



CASO DI SUCCESSO:

La gestione dei documenti fiorisce grazie ai flussi di lavoro digitali



Royal FloraHolland sceglie di gestire i documenti con la soluzione DocuWare basata su cloud per ridurre i costi, migliorare il servizio offerto ai clienti e garantire la conformità.

COMPANY PROFILE

Fondata nel 1911 nei Paesi Bassi, Royal FloraHolland è la principale casa d'aste di fiori e piante al mondo. L'azienda gestisce ogni anno oltre 11 miliardi tra fiori e piante, impiega più di 2.700 dipendenti e registra un fatturato superiore ai 4,6 miliardi di euro.

L'azienda è una cooperativa costituita da 3.700 coltivatori che serve quasi 2.500 compratori registrati. I principali mercati di esportazione di Royal FloraHolland includono il Belgio, la Francia, la Germania, la Polonia e il Regno Unito. Rose, tulipani e crisantemi sono gli articoli più richiesti tra le oltre 23.000 specie di piante e fiori vendute alle aste di Royal FloraHolland.

In qualità di venditore all'asta e grossista internazionale di piante e fiori recisi, Royal FloraHolland gestisce milioni di documenti tra cui contratti, accordi di vendita e bolle di consegna, molti dei quali devono essere conservati per anni. Quando i sistemi IT più obsoleti hanno raggiunto il fine vita con un termine certo, l'azienda si è trovata nella condizione di dover rapidamente definire e sviluppare una nuova strategia per superare le sfide legate alla gestione dei documenti e alla conformità.

"Era fondamentale rivedere il nostro approccio per poter essere in grado di gestire milioni di documenti per i coltivatori e soddisfare i nostri obiettivi di conformità."

Tom van der Zee
Business Technology Manager,
Royal FloraHolland



GLI OBIETTIVI

Royal FloraHolland è una vera e propria autorità in materia di aste di fiori e piante. Ogni mattina, a partire dalle sei, l'azienda ne vende circa 30 milioni utilizzando il famoso sistema d'asta a tempo olandese.

Dietro questo scenario ricco di colori, Royal FloraHolland archivia e gestisce milioni di documenti legati alle transazioni che spesso, per legge, devono essere conservati sette anni e in alcuni casi anche di più. Per molti versi i documenti archiviati - che includono contratti, bolle di consegna e accordi di vendita - costituiscono le informazioni di business dei coltivatori. Gli archivi sono pertanto costantemente in uso, in quanto l'azienda deve rispondere a telefonate ed e-mail per soddisfare le richieste dei produttori e dei loro partner, ad esempio compratori e operatori della logistica.

In totale l'archivio di Royal FloraHolland contiene 169 milioni di documenti, che aumentano costantemente al ritmo di 100.000 transazioni giornaliere. La soluzione di archiviazione utilizzata in passato era ospitata in un'infrastruttura on-premises, insieme a molti altri sistemi aziendali.

In un'ottica più ampia di miglioramento dell'efficienza IT, Royal FloraHolland aveva avviato un programma che contemplava la dismissione dei server fisici interni e il passaggio a servizi basati su cloud.

Nell'ambito della trasformazione, i contratti di assistenza e supporto sottoscritti con terzi sarebbero scaduti alla fine di marzo 2021.

Se i sistemi in loco avessero continuato a funzionare oltre la data di cut-off, l'intero contratto di assistenza sarebbe stato rinnovato. Uno per uno, i sistemi sono stati trasferiti con successo in cloud. A questo punto l'azienda ha iniziato a concentrare la propria attenzione sulle poche soluzioni rimaste on-premises, una delle quali era quella relativa all'archiviazione di documenti.

Il tempo passava inesorabile quando Tom van der Zee è entrato a far parte di Royal FloraHolland in qualità di Business Technology Manager, Business Support. Egli commenta così: "Inizialmente il team di Royal FloraHolland aveva progettato di migrare a un software sviluppato autonomamente in funzione su AWS Cloud. Ben presto, però, è risultato evidente che il progetto di sviluppo non riusciva ad assicurare una buona funzionalità del sistema e che era improbabile che rispettasse le tempistiche."

Tom prosegue: "Se non avessimo rispettato i termini di scadenza di un qualsiasi sistema, avremmo dovuto sostenere costi significativi, forse superiori a 500.000 €. Con una data di cut-off certa e improrogabile che si avvicinava rapidamente, era fondamentale rivedere il nostro approccio allo scopo di accertarci di essere in grado di gestire milioni di documenti per i coltivatori e soddisfare i nostri obiettivi di conformità".



LE SOLUZIONI

Una volta definito il cambio di strategia, Royal FloraHolland ha inviato delle richieste di offerta ai principali fornitori con l'obiettivo di implementare una nuova soluzione di archiviazione basata su cloud e di far migrare tutti i documenti entro cinque mesi. Nancy Wichers, Project Lead, commenta: "Royal FloraHolland ha scelto DocuWare in quanto offre funzionalità di archiviazione, ricerca e conformità complete, sotto forma di Software-as-a-Service."

Nancy prosegue: "Abbiamo coinvolto il team di Ricoh per un'implementazione urgente con tempistiche molto strette e per aiutarci a pianificare e gestire la migrazione dei documenti. Ricoh si è mossa molto rapidamente, restando concentrata sull'obiettivo. Mentre era ancora in corso la firma di contratti, ha avviato il lavoro e ha tracciato il nostro percorso verso il successo."

La maggior parte del tempo è stata dedicata a individuare e far migrare i documenti esistenti dal precedente sistema a DocuWare. Ricoh ha sviluppato nuovi strumenti per automatizzare e accelerare la migrazione e ha risolto problemi tecnici ereditati dalle piattaforme legacy. Sottolinea Nancy Wichers: "Abbiamo considerato il passaggio a DocuWare solo come migrazione tecnica per gestire il fine vita della struttura server, senza promettere nuove e rivoluzionarie funzionalità. Tuttavia, nella pratica, gli utenti hanno colto immediatamente i vantaggi per il business, visto che DocuWare offre funzionalità migliori e più efficienti rispetto alla soluzione precedente. DocuWare è facile da utilizzare, sempre affidabile e offre una risposta alle ricerche molto rapida: persino con 169 milioni di documenti resta inferiore al secondo."



Royal FloraHolland ha lavorato fianco a fianco con Ricoh che ha gestito totalmente l'implementazione. Royal FloraHolland e Ricoh hanno collaborato in totale sinergia: il team di Ricoh non ha lasciato che le attività amministrative o altre motivazioni interferissero con l'obiettivo.

*Tom van der Zee
Business Technology Manager
Royal FloraHolland*



“

DocuWare ci aiuta a rispondere in modo molto tempestivo e accurato ai coltivatori e a garantire che le informazioni di business vengano archiviate correttamente, nel massimo rispetto delle normative.

Nancy Wichers, Project Lead, Royal FloraHolland

”



I VANTAGGI

Royal FloraHolland ha completato la transizione a metà marzo, due settimane prima del tempo; come afferma Nancy Wichers "la strategia e l'implementazione del progetto da parte di Ricoh e DocuWare si sono rivelate un grande successo."

A differenza di numerose organizzazioni i cui sistemi di archiviazione vengono utilizzati solamente per svolgere attività in background, Royal FloraHolland accede costantemente alla soluzione DocuWare. Clienti e coltivatori si aspettano risposte pressoché immediate alle loro domande via e-mail e telefono e il team di Royal FloraHolland effettua ricerche nell'archivio quasi ininterrottamente.

"Persino dopo l'implementazione Ricoh è stata in grado di migliorarne ulteriormente la risposta. Siamo davvero entusiasti delle prestazioni offerte da DocuWare, che ci aiuta a rispondere in modo molto rapido e accurato ai coltivatori, oltre a garantire che le informazioni di business vengano archiviate correttamente, nel massimo rispetto delle normative." commenta Nancy Wichers.

Implementata la soluzione, Royal FloraHolland sta attualmente valutando il passaggio dall'archiviazione su disco locale e su SharePoint a DocuWare. Gli utenti hanno acquisito presto dimestichezza con l'intuitiva interfaccia DocuWare e il consolidamento di questi sistemi multipli apporterà vantaggi sia in termini di conformità che di costi.

Sottolinea Tom van der Zee: "Ripensando al progetto, credo che sapessimo fin dall'inizio che Ricoh avrebbe avuto successo. La combinazione di fiducia, responsabilità e partnership ci ha consentito di offrire più di quanto abbiamo promesso. Adesso ci rendiamo conto che si è trattato di molto più che una semplice migrazione tecnica e gli utilizzatori richiedono ulteriori funzionalità di DocuWare."

Concludendo, Tom van der Zee afferma: "Royal FloraHolland è un'azienda in continua evoluzione, sempre pronta a utilizzare nuove tecnologie per fare la differenza. Abbiamo una mentalità positiva, che garantisce un luogo piacevole in cui lavorare e favorisce un business di successo a coltivatori e compratori. Il progetto con Ricoh e DocuWare ha colto esattamente questo spirito."

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 si pone come un'azienda leader in ambiti strategici quali i servizi digitali, la gestione delle informazioni e le soluzioni di stampa, supportando le imprese nella trasformazione digitale e nel miglioramento delle performance di business.

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 2021 ha realizzato un fatturato complessivo di 1.682 miliardi di yen (circa 15,1 miliardi di dollari).

Per ulteriori informazioni, visitare il sito www.ricoh.it