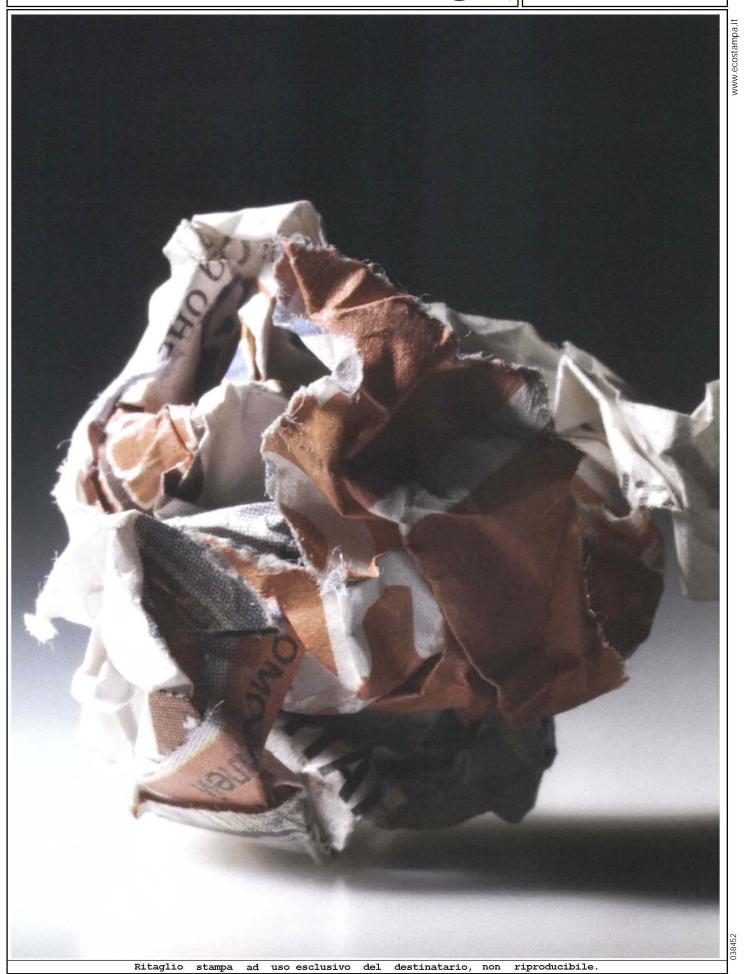


Mensile

Ketchum PLEON

Data 10-2012

Pagina **42/49**Foglio **1/8** 







10-2012 42/49

2/8





# IL DOCUMENTO DIVENTA STRATEGICO

Tra vecchi archivi cartacei e nuovi dispositivi di accesso ai dati, il foglio lascia sempre più spazio alla digitalizzazione. Mettere ordine e integrare tutti i documenti nei flussi di lavoro aziendali può portare a vantaggi competitivi oltre le attese

43

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

10-2012 42/49

www.ecostampa.i

3/8





## PIÙ TABLET E MENO CARTA, L'EVOLUZIONE NON ASPETTA

Una ricerca Idc conferma i potenziali benefici dei dispositivi mobili nei processi aziendali e la riduzione dei costi legati alla gestione documentale. Serve però maggiore decisione nel cambiamento

di Giuseppe Goglio

a diffusione dei tabletPc in azienda sta crescendo al di là di ogni rosea previsione da parte dei produttori. Una situazione tale da richiedere interventi urgenti sui flussi di lavoro, per evitare di ritrovarsi con situazioni ibride o perdere il controllo a causa dell'assenza di coordinamento e compatibilità tra le varie fasi dei processi. In particolare, questa transizione coinvolge in misura importante la gestione documentale. Secondo una ricerca Idc condotta su richiesta di Ricoh infatti, il 33% degli intervistati ha in corso iniziative volte a intervenire in questo contesto. In realtà, Idc si spinge addirittura a paragonare l'attuale fase evolutiva al passaggio determinato negli anni Ottanta dall'avvento di pc al fianco dei mainframe e di Internet negli anni a seguire. In particolare, il 59,2% degli

intervistati riconoscono al tablet l'importante merito di ridurre il numero delle pagine stampate, mentre il 49,2% è convinto che, grazie ai dispositivi mobili, la propria azienda possa rispondere meglio alle esigenze dei clienti. Inoltre, il 47,5% si dice certo convinto che l'utilizzo ancora più esteso di tablet aumenterebbe la velocità con cui i documenti verrebbero gestiti. La ricerca presenta però anche un rovescio della medaglia. Molte aziende non risultano infatti pronte a gestire l'impatto. Oltre il 30% dei processi di business sono ancora basati su documenti cartacei oppure digitali solo in parte. La convinzione Idc è che le organizzazioni continueranno ad aumentare gli sforzi per riprogettare i flussi documentali e cogliere le nuove opportunità. Partendo proprio da quel 33% del campione che ha effettivamente in corso iniziative volte a trasformare i processi in ottica tablet.

### Firma virtuale, pericoli reali

Elemento fondamentale in una strategia di smaterializzazione dei documenti, la firma digitale è destinata a diventare anche nuovo bersaglio dei malintenzionati in Rete. Dopo il primo caso di furto segnalato dal Nucleo speciale frodi telematiche della Guardia di finanza ai danni di un piccolo imprenditore, CompEd, azienda specializzata in software e servizi per la gestione documentale, ha messo a punto alcuni consigli, utili anche a ricordare quanto sia delicato l'argomento. Per prima cosa viene richiamata la massima cura verso una meticolosa procedura di rilascio, con la conservazione accurata della smartcard e relativo Pin e una corretta scelta dei software di firma e verifica. Richiedono attenzione anche eventuali sistemi di firma remota (server che centralizzano

chiavi private e certificati, abolendo il rilascio della smartcard), pratici ma considerati meno sicuri. Serve comunque prudenza nella scelta del fornitore del software utilizzato e lo stesso discorso va naturalmente applicato al modulo per la verifica delle firme, affinché sia capace di rilevare ogni anomalia, come per esempio titolarità del certificato, scadenza, sospensione o revoca. Inoltre talvolta, specie usando la firma remota, si è costretti a utilizzare una procedura di firma integrata in un'applicazione Web: in tali casi deve essere almeno possibile avere una copia di ciò che si firma. É importante anche poter collocare una firma nel tempo: se il documento ricevuto non è provvisto all'origine di una Marca Temporale il destinatario deve poterla aggiungere, per prevenire la scadenza o la revoca del certificato. Infine, diffidare quando un sistema di verifica della firma riferisce messaggi del tipo "non è possibile accertare l'attendibilità del certificato" o "non è possibile accedere alle informazioni di revoca".

La verifica deve essere superata "a pieni voti".



10-2012 42/49 4 / 8

### GESTIONE DOCUMENTALE SENZA BARRIERE

Mettere a punto una valida strategia di gestione documentale elettronica è sempre più una priorità e una prospettiva di riduzione dei costi

di Giuseppe Goglio

a proliferazione dei dati è un fenomeno ormai all'ordine del giorno che impone ai Cio, alla ricerca di adeguate soluzioni e contromisure per evitare che la situazione sfugga al controllo. In mezzo a una pluralità di sorgenti e tipologie, rischia di rimanere in disparte quello che invece resta il caposaldo di un'organizzazione aziendale, vale a dire il documento. Sotto forma di ordine, fattura, rapporto, registro o qualsiasi altro strumento di comunicazione o adempimento, un contenuto basato essenzialmente sul testo richiede ancora grande attenzione per diverse ragioni. Dalla riduzione dei costi, all'aumento dell'efficienza fino all'ottimizzazione di processi e della relativa versatilità, la gestione documentale resta un'attività cruciale.

Per comprendere quanto sia strategica questa attività, basta osservare come, dove fino a qualche tempo fa negli uffici la tendenza era una crescita costante nel numero di stampanti installate e nei relativi documenti prodotti, oggi sono gli stessi produttori di periferiche i primi a proporre progetti per ottimizzare una gestione elettronica.

«Stiamo assistendo a un'evoluzione ormai consolidata che tende a eliminare la carta quale strumento di archiviazione e di condivisione delle informazioni - esordisce **Jean-René Gain**, Ad e direttore della divisione large enterprise operations di Xerox -, grazie a una maggiore consapevolezza sulle conseguenze negative del consumo di carta in termini di costi, sprechi, sicurezza delle informazioni sensibili e impatto sull'ambiente».

Una consapevolezza con un riscontro immediato nelle cifre. «I costi legati alla stampa incidono sui bilanci aziendali in una misura compresa tra l'1 e il 3% del fatturato - afferma **Giusi Garrano**, BU manager printing di Samsung Electronics - e i risparmi potenziali ottenibili sono compresi tra il 10 e il 30%».

Quando entra in gioco la parola magica risparmio, anche abitudini consolidate da anni posso essere finalmente messe in discussione.

Anche se il problema più difficile da affrontare è di natura tutt'altro che tecnologica. «Molto spesso il principale ostacolo nell'adozione di soluzioni di gestione documentale è proprio la cultura aziendale - rivela Fulvio Re, marketing manager di Lexmark -: una volta eliminata la carta, permane il dubbio se conservare o meno i vecchi documenti. Di fatto, oggi il documento nasce elettronico e solo quando c'è necessità di una firma si usa ancora il cartaceo».

La macchina si è comunque messa in moto e sembra difficile possa arrestarsi, considerati i risultati significativi raggiunti da chi ha già imboccato la strada della virtualizzazione anche nel campo documentale sommati alle spinte di natura giuridica. «Le aziende sono sempre più sensibili verso la digitalizzazione e l'archiviazione sostitutiva dei documenti - ammette **Davide di Scioscio**, business manager office products di Epson -. L'imminente approvazione del nuovo decreto sul tema dell'Agenda Digitale provocherà un'accelerazione al cambiamento». Spetta ora a fornitori e Cio il compito di tradurre in pratica tali potenzialità. Da una parte con offerte adequate

Spetta ora a fornitori e Cio il compito di tradurre in pratica tali potenzialità. Da una parte con offerte adeguate, dall'altra con la capacità di integrare le nuove procedure nei processi aziendali. «Rispetto al passato gli applicativi







Da sinistra:

Jean-René Gain,

amministratore delegato e direttore della divisione large enterprise operations di Xerox

Giusi Garrano,

BU manager printing di Samsung Electronics

Fulvio Re,

marketing manager di Lexmark

45

5/8

www.ecostampa.i













Da sinistra:

Davide di Scioscio, business manager office products di Epson

Massimiliano Barberis, solution & innovation manager di Ricoh

Marco Zanella, product marketing team leader di Brother

per la gestione documentale hanno raggiunto stabilità e omogeneità - sottolinea Massimiliano Barberis, solution & innovation manager di Ricoh -. La sfida oggi è quella di riuscire a integrarli con i sistemi gestionali già presenti in azienda e va proprio in questa direzione la scelta di molti gestionali di creare suite complete che integrino sistemi di document management».

Dove in passato era necessario creare interfacce di collegamento, oggi gli utenti possono quindi consultare i documenti direttamente dagli applicativi in utilizzo. «Sempre di più si rende necessaria la dematerializzazione delle informazioni al fine di gestire in maniera più ordinata, snella ed economica la documentazione aziendale - conferma Marco Zanella product marketing team leader di Brother -. Rispetto agli anni passati si nota da parte dei vendor l'ampliamento della propria offerta con la presenza di software completi e user-friendly».

#### Il flusso del risparmio

Pochi dubbi quindi, sull'opportunità di agire, di cambiare abitudini e perseguire una maggiore integrazione con i processi aziendali. Bisogna trasformare la gestione documentale da attività indipendente a flusso di lavoro integrato nei processi. È a questo punto che diventa importante, per diversi aspetti, l'apporto degli specialisti del settore, anche solo per districarsi tra la varie normative. Il primo problema è superare i confini aziendali.

«L'adozione da parte degli utenti e la formazione sono sempre stati un problema e l'intero potenziale di un'implementazione Ecm è ancora lungi dall'essere realizzato - spiega Alberto Fidanza, sales director Southern Europe di Alfresco -. Le soluzioni legacy progettate nei primi anni Novanta sono maturate in ambienti client/ server in cui era predominante la presenza di pc Windows, ora invece sono gli utenti a sollecitare il cambiamento imponendo l'adozione di nuovi strumenti di comunicazione social, servizi cloud e dispositivi mobili nell'ambiente aziendale».

Serve quindi un nuovo approccio alla gestione dei contenuti, equilibrato e al contempo incentrato sull'utente, compatibile con il mondo mobile, predisposto al cloud e in grado di fornire valore aggiunto all'organizzazione. L'enorme patrimonio residente nei documenti viene spesso sfruttato solo in parte e una gestione cartacea certo non aiuta. «Si sta diffondendo la consapevolezza che mettere a disposizione le informazioni in modo ordinato e secondo una strategia mirata è fondamentale ai fini dell'ottimizzazione del business - afferma Davide Balladore, solution marketing consultant di Canon -. E quando si parla di velocità e condivisione, il cloud è la soluzione aperta in grado di mettere le informazioni a disposizione di tutti, in qualsiasi momento».

«La nuvola sta dando una accelerazione alla trasformazione del ruolo di Cio da Information officer a Impro-







Da sinistra:

Alberto Fidanza, sales director Southern Europe di Alfresco

Davide Balladore, solution marketing consultant di Canon

Giuseppe Di Dio, partner di DocFlow



10-2012 42/49 6 / 8

vement officer - precisa **Giuseppe Di Dio**, partner di DocFlow -. Sempre più spesso troviamo a riporto del Cio persone con il ruolo di enterprise content manager di estrazione non tecnica e molto preparate sugli aspetti normativi e regolatori. Si aprono così interessanti opportunità di digitalizzare i processi di lavoro».

Un'apertura per certi versi storica, più in sintonia con la filosofia di Internet rispetto a quella dei tradizionali archivi gelosamente protetti. «Stanno diventando sempre più economici e rapidi i progetti di integrazione Web based tra soluzioni di vendor diversi - sottolinea **Davide Boni**, direttore marketing e partner di Ebilling - come per esempio web repository integrati al Crm, conservazione sostitutiva legata a gestionali di processo, soluzioni di firma remotizzata».

#### La legge detta i tempi

Abbandonare abitudini consolidate nel tempo non è tuttavia impresa facile. In casi del genere, una spinta esterna dalla quale non ci si può sottrarre si rivela una buona soluzione. «Le recenti normative hanno sicuramente dato un forte impulso alla digitalizzazione dei documenti e il settore della Pubblica amministrazione ha fatto scuola osserva Adriano Zuradelli, marketing manager di Kyocera Document Solutions -. Certamente la strada è ancora lunga, ma siamo certi che la spinta alla riduzione dei costi possa aprire le porte a processi di valutazione più attenti». «Districarsi tra le normative è a volte complicato, tuttavia queste consentono benefici operativi ed economici significativi - conferma Alberto Cappelli, offering manager document management di Gruppo Formula -. Tendenzialmente due fattori aiutano a parlare di opportunità: da un lato il fatto che alcuni processi legati alle normative, come la conservazione, siano spostati presso che ha l'obbligo di conservare i documenti, dall'altro che è un nostro impegno tenere sempre aggiornati i clienti su questi temi». «Quasi sempre le nuove disposizioni in ambito conservazione sostitutiva, tecniche e fiscali, sono un'opportunità - interviene Enrica Eandi, amministratore delegato di Sistemi -. Va però aggiunto che talune incombenze potrebbero anche essere eliminate, una per tutte la trasmissione dell'impronta e della marca temporale all'Agenzia delle Entrate».

La spinta che da una parte induce a una indiscussa semplificazione, dall'altra rischia di introdurre nuova complessità. «Per molto tempo il quadro normativo non è stato chiaro, soprattutto in merito alla fatturazione elettronica e alla conservazione sostitutiva - replica **Giorgio Mini**, vicepresidente di Zucchetti -, e questo limbo legislativo ha rappresentato un freno agli investimenti da parte delle imprese clienti, che temevano di non avere garanzie sufficienti per abbandonare la carta a favore del digitale». Forse anche per queste ragioni, a volte è facile cedere alla tentazione di aspettare l'ultimo giorno utile prima di adattarsi al cambiamento.

Uno studio Asso.it certifica come l'82% dei consumatori preferisca tuttora la posta tradizionale a quella elettronica. «Il percorso viene necessariamente influenzato dal legislatore - sottolinea Stefano Baldi Cantù, responsabile sviluppo offerta di Gruppo Cedacri -. Per quanto riguarda per esempio il settore bancario, si è già deliberato su dematerializzazione delle fatture e archiviazione sostitutiva, ma non su tabulati e moduli, con conseguente differimento del passaggio al digitale in questo ambito». Un cambiamento indotto da un obbligo, viene in genere accettato più che desiderato. Con il passare del tempo però, diventa più facile guardare ai vantaggi. «Fino a non molto tempo fa, le tecnologie per la dematerializzazione venivano implementate quasi esclusivamente per adempiere agli obblighi normativi - evidenzia Romano Menicacci, senior business consultant di InfoCert -. Oggi iniziano a essere evidenti le opportunità per il business e si progettano interventi che prevedono un ridisegno radicale dei processi in ottica paperless».

È importante quindi rimarcare le differenze tra le singole opzioni di gestione documentale. «La percezione cambia in base all'argomento trattato nonché alle finalità delle normative - puntualizza Giovanni Gavioli, country manager di Esker -. Quando si parla di fatturazione elettronica è facile avere sensazioni positive







Da sinistra:

**Davide Boni,** direttore marketing e partner di Ebilling

Adriano Zuradelli, marketing manager di Kyocera Document Solutions

Alberto Cappelli, offering manager document management di Gruppo Formula

47

7/8













Da sinistra: Giorgio Mini,

vicepresidente di Zucchetti

Stefano Baldi Cantù. responsabile sviluppo offerta di Gruppo

Romano Menicacci, senior business consultant di InfoCert

in prospettiva di una riduzione di costi. Molte delle opportunità che le nuove norme creano, portano però a una tiepida reazione appunto perché spesso poco pratiche come messa in opera».

«La trasmissione dell'impronta all'Agenzia delle Entrate, per esempio - conferma Roberto Baudizzone, responsabile dell'area firma digitale e clienti speciali di CompEd -, è stata vissuta come opportunità dai produttori di software e come incombenza da parte dell'azienda; al contrario, la conservazione sostitutiva è stata vista in senso generale come opportunità su entrambi i fronti».

Difficile, in sostanza, trarre conclusioni valide per tutti. Anche per questo il compito dei fornitori diventa più delicato. «In questo momento la conservazione sostitutiva per alcune aziende è ancora vista come un'incombenza in quanto in Italia la regolamentazione è molto articolata e non esiste un'informazione chiara e diffusa di quali siano i reali oneri e vantaggi - riassume Balladore. Occorre che i fornitori di soluzioni dedicate alla conservazione sostitutiva diffondano una cultura corretta rispetto a questo tema e che, d'altra parte, i clienti si impegnino a comprenderne le logiche».

#### Conti alla mano

La riduzione dei costi è un argomento capace inevitabilmente di riscuotere grande attenzione. Non sempre però è immediato passare dalla teoria alla pratica.

«Per ritenersi efficiente e contribuire sensibilmente ad abbattere i costi di gestione delle informazioni - interviene Claudio Vigasio, managing director di Able Tech -, un sistema di gestione documentale deve coinvolgere quanti più reparti della azienda ed essere bene interfacciato con i sistemi informativi. Il vero risparmio però si ottiene con l'introduzione di sistemi di workflow, mediante i quali si definiscono le procedure di lavoro e si stabilisce chi deve fare che cosa, definendo i tempi e i livelli di autorizzazione».

«Un vantaggio concreto è rappresentato dal miglioramento organizzativo - aggiunge Eandi -, dalla disponibilità immediata delle informazioni che si trasforma in possibilità di erogare nuovi servizi di qualità, dalla maggiore sicurezza e riservatezza dei dati archiviati, e non da ultimo dalla possibilità, in alcuni contesti, di attribuire al documento digitale un valore probatorio più forte rispetto a quello cartaceo».

Oltre i vantaggi diretti, quali riduzione di macchinari e materiali di consumo, nel tempo si apprezza un salto di qualità nei processi. «Quando il sistema è ben strutturato e organizzato per favorire una facile reperibilità delle informazioni e dei documenti, i flussi di lavoro sono corretti ed efficienti - sottolinea Di Scioscio -, quindi si ottiene una riduzione dei tempi di recupero dei materiali dai diversi archivi e una velocizzazione nell'intera gestione delle attività».







Da sinistra:

Giovanni Gavioli, country manager di Esker

Roberto Baudizzone, responsabile dell'area firma digitale e clienti speciali di CompEd

Claudio Vigasio, managing director di Able Tech



10-2012 42/49 8 / 8







Da sinistra:

Carlo Guarino, managing partner di Interzen Consulting

Alberto Comper, solution consultant digital media di Adobe Systems

Attilio Serrone, direttore generale di Bassilichi

«Purtroppo però raramente le strategie sulla gestione documentale tengono conto anche delle reali esigenze conoscitive e operative delle unità di business - ammonisce Romano Menicacci, senior business consultant di InfoCert -. Questo può generare sprechi di tempo in fase di ricerca dei documenti e in termini operativi nei processi di business».

Per evitare di investire risorse e vedere deluse le proprie attese, serve quindi uno studio attento della propria realtà prima di passare all'azione. «Una valida strategia si deve prefiggere il perseguimento di vari obiettivi - illustra Carlo Guarino, managing partner di Interzen Consulting -: calo dei costi per la riduzione delle stampe e degli spazi di archiviazione dei documenti, miglioramento della produttività delle risorse attraverso l'automazione dei processi di business e meno rischi legati alla perdita dei documenti o al non corretto accesso a informazioni significative in caso di audit».

Gli argomenti quindi non mancano e, per i più attenti, anche le cifre sostengono queste teorie. «L'inefficienza della produttività genera ingenti costi - riassume Alberto Comper, solution consultant digital media di Adobe Systems -. Secondo uno studio commissionato ad Idc, l'impatto su una azienda di mille dipendenti è stimato sui 16 milioni di dollari all'anno: colmare queste inefficienze aumenterebbe del 21,3% le risorse dell'organizzazione, dato equivalente all'ingresso di 213 nuovi dipendenti».

#### Ovunque e comunque

Oltre a dover fare i conti con l'intera storia di un'azienda, la gestione documentale non può esimersi da guardare al futuro rappresentato dalla mobility. «Gli utenti hanno ora la possibilità di inviare stampe, che rimangono memorizzate sul device o di effettuare scansioni da un qualsiasi dispositivo mobile» spiega Garrano.

Oltre all'integrazione con i processi interni, sorge il problema di come comportarsi con gli aspetti legali. «Si attende una definizione chiara delle regole per l'autenticazione della firma manuale su supporti ottici - richiama Barberis -, che consentirebbe l'individuazione dell'inclinazione delle penne ottiche sui tablet. Le tecnologie per farlo ci sono, manca solo la normativa di riferimento». Più in generale, l'obiettivo è riuscire a scindere completamente il contenuto di un documento dal formato e relativa modalità di accesso.

Un'esigenza, da assecondare in tempi brevi. «Frustrati dalla mancanza di una soluzione aziendale per contenuti sui tablet - avverte Fidanza -, gli utenti tentano di affrontare direttamente questa problematica utilizzando servizi cloud di tipo consumer, come DropBox, o ricorrendo di nuovo all'e-mail. Strumenti non appropriati, né comodi». Il futuro tuttavia, appare segnato. «Ormai quasi tutti i servizi di gestione documentale possono relazionarsi con i sistemi più avanzati di mobilità - constata Attilio Serrone, direttore generale di Bassilichi -, quindi è assolutamente ragionevole pensare che nei prossimi tempi le operazioni legate alla produzione di un documento, compresa la firma, possano essere eseguite utilizzando strumenti mobili».

#### Un patrimonio da tutelare

Quando in gioco entrano fattori quali l'esposizione del patrimonio informatico combinato ad adempimenti legali, inevitabilmente acquista importanza un ultimo aspetto. «La protezione dei documenti è una delle principali sfide a cui il mondo dell'it è chiamato a rispondere - richiama Gain -. Per la stampa, soluzioni come l'accesso protetto, per esempio, offrono un sistema di autenticazione tramite codice identificativo o tesserino, che consente di stampare in tutta sicurezza su qualunque dispositivo abilitato».

«Esistono standard e certificazioni attraverso cui è possibile definire e comprendere il livello di sicurezza ed eseguire audit periodici - conclude **Menicacci** -. Tali standard consentono di verificare l'attenzione di un fornitore alla qualità e alla garanzia dei livelli di servizio. Chi eroga il servizio di conservazione deve garantire la leggibilità di quel documento nel tempo e quindi dotarsi dei software necessari alla relativa lettura, mantenendo di fatto una compatibilità all'indietro molto lunga».