



Fondata nel 1945

“Associazione Nazionale”

Aziende Produttrici, Importatrici
e Distributrici di prodotti e servizi
dell'I.C.T.

Promuove e collabora
all'organizzazione di



Aderente a



Confederazione Generale
Italiana delle Imprese, delle
Attività Professionali e del Lavoro
Autonomo

Premio e-Proc



Via Sangro, 13/A – 20132 Milano
telefono 02 28381307
telefax 02 2841032
E-Mail: segreteria@comufficio.it
www.comufficio.it
Codice Fiscale 01796460150
Partita IVA 09556140151

N.I. 71/2013
Software Dinamic
Ripro remotizzato

Agli Associati Comufficio
Loro sedi

Milano, 29 luglio 2013

**Oggetto: Sistema automatizzato di gestione del parco installato printing e
riprografia**

Ci è gradito comunicare che il programma **DINAMIC FULL**, realizzato per la gestione delle problematiche legate al servizio di assistenza tecnica di apparecchiature informatiche, è arricchito dal modulo **RIPRO**, specificatamente dedicato alla gestione delle apparecchiature per riprografia, con particolare attenzione alla formula “costo copia”; alcuni passaggi tecnici:

- definizione del costo del servizio basato sul numero di copie/stampe eseguite;
- definizione di una periodicità di acquisizione del valore dei contatori e/o dell'emissione della fattura per il servizio;
- memorizzazione puntuale, tramite i contatori, dei ricambi e dei materiali di consumo utilizzati per la fornitura del servizio;
- estrazione automatica degli importi da addebitare al cliente, mediante elaborazione del valore dei contatori e calcolo degli esuberi, da passare alla fatturazione;
- calcolo del COSTO COPIA che l'azienda ha sostenuto per garantire il servizio, sulla base dei costi sostenuti per le diverse voci (materiali di consumo, ricambi, interventi tecnici) su cui ragionare per la definizione dei listini da applicare al cliente.

Una importante novità è costituita dal fatto che il modulo RIPRO è integrabile con una funzione che consente il MONITORAGGIO DA REMOTO delle apparecchiature riprografiche da gestire.

Il monitoraggio da remoto (REMOTIZZAZIONE) **consente di poter ricevere direttamente nel proprio sistema informativo dati indispensabili** quali:

- valore dei contatori dei numeri delle copie effettuate;
- livello dei toner (per la corretta gestione di quelli in esaurimento);
- avvisi sullo stato della stampante;
- avvisi di eventuali errori segnalati dalla stampante.

Questi dati vengono trattati per ogni singola stampante/multifunzione, e possono essere esaminati in ogni momento della vita del contratto. Insieme alle informazioni che abbiamo evidenziato sopra, consentono, quindi, anche una gestione appropriata della contrattualistica in corso con ogni cliente, con vantaggi innegabili dal punto di vista economico ed organizzativo:

- ottimizzazione del servizio di assistenza;
- eliminazione dei “micro magazzini” di consumabili presso i clienti.

L'integrazione della funzione di remotizzazione con il programma DINAMIC consente all'Azienda che scelga questa soluzione significative ottimizzazioni nella propria operatività.

Dando per scontato che ogni operatore che svolga la propria attività in questo settore, e che si trovi quotidianamente a contatto con le problematiche derivanti da cessioni con la formula del noleggio o con cessioni con la formula della vendita del prodotto, del quale poi dovrà gestire il servizio di assistenza, per quanto riguarda apparecchi riprografici, non possa non cogliere immediatamente l'impagabile valore che assume nell'economia della propria azienda un efficiente strumento di gestione DA REMOTO del proprio parco installato, vogliamo concludere anticipando le obiezioni che potrebbero essere sollevate sul fatto che oggi esistono già strumenti apparentemente analoghi, e che magari gli stessi strumenti sono già in uso presso alcuni di voi.

Siamo ben coscienti che, allo stato attuale dell'arte, la maggior parte delle stampanti/multifunzioni recenti, di qualunque brand, sono in grado di inviare in modo autonomo le informazioni relative a contatori, livelli dei consumabili, stato dell'apparecchiatura. Questo invio di solito avviene o tramite l'uso di strumenti dedicati messi a disposizione dal produttore (e quindi per brand diversi occorre utilizzare strumenti diversi), o tramite e-mail più o meno strutturate, inviate direttamente dalla macchina al centro di assistenza. Questa considerazione potrebbe fare apparire la soluzione che stiamo proponendo come ridondante rispetto a quanto già esistente e, magari, già in uso presso la vostra azienda.

Però, prima di giungere a questa conclusione, vogliamo elencare i vantaggi principali che la soluzione DINAMIC RIPRO + REMOTIZZAZIONE mette a disposizione dell'utilizzatore, perché possiate mettere a confronto questa proposta con quelle esistenti:

1. Presso il cliente (utente finale dell'apparecchiatura) deve essere installato (anche da remoto, con semplici funzioni di teleassistenza) UNA SOLA VOLTA UN SOLO piccolo programma (Sonda), su un qualunque PC che faccia parte della rete aziendale in cui siano inseriti gli apparecchi da monitorare, evitando quindi una configurazione specifica per ogni apparecchio (pensiamo al grande vantaggio per l'applicazione di questa soluzione sul parco esistente, o su clienti che abbiano un elevato numero di macchine da gestire).
2. Una volta installata e configurata, la Sonda non richiede di alcun intervento da parte del personale del cliente, ma opera in modo silente e in completa autonomia.
3. Eventuali "variazioni" della situazione del cliente (eliminazione, sostituzione, integrazione del parco macchine) non comporta la necessità di alcun intervento: la Sonda si accorge automaticamente della nuova situazione e si adatta alla stessa.
4. All'interno della rete da monitorare possono essere inseriti apparecchi di marche e/o modelli differenti, senza che questo abbia alcun effetto sulla remotizzazione. Nuovi modelli e/o marchi sono continuamente aggiunti a quelli già previsti, e questa funzione è compresa all'interno del normale servizio di assistenza.
5. La funzione di remotizzazione può riguardare TUTTE le apparecchiature riprografiche presenti presso il cliente, e NON SOLO QUELLE da gestire come servizio di noleggio o di assistenza. Questo consente all'utilizzatore di DINAMIC di avere a disposizione anche tutte le informazioni sulle "macchine della concorrenza" (o più semplicemente macchine non gestite direttamente da lui) che siano presenti presso i propri clienti, guidandolo verso politiche di marketing estremamente mirate e, per questo, molto più efficaci: conoscere la situazione del proprio cliente è la condizione fondamentale per proporgli le soluzioni più adeguate e quindi, ovviamente, più apprezzate.
6. La funzione di remotizzazione adottata da DINAMIC agisce da "uniformatore" delle informazioni ricevute. Ogni marchio e/o modello di stampante/multifunzione è in grado di fornire le informazioni richieste secondo un proprio formato/tracciato, rendendo necessaria una elaborazione successiva che vada ad interpretare i messaggi in modo adeguato per il loro successivo utilizzo. Non sottovalutiamo il fatto che ogni nuovo modello che verrà messo sul mercato entrerà in questa operatività, e sarà onere del servizio di assistenza aggiornare le funzioni di remotizzazione, svincolando l'utente del programma DINAMIC da adeguamenti del sistema derivanti dalla commercializzazione di apparecchiature più moderne, o comunque diverse da quelle trattate fino a quel momento.
7. Nell'ambito dello sviluppo delle potenzialità del software DINAMIC nel settore della riprografia, Comufficio e Hinser Data Srl sono disponibili a esaminare la possibilità di realizzare l'integrazione di Dinamic Ripro con programmi di remotizzazione che siano già in uso presso la vostra Azienda.

Le aziende interessate ad approfondire questa importante soluzione di automazione ci comunichino il loro interesse all'indirizzo: pizzocri@comufficio.it ;organizzeremo degli incontri per tutti gli approfondimenti e le dimostrazioni del caso.

Con i migliori saluti.

Il Direttore Generale
Fabrizio Venturini

