



n. 6 Maggio 2009



# Inside Toshiba 東芝インサイド



Confidential



A marzo si è chiuso l'anno fiscale 2008: che dire, un anno strano a due velocità. Una prima parte sicuramente positiva ma con segnali all'orizzonte tutti da interpretare. Un secondo semestre (ottobre-marzo) che definire complicato è assolutamente riduttivo: la crisi mondiale ha cambiato tutto. Abitudini lavorative, certezze di fatturato e di marginalità, gestione "automatica" dei clienti e delle trattative. Eppure, è una mia ferma convinzione, questi violenti scossoni economici possono anche portare dei risvolti positivi: ci costringono ad uscire dalla routine, ci portano ad analizzare in profondità le nostre aziende, ci obbligano ad evolverci e a migliorarci. Ognuno di noi nella propria realtà quotidiana ha dovuto riflettere su costi e strutture, ha dovuto dedicarsi con maggior impegno nell'analisi del parco clienti, ha dovuto ottimizzare stili e capacità nelle vendite. Tutto questo per un obiettivo importante:

- **oggi per sopravvivere alla tempesta e mantenere serene e produttive le nostre aziende.**
- **domani per ripartire di slancio, per "bruciare" la concorrenza, per far fruttare rinnovamento e organizzazione.**

Noi in Toshiba Italia crediamo molto a questo momento evolutivo: non sappiamo con certezza quando usciremo dal tunnel ma crediamo fermamente in una ripartenza che vedrà noi e i nostri Partner più decisi, più organizzati, più consci delle nostre forze.

D'altro canto anche i risultati dell'Anno Fiscale 2008, pur se raggiunti con tanta fatica e qualche preoccupazione, ci inducono a pensare in positivo:

- 1) il fatturato 2008 ha confermato e consolidato i livelli record dell'anno precedente
  - 2) la vendita delle MFP a colori ha centrato un obiettivo straordinario: **104% del budget stabilito**
  - 3) Toshiba Italia è l'Azienda che nel mercato ha conseguito il maggior incremento nelle vendite del colore rispetto all'anno precedente **+ 48%**
  - 4) i volumi di copie e la conseguente marginalità sono cresciuti in maniera importante per tutti i nostri Concessionari che hanno creduto nel colore. Davvero complimenti a tutti voi!
- Ma se questi risultati sono arrivati durante questi mesi così duri, cosa faremo quando il mercato si riaprirà? Teniamoci pronti: ci sarà da divertirsi .....e da lavorare tanto!

*Bruno Amlesu*  
Presidente

## In questo numero

Editoriale

L'Angolo delle Vendite

Esis: il nuovo portale dell'assistenza tecnica

Organizzare il lavoro... attenti a non perdere le opportunità

Sistemi Light Production a colori per applicazioni professionali

Toshiba Pro Team

Toshiba ID-GATE TCM2-T

GESPAGE-T

Notizie Flash da Toshiba in Italia: il supporto vendite e un torneo lungo un anno

Notizie Flash da Toshiba nel mondo





Nel precedente numero mi hanno presentato, sono Alessandro Bassani.

In questi mesi di attività in Toshiba ho avuto il piacere di integrarmi nell'azienda, conoscere i colleghi e una buona parte di voi.

Prima di proseguire vorrei ringraziare tutti, per il caloroso atteggiamento e per la grande disponibilità dimostratami, tipica di una "grande famiglia" quale è Toshiba.

Il momento e la situazione economico-finanziaria non sono certo delle migliori, gli utenti finali appaiono cauti, timorosi e poco decisionisti, ciò nonostante, tutti noi dobbiamo garantire il futuro e la continuità delle nostre aziende. Questo comporta un aumento dei livelli di attenzione verso le aspettative implicite ed esplicite dei nostri clienti, siano essi utenti finali che nostri Partner commerciali. Tutti noi dovremmo saper reagire alle diverse situazioni che il quotidiano ci presenta in modo sempre più professionale, con rapidità e incisività. Il nostro mercato è assolutamente uno dei più competitivi, è stato inventato "tutto e di più", diventa quindi sempre più complesso trovare le soluzioni e le idee vincenti.

Cosa fare allora?

Essere consapevoli, questa credo sia la strada da percorrere; nella maggior parte dei casi le soluzioni semplici si dimostrano quelle vincenti: ho fame – mangio, ho poche trattative – devo visitare un maggior numero di clienti, e così via.

Per questi motivi in Toshiba abbiamo alzato il livello di attenzione e abbiamo definito delle macro aree su cui concentrare i nostri sforzi nei prossimi mesi:

#### Area finanziaria:

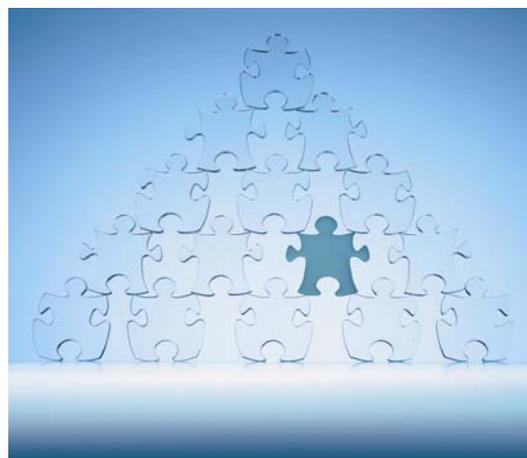
Potenziamento degli accordi quadro con società finanziarie per Locazioni operative: Toshiba si pone quale interlocutore primario in tutela dei propri Partner nella stesura degli accordi quadro, definendo i termini di delibera, dei pagamenti, concordando tabelle e coefficienti riservati ai Concessionari Toshiba, patti di riacquisto, Top Up, termini dei rinnovi contrattuali, ecc.

#### Supporti Operativi;

- ✓ Affiancamenti strutturati presso utenti finali su aree: Vendita, Software, Small TPU;
- ✓ Nuovo software per la programmazione delle visite, analisi delle trattative, verifica dei risultati
- ✓ Campagne di sell-out
- ✓ Nuovi stage formativi su tecniche di vendita con operatività in aula e in campo (Campus)
- ✓ e ancora molte altre iniziative nel breve periodo.

In Toshiba crediamo che condividere significhi "comprendere realmente", conoscere significhi saper agire "dove e come"; solo operando insieme, fianco a fianco, in piena sinergia, su comuni obiettivi, potremo conseguire i risultati che ci garantiscono un vantaggio comune.

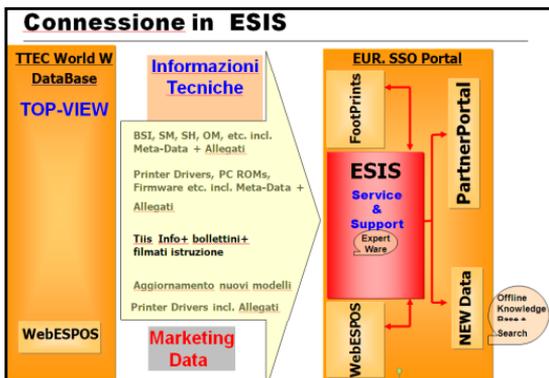
**Con Voi, per Voi, questa è la nostra soluzione!**



# Esis: Il nuovo portale per l'assistenza tecnica di Toshiba

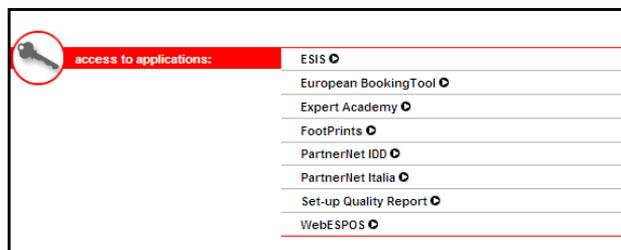
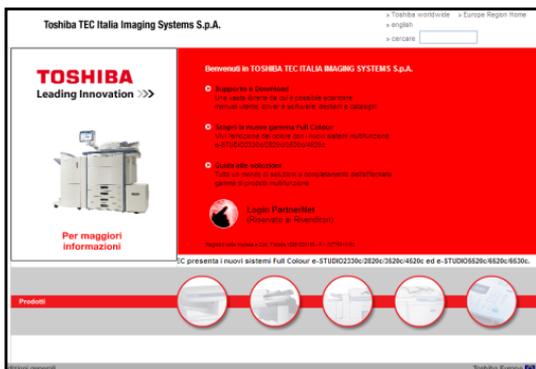
Nel mese di Aprile Toshiba ha presentato ESIS (European Service Information System), il nuovo portale europeo dedicato all'assistenza tecnica.

Rispetto al passato il nuovo portale presenta il grosso vantaggio di fornire in tempo reale gli aggiornamenti tecnici rilasciati dall'Head Quarter di TTEC a Tokyo.



ESIS è una struttura ad albero che con pochi click del mouse può essere facilmente consultata. Fornisce in modo semplice tutte le informazioni necessarie per un'assistenza efficace e professionale, ad esempio le ultime NEWS tecniche, I BSI notes per modello, informazioni su MFP B/N e a colori, Fax e tanto altro ancora, come i manuali per tutte le apparecchiature e le immagini Iso con gli ultimi aggiornamenti dei CD in dotazione alle apparecchiature.

L'accesso al nuovo portale avviene attraverso il sito di PartnerNet di Toshiba, infatti anche per l'ingresso in ESIS viene utilizzato l'accesso SSO (SINGLE SIGN ON) via Partner Portal.



ESIS è stato creato a livello europeo e basato su ambiente Alfresco, MySQL



Per la ricerca delle informazioni utilizza il potente motore di ricerca LUCENE



La barra degli strumenti della videata iniziale di ESIS contiene un certo numero di link che puntano al collegamento interno ed esterno nei links disponibili in PartnerNet.



## Organizzare il lavoro e ... attenti a non perdere le opportunità.

Rileggendo l'archivio di "INSIDE" mi ha colpito una frase del nostro Presidente Bruno Amlesu scritta giusto un anno fa sul numero di aprile:

**"le opportunità bisogna guadagnarsele... un vecchio detto dice: l'organizzazione è alla base di ogni successo".**

Questa può sembrare un'affermazione retorica, chi non è d'accordo?

Ma rileggendo questa frase ho ripensato alle molte realtà dove la gestione delle trattative avviene normalmente attraverso cartelle stipate di offerte cartacee, tra le quali molte in sospeso da mesi.

Oppure, facendo il punto della situazione di un'offerta mandata al sig. "Rossi" un mese prima, ci si sente rispondere "Lo dovevo chiamare ma ho avuto un mare di cose da fare, adesso lo chiamo subito!"

E se il sig. "Rossi" non avesse avuto pazienza e non avesse aspettato?

Quindi, visto la fatica per guadagnare le opportunità, bisogna evitare almeno di perderle per una dimenticanza.

Sicuramente un'applicazione di CRM aiuterebbe a organizzare meglio il lavoro e a seguire costantemente l'andamento delle trattative, ma non sempre siamo già strutturati con gli strumenti adeguati, o abbiamo acquisito la necessaria confidenza con applicazioni più complesse.

Che fare allora?

L'esperienza che Toshiba Campus ha maturato in questi mesi spesi a fianco dei nostri Partner, ci ha fatto pensare ad uno strumento semplice che tutti sappiano usare, che aiuti il Concessionario a mantenere traccia delle trattative e, perché no, ricavi anche dei dati su cui poter fare delle analisi.

Da queste considerazioni è nato :

### " ANALISI TRATTATIVE 09 V.3.0 "

un praticissimo strumento in Excel che traccia la trattativa dall'inizio alla fine e, in base allo stato di avanzamento, evidenzia in automatico, settimana per settimana, tutte quelle trattative che sono vicine alla data di scadenza.

Con questo semplice strumento si possono ricavare informazioni sul numero di trattative aperte mensilmente, quante vinte, quante perse, il tempo medio speso, misurare le performance mensili singole e complessive e molti altri dati che aiutano a rendere più profittevole il lavoro.

The screenshot displays the 'ANALISI TRATTATIVE 09 V.3.0' application. It features a main data table with columns for 'Fasi Trattativa' (Fasi Trattativa) and 'Peso Trattativa' (Peso Trattativa). The 'Fasi Trattativa' section includes fields for 'R Sociale - Cliente', 'Nome Contatto', 'Tipo Offerta', 'Origine Appalt', 'Inizio Trattativa', 'Inizio Offerta', 'Mezzo Inizio Offerta', 'Riconoscimento Offerta', 'Stato Attuale', 'Ultimo Contatto', 'Prossima Scadenza', '% Succ', 'Prezzo Fatturato', 'N° Offerte', 'Modelli', 'Classe II', 'Motivazioni', 'Alleg', 'Tipo Contatto', 'Fatturato', and 'N° Offerte'. The 'Peso Trattativa' section includes '% Succ', 'Prezzo Fatturato', 'N° Offerte', and 'Modelli'. The interface also includes a 'PANNELLO DI GESTIONE' with buttons for 'Situazione Attuale', 'Situazione Offerta', and 'Situazione Offerta', and a 'Menu Principale' at the bottom right.

Questa semplice applicazione è disponibile per Excel 2003 / 2007 per tutti i concessionari della rete Toshiba, chi volesse installarla può contattare il suo Ispettore Commerciale o il supporto Campus.

## Sistemi LIGHT PRODUCTION a colori per applicazioni professionali



La gamma dei prodotti a colori TOSHIBA si completa con l'introduzione dei nuovi modelli alto volume dotati del potente controller EFI Fiery GA-1310.

Con ben 17 modelli TOSHIBA oggi è in grado di soddisfare tutte le esigenze degli utenti: dal piccolo ufficio o gruppo di lavoro con e-STUDIO281c ai professionisti della stampa con e-STUDIO5520c PRO.

Una duttilità che pochi concorrenti sul mercato possono vantare.

### PER QUALI CLIENTI

La nuova serie e-STUDIO5520/6520/6530c PRO è adatta per coloro che desiderano controllare in maniera accurata l'intero flusso di lavoro a colori. Le ampie possibilità di regolazione dei parametri di stampa permettono di ottenere incredibile fedeltà cromatica.

Il possibile ventaglio di clienti rimane comunque molto ampio:

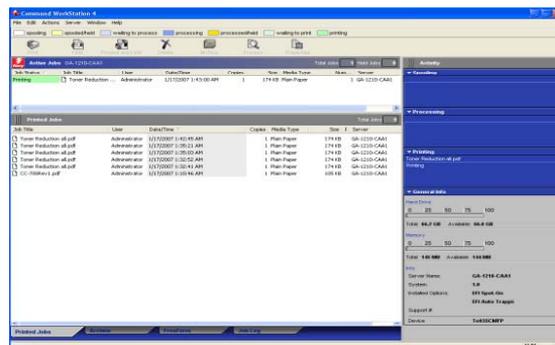
- Centri Stampa Aziendali
- Uffici Marketing
- Centri Stampa
- Centri Copia
- Studi Grafici

Il concetto di "print-on-demand" è oggi alla portata di tutti: la stampa digitale offre velocità e semplicità di utilizzo. Oggi è possibile realizzare internamente nei quantitativi strettamente necessari tutta la documentazione a supporto delle attività delle aziende.

**e-STUDIO5520c PRO**  
**e-STUDIO6520c PRO**  
**e-STUDIO6530c PRO**

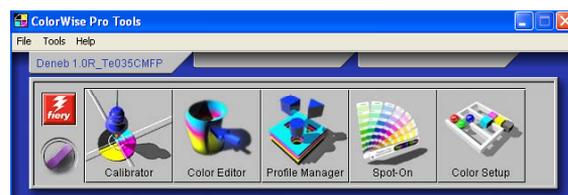


### EFI Command Workstation



Command WorkStation è un software per la gestione e il monitoraggio centralizzato di tutte le code di stampa inviate al controller. I dati processati, memorizzati nel disco fisso, possono essere ristampati quando necessario e senza dover utilizzare il software applicativo, riducendo sensibilmente il tempo di stampa.

### EFI Fiery Colorwise



La console di Colorwise è una caratteristica peculiare del controller Fiery e permette di accedere alla gestione colore avanzata. Dall'interfaccia utente è possibile calibrare la macchina in maniera accurata, gestire e modificare le curve colore, gestire i profili colore per un flusso di lavoro coerente e preciso in tutte le sue fasi. Inoltre si possono gestire e modificare le librerie delle tinte piatte e colori Pantone® tramite il modulo opzionale Spot On.



**Approcciare i clienti e il mercato in modo vincente e professionale.**

# TOSHIBA PRO TEAM

Il supporto specialistico di TOSHIBA per il colore professionale

## Cos'è il TOSHIBA PRO TEAM

Uno staff di personale specializzato a supporto delle trattative sulle macchine Full Colour. Due specialisti commerciali e due specialisti tecnici sono a disposizione per seguire a fianco del concessionario tutte le fasi della trattativa.

## L'obiettivo

Lo spirito dell'iniziativa è quello dell'ADDESTRAMENTO IN CAMPO. Il nostro personale del TOSHIBA PRO TEAM dovrà essere sempre affiancato dal personale commerciale e tecnico.

L'obiettivo finale è quello di portare ad una gestione autonoma delle trattative future con una preparazione pratica e ottimale del personale coinvolto.

**Esperienza e Continuità**  
possono portare  
**conoscenza e sicurezza**



## IL GRANDE SUCCESSO DEI PARTNER TOSHIBA

Il TOSHIBA PRO TEAM è già attivo e negli ultimi 4 mesi più di **30 concessionari hanno ottenuto grandi successi nella vendita dei prodotti della serie e-STUDIO5520c/6520c/6530c.**

Il nostro personale è sempre disponibile ad impostare programmi con i concessionari interessati.

Parlate con il vostro Ispettore Commerciale per maggiori dettagli.

Il programma è molto articolato e personalizzabile a seconda delle esigenze di ognuno.

## Le guide alla vendita a supporto delle vostre trattative

Le guide alla vendita, disponibili per tutti i prodotti e realizzate dal nostro reparto marketing, sono utilissimi strumenti per arricchire le vostre conoscenze sulle potenzialità dei nostri prodotti e supportarvi con le argomentazioni di vendita durante le vostre trattative.

Vi invitiamo ad utilizzarle sempre più, ricercandole e scaricandole dalla sezione Prodotti di PartnerNet

## GUIDA ALLA VENDITA e-STUDIO2330c/2820c/3520c/4520c



UTENTI TARGET

CASE STUDY

CARATTERISTICHE & VANTAGGI

CONFRONTO CON LA CONCORRENZA

CONFIGURAZIONE

**1** Sicurezza personalizzata, più semplice da configurare

La sicurezza è un requisito sempre più rilevante nelle aziende. I rivenditori di Toshiba e-STUDIO possono offrire ai clienti una soluzione personalizzata che, oltre a essere sicura, è anche semplice da configurare e da utilizzare.

**2** Efficienza globale

La serie e-STUDIO è progettata per offrire il miglior rapporto costo/prestazioni. Le macchine e-STUDIO sono progettate per offrire il miglior rapporto costo/prestazioni, con un consumo di energia inferiore e un costo per pagina (CPP) più basso.

**3** Qualità completa

La serie e-STUDIO è progettata per offrire il miglior rapporto costo/prestazioni. Le macchine e-STUDIO sono progettate per offrire il miglior rapporto costo/prestazioni, con un consumo di energia inferiore e un costo per pagina (CPP) più basso.

**4** Pronti per l'installazione

Le macchine e-STUDIO sono progettate per essere installate e configurate in modo semplice e veloce. Questo rende il processo di vendita e di installazione molto più semplice e veloce.



In arrivo a breve: **NUOVE SOLUZIONI DI CONTROLLO e SICUREZZA** per i sistemi MFP e-BRIDGE TOSHIBA

## **TOSHIBA ID-GATE TCM2-T**

Poiché i sistemi MFP e-BRIDGE di TOSHIBA sono destinati anche all'uso da parte di interi gruppi di lavoro, il fattore **sicurezza** è di primaria importanza.

I sistemi sono dotati di un'ampia gamma di valide soluzioni per la **protezione dei dati** che possono essere agevolmente ampliate con l'installazione di funzionalità opzionali.

Una di queste **soluzioni**, sicuramente quella **basilare per ambienti multi-utente**, è il **controllo sugli accessi della periferica**. Infatti, i sistemi e-BRIDGE consentono agli amministratori di gestire l'accesso per 1.000 gruppi di lavoro e fino ad un massimo di 10.000 utenti. Inoltre, è possibile utilizzare il controllo degli accessi già presente in azienda e comunemente usato per i PC.

Per accedere al sistema, gli utenti possono scegliere se digitare una password sul pannello di controllo o, per una massima facilità e comodità di utilizzo, usare un sistema esterno di lettore di schede ID (d'identità).

E' in questa ottica che è stata **progettata appositamente per i modelli MFP e-BRIDGE di TOSHIBA\*** la nuova soluzione "TOSHIBA ID-GATE TCM2-T".

Consiste semplicemente in un lettore di schede senza contatti, per esempio, schede Mifare di tecnologia RFID (Identificazione a Radio Frequenza), che, grazie al protocollo di comunicazione "Toshiba" integrato, permette il collegamento diretto alla macchina attraverso la porta USB.

Per il funzionamento è necessario un sistema Microsoft Windows® Active Directory o un sistema di autenticazione LDAP.

Clients Potenziali: **MEDIE/GROSSE SOCIETA'** e **ORGANIZZAZIONI** che utilizzano il controllo degli accessi.



**Disponibilità:  
FINE  
MAGGIO!**

\* Adatta ai modelli B&N dalle 23 ppm in su nella configurazione minima che include l'opzione stampante di rete e a tutti i modelli Black & Colour e Full Colour.



## In arrivo a breve: NUOVE SOLUZIONI DI CONTROLLO e SICUREZZA per i sistemi MFP e-BRIDGE TOSHIBA

### **GESPAGE-T**

GESPAGE-T è una **soluzione software**, che opera su server, perfetta **per monitorare, gestire e calcolare** con la massima precisione **i costi di produzione dei documenti** di un'azienda **nella massima sicurezza e riservatezza per le informazioni prodotte**.

Grazie alla nuova tecnologia dell'interfaccia web integrata presente sui sistemi e-BRIDGE3 è possibile utilizzare "eTerminal", un software sviluppato specificatamente per Toshiba che permette il controllo totale dei lavori presenti sul server GESPAGE, direttamente dal pannello operatore della macchina.

Infatti, "eTerminal" è un'integrazione intelligente della soluzione GESPAGE-T per i sistemi MFP e-BRIDGE di ultima generazione.

GESPAGE USER INTERFACE -PRINT QUEUE  
Welcome Mattias Quadt

Document name	Counted pages	Cost	
http://192.168.0.4/admin/	1	5	
Microsoft Word - Servord	1	3	
handbok.pdf	30	90	

Buttons: Print, Delete, Update, Print all, Delete all

Buttons: Printing, Project

Navigation: 1/1, Up arrow, Down arrow

**Disponibilità:  
FINE  
MAGGIO!**

**Clienti Potenziali:** AZIENDE, ENTI PUBBLICI, SCUOLE, UNIVERSITA', BIBLIOTECHE,...

#### **Caratteristiche Principali**

Gestione dei costi di acquisizione/produzione dei documenti:

✓ copie, stampe, fax, scansioni, in modalità A3 / A4, colore / b&n, fronte-retro ✓ addebito dei costi a utilizzatori, dipartimenti o codici di fatturazione ✓ definizione e assegnazione di quote di stampa per utente ✓ supporto completo per il controllo degli accessi basato su ruoli.

Gestione integrata dei documenti prodotti:

✓ funzione di stampa "follow me" per stampare i documenti con qualsiasi periferica abilitata e con anteprima della 1ª pagina sul display dei sistemi MFP e-BRIDGE3 ✓ stampa riservata, autenticazione diretta alla periferica ✓ amministrazione applicazione e consultazione database lavori di stampa tramite interfaccia web.

Perfetta integrazione:

✓ supporto per server di stampa Windows®, Netware™, UNIX® e Linux® ✓ supporto per workstation Macintosh.

N.B.: GESPAGE-T licenza di base è valida per un massimo di 5 periferiche espandibili con l'acquisto di nuove licenze.

**TOSHIBA ID-GATE TCM2-T + GESPAGE-T**  
**per una MASSIMA SICUREZZA e FACILITA' D'USO.**



Nella foto accanto il nostro Massimiliano Di Mambro, in Toshiba da 14 anni, è in questo momento la vostra persona di riferimento per il supporto alle vendite.

Le sue esperienze nel reparto tecnico e marketing ne hanno completato e arricchito il profilo, le competenze e la professionalità.

Rivolgetevi a lui per l'organizzazione delle dimostrazioni dei prodotti ai vostri clienti, per l'organizzazione di local, eventi e momenti di incontro con i vostri clienti o potenziali.

La sua figura prevede la formazione commerciale sui prodotti e, essendo una delle persone coinvolte nel 'Toshiba Pro Team', è disponibile all'affiancamento per le trattative complesse sui prodotti a colori.

Contattatelo, sarà lieto di supportarvi e collaborare con voi!

## TOSHIBA

Tour

## 2009



### Un torneo lungo un anno

Quest'anno Toshiba, in collaborazione con alcuni di voi, organizza un torneo di golf a livello nazionale con 13 gare in altrettanti prestigiosi circoli.



Al nostro marchio verrà garantita una grande visibilità e la raccolta dei nominativi degli iscritti speriamo possa tradursi in proficui contatti professionalmente fruttuosi.



Qui accanto un originale esempio di personalizzazione realizzato con il nostro marchio e l'immagine utilizzata per il software di riconoscimento Re-Rite



Complimenti all'azienda Bassetto Srl di Treviso!



## Committed to People, Committed to the Future. TOSHIBA

...sapevate che...



Toshiba ha presentato alla manifestazione Design Library di Milano, tenutasi dal 22 al 27 aprile, i nuovi sistemi di illuminazione con tecnologia a LED.



Per il lancio di questi nuovi prodotti la casa madre giapponese ha previsto delle

strutture organizzative in Europa (Inghilterra, Germania e Francia) e negli Stati Uniti. La tecnologia di illuminazione del prossimo futuro prevede una piccola fonte luminosa incandescente appositamente progettata in un bulbo a led.

### PHILOSOPHY

Lighting the way to warmth and harmony with people and the environment

Da sempre Toshiba è impegnata nel rispondere in modo pronto ed efficiente alle esigenze umane nel rispetto dell'ambiente.

Se confrontate con le lampadine convenzionali, la produzione della stessa quantità di energia per illuminazione, comporta una riduzione delle emissioni di CO2 di circa l'88% (l'equivalente della quantità di CO2 assorbita da 6 piante di faggio in un anno).

Le luci a led di Toshiba, che hanno già riscosso un notevole successo in Giappone, prevedono la produzione e commercializzazione di lampadine, luci per l'illuminazione delle aree di calpestio, basi luminose e illuminazioni stradali.

Nel febbraio 2009 Toshiba ha già illuminato con 2300 lampade a LED la zona Kawasaki, uno dei più grandi centri commerciali giapponesi e ha fornito luci installate nelle cabine passeggeri, incluse lampade spot per la lettura, per i treni superveloci Shinkansen che collegano le principali città giapponesi.

Toshiba sta trasformando anche l'illuminazione dell'edificio e degli uffici della sua sede centrale a Tokyo con un sistema completamente a LED.



Per maggiori informazioni potete consultare il sito: <http://www.toshiba.co.jp/lighting/>

### TECHNOLOGY

Technologies for Lifestyle

Toshiba's diverse capabilities contribute to richer, more varied lifestyles



e



Nel prossimo numero di Luglio

da non perdere.....

*Nuovi Prodotti Toshiba*

Nuovi Corsi Campus

*I vostri nuovi casi di successo!*

... e tanto altro ancora...

**Comitato di redazione**

Stefania Casati

Alessandro Bassani

Marco Maestri

Luigi Giura

Fabio Oggioni

Pierluigi Binda

Marco Fusari

Vanessa Ballotrini