

TAG: DOCUMENT MANAGEMENT / PRINTING MANAGEMENT / MPS - MANAGED PRINTING SERVICES

Documenti: come gestire la complessità risparmiando

di Elisabetta Bevilacqua

L'ADOZIONE DI SISTEMI PER LA GESTIONE DEI DOCUMENTI E, IN PARTICOLARE, DELLA STAMPA NONCHÉ L'ESTERNALIZZAZIONE DI ALCUNI PROCESSI, PUÒ AIUTARE LE ORGANIZZAZIONI A MIGLIORARE LE PERFORMANCE E A CONTENERE I COSTI. NE DERIVERANNO VANTAGGI ANCHE PER IL DIPARTIMENTO IT CHE PUÒ COSÌ DEDICARE PIÙ TEMPO E RISORSE AD ATTIVITÀ CORE BUSINESS

Anche se siamo ormai a pieno titolo nell'era digitale, la maggior parte delle aziende è sommersa dalla carta e continua a produrre quotidianamente documenti, spesso con elevati livelli di spreco. Il 9% delle stampe prodotte non viene neppure raccolto o viene gettato perché sbagliato, mentre il 7% ha una vita media inferiore ai 10 minuti. Lo sostiene una survey indipendente di **Coleman Parkes** che evidenzia l'interesse delle aziende a ridurre gli sprechi ma anche ad una gestione della funzione di stampa in azienda all'interno di una più ampia strategia di document management. L'inadeguata gestione dei documenti porta infatti, secondo una stima **Idc** che include anche i comportamenti delle organizzazioni italiane, ad uno spreco, in termini di tempo, di 5 ore a settimana per impiegato, che si traducono, in termini economici, in un calo di produttività di 7mila euro l'anno per singolo dipendente.

Pur cominciando a rendersi conto del problema, attualmente le aziende si limitano ancora ad effettuare valutazioni

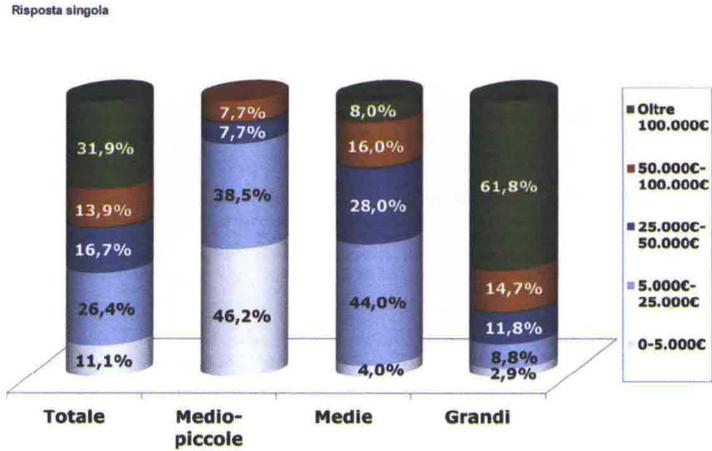
limitatamente al costo della stampa, ponendo in atto azioni mirate solo a ridurre, per esempio, i consumi di carta e inchiostro.

Alla luce dei più recenti cambiamenti tecnologici e dell'evoluzione dei processi che regolano l'attività documentale, pensiamo per esempio all'unione di stampa e copia grazie ai sistemi multifunzione, all'esplosione dei contenuti digitali, alla vasta diffusione degli smartphone e dei tablet negli ambienti di lavoro che rischia, paradossalmente, di allontanare il mai raggiunto obiettivo dell'ufficio senza carta, assisteremo quasi certamente ad una evoluzione dei criteri di valutazione e di scelta delle strategie all'interno delle organizzazioni. Lo testimoniano anche alcune recenti indagini: secondo un'analisi sempre di **Idc**, l'esplosione di smartphone e tablet sembra destinata ad incrementare le attività di stampa e di scansione e a rendere più complessa la gestione dei documenti.

DOCUMENT MANAGEMENT: A CHI SERVE?

Alla base della gestione efficace dei documenti c'è un modello di organizzazione, guidato dalla tecnologia, che ne prevede la memorizzazione su un archivio digitale e un sistema di indicizzazione finalizzato a semplificare la gestione e il recupero dei file, grazie ad un software dedicato (*Document Management System - Dms*). Il software di gestione, in pratica, cattura, indicizza e gestisce i documenti cartacei come fax, e-mail, Pdf, report e qualsiasi altro 'oggetto' nella sua forma cartacea originale, trasformandoli in file digitali. Sempre secondo le stime e le analisi di **Idc**, le aziende che hanno adottato un sistema di document management adeguato alle loro esigenze hanno ripagato l'investimento entro sei mesi (in alcune recen-

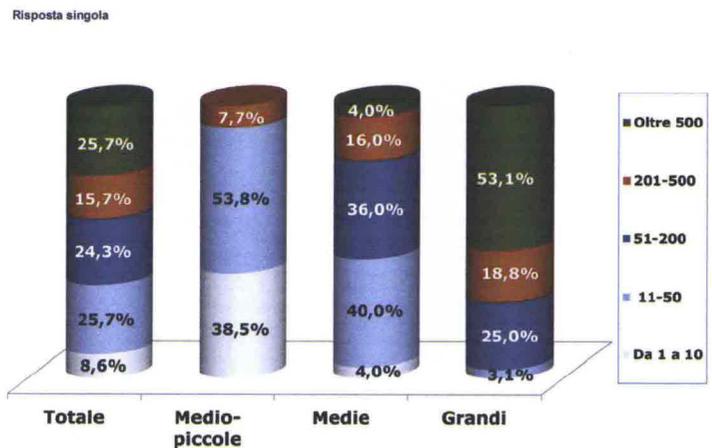
FIGURA 1
Budget di spesa annuale dedicato alla gestione del printing



fonte: ZeroUno - Web Survey - Printing management: scegliere il dispositivo più idoneo, gennaio 2013 - 72 aziende

ti analisi si è stimato un Roi del 400% entro 5 anni). Fino ad oggi, però, questi sistemi sono stati adottati soprattutto da organizzazioni di grandi dimensioni e da quelle con obblighi stringenti di conservazione di elevati volumi di documenti. Soluzioni semplici e a basso costo potrebbero indurre anche le imprese di dimensioni medie e piccole ad adottare strategie di document management con significativi risparmi e aumenti di efficienza. Ma non è detto che tutte le organizzazioni ne abbiano bisogno, dipende da molti fattori: dalla quantità di carta che entra nel tempo in azienda, dallo spazio che occupa, dall'eterogeneità dei sistemi di memorizzazione utilizzati, ecc. Per decidere se serve un Dms, l'azienda dovrebbe considerare non solo la semplificazione della gestione dei documenti, ma anche altri vantaggi quali: la riduzione dei costi di stoccaggio dei documenti cartacei, il miglior accesso alle informazioni, la maggiore sicurezza nella conservazione dei documenti e nell'accessibilità, la disponibilità di un piano di disaster recovery per tutti i documenti aziendali, la riduzione del tempo speso per individuare i documenti.

FIGURA 2
Dimensione media dei parchi stampanti aziendali



fonte: ZeroUno - Web Survey - Printing management: scegliere il dispositivo più idoneo, gennaio 2013 - 72 aziende

VERSO UN SISTEMA DI GESTIONE DELLA STAMPA

La gestione dei sistemi di stampa, integrata nella più generale strategia di document management, può considerarsi un primo step per semplificare e ottimizzare la gestione dei documenti in output e ridurre i costi.

Alcune ricerche indipendenti evidenziano, ad esempio, che le aziende che non adottano sistemi di gestione della stampa (Mps), hanno in media una stampante ogni tre dipendenti, con una spesa annua media di circa 500 euro a persona.

Le aziende italiane, secondo una recente web survey re-

alizzata da **ZeroUno** in partnership con **Hp** (i cui risultati elaborati da **NetConsulting** verranno analizzati di seguito con maggior dettaglio) dedicano alla gestione del printing una spesa annuale nella maggior parte dei casi inferiore ai 50mila euro (54,2% del panel, dato da 72 aziende italiane di medie e medio-grandi dimensioni con una presenza geografica estesa su più sedi sul territorio), che si riduce a meno di 5mila euro per le piccole realtà, mentre supera i 100mila euro per le grandi imprese (figura 1). Ma l'esigenza di risparmio spingerà il mercato europeo dei Mps: secondo le previsioni



MERCATI E INNOVAZIONE

PRINTING & DOCUMENT MANAGEMENT - 1

CEDACRI: OTTIMIZZARE I PROCESSI DOCUMENTALI CRITICI GRAZIE ALL'OUTSOURCING

I servizi di Business Process Outsourcing (Bpo) rappresentano uno strumento diffuso per dotarsi di competenze specialistiche a supporto della crescita del business e, in particolare, per l'ottimizzazione di processi operativi chiave per le aziende che necessitano di operare in una logica di flessibilità ed efficienza. In questo contesto, i servizi di gestione documentale assumono un ruolo determinante sia nell'ambito della dematerializzazione dei documenti sia rispetto alla loro archiviazione (fisica o digitale attraverso servizi di archiviazione ottica o conservazione sostitutiva).

Cedacri propone servizi di Bpo attraverso soluzioni modulari e scalabili (con l'obiettivo di consentire un'introduzione graduale delle pratiche di Bpo nell'ambito della gestione documentale), ma con un approccio consulenziale finalizzato ad aiutare le aziende ad individuare i processi documentali critici e a realizzare interventi mirati di ottimizzazione. Gli ambiti di efficientamento, infatti, possono essere diversi e non è affatto detto che un percorso ottimale per un'impresa lo sia anche per un'altra. Lo stesso dicasi per le soluzioni e i servizi tecnologici a supporto. Rispetto a questi ultimi, Cedacri garantisce servizi di dematerializzazione (gestendo l'intero processo documentale: preparazione dei documenti, scansione, indicizzazione, validazione), archiviazione ottica (gestione degli archivi documentali digitali proposta in modalità SaaS attraverso i data center del gruppo societario, con tutte le garanzie di Sla, business continuity e disaster recovery), conservazione sostitutiva (insieme di processi amministrativi e informatici che consente di conservare su supporto digitale i documenti, garantendone nel tempo la validità legale e l'opponibilità a terzi). Non solo, Cedacri è iscritta nell'Elenco Pubblico di DigitPA (Ente Nazionale per la Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione) e dal 2001, come Certification Authority, ha sviluppato un'offerta di servizi di Posta Elettronica Certificata (Pec) e Firma Digitale. A questi servizi si aggiungono quelli di archiviazione fisica dei documenti: il gruppo, infatti, dispone di strutture deputate all'archiviazione fisica realizzate secondo standard architettonici ideali per la conservazione della carta (dotate di tutte le certificazioni a norma di legge). (N.B.)

Idc (Western Europe Managed Print Services, Forecast & Analysis 2012-2016), il mercato dei servizi di stampa gestiti supererà i 5,3 miliardi di dollari entro il 2016, con una quota del 10% per l'Italia. A trainarlo saranno nuovi modelli di business per i servizi di stampa, soluzioni innovative basate su cloud e capaci di indirizzare le esigenze mobile, l'offerta di soluzioni semplificate capaci di attrarre le Pmi estendendo i servizi di stampa alla gestione documentale.

LE AZIENDE ITALIANE SONO PRONTE?

La Web survey di ZeroUno aveva come finalità verificare il livello di consapevolezza, delle aziende italiane, circa le potenzialità, in termini di riduzione degli sprechi e contenimento dei costi, che potrebbe derivare una più attenta gestione delle stampe. In linea generale, l'indagine conferma la vasta estensione e la complessità dei parchi stampanti. Oltre il 65,7% delle organizzazioni che ha risposto, la maggioranza delle quali medie e medio-grandi aziende, ha più di 50 dispositivi di stampa (di queste, il 41,4% ne ha oltre 200). Se ci si focalizza sulle grandi imprese, più della metà dispone di ambienti con oltre 500 stampanti, mentre la maggioranza delle medio-piccole imprese ha fra 11 e 50 stampanti (figura 2). Si tratta generalmente di parchi eterogenei sia per fornitore (quasi il 55% ha, in media, più di tre marchi differenti; indice che sfiora il 70% nelle grandi imprese) sia per tecnologia, anche se prevalgono decisamente le stampanti laser, sia monofunzione (83,3%) e multifunzione (55,6%). La maggior parte delle aziende (56,3%) gestisce internamente la complessità del sistema di stampa aziendale ma, al crescere delle dimensioni aziendali, aumenta in modo significativo l'esternalizzazione, che diventa prevalente (quasi il 53%) per le grandi aziende.

ESTERNALIZZARE: RIDURRE COSTI E COMPLESSITÀ

Le aziende che si affidano a fornitori esterni per la gestione delle proprie stampanti hanno dichiarato, nella maggioranza dei casi (60%), di aver stipulato contratti pay per use. Si tratta di contratti che garantiscono l'approvvigionamento e la sostituzione dei materiali di consumo; i servizi a supporto dell'ambiente di stampa sono delegati al fornitore e fatturati sulla base di un costo per pagina che consente alle aziende di minimizzare gli sprechi e i problemi legati alle scorte di magazzino. Questa tipologia di contratto è stata scelta con maggior frequenza dalle Pmi, particolarmente sensibili alla riduzione degli sprechi e alla riduzione dei costi, ma anche dalle grandi aziende, date le elevate dimensioni dei magazzini.

La seconda tipologia è costituita dai contratti di outsourcing infrastrutturale, a cui ricorre il 30% delle aziende, soprattutto di medie dimensioni, mentre il 10% delle aziende di grandi dimensioni prevede contratti ad hoc per le varie sedi aziendali e sulla base delle diverse tipologie di attività (produzione, attività commerciale...) o la diversa collocazione geografica.

Anche nel caso di gestione interna degli ambienti di stam-

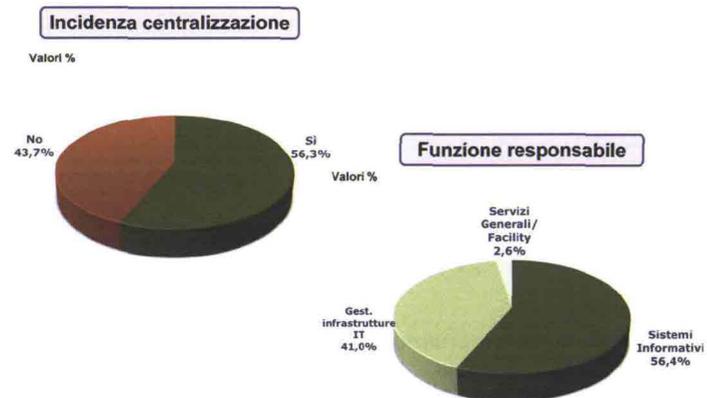
pa, non mancano contratti con fornitori esterni per la manutenzione dei dispositivi, la sostituzione delle parti malfunzionanti o da aggiornare, nonché per l'assistenza 'on site'.

La responsabilità della stampa ricade prevalentemente sulle aree tecnologiche dell'azienda: nella maggior parte dei casi fa capo ai Sistemi Informativi (56,4%) e, in misura inferiore, alla Gestione delle Infrastrutture It (41%), e solo in minima parte a Servizi Generali/di Facility Management (2,6%) (figura 3).

Un aumento dell'esternalizzazione e l'adozione di sistemi Mps inseriti in una più vasta strategia di gestione dei documenti può portare non solo vantaggi in termini di efficienza e performance all'intera azienda ma anche ai reparti It, che, come visto, sono responsabili della gestione delle stampanti e del relativo supporto. Ricerche indipendenti mostrano che il 10-20% delle chiamate ricevute dai reparti It riguardano malfunzionamenti delle stampanti. Un Mps potrebbe risultare la risposta ideale, lasciando almeno il 10% di tempo libero alle persone dell'It per dedicarsi a lavori più importanti.

FIGURA 3

Centralizzazione della gestione delle attività di printing



fonte: ZeroUno - Web Survey - Printing management: scegliere il dispositivo più idoneo, gennaio 2013 - 72 aziende

AMBIENTE DI STAMPA: SE GESTITO È MENO RISCHIOSO E COSTOSO. LE RISPOSTE DI HP

La presenza di più stampanti all'interno delle organizzazioni può essere complessa da gestire e potrebbe diventare un rischio sia sotto il profilo della sicurezza delle informazioni sia rispetto al controllo dei costi. Gestire gli ambienti di stampa e imaging risulta decisamente "più facile" se si riesce a farlo a livello centralizzato con un monitoraggio lungo tutto l'intero ambiente che consente ai responsabili It di "non perdere il controllo" sull'utilizzo dei sistemi, sulle informazioni e gli aspetti di sicurezza, sui costi. È proprio con questo obiettivo che Hp propone *Hp Web Jetadmin*, un pacchetto software di gestione della stampa (fornito gratuitamente con tutte le stampanti e le multifunzione Hp LaserJet, ndr) che si integra con tutti i principali software aziendali di management per garantire il completo monitoraggio e controllo degli ambienti printing&imaging, in molte realtà notevolmente complessi e con la suddivisione delle responsabilità tra vari reparti. Scenari di questo tipo, rendono difficile comprendere o controllare adeguatamente i costi.

La soluzione Hp è finalizzata a monitorare e gestire tutti gli ambienti, per cui è stata pensata per tenere traccia, controllare ed analizzare in modo preciso i "comportamenti di stampa". Un approccio che permette di addebitare i costi in modo accurato rispetto al reale utilizzo delle soluzioni, da un lato, e di verificare

che la struttura della rete sia sempre adeguata rispetto alle esigenze degli utenti, dall'altro. Le funzionalità della soluzione Hp consentono agli amministratori It di controllare il parco stampanti in remoto, utilizzando un web browser. Le operazioni di manutenzione di routine possono anche essere automatizzate e, creando un elenco di stampanti gestite e di gruppi utenti, è possibile amministrare in remoto più stampanti contemporaneamente o intervenire, sempre da remoto, su un singolo dispositivo qualora se ne presentasse la necessità. Un ambiente di imaging e stampa completamente ottimizzato e ben gestito, secondo alcuni recenti studi di analisti quali Idc e Quocirca, consentono di risparmiare fino al 30% sui costi di stampa. E i risparmi aumentano esponenzialmente se si include l'automazione dei flussi di lavoro che utilizzano una grande quantità di carta.

Per aumentare la produttività tagliando i costi totali o liberare capitali per stimolare l'innovazione, l'outsourcing dei processi di gestione degli ambienti di stampa potrebbe, in aggiunta, rivelarsi una scelta ottimale per molte realtà, soprattutto per aziende di medio-grandi dimensioni. Anche in questo caso Hp ha una sua risposta: gli *Hp Managed Print Services (Mps)*. (N.B.)