



Gestione documentale

Le opportunità della dematerializzazione

La digitalizzazione avanza, nel segno di una dematerializzazione che vede già una realtà nella fatturazione elettronica per la PA e procede spedita verso una gestione documentale sempre più allargata

di Luca de Piano

Anche se le ricorrenti discussioni attorno a fenomeni quali Big Data o Internet of Things, giusto per fare due esempi, farebbero pensare al contrario, rimane il fatto che PICT di oggi è fatta soprattutto di strumenti concreti e reali. Come quelli volti alla gestione documentale e alla dematerializzazione, un settore nel quale le novità si susseguono, dan-

do nuovo impulso a un comparto che negli ultimi anni ha visto imporsi nuovi paradigmi per liberare le informazioni dal supporto cartaceo. Del resto, i vendor, sempre alla ricerca di nuove opportunità di business, non stanno certo a guardare: ecco quindi che, accanto ai pionieri del settore, si sta sempre più affacciando sul mercato una nuova classe di operatori agguerriti ma dalle intenzioni serie, che promettono alle aziende di aiutarle a superare molti dei loro grattacapi, con l'interessante corollario di ridurre le spese non produttive.

I CONTORNI DI UN FENOMENO

Il fenomeno comincia ad assumere contorni precisi: secondo recenti indagini internazionali condotte da IDC, il 55% dei documenti in uso nelle aziende nasce e vive su supporto cartaceo, mentre trattamento e gestione dei documenti cartacei assorbono mediamente circa 3,6 ore a settimana per ogni lavoratore. «Sono dati apparentemente in controtendenza rispetto ai ritmi di crescita del digital e dell'automation» – commenta **Fabio Rizzotto, senior research and consulting director di IDC Italia** (www.idcitalia.com/ita). «Eppure ancora oggi, anche nelle aziende italiane, ambiti quali ciclo passivo, contrattualistica, rapporti con i clienti, risorse umane, ordini, logistica sono a forte intensità documentale, sebbene le aziende percepiscano l'esigenza di migliorarne efficienza e gestione. Lo confermano anche le previsioni di investimento per i prossimi mesi in Italia, dove conservazione sostitutiva, workflow documentali e ricerca di sempre maggiori



Fabio Rizzotto
senior research and consulting director di IDC Italia



Fabrizio Tudisco
chief executive officer di Optimo Next



Luca Di Roma
WebRainbow solution manager di Hitachi Systems CBT

Informazioni, processi, sistemi e persone. Nella dematerializzazione, la parola chiave è integrazione

efficienze negli ambiti di stampa, appaiono al top tra le priorità di intervento in ambito documentale».

EVOLUZIONE NORMATIVA

La trasformazione in atto trova origine da più parti: «Spinti anche dall'evoluzione normativa, come per esempio l'entrata in vigore in Italia nel marzo 2015 dell'obbligo di fatturazione elettronica per tutte le aziende che si relazionano con la pubblica amministrazione, in Italia e in Europa gli investimenti in soluzioni di "paper to digital document management" crescono a ritmi sostenuti. Questo mercato nel 2015 supera i 1.100 milioni di euro e presenta ritmi di crescita superiori all'8% almeno fino al 2017» – spiega Rizzotto. Tuttavia, il tallone di Achille rimane la revisione dei processi. «Le difficoltà maggiori che

IDC ha rilevato nel corso di indagini quantitative e qualitative hanno a che fare con la complessità delle organizzazioni, pubbliche e private, di tradurre i driver normativi e le nuove opportunità offerte dai nuovi paradigmi tecnologici in sinergia con la revisione dei processi, operando poi in modo

diverso rispetto al passato con un change management. Questo si traduce, soprattutto nella complessa macchina che è il settore pubblico, nella necessità di sviluppare nuove strategie, programmi e coordinamento, oltre che iniziative infrastrutturali che creino le condizioni per architetture di data center più condivise, facendo leva su cloud e open standard come principi irrinunciabili» – conclude Rizzotto.

Insomma, tra firme elettroniche, regolamenti UE e semplificazioni normative, tra cui anche qualche accelerazione da parte dell'AgID (www.agid.gov.it), la digitalizzazione avanza, nel segno di una dematerializzazione che vede già una realtà nella fatturazione elettronica per la PA e procede spedita verso una gestione documentale sempre più allargata, come hanno fatto puntualmente rilevare le aziende che abbiamo interpellato. A loro la parola.

INTEGRARE PROCESSI E APPLICAZIONI

«La gestione documentale ha mutato il suo significato, spostandosi verso soluzioni integrate a processi e applicazioni aziendali, sempre più in mobilità, gra-

Il futuro dell'organizzazione del lavoro passa da WebRainbow®

Hitachi Systems CBT immagina un'azienda totalmente dematerializzata e smart working, fatta di informazioni e processi integrati

Anche **HDI Assicurazioni**, Gruppo Assicurativo con circa 800 agenzie nel territorio italiano, parte del Gruppo Talanx (presente in oltre 150 paesi in tutto il mondo) ha ben compreso come il futuro dell'organizzazione del lavoro debba necessariamente prevedere l'adozione di strumenti in grado di ottimizzare i processi e incrementare la produttività.

Hitachi Systems CBT ha accompagnato il cliente nel processo di digitalizzazione, ponendosi innanzitutto come consulente di processo, ma anche come system integrator applicativo, con un approccio dunque rivolto all'analisi dei processi e alla definizione di nuovi percorsi organizzativi e di business.

WebRainbow® INSURANCE è un verticale ideato per il mondo assicurativo per ottimizzare la gestione dei processi e favorire la dematerializzazione dei documenti, tematiche che costituiscono tra i più importanti fattori abilitanti e di successo nel settore assicurativo.

Partendo da funzionalità "Cross Industry", **WebRainbow® INSURANCE** permette la creazione di processi dematerializzati per definizione, ad esempio la ricezione delle pratiche

relative ai sinistri da qualsiasi fonte (fax, email, scansioni), l'estrazione di informazioni significative tramite sistemi di lettura automatica dei dati (OCR) (targa, nome assicurato, codice fiscale), la composizione di documenti "digitali nativi", ottimizzando così il lavoro dell'operatore di back office e una rapida istruzione della pratica in modalità "unattended". Tutte le

Shareholder, per portare in Europa sia le soluzioni specifiche che le verticalizzazioni, come appunto **WebRainbow® INSURANCE** – già multilingue – grazie a un importante piano di investimento.

WebRainbow®, la piattaforma software di **Enterprise Information Management** che supporta la gestione di documenti, informazioni, processi, è anche integrazione applicativa, con verticalizzazioni e soluzioni, sia per aziende private che pubbliche, di medie e grandi dimensioni.

Interfaccia responsive, disegnata sia per i browser tradizionali che per l'impiego in mobilità (smartphone e tablet), connettori grazie ai quali è possibile dialogare in maniera nativa con i principali ERP internazionali e nazionali, ma anche connessione nativa con tutti i database di mercato: un approccio tecnologicamente non invasivo, anche di coesistenza con altri sistemi ECM, sono tra i principali fattori di successo di **WebRainbow®**.

Altre soluzioni disponibili sono le firme digitali, grafometriche e one shot, i moduli ETL, PEC Manager e molte altre.

Visita www.webrainbow.it o scrivi a webrainbow@hitachi-systems-cbt.com per conoscere i verticali relativi agli altri mercati.



WEBRAINBOW

avanzate funzionalità descritte sono possibili grazie alla potenza della piattaforma software **WebRainbow®** e al motore di workflow integrato che permette di disegnare semplicemente dei "processi di business" gestendo così ogni tipologia di informazione e mantenendo il controllo costante dei processi.

Hitachi Systems CBT, da alcuni mesi parte del Gruppo **HITACHI**, ha investito in ricerca e sviluppo, prevalentemente in Italia, negli ultimi 10 anni. Attualmente l'azienda si apre agli scenari internazionali, grazie al nuovo

HITACHI
Inspire the Next

Hitachi Systems CBT

www.hitachi-systems-cbt.com

zie alla diffusione di smartphone o tablet e all'incremento di banda della connessione Internet» - esordisce **Fabrizio Tudisco**, **chief executive officer di Optimo Next** (www.optimonext.com). Per questo, «un documento diventa "nativo digitale": un esempio sono i contratti sottoscritti

telefonicamente (vocal order), ormai diffusi ampiamente nei settori telco e utility. La fatturazione elettronica è parte di questo scenario e siamo convinti che si applicherà presto anche nei rapporti tra aziende private. Da un lato con i nostri clienti assistiamo all'estensione di strumenti "privati" nella sfera aziendale. Pensiamo alle versioni business per fare file sharing ovunque, con qualsiasi device e in sicurezza. Dall'altro lato il cloud rimane un modello sempre più diffuso, in tutte le dimensioni aziendali. Da qui disegniamo servizi innovativi per aiutare le aziende nel semplificare tutti i processi: il fascicolo del dipendente e la cartella clinica del paziente diventano completamente digitali grazie alla firma elettronica avanzata». Ma non solo: «Stiamo già pensando agli sviluppi legati al tema dello SPID, cioè il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale, e alle potenzialità di una nostra identità digitale, sia essa di persona fisica o di azienda» - conclude Tudisco.

Sulla stessa linea anche **Luca Di Roma**, **WebRainbow solution manager di Hitachi Systems CBT** (www.hitachi-systems-cbt.com): «Nella dematerializzazione, secondo il nostro punto di vista, la paro-



Giuseppe D'Amelio
director information management solutions & services di Canon Italia



Alfieri Voltan
presidente di Siav



Alberto Carrai
direttore commerciale e marketing di Able Tech

Il 55 per cento dei documenti in uso nelle aziende nasce e vive su supporto cartaceo (dati IDC)

la chiave è "integrazione", che significa anche gestire dalla stessa interfaccia web informazioni, processi, sistemi e persone. Un processo gestito in maniera digitalizzata raccoglie le informazioni e le mette a disposizione delle persone e degli altri sistemi presenti in azienda, esattamente nel punto in cui occorrono. Per questo motivo, i processi di dematerializzazione integrati all'interno del sistema informativo aziendale rappresentano il vero salto di qualità verso utilizzi sempre più ampi e capillari di questa tecnologia». Non mancano gli esempi, come quello della compagnia assicurativa HDI Assicurazioni, che dopo aver dematerializzato con successo le aree di gestione dei sinistri e delle polizze, ha avviato un progetto di digitalizzazione del settore dei documenti deceduti. «Questo cliente è per noi un esempio concreto di come

l'uso corretto di tecnologie di integrazione applicativa, di workflow autorizzativi, di firma digitale e di conservazione sostitutiva, permetta di eliminare completamente il passaggio di carta tra uffici centrali e periferici, con risparmi così importanti da garantire un payback inferiore ai dodici mesi»

- sottolinea Di Roma.

DIGITALIZZAZIONE SENZA SOSTA

Giuseppe D'Amelio, **director information management solutions & services di Canon Italia** (www.canon.it), non manca di sottolineare come «il processo di digitalizzazione che ha coinvolto negli ultimi anni la PA attraverso la fatturazione elettronica ha attivato un percorso di innovazione ed evoluzione organizzativa delle imprese mediante l'efficientamento e la gestione controllata dei processi interni e B2B». Ma vi è anche la spinta verso una gestione digitale del ciclo di vita dei documenti, che sta portando a un nuovo ecosistema digitale. «Ciò ha condotto le aziende italiane a rivedere i propri processi interni ed esterni, introducendo per esempio una e-supply chain (eSPM), che vede come obiettivo primario l'integrazione completamente digitale dei processi di collaborazione con i partner, con diversi livelli di profondità, dal semplice scambio dei documenti di fatturazione fino alle informazioni più strategiche legate alla pianificazione dei cicli di produzione e dei livelli dei magazzini. Un'altra spinta all'innovazione digitale è stata introdotta attraverso la recente riforma fiscale che preve-

Accelerare la trasformazione digitale con IDM

Promuovere una visione dell'outsourcing che accentui gli impatti positivi sul business, passando dal cost saving al continuo miglioramento dei processi

Integra Document Management (IDM), società italiana specializzata sui servizi di document and business process outsourcing, con una grande esperienza nei settori bancario e assicurativo, da febbraio 2015 è stata acquisita da Canon Italia Spa. Un investimento che testimonia la volontà di Canon di posizionarsi tra i leader del mercato italiano dell'information management e dei processi di business in outsourcing per affiancare le aziende italiane e la pubblica amministrazione, nel loro percorso verso la trasformazione digitale. IDM completa di fatto la value proposition di Canon Business Services, coniuga visione strategica e operatività, applicando il modello end to end finalizzato a ottenere solide e durature relazioni con i clienti che non chiedono più solo cost saving, ma un continuo miglioramento dei processi che impattano sulla produttività. «Attraverso un approccio consulenziale e analisi approfondite nell'ambito dell'information and document management, con oltre 1.200 risorse dedicate, progettiamo e implementiamo servizi di BPO per le attività documentali che impattano e condizionano il core business aziendale» - racconta Michele Cutillo, amministratore delegato IDM e direttore Canon Business Services Canon Italia.

Presenti in quasi tutti i settori industriali, IDM e CBS offrono soluzioni legate alla completa gestione della documentazione tecnica (Technical Documentation Lifecycle Services) e delle infor-



Michele Cutillo
amministratore delegato IDM e direttore Canon Business Services Canon Italia

mazioni business critical (Document Control Service) costruite sulle specifiche esigenze del cliente. «Applichiamo la filosofia just-in-time nel settore manifatturiero, per produrre il materiale informativo, che permette risparmi sui costi di carta, stampa, traduzione, conservazione e logistica. E, in base alla nostra esperienza pluriennale - continua Cutillo - la gestione delle informazioni e dei documenti può assorbire fino al 15% dei costi complessivi di un'azienda; quindi, massimizzare efficienza e valore in questo ambito riveste un'importanza cruciale». Con un team di professionisti certificati Lean Six Sigma e una gamma completa di tecnologia leader del settore, l'importante divisione business services di Canon, è alla costante ri-

cerca di soluzioni in ottica di servizio, che garantiscano al cliente efficienza interna ed efficacia verso il mercato.

«Non è quindi - aggiunge Michele Cutillo -, la semplice somma di competenze ed esperienza, ma un sistema di eccellenze integrato, pensato per rispondere efficacemente a tutti gli aspetti gestionali richiesti dal mercato».

Il mercato dei servizi è in forte crescita sia in ambito aziende pubbliche che private e i servizi documentali a valore, su cui si concentra il core business di IDM e Canon BS, sono customizzati per consentire al cliente di

strutturare le informazioni in maniera efficace e di facile consultazione.

«Oltre il 60 % del fatturato Canon, da quest'anno è legato al BtoB, ai servizi per intenderci. Il mercato ci ha dato ragione e ci spinge a continuare ad investire. È per questo che Canon - conclude il direttore CBS e amministratore delegato di IDM - ha sviluppato, per il settore manifatturiero, servizi di desktop publishing e di document controlling, che vanno oltre la gestione del documento fisico, ma che entrano nel merito delle informazioni in essi contenute e addirittura nella compliance, quando si tratta di aziende farmaceutiche».

IDM gestisce oltre 800 differenti processi documentali, più di 800 milioni di immagini trattate ogni anno, 13 miliardi di immagini online, fino a 600mila utenti online giornalieri.



de importanti incentivi tra le imprese che adotteranno sistemi di interscambio EDI» – prosegue D'Amelio, spiegando che in questo contesto la società è «da tempo impegnata nell'area dell'information management, con soluzioni e servizi che digitalizzano e ottimizzano i processi aziendali, ponendo particolare attenzione alla gestione della fase di trasformazione».



Claudio Rosati
senior software architect
di Armundia Group



Giusi Garrano
printing business unit
manager di Samsung
Electronics Italia



Corrado Rossi
direttore commerciale
di Paspertout

Conservazione sostitutiva, workflow e stampa tra le priorità di intervento in ambito documentale

A TUTTA MOBILITY

Alfieri Voltan, presidente di Siav (www.siav.it), punta l'attenzione su uno dei fenomeni più sotto i riflettori da qualche tempo, quello della mobilità e della condivisione delle informazioni: «Su questo Siav offre soluzioni come *BlueDrive* che consente di attuare logiche di business relationship management. Valorizzazione della conoscenza, ottimizzazione della fase decisionale e analitica, efficienza dei tempi e dei processi aziendali, sono altre aree d'intervento in cui le tecnologie digitali contribuiscono al successo dell'impresa. La stessa PA incoraggia una sempre maggior dimensione digitale. Molte aziende hanno adottato le nostre soluzioni basate sulla posta elettronica certificata (PEC) per la fatturazione elettronica in ambito B2B». Per quanto riguarda le best practice, «le principali riguardano sempre più la digitalizzazione dei processi, in cui l'ICT è strumento a servizio del "lean office", con ROI rapidi e quantificabili. Nelle grandi organizzazioni di servizi e nel retail, dove Siav ha maturato grande esperienza,

la digitalizzazione garantisce rapidità e condivisione nell'accesso alle informazioni, efficienza nel rapporto con clienti e fornitori, eliminazione del cartaceo. Workflow in tutti i processi autorizzati, conservazione digitale, utilizzo avanzato della PEC sono i pilastri di questi progetti» – sottolinea Voltan.

Mobility in primo piano anche per **Alberto Carrai, direttore commerciale e marketing di Able Tech** (www.arxiv.it): «I dispositivi *mobile* si stanno gradualmente sostituendo ai pc, fino a oggi principali piattaforme informatiche delle organizzazioni, essendo in grado di offrire una migliore user experience e semplicità di utilizzo, unitamente a una ricca e varia serie di funzionalità tra cui l'accesso immediato a web e posta elettronica, le chat e un'ampia scelta di app sia pubbliche sia aziendali». Con

l'aumento della complessità del mercato e la sua apertura, è sorta «la necessità di poter usufruire di un accesso immediato alle informazioni aziendali per una più efficiente gestione dei processi decisionali e operativi. Negli ultimi anni, Able Tech ha investito moltissimo nello sviluppo di soluzioni

usfruibili anche da dispositivi mobili, quali smartphone e tablet, rispondendo alle richieste di maggiore mobilità degli utenti e permettendo di accedere al patrimonio d'informazioni aziendali, in totale sicurezza, da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento. Per gestire un documento quindi non è più necessario essere presente nella propria postazione in ufficio ma è sufficiente avere un device. In generale, ogni nostra innovazione è rivolta all'utilizzo della nostra soluzione di gestione documentale e dei processi in un'ottica di smart working: per questa ragione abbiamo inoltre sviluppato un'app che permette di apporre le firme su documenti anche in assenza di connettività» – spiega Carrai.

TRA CLOUD E BIG DATA

«Come in molti settori dell'ICT aziendale, il cloud è il volano che sta portando un cambiamento epocale nella gestione documentale» – spiega **Claudio Rosati, senior software architect di Armundia Group** (www.armundia.it). «I costi si abbassano, le possibilità di interazione con il mondo esterno aumentano tramite API e architetture SOA, di conseguenza aumenta la mole di dati da gestire.



A step forward

La sfida: anticipare il cambiamento

Di fronte ad un mercato che cambia molto velocemente, ogni azienda deve poter far evolvere i propri processi con flessibilità. La tecnologia al servizio della semplificazione.

La soluzione: proposte "su misura" per ogni esigenza

Integriamo servizi di Business Process Outsourcing (BPO) con soluzioni tecnologiche verticali, specifiche per ogni processo di business. La personalizzazione del servizio è la base del successo per i nostri clienti.

Gestiamo i processi end-to-end presidiando e ottimizzando tutte le fasi, in modo che ogni azienda possa concentrarsi su come far crescere il proprio CORE BUSINESS.



Chi siamo

- Oltre 40 anni di presenza nel settore
- 200 milioni/annui di documenti gestiti
- 600mila scansioni/giorno
- 13.000mq di polo operativo
- 20 risorse in area R&D



DMS



CONSERVAZIONE DIGITALE



FIRMA ELETTRONICA



FATTURAZIONE ELETTRONICA



BUISNESS APP



DIGITAL MAILROOM



OFFICE SUPPLIES



DOCUMENT WAREHOUSE

Nell'era dei big data non si parlerà più di documenti ma di dati, raccolti e fruibili da una moltitudine di canali. Il patrimonio di un'azienda non risiederà nei singoli documenti ma nelle informazioni derivanti dalla loro interconnessione e integrazione all'interno di processi di discussione e collaborazione. In questo scenario, è importante che i moderni software di ECM forniscano non solo strumenti per la raccolta e l'organizzazione delle informazioni ma anche opportuni sistemi di controllo e analisi: il pericolo è di avere tra le mani un tesoro e non riuscire a valorizzarlo mettendo inutilmente a rischio la governance aziendale». Un esempio? «Per il comparto bancario e assicurativo, Armundia Group ha rilevato come sia strategico fornire da un lato servizi avanzati di reingegnerizzazione dei processi documentali e dall'altro architetture software, come Armundia Action Shaper, nativamente progettate per integrarsi facilmente con i più evoluti sistemi di ECM presenti sul mercato» – conclude Rosati.

Giusi Garrano, printing business unit manager di Samsung Electronics Italia (www.samsung.it), fa notare che «nel mercato printing e in generale in quello della gestione documentale sono in atto profonde trasformazioni, principalmente dovute a un'ampia diffusione della tecnologia mobile che ha completamente cambiato il paradigma dalla stampa al documento. Stiamo assistendo a una profonda trasformazione nel mercato printing, la mobility, la digitalizzazione, il cloud, la sicurezza e la convergenza sono i trend che hanno maggiore impatto sulle infrastrutture printing delle aziende e sulla gestione documentale in



Pier Luigi Zaffagnini
amministratore
di Top Consult



Ovidio Francesconi
direttore della Filiale Roma
di Datamatic Sistemi
e Servizi

Gli investimenti in soluzioni di "paper to digital document management" crescono a ritmi sostenuti

senso ampio, trend che hanno determinato il cambiamento del paradigma». In tema di dematerializzazione, «assistiamo solo da qualche mese a una forte crescita, guidata dalla nuova normativa sulla fatturazione elettronica verso la PA. E la fatturazione elettronica verso la PA è soltanto una delle possibilità all'interno di un processo di gestione documentale delle aziende» – prosegue Giusi Garrano, citando tra le best practice le applicazioni di mobile printing: «Nel settore dei servizi finanziari, gli operatori possono portare sempre con sé i propri documenti sui propri dispositivi mobili e stamparli in qualunque filiale collegandosi tramite cloud alla stampante».

CAMBIAMENTO EPOCALE

Per **Corrado Rossi, direttore commerciale di Passepartout** ([\[separtout.net\]\(http://separtout.net\)\), «la fatturazione elettronica rappresenta un cambiamento davvero epocale e costituisce un'innovazione pervasiva per tutto l'intero sistema Paese. Infatti, può essere l'innescio in grado di ottenere una rivoluzione digitale non solo nella pubblica amministrazione, ma anche fra i privati, coinvolgendo l'intero ciclo dell'ordine». Un cambiamento di questa portata interessa i fornitori di soluzioni gestionali per le imprese e ha generato un'offerta,](http://www.pas-</p>
</div>
<div data-bbox=)

in termini di prodotti e servizi, molto articolata e differente sia dal punto di vista dei costi sia della modalità di fruizione. «Questa eterogeneità può spaventare inizialmente l'utente che fatica a orientarsi nelle molteplici offerte ma allo stesso tempo rispecchia la necessità, da parte del mercato, di servizi differenti» – spiega Rossi, sottolineando che «l'archiviazione elettronica è presente come standard nelle nostre soluzioni già da diversi anni. Oggi, tutti i nostri clienti, al momento di confrontarsi con la fattura PA, si sono trovati fortemente avvantaggiati. L'avvento della fatturazione elettronica verso la pubblica amministrazione, così come sarà in futuro per le fatture elettroniche tra privati, ha comportato per noi un semplice aggiornamento delle funzioni basiche che sono già presenti nelle nostre soluzioni».

SE LA CARTA DIVENTA FUORILEGGE

Pier Luigi Zaffagnini, amministratore di Top Consult (www.topconsult.it) non ha dubbi: «L'obbligo di fatturazione elettronica verso la PA, di conservazione digitale, assieme all'uso della PEC e della firma grafometrica, si traduce in re-

RENDI SMART IL TUO UFFICIO.



Information Technology nel mondo aziendale è fondamentale per aumentare la collaborazione, snellire i processi e comunicare al meglio. Grazie alle soluzioni Samsung per l'ufficio, le aziende possono utilizzare le innovazioni **Mobile**, lo **Smart Signage** e le **Soluzioni Printing** per aumentare la produttività, migliorando l'interazione e i processi di collaborazione. Scopri le soluzioni Samsung Business su www.samsung.it/businessexperience

SAMSUNG
BUSINESS

altà nell'obbligo di gestione elettronica dei documenti nei vari processi aziendali. La carta è ormai praticamente "fuorilegge". Tutti in azienda devono imparare a lavorare con i documenti digitali. La nostra nuova piattaforma documentale enterprise TopMedia Social NED, con le sue funzionalità social e collaborative, semplici e potenti, è progettata per lo "smart working" ed estende l'uso della gestione documentale anche agli utenti non professionali, ai manager e ai mobile worker». Ma l'innovazione più importante, sempre secondo Zaffagnini, è quella della gestione documentale collaborativa: «Introdotta sul mercato da Top Consult, questo nuovo modo di lavorare ruota attorno al concetto di "utente collaborativo", che non utilizza email ma strumenti di collaborazione come lavori di gruppo, bacheca e notifiche nei processi aziendali in cui è coinvolto, sia non strutturati che strutturati. Per i primi usa il software Groupware, per gli altri il CaseFlow (pratiche collaborative e workflow utente) e il Workflow (workflow di processo). I nostri clienti stanno ormai abbandonando il vecchio workflow basato su email e passano ai nuovi strumenti documentali collaborativi, che sono più evoluti e rendono i processi più tracciabili, veloci ed efficienti».

L'INNOVAZIONE TRA AGID E SANITÀ
Ovidio Francesconi, direttore della Fiale Roma di Datamatic Sistemi e Servizi (www.sistemieservizi.net), concentra l'attenzione su alcune delle innovazioni che si stanno affermando, e cita tra le altre «le applicazioni realizzate in tecnologia web e installate o presso i server dell'azienda, o attivate in modalità ASP e SaaS, utilizzando gli impianti e la server farm messe a



Alberto Grande
 product director
 di Gruppo Formula



Fabio Filippini
 responsabile applicazioni
 documentali di Crederintel

Il mercato nel 2015
 supera i 1.100 milioni
 di euro con ritmi
 di crescita superiori
 all'8% fino al 2017

disposizione da oggetto accreditato AgID, garantendo gli opportuni livelli di sicurezza e di business continuity e il completo rispetto delle normative di tutela delle informazioni gestite. Le applicazioni operano nel rispetto delle normative AgID e dell'Agenzia delle Entrate, meglio con sistema multifunzione, con la possibilità di gestire in modalità completamente elettronica sia le fatture attive sia passive, secondo i criteri specifici rispettivamente del ciclo passivo e del ciclo attivo che caratterizzano l'operatività dell'azienda». Parlando di best practice, Francesconi richiama invece la «digitalizzazione delle cartelle cliniche, che oltre a rappresentare uno degli strumenti più evoluti e affidabili per la conservazione degli archivi cartacei nel tempo, consente svariate altre funzionalità aggiuntive, quali opzioni di ricerca, di visualizzazione, che tramite piattaforme software sempre più

duttili, si traducono in mezzi di comunicazione e di scambio informativo immediato e interattivo».

LA DEMATERIALIZZAZIONE COME OPPORTUNITÀ

Alberto Grande, product director di Gruppo Formula (www.formula.it), evidenzia l'occasione della dematerializzazione come opportunità per migliorare i processi e ridurre i costi di gestione, visto che «è sempre più alla base dello scambio di informazioni fra le aziende, con la pubblica amministrazione e gli enti regolatori. Dopo la fatturazione elettronica verso la pubblica amministrazione, si prefigura l'estensione della dematerializzazione ai rapporti fra privati da inizio 2017». Ma anche «altre informazioni possono essere scambiate in modalità paperless: ordini e consegne trasmessi via EDI, sistemi di home banking, flussi di informazioni con impatto finanziario. E i software gestionali sia di area ERP sia di area finance, devono integrare pienamente la gestione dei documenti dematerializzati, al fine di portare valore al business, creare efficienza, evitare duplicazioni e disallineamenti» – prosegue Grande. In questo senso, «produrre, inviare, ricevere, leggere, acquisire documenti e dati dematerializzati nei più diversi formati, accedervi e renderli disponibili all'operatore in modo semplice e intuitivo pienamente integrato con l'operatività normale dell'utente crea efficienza per cogliere le nuove opportunità offerte dalla tecnologia» – conclude Grande.

PARADIGMI CONSOLIDATI E NOVITÀ

«La fatturazione verso la PA e la conservazione digitale sono ormai consolidate» – spiega **Fabio Filippini, responsabile**

Nuova frontiera del digitale La gestione del lavoro in mobilità

Business relationship management, fatturazione elettronica, process mining, lean office digitale, outsourcing per il miglioramento dei processi informativi

Uno dei temi più caldi del digitale è quello del lavoro in mobilità, della condivisione delle informazioni, della loro disponibilità tramite qualsiasi device. Siav offre una soluzione che non si limita al semplice "file sharing", ma consente di attuare logiche di business relationship management. La piattaforma si chiama BlueDrive ed è solo un tassello di una vera rivoluzione digitale dei processi. Integrabile con il documentale, BlueDrive contribuisce a rendere più snelli ed efficienti i processi aziendali, con logiche di sicurezza e ampiezza di funzionalità di classe enterprise. Non a caso Siav è l'unica azienda italiana del settore presente da 6 anni nel Gartner Magic Quadrant. Con più del 20% del mercato, oltre 3.000 installazioni all'attivo e 60 nuovi clienti solo nel 2014, Siav è la più importante azienda italiana nel settore enterprise content management. Da 25 anni progetta, sviluppa e vende software e servizi innovativi per il miglioramento dei processi documentali.

Classici i temi della gestione documentale, del workflow in ambito amministrativo e della conservazione digitale affrontati da migliaia di soggetti utilizzando le piattaforme Siav Archiflow, Virgilio e i servizi di outsourcing. Tuttavia Siav va oltre il semplice concetto di gestione documentale e mira ad aiutare concretamente le aziende ad affrontare sfide quali la valorizzazione della conoscenza, l'ottimizzazione della fase decisionale e analitica, l'efficienza dei tempi e dei processi aziendali grazie a know-how, consulenza normativa e organizzativa, e



Alferi Voltan
 fondatore e presidente Siav

tecnologie digitali che contribuiscono in modo importante al successo dell'impresa o dell'ente favorendo la focalizzazione sul core business.

In questo senso, fondamentali sono gli investimenti in ricerca e sviluppo, portati avanti da Siav in collaborazione con varie Università, che hanno permesso di integrare nella propria offerta ECM alcune tecnologie avanzate quali la classificazione automatica degli oggetti digitali e il process mining, che consente di interpretare gli eventi prodotti dai sistemi informativi per trasformarli in conoscenza dei processi aziendali.

L'innovazione digitale coinvolge la stessa pubblica amministrazione, con temi quali la fatturazione elettronica e la PEC, spingendo a sua volta le aziende verso una sempre maggior dimensione digitale.

La fatturazione alla PA è un'ottima occasione per cogliere i vantaggi della dematerializzazione e il mercato dimostra l'importanza di queste tecnologie come opportunità di crescita anche per il Paese. Molte organizzazioni hanno adottato le soluzioni Siav basate sulla PEC per l'invio e la ricezione delle fatture in formato elettronico anche in ambito B2B perché sono semplici da usare e di minimo impatto organizzativo.

A chi sceglie una soluzione in outsourcing, Siav offre un servizio completo disponibile in cloud, che comprende anche la conservazione a norma. Siav ha molto investito per fornire servizi di qualità, è certificata ISO 9000 e 27001, ed è tra i pochi player presenti nella lista dei Conservatori accreditati dall'AgID, l'Agenzia per l'Italia Digitale.

Chi vuole invece gestire l'invio "in house" ha a disposizione un modulo di Archiflow, la piattaforma ECM di Siav, che carica le fatture dal sistema ERP e gestisce in modo automatico l'invio. Uno dei grandi vantaggi di queste soluzioni è che Archiflow permette di includere la fatturazione elettronica in un più ampio contesto organizzativo che comprende tutti i processi di vendita e di acquisto; processi che possono essere interamente gestiti da Archiflow.

In questo senso la digitalizzazione è strumento a servizio del Lean Office e garantisce rapidità e condivisione nell'accesso alle informazioni, maggiore efficienza nel rapporto con clienti e fornitori, gestione dei big data e dell'Internet of Things. Tutto questo con ROI rapidi e quantificabili.



improve your digital value

Siav Spa Padova | Milano | Roma | Bologna - Sede Direzionale: via Rossi 5/n - Rubano (Padova)
 www.siav.com - info@siav.com - tel. 049.897.97 97

applicazioni documentali di Credemtel (www.credemtel.it), avvertendo che «l'attenzione si sposterà inevitabilmente sulla fatturazione elettronica B2B, dato anche che in autunno dovrebbero uscire le regole tecniche per incentivarne l'utilizzo. Credemtel si porrà come facilitatore per i propri clienti che adotteranno queste soluzioni. Allo stesso tempo siamo alla ricerca di partner che vogliono completare la loro offerta collocando i nostri servizi». Del resto, sottolinea ancora Filippini, «la fatturazione digitale ha portato un doppio vantaggio: la dematerializzazione del cartaceo e il passaggio da un documento destrutturato (PDF e altro) a uno strutturato (XML). Guardiamo con interesse al regolamento eIDAS in materia d'identificazione elettronica e servizi fiduciari (operativo in Italia a luglio 2016). La fatturazione elettronica sarà poi una realtà anche a livello europeo con la direttiva 2014/55/UE e su questo tema Credemtel garantirà l'interoperabilità dei formati ai propri clienti. Recentemente, va anche rilevato che la richiesta delle aziende è passata dalla dematerializzazione di documenti alla dematerializzazione dei processi». Non a caso, «una delle sfide di oggi, in termini di gestione documentale, è indubbiamente quella della completa digitalizzazione dei processi di vendita» - spiega Igor Marcolongo, senior consultant di InfoCert (www.infocert.it). Si tratta di un processo «reso più urgente dal crescente ruolo assunto dal mobile che, negli ultimi anni, ha profondamente cambiato le esperienze d'uso, e quindi le attese, dei consumatori. Oggi, un'organizzazione, che sia una banca, un'assicurazione, ma anche un'università



Igor Marcolongo
senior consultant
di InfoCert



Angelo Cian
responsabile soluzioni
gestionali di Zucchetti

Integrare processi e applicazioni per tradurre i driver normativi e le nuove opportunità in efficienza

o una pubblica amministrazione, deve rivedere il rapporto con i propri clienti o utenti in un'ottica "mobile first", ossia deve privilegiare una relazione "human to human" completamente remotizzata, in grado di garantire un'esperienza d'acquisto coerente con le loro nuove abitudini». La società, per rispondere a questa necessità, ha realizzato COP (customer onboarding platform), «una piattaforma omnicanale che, sfruttando le numerose modalità di riconoscimento certificate - quale quella via webcam - consente per esempio a un'azienda di acquisire nuovi clienti ovunque essi si trovino, in pochi minuti e senza che questi debbano mai recarsi fisicamente presso un punto vendita o una filiale. L'identità certa, infatti, viene trasformata da COP in uno strumento per sottoscrivere contratti validi a tutti gli effetti» - conclude Marcolongo.

LA PROSSIMA RIVOLUZIONE Angelo Cian, responsabile soluzioni gestionali di Zucchetti (www.zucchetti.it), ne è sicuro: «Se da una parte la fatturazione elettronica per la PA ha rappresentato un passo decisivo verso la digitalizzazione di documenti e processi, dall'altra la vera rivoluzione sarà sicuramente la fatturazione elettronica tra privati perché riguarderà un volume di dati molto più significativo e innescherà un circolo virtuoso tra aziende, professionisti ed enti pubblici per la diffusione della gestione elettronica dei documenti e per lo scambio di dati in via telematica. Noi abbiamo puntato sull'integrazione nativa della soluzione di gestione documentale, Infinity DMS, con tutte le altre applicazioni aziendali come l'ERP e le procedure per la gestione del personale, per dare ai clienti vantaggi quali l'attività di organizzazione e distribuzione delle informazioni più veloci ed efficienti, tracciabilità e reperibilità dei documenti in totale sicurezza, sensibile riduzione dei costi, accessibilità alle informazioni via web anche da dispositivi mobili». Infine, Angelo Cian fa notare come siano «sempre di più i clienti che ricorrono al cloud per la gestione dei propri dati, affidandoci l'intero processo, dalla generazione del documento elettronico alla sua conservazione. È anche per questo che abbiamo ulteriormente potenziato il nostro data center per garantire la massima efficienza sia dal punto di vista della sicurezza sia da quello delle prestazioni, tanto da ottenere la relativa certificazione per la conservazione digitale a norma di documenti informatici e servizi di assistenza».

DM

LA GESTIONE DOCUMENTALE NON È PIÙ LA STESSA!



Top Consult annuncia "L'UTENTE COLLABORATIVO", un nuovo modo di lavorare smart e collaborativo nei processi aziendali strutturati e non strutturati.

L'utente non usa più l'e-mail, ma Gruppi di lavoro, Bacheca e Notifiche all'interno dei processi; mediante una Home Page personalizzata tiene sotto controllo tutti gli ambienti collaborativi in cui è coinvolto; opera su PC, Notebook, Mobile o Web; pratiche e flussi sono archiviati con tutta la loro "storia".

Usa **Groupware**, **CaseFlow** e **WorkFlow**, le nuove funzioni collaborative del sistema documentale TopMedia Social NED per gli utenti dei processi aziendali. **Velocizza e controlla le pratiche e i flussi, annulla le barriere comunicative, sfrutta strumenti "smart" e potenzia il tuo ERP!**

È disponibile anche il nuovo **Pacchetto Social NED Collaboration** con tutte le funzioni collaborative, facile da usare in house o su cloud.

IN PROVA GRATUITA!

VUOI SAPERNE DI PIÙ?
Scrivici o visita il nostro sito.

TOPCONSULT



AVANTI VELOCE

Top Consult S.r.l. - Via Vallengio 22/E, 10128 Torino - Tel. 011.58.05.994
www.topconsult.it - marketing@topconsult.it