utilizzati per moltissime ore e quindi sono più soggetti a malfunzionamenti. Possiamo utilizzare queste informazioni per prendere decisioni ragionate e circostanziate su quando è il momento di sostituire i dispositivi, senza più perdere tempo né denaro nelle riparazioni.

*Pieter-Jelle van Dijk Director  
Operations Ricoh Europe SCM*





Grazie agli Smart Locker di Ricoh abbiamo trovato una soluzione valida e affidabile per la gestione dei nostri scanner. Possiamo tenere traccia e custodire in sicurezza tutti i dispositivi, risparmiando tempo prezioso e migliorando l'efficienza operativa.

Simon Hooglugt, General Manager, DHL Supply Chain



I manager possono generare report con i dati sull'utilizzo degli scanner in tempo reale che includono il numero di ore di utilizzo di ciascun dispositivo, le tipologie di guasti più frequenti (malfunzionamento dello schermo, impugnature che si staccano, connessione lenta) e così via. Inoltre, se uno scanner non viene restituito negli Smart Locker Ricoh entro un certo limite orario, il software avvisa il responsabile del turno o il team leader che rintracciano subito la persona che l'aveva prelevato.

## I VANTAGGI

Grazie agli Smart Locker, Ricoh Europe SCM e DHL hanno migliorato sensibilmente i processi di custodia, distribuzione e gestione degli scanner aziendali. Le fasi di check-in e check-out sono sicure e garantiscono la piena visibilità sulla posizione e sullo stato dei dispositivi, tutti aspetti di importanza critica per il business. Tutti gli scanner presenti nell'EDC sono monitorati e tracciati in tempo reale. Gli audit trail dettagliati indicano il nome delle persone che per ultime hanno utilizzato i dispositivi che non sono stati

riconsegnati o comunque mancanti, permettendo a Ricoh Europe SCM e DHL di ridurre al minimo gli scanner smarriti e quindi il riacquisto di nuovi dispositivi.

I dati raccolti dagli Smart Locker aiutano anche a gestire con più efficienza il ciclo di vita degli scanner, come spiega Pieter-Jelle van Dijk: "Grazie agli Smart Locker possiamo identificare i dispositivi che presentano guasti ricorrenti e quelli che sono stati utilizzati per moltissime ore e quindi sono più soggetti a malfunzionamenti. Possiamo utilizzare queste informazioni per prendere decisioni ragionate e circostanziate su quando è il momento di sostituire i dispositivi, senza più perdere tempo né denaro nelle riparazioni".

Gli Smart Locker hanno anche incoraggiato l'adozione di prassi di lavoro più responsabili nell'EDC. Ricoh Europe SCM ritiene che ora il personale sia più proattivo nella segnalazione dei malfunzionamenti, poiché ogni guasto è facilmente riconducibile all'ultimo utente che ha prelevato lo scanner. L'azienda è certa che, nel prossimo futuro, i processi ottimizzati ridurranno gli interventi di manutenzione e prolungheranno la durata degli scanner, migliorandone inoltre le prestazioni.

Dato che il sistema basato sul cloud segnala automaticamente gli scanner danneggiati a ServiceNow, i team leader di DHL non devono più preoccuparsi di contattare l'Helpdesk per richiedere assistenza e possono dedicarsi alle attività che creano valore aggiunto per l'azienda, come ad esempio la pianificazione delle risorse e la formazione del nuovo personale.

Simon Hooglugt, General Manager di DHL Supply Chain nel Centro EDC di Bergen Op Zoom, conclude: "Grazie agli Smart Locker di Ricoh abbiamo trovato una soluzione valida e affidabile per la gestione dei nostri scanner. Possiamo tenere traccia e custodire in sicurezza tutti i dispositivi, risparmiando tempo prezioso e migliorando l'efficienza operativa".

## RICOH

Ricoh trasforma gli spazi di lavoro mediante tecnologie digitali e servizi innovativi che consentono alle persone di lavorare in modo più smart, ovunque si trovino. Grazie a competenze e capacità organizzative maturate in oltre 85 anni di storia, Ricoh è fornitore leader di soluzioni per la gestione documentale, servizi IT, servizi di comunicazione, servizi di stampa commerciale e industriale, fotocamere digitali e sistemi industriali.

Con sede principale a Tokyo, il Gruppo Ricoh è presente in tutto il mondo con prodotti e servizi che aiutano le aziende di oltre 200 paesi a lavorare in modo più efficiente e produttivo. Nell'anno fiscale conclusosi a marzo 2022 ha realizzato un fatturato complessivo di 1.758 miliardi di yen (circa 14,5 miliardi di dollari).

---

**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh.it](http://www.ricoh.it)

Dati e cifre riportati in questo depliant si riferiscono a casi specifici. Situazioni differenti possono produrre risultati diversi. Tutti i nomi di società, marchi, prodotti e servizi sono di proprietà e sono marchi registrati dei rispettivi titolari. Copyright © 2022 Ricoh Europe PLC. Tutti i diritti sono riservati. Questo depliant, inclusi i contenuti e /o l'impaginazione, non può essere modificato e /o adattato, copiato in tutto o in parte e/o inserito in altro materiale senza l'autorizzazione scritta di Ricoh Europe PLC.