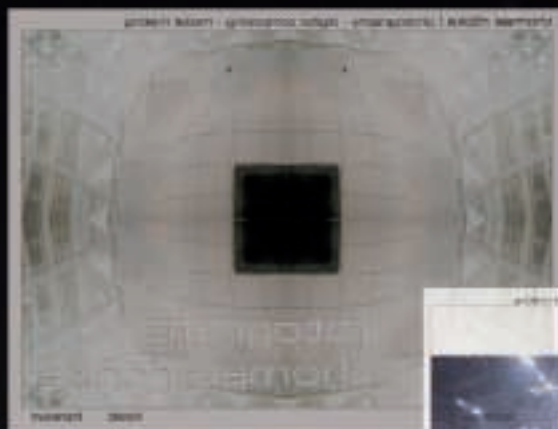




RIVOLUZIONE DIGITALE/1. La gestione delle informazioni aziendali

Documenti a portata di mouse





Novità normative e tecnologie sempre più friendly offrono l'opportunità di passare dalla carta al digitale con una serie di indiscutibili vantaggi, ma sinora solo un'azienda su dieci ci ha creduto





Le informazioni nelle aziende? Non sono quasi mai strutturate. Spesso, non sono neanche digitalizzate. Nonostante la nostra sia considerata l'era del digitale, carta e penna rimangono infatti gli strumenti più usati per prendere le decisioni in ufficio. La considerazione non è solo di buon senso, ma confermata anche da una recente indagine condotta per conto del colosso informatico Hp tra le piccole e medie imprese di tutta Europa.

L'indagine, che aveva l'obiettivo di verificare l'importanza dei materiali stampati sul posto di lavoro, è stata condotta in sette Paesi europei: Francia, Germania, Italia, Olanda, Russia, Spagna e Gran Bretagna. La Germania, con il 91% degli intervistati che afferma di fare uso di carta e penna in ufficio sempre o di solito, detiene il primato, mentre in Italia ben il 79% degli impiegati dichiara di usare carta e penna nei momenti di lavoro cruciali o prima di una riunione. Di questi il 52% ne fa uso sempre. Con il 57% si piazzano ultimi, invece, gli olandesi, che ai fogli di carta preferiscono invece il computer.

Dall'indagine emerge anche che le nuove generazioni di impiegati fanno ancora più uso del materiale cartaceo: l'84% dei lavoratori di piccole e medie imprese tra i 16 e i 24 anni fa uso di materiali stampati o scritti a lavoro, rispetto al 59% degli intervistati tra i 55 e i 64 anni. Sono proprio gli impiegati più giovani, poi, a essere i più flessibili al lavoro: il 47% del profilo più giovane risulta pronto a prendere le decisioni di lavoro in viaggio da e verso l'ufficio (su una media europea di tutte le fasce d'età del 36%).

Risultato? Le informazioni critiche sono nella posta elettronica, nei telefonini e nei computer portatili, negli "a margine" dei fogli stampati e pinzati insieme in un dossier che sta a lato del computer. Insomma, le informazioni necessarie a prendere le decisioni e poi a rivederle stanno ovunque tranne che nel database strutturato dove i sistemi aziendali possono gestirli e ritrovarli quando servono.

Una questione di competitività

Questa abitudine all'ufficio pieno di carta pone un problema di processo soprattutto

adesso che, finalmente, la normativa italiana sta dando forma alla gestione documentale in formato elettronico e addirittura alla conservazione e archiviazione sostitutiva. Dopo la normativa su firma digitale e marca temporale, infatti, nuove norme per la fatturazione digitale e la conservazione sostitutiva stanno rendendo il quadro finalmente completo e permettono di realizzare forti ottimizzazioni e risparmi.

«Per le aziende si tratta di un'opportunità di rivedere i costi e cercare di migliorare l'efficienza e al tempo stesso aumentare il vantaggio sulla concorrenza», spiega **Alberto Carrai**, titolare di Able Tech (con sede a Montichiari, Brescia), specializzata nella gestione documentale e dei processi. «La problematica della gestione dei documenti è assolutamente orizzontale. Le richieste arrivano quotidianamente da clienti della piccola azienda con 1-2 posti di lavoro fino a quelli con 500 posti di lavoro installati. Il problema è che le informazioni sono sparpagliate: l'80% non è in un database (nei software di Erp e di Crm) ma nei fax stampati, nelle e-mail, nei documenti, nella carta infilata nei faldoni, nei manuali, nelle procedure. Noi in pratica gestiamo tutte le informazioni che non sono nel gestionale. Cercare una fattura con il nostro sistema è molto più semplice. Le imprese più piccole non hanno però un vero problema di gestione dei documenti: anche se hanno 5 persone in amministrazione, non hanno tanto bisogno di queste cose perché tra loro si



Per le imprese più piccole non è un'esigenza forte, ma per le realtà un po' più grandi informatizzare la gestione dei documenti è davvero conveniente



vedono e si parlano. Il sistema diventa attraente per chi è più grande».

Anche secondo **Paolo Buongiorno**, presidente di Bucap, società che da venti anni si occupa di outsourcing archivistico (sia archiviazione fisica che digitale dei documenti), le possibilità di crescita del settore sono notevoli. «Le aziende più serie del nostro settore portano un importante valore aggiunto ai propri clienti. A partire dal fatto che in azienda chi lavora negli archivi è di solito svantaggiato e depresso, mentre noi siamo professionisti in grado di implementare soluzioni impossibili per la maggior parte delle aziende, ad alto valore aggiunto. Esternalizzando il risparmio c'è e si qualifica nel 30 o 40%, ad esempio per i grandi clienti con uffici di rappresentanza in centro città, mentre noi conserviamo gli incartamenti e abbiamo la nostra dotazione tecnologica nella periferia. L'archivio richiede competenza e strategia nella gestione. Per questo si possono implementare soluzioni come quella dell'archiviazione fisica e ricerca elettronica a distanza da parte del cliente, che riceve attraverso un portale i documenti digitali archiviati che cerca entro poche ore dalla richiesta».

La trasformazione fa paura

Il problema è che, nonostante la crisi, le aziende sono sempre restie ad affrontare il nodo della gestione dei processi e dei flussi documentali, della loro digitalizzazione, della trasformazione delle abitudini di lavoro. In parte anche perché spaventate dall'idea del costo di trasformazione. Infatti, secondo **Roberto Landi**, direttore tecnico di Dale Consulting, specializzata in gestione documentale e archiviazione digitale, «tutti si pongono questo come ostacolo più grande: ho 7 anni di lavoro su carta e tutta questa carta come faccio a inserirla nel computer se non a fronte di un lavoro enorme di scansione e di data entry? La risposta è semplice: ci sono da subito una serie di vantaggi nel risparmio di carta, spazio, toner di stampanti ecc. Soprattutto, vale la pena farlo partendo da adesso in avanti. L'importante è interrompere la gestione precedente. Si può migliorare partendo da oggi. Il mondo

di carta più vecchio si può già eliminare. Oramai il 90% dei nostri documenti partono già in formato elettronico. È pure una sorta di filosofia se obbligo il mio dipendente a tenere il documento Word o Excel e a portarlo nel sistema documentale: ho risolto il problema. Se riuscissimo a sostituire la posta normale (raccomandate e Postel) con la posta elettronica certificata, e oggi la legge questo me lo permette, si comincia ad avere un risparmio di un paio di euro per ogni raccomandata spedita. Non è poca cosa».

È il caso ad esempio della Grande distribuzione organizzata, che sta scoprendo solo adesso i vantaggi di una gestione documentale strutturata, come testimonia anche il direttore dei sistemi informatici Franco Guerrieri di Marketing Trend (cioè il marchio Brico Io), che utilizza Docking Store di Dale Consulting.

I driver del mercato della gestione e conservazione digitale dei documenti, spiega **Andrea Bertuzzi**, direttore commerciale di Gulliver, un'altra società specializzata in software per la gestione documentale, sono vari: «La qualità del supporto tecnico e consulenziale che si riesce a offrire al cliente nella fase di implementazione della soluzione digitale è molto importante. I rischi e le incertezze legate alla tempistica e i costi dell'analisi dei processi o della successiva personalizzazione costituiscono per le Pmi un ostacolo spesso insormontabile verso la fruizione di una gestione digitale dei documenti. Il vantaggio della proposta Gulliver è offrire al cliente ottimizzazione e standardizzazione dei processi documentali, con uno start-up istantaneo. Ancor più della grande organizzazione, infatti, la piccola e media impresa si chiede "mi serve davvero?" e valuta attentamente il rapporto costi-benefici del passaggio a un nuovo sistema».

Come ricorda anche **Giovanni Marrè**, amministratore delegato di It Consult con sede a Urbino, è possibile anche un approccio diverso: «A mio avviso nell'immediato la legislazione non ha portato grandi vantaggi. C'è il quadro normativo favorevole ma c'è ancora poca certezza, ci sono le modifiche, le interpretazioni



(fisiologico quando si adotta una nuova normativa) con questioni aperte che solo la prassi può dirimere. Quello che è successo da un punto di vista normativo è stato finora più una occasione per parlarne che non per deciderne. Molti aspettavano ancora per evitare i cambiamenti dell'ultimo momento che hanno impatto negativo sull'investimento o sulla operatività dell'area aziendale».

Non si compra un prodotto, ma un servizio

La gestione documentale apre poi la strada a una serie di vantaggi ulteriori, come spiega **Francesca Morganti** di Mettisoft, specializzata in soluzioni software: «La parola è "collaborazione". Abbiamo

non il farlo». E aggiunge: «In Italia meno di un'azienda ogni 12 ha queste tecnologie e sono sempre le grandi. Noi distribuiamo come soluzione di gestione documentale il prodotto tedesco "Docuware", che è prodotto dall'88 da una società che fa solo quello, è certificato Sap, Oracle, Microsoft, si integra con tutto e con tutti, ha le certificazioni di sicurezza e tutto il resto. Nella mia esperienza non esiste qualcuno che sia più propenso. Se all'interno dell'azienda c'è una percezione di quanto infici il buon funzionamento di processi aziendali non avere una gestione documentale, allora diventa un problema di budget e priorità dell'investimento rispetto a tutti gli altri progetti It. In questo momento potenzialmente tutti sono interessati».

Conclude **Pier Luigi Zaffagnini**, presidente di Top Consult: «L'archiviazione sostitutiva non è una tecnologia: è una opportunità (non un obbligo), è una cosa nuova. Loro non comprano un software ma un partner specializzato che da 20 anni si occupa di questi temi, che te lo mette in piedi e ti garantisce che tra 10 anni sarà ancora in piedi. Noi facciamo il software che riverserà dal Pdf a quello che ci sarà domani come formato. Vendiamo programmi e consulenza applicativa, lavoriamo con una decina di legali coinvolti da anni su queste tematiche. Diamo un servizio chiavi in mano, compreso l'intervento del legale che fa formazione e spiega quali sono le leggi, quali doveri per la figura del responsabile conservazione, quali vincoli devono essere tenuti e poi dopo c'è la persona dell'applicativo che spiega come si fa e aiuta i clienti a creare il manuale della conservazione sostitutiva (richiesto dalla legge) e il nostro legale lo certifica. Tutto a un prezzo ben chiaro: con due-tre settimane di lavoro, partendo da zero, si costruisce archivio, si fa manuale della procedura e certificazione legale per dire che stai lavorando come si deve. Lo offriamo dal 2005 a oggi. Il vero driver di questo mercato è di non vendere solo l'aspetto informatico ma anche la consulenza. Che è quello che i clienti cercano». ■

Antonio Dini



**Molto spesso
gli operatori non vendono
solo il software, ma
una serie di consulenze, a partire
da quelle legali, che portano
vantaggi ulteriori alle aziende**

un mix di funzioni e servizi web su Sharepoint di Microsoft per migliorare gli aspetti di un sistema collaborativo: ci crediamo moltissimo perché, se la gestione documentale è fatta bene, viene migliorato il patrimonio delle conoscenze aziendali. Per le aziende che vogliono creare una Intranet 2.0 mettiamo a disposizione la competenza per servizi innovativi di tipo Enterprise 2.0. Anche per questo siamo uno dei pochi casi di successo italiani citati alla conferenza mondiale di Microsoft Sharepoint».

Pier Massimo Colombo, amministratore delegato di Kalyos, spiega con una battuta il motivo per cui il sistema di gestione documentale è importante per un'azienda: «Il non farlo costa più che