

Siamo al salto di qualità?

seconda parte

di Gianmaria Francesconi

Il Decreto Anti Crisi apre nuove possibilità non solo in tema di dematerializzazione, archiviazione e conservazione sostitutiva, ma anche a livello di firma digitale e PEC. Sul numero scorso di Sistemi&Impresa abbiamo visto però che esistono alcune difficoltà, che ne rallentano il processo di adozione: normative poco chiare, a cui si affiancano una 'cultura del digitale' ancora abbastanza acerba e la titubanza al cambiamento da parte di imprese e Pa. Quale allora il futuro del document management? Scopriamolo insieme ad aziende leader del settore, nella seconda e ultima parte del nostro speciale.

Pensare i processi in modo nuovo

Nel pacchetto di misure anticrisi recentemente varato, si evince la ferma volontà di modernizzare sia la gestione delle imprese, sia il rapporto di cittadini e imprese con l'Amministrazione pubblica. Come conferma **Alessandro De Pasquale**, Direttore servizi di consulenza **Docflow Italia**, "Il decreto prevede che per la maggior parte dei documenti analogici originali unici non sia più richiesto l'intervento del notaio; dà la possibilità di tenere in forma digitale i libri sociali finora esclusi; la posta elettronica certificata viene ridefinita in maniera più ampia e indipendente dalla tecnologia; viene stabilito l'obbligo per le imprese, i professionisti e le Pa di dotarsi di una casella di posta certificata e di comunicarla agli Albi o Registri competenti; la Pec è gratuita per i cittadini per le comunicazioni con la Pa; anche i dipendenti pubblici avranno la Pec; è previsto l'obbligo di fatturazione elettronica verso la Pa".

Lo scenario globale che ne deriva è una tendenza a realizzare un apparato burocratico che funzioni con documenti elettronici, mantenendo le stesse garanzie della carta e aumentando l'efficienza. "Con l'ultimo punto – continua De Pasquale – si intende fare da volano alla diffusione della fatturazione elettronica anche tra imprese. Il provvedimento relativo ai libri sociali tenuti in forma digitale ha comportato un inatteso impatto sulla tenuta del libro giornale e dei libri Iva. Voci di corridoio assicurano che al più presto sarà corretta l'anomalia".

La digitalizzazione vera e propria richiede comunque un salto culturale che non è stato ancora fatto. Come sostiene De Pa-



Alessandro De Pasquale

squale, "Attualmente si cerca di utilizzare i documenti elettronici come se fossero di carta. Il documento elettronico è visto come uno stato intermedio; manca quindi una cultura che rivoluzioni il modo di pensare i processi. La mancanza di 'cultura digitale' della Pa provoca interventi normativi farraginosi, confusi e, a volte, contraddittori. Questo, a sua volta, provoca confusione e incertezza nelle

imprese che devono fare investimenti per abbracciare le nuove tecnologie".

Come si inverte la rotta, allora? "La principale forza della cultura digitale – risponde De Pasquale – sta nell'abbandono della vetusta visione dei processi fossilizzati da una tradizione che mostra tutti i suoi limiti. Capire esattamente cosa significa gestire i documenti digitali permette di reingegnerizzare i processi, non limitandosi a simulare i processi cartacei con strumenti elettronici. Gli obiettivi veri devono essere di avere miglioramenti dell'ordine del 300 o del 400 per cento, non limitarsi a incrementi del 5 o del 10 per cento. Troppi progetti, imitando il trattamento cartaceo, prevedono lacci e laccioli che non hanno senso in un mondo digitale". Ad esempio le firme a un documento, che per la carta prevedono una precisa successione di firme, devono essere necessariamente seriali, poiché il documento deve materialmente essere recapitato ai vari soggetti.

"In un processo digitale – continua De Pasquale – lo stesso documento può essere sottoposto contemporaneamente a tutti i soggetti che possono apporre la loro firma indipendentemente dagli altri, risparmiando tempo e riducendo il lead time del processo da settimane a minuti. La difficoltà sta nel fatto che la successione delle firme del documento cartaceo indica una gerarchia di potere che difficilmente viene abbandonata. Il punto di forza di Doc Flow sta nell'aver un'esperienza aziendale diffusa e intersettoriale, con capacità trasversali tali da conciliare le esigenze 'rivoluzionarie' con la necessità di stabilità propria delle persone".

Fare impresa con il document management

“La recente approvazione del Decreto Anti Crisi – esordisce **Riccardo Sangregorio**, Analista ed Esperto di Conservazione Sostitutiva, **Adiuto** – ha portato un beneficio immediato a tutte le aziende che hanno un sistema di gestione elettronica documentale”.

Ma la forte spinta al cambiamento si deve però misurare con i molteplici fattori che hanno sempre rallentato l'introduzione sistematica della digitalizzazione dei documenti sia nella Pa, sia nelle imprese. “Nella Pubblica amministrazione – continua Sangregorio – il freno maggiore allo sviluppo sistematico e organico della gestione documentale è dato sicuramente dall'elevata quantità e differente tipologia dei documenti trattati, rispetto a quelli di un'impresa privata, ma anche, e soprattutto, dalla necessità di conservazione e garanzia nel tempo. Nelle aziende private invece, uno dei fattori determinanti è dato principalmente dalla paura di intraprendere una strada differente, che possa far perdere la centralità del ruolo del documento cartaceo e modificare l'operatività di tutti i giorni, introducendo un nuovo sistema di fare impresa”.

E i sistemi di document management sono nuovi modi di fare impresa: “Se realizzato sulle base delle esigenze specifiche e reali dell'impresa – sostiene Sangregorio – un sistema di gestione elettronica documentale è uno strumento di innovazione che può dare dei significativi ritorni d'investimento già entro un anno dall'installazione. Uno degli obiettivi che perseguiamo in **Adiuto** è semplificare al massimo la gestione dei documen-



Riccardo Sangregorio

ti e rendere le informazioni presenti in azienda accessibili e fruibili, trasferendo il messaggio chiave che un sistema complesso non deve essere complicato”.
Le soluzioni **Adiuto** cercano di rispondere alle reali necessità del cliente, non modificandone il modo di lavorare ma, semplicemente, migliorandolo. “Ecco perché – continua Sangregorio – abbiamo sviluppato **AdiSuite**, la suite per la gestione elettronica documentale che, tra gli altri, contiene il modulo di Conservazione Sostitutiva a norma e il modulo di workflow che consente di portare all'interno del documentale gli iter che seguono solitamente i documenti in azienda e di distribuire in modo più capillare le informazioni. Sono soluzioni multiplatforma *server based*, che garantiscono la massima usabilità grazie a un'interfaccia grafica intuitiva, una totale integrabilità nella realtà aziendale, dialogo e interazione, grazie anche al nostro sistema informativo”. I punti di forza di **AdiSuite** sono, dunque, l'alta tecnologia con cui è sviluppata la suite, che permette la

piena integrazione con qualsiasi applicativo già presente nelle aziende, il dialogo con la maggior parte dei database presenti sul mercato e l'implementazione, che risulta veloce e facile. “In conclusione – chiude Sangregorio – posso assicurare che, nonostante la crisi, sono sempre di più le imprese che avvertono la necessità di ridurre i costi di gestione e percepiscono le nostre soluzioni informatiche come dei validi strumenti per ottimizzare i costi e per aumentare la propria competitività sul mercato”.

Vincere la resistenza al cambiamento

Secondo **Enrico Rota**, Business Developer Manager, **Doxoft Italy**, “Il decreto anti crisi sottolinea innanzitutto



Enrico Rota

l'importanza dell'argomento in questo periodo storico e ci fornisce una semplificazione che permetterà di implementare nuove soluzioni per la gestione della documentazione informatica”. Fino ad oggi le aziende che hanno utilizzato strumenti informatici per organizzare la propria documentazione

non hanno voluto abbandonare la carta e i relativi faldoni di archiviazione; “ora – interviene Rota – forzati dalla necessità di riduzione dei costi a causa della crisi, siamo pronti ad affrontare il cambiamento per la dematerializzazione degli archivi tradizionali. Da una previsione del mercato fatta da alcuni analisti nel 2006, in cui era prevista negli anni una forte crescita di investimenti nella gestione dei contenuti, nonostante la crisi, possiamo infatti affermare nel 2009 che i dati hanno mantenuto una certa vitalità, grazie al trend positivo di questi segmenti in ambito documentale, che hanno portato a evidenziare i reali bisogni delle aziende. Ovvero la necessità di amministrare la forte crescita di informazioni e documenti fino ad ora gestiti dai singoli, attraverso un sistema elettronico in grado di garantire la memoria storica dell'impresa”.

L'attuale introduzione di norme comunque più chiare nell'ambito della dematerializzazione può fornire dunque gli strumenti adatti sia alla Pa, sia alle imprese per orientarsi a un sistema digitalizzato: “sicuramente però – sostiene Rota – una difficoltà da superare è legata alla naturale resistenza che le persone hanno nell'introduzione di strumenti o sistemi innovativi nella gestione del proprio lavoro, a prescindere dai benefici che questa possa apportare. È fondamentale trovare il giusto bilanciamento tra le procedure esistenti e le nuove procedure da implementare in un ambiente elettronico senza introdurre nuove difficoltà. La proposta di **Doxoft** in questo senso è sfruttare il cambiamento per un'organizzazione dei proces-

si attraverso uno strumento semplice e intuitivo". Perché la gestione dei documenti e delle informazioni diventa sempre più strategica per le organizzazioni che vogliono affrontare la crisi non solo con dei tagli ai costi operativi, ma anche alle aree di inefficienza, con un investimento orientato all'innovazione per migliorare la qualità dei propri prodotti. Come conferma Rota, "Un primo passo per raggiungere gli obiettivi per emergere dal gruppo è rappresentato allora non solo dalla dematerializzazione, ma anche dalla capacità di automatizzare i processi ormai consolidati in azienda con workflow facili da implementare. La soluzione di Doxoft è stata sviluppata allo scopo di gestire l'intero ciclo di vita del documento digitale, dalla sua creazione fino all'archiviazione, con la possibilità di utilizzare la firma digitale per gestire i documenti secondo le normative vigenti. Il nostro punto di forza è un unico prodotto scalabile che si adatta a ogni tipologia o dimensione aziendale, che garantisce una permeabilità in tutte le divisioni all'interno di ogni processo aziendale per fornire un immediato ritorno dell'investimento".

Primo passo: definire gli standard

"La guerra alla carta – commenta **Tommaso Mezzina**, Presidente **Efattura** – è già stata dichiarata da qualche anno e gli effetti per un'azienda come la nostra, che si occupa di documenti cartacei, sono stati già tangibili, seppur modesti. L'estensione a quasi tutti i documenti della possibilità di ricorrere all'archiviazione ottica sostitutiva senza l'obbligo della firma di un pubblico ufficiale è senz'altro disinibente al fine di dematerializzare la maggior parte dei processi".

Lo scenario che si apre è quello di una sempre maggior diffusione del sistema di firma pesante, dei workflow e dei software di gestione documentale. "Il catalizzatore – continua Mezzina – è però la diffusione della firma elettronica e la definizione degli standard in quanto molte aziende hanno timore, in

mancanza di una definizione di questi ultimi, di intraprendere queste nuove tecniche". Un timore a cui si aggiungono alcune difficoltà. Come conferma Mezzina, "Per la Pa in particolare, le difficoltà maggiori sono: mancanza di attrezzature informatiche, competenze insufficienti, mancanza di standard e di procedure, tendenza all'autonomia locale e resistenza alla centralizzazione dei sistemi". Se si pensa che il Protocollo in-



Tommaso Mezzina

formatico non è stato ancora implementato nella maggior parte dei comuni, si capisce anche perché parlare di firme elettroniche, di scanner, di server di storage e di reti di interconnessione geografica è un po' come inseguire una chimera. "Gli sforzi maggiori finora – prosegue Mezzina – sono consistiti nel mettere in rete i comuni; da qualche parte si sono anche comprati dei server, ma si è incappati

sempre nel solito errore: ogni comune ha il suo hardware e il suo software, non ce n'è non uno per tutti. Grandi progetti e grandi finanziamenti dunque, ma pochi comuni oggi sono in grado di fare archiviazione ottica sostitutiva; inoltre, è enorme la differenza fra nord e sud del paese". "Il problema – sostiene Mezzina – sarebbe stato risolvibile se si fosse proceduto a una pianificazione progettuale unica, ad esempio da parte del Cnipa, con la progettazione di un modello tipo, indicando i metodi, il software, l'hardware, le competenze, gli standard e i corsi di formazione".

Per le imprese il problema è diverso: la predisposizione c'è, ma in molti casi c'è il timore che oggi non sia prudente iniziare un processo di dematerializzazione. Su quali aspetti puntare,



I tucani passano intere giornate a lanciarsi bacche.

Loro non sanno prevedere i loro futuri bisogni.
Tu puoi. Con i servizi e i software SAS di Demand Planning & Forecasting.

allora, per vincere le titubanza dei nostri imprenditori? “Il vantaggio della dematerializzazione – risponde Mezzina – è di garantire un migliore e più rapido accesso all’informazione, un migliore strumento di documentazione rispetto alla carta, la velocizzazione di tutta una serie di operazioni aziendali. Il punto di forza nella rivoluzione digitale è la definizione degli standard e tutti gli effetti conoscitivi che la definizione stessa induce.

Una volta definiti, gli standard daranno luogo a un periodo di adattamento, in cui la maggior parte dei processi documentali potranno essere ridotti a delle semplici transazioni fra server; dopo questa fase non ci sarà più bisogno di vedere o di autorizzare fatture ordini, concessioni di prestiti ecc. Ci penseranno server e workflow, scompariranno controllori e controlli o la validazione dei documenti, si assisterà a una velocizzazione di tutti i flussi interaziendali o fra aziende e stato, spariranno gli outsourcer documentali, e non ci saranno più documenti, ma solo transazioni di dati e di informazioni”.

Questo per quanto riguarda un futuro, speriamo non tanto lontano. Per quanto riguarda il presente, invece? “Il mercato dell’archiviazione ottica sostitutiva e del digitale –conclude Mezzina – è ancora in crescita per il 2009, anche se con una leggera flessione dovuta a una minor generazione di documentazione cartacea, indotta a sua volta da una economia ‘ridotta’. Alla luce del Decreto Anti Crisi assisteremo sicuramente a una graduale esplosione del mercato, che genererà però un nuovo scenario non più fatto da outsourcer della scansione, che gradualmente scompariranno, o di sistemi di gestione documentale, bensì da Content Provider e Application Provider, oltre che Provider di Connettività. In pratica, mentre in una prima fase gli scanner si ‘arroventeranno’ e i sistemi di gestione documentale si moltiplicheranno, con la graduale scomparsa dei documenti cartacei spariranno anche gli scanner e i software, per lasciar posto agli storage e ai workflow digitali”.

Uscire dalla logica dell’obbligatorietà

Secondo **Vincenzo Viola**, Amministratore delegato **Edex**, la gestione elettronica dei documenti tenderà a diffondersi a costi sempre più decrescenti, ma gli utilizzatori dovranno trovare partner in grado di offrire un costante supporto tecnico-



Vincenzo Viola

consulenziale, anche con software e competenze specifiche, per superare gli ostacoli di natura organizzativa, normativa, applicativa che si frapportano lungo il percorso. “In altre parole – precisa Viola – a queste aziende costerà pochissimo attrezzarsi con la fattura elettronica, ma necessiteranno di continuo aiuto nel tempo per poterlo fare. Per questo in Europa, dove la dematerializzazione e

la collaborazione elettronica sono molto più diffuse che da noi, sono già numerose le aziende sorte che offrono tali servizi in outsourcing”.

Ma perché l’Italia non è al passo con altri Paesi europei? “Innanzitutto – risponde Viola – ci sono ostacoli di natura culturale connessi con la diffusione dell’informatizzazione; seguono la ritrosia all’introduzione di innovazioni all’interno dei propri processi organizzativi, la paura di bruciare investimenti, l’indifferenza delle strutture aggregative per l’innovazione: ricordiamo che la struttura industriale italiana è costituita di Pmi, molto spesso interfacciate da aggregatori per i propri processi amministrativi (commercialisti, associazioni, consulenti...): ci si muove quasi sempre per obbligatorietà”.

Un lento diffondersi, dunque, della consapevolezza verso l’innovazione della dematerializzazione: “purtroppo – prosegue

I SOFTWARE SAS AIUTANO LE AZIENDE DI QUALSIASI SETTORE A INDIVIDUARE STRATEGIE INNOVATIVE PER INCREMENTARE I PROFITTI, GESTIRE I RISCHI E OTTIMIZZARE LE PERFORMANCE.

SAS for Demand-driven Forecasting

- Extensive model repository
- Automated statistical model selection
- Advanced consensus forecasting
- What-if analysis, scenario planning
- Exception reporting with alerts

Per richiedere white paper sull’argomento: www.sas.com/italy/tucani

Viola – l’annuncio dell’obbligatorietà della fattura elettronica nella Pa sta diventando un limite invece che un’opportunità; infatti allo stato dell’arte assistiamo a un sostanziale immobilismo, in attesa che il meccanismo sia ‘obbligato’ a mettersi in movimento”. Eppure, trasformare una fattura cartacea in fattura elettronica comporta dei vantaggi facilmente quantificabili e tangibili: risparmio sulle spese di invio, il recapito immediato e la conferma di avvenuta ricezione... “ma il risparmio maggiore – interviene Viola – consiste nella possibilità di far dialogare automaticamente i gestionali: infatti la fattura diventa facilmente elaborabile dai diversi sistemi informatici, consentendo automatismi senza errori, la riconciliazione automatica con i diversi documenti coinvolti nel processo (ordini, bolle di consegna ecc.), arrivando al cosiddetto *straight through processing*, cioè un processo completamente automatico e pertanto altamente efficiente”. Edex promuove proprio la collaborazione elettronica tra le controparti coinvolte nei processi amministrativi, logistici, finanziari mettendo a disposizione dei suoi clienti una piattaforma web, Community B2B, che permette all’azienda cliente di gestire i flussi e archiviare tutti i documenti da e verso le sue controparti. Come ci spiega Viola, “La piattaforma è multicanale e modulare, per cui ogni azienda può iniziare un suo percorso verso la totale collaborazione elettronica per gradi, partendo dalle esigenze più sentite e integrando man mano nuovi servizi, nuovi flussi, nuovi attori del proprio ecosistema. Un’unica piattaforma, un ambiente omogeneo che evolve in continuazione senza richiedere all’azienda energie in tempo, competenze, attività di manutenzione ed evoluzione per attività non core dell’azienda costituiscono il vantaggio principale dell’utilizzo di servizi in outsourcing”.

Puntare su strategie definite e approccio pragmatico

Nei periodi di crisi le aziende, se vogliono sopravvivere, devono rivedere nella sostanza i propri modelli organizzativi e di business. In questi momenti, secondo **Fausto Bolognini**, Amministratore delegato e Direttore generale di **Quercia Software**, non sempre si può giocare in difesa ma occorre investire in tutto ciò che porta riduzioni di costi, approfittando della crisi per uscire rafforzati. “In quest’ottica – sostiene Bolognini – la dematerializzazione nel suo complesso e la fattura digitale in particolare rappresentano una ‘piccola rivoluzione’: razionalizzano i costi interni dell’azienda, ma anche quelli dell’intera *value chain* cliente/fornitore, incrementando l’efficienza di tutto il sistema. Per questo motivo, anche il governo con il Piano e-gov 2012 ha posto molta enfasi sull’argomento, cercando di utilizzare la Pa come volano”. Non a caso Bolognini parla di ‘piccola rivoluzione’: perchè la dematerializzazione cambia radicalmente il modo di rapportarsi dell’intero sistema produttivo. “Ma – interviene – come in tutte le rivoluzioni, la paura al cambiamento la fa da padrone e così le aziende spesso

esitano a fare il primo passo perché temono di stravolgere il loro sistema di riferimento. La situazione economica attuale, però, deve convincere le aziende che l’agenda del cambiamento non sempre è dettata dalla propria volontà; molto più spesso a definirne i contenuti è il mercato e a darne i tempi sono le crisi come quella in atto. A parziale giustificazione delle aziende c’è



Fausto Bolognini

la confusione di offerte sul mercato. La dematerializzazione abbraccia aspetti anche molto diversi fra loro (documenti fiscali, corrispondenza, processi aziendali, gestione documentale...) e può essere affrontata da più lati. L’importante è studiare la propria strategia, definire un approccio pragmatico e applicarli entrambi: risolto il primo ambito e misurate il ritorno, i passi successivi saranno più facili e andranno in breve tempo a definire una nuova cultura del digitale”. Per Bolognini, nell’affrontare difficoltà e vantaggi del document management, è fondamentale concentrarsi su alcuni aspetti di base. “Il primo, come già evidenziato, è la leva economica. Il secondo è la flessibilità delle soluzioni: non si può disegnare a tavolino una soluzione valida per tutto e per sempre. È la flessibilità che determina il successo del singolo progetto, ma anche la sua integrabilità con gli altri step di processo e la sua manutenibilità nel tempo”. Altro aspetto rilevante è la capacità di interazione della soluzione scelta: “scopo della dematerializzazione – prosegue Bolognini – è razionalizzare lo scambio di informazioni all’interno dell’azienda e fra aziende. Se si vuole intraprendere una strada di successo, non si deve cercare una ‘propria soluzione’, ma una soluzione di ‘sistema’. Ultimo aspetto, ma non meno importante, è la tentazione delle soluzioni facili: dematerializzazione non è, o per lo meno non è solo, digitalizzazione. Il vero segreto è integrare le informazioni e non rappresentarle graficamente, far interagire applicazioni e sistemi fra loro e non evitare di stampare un po’ di carta. Come Quercia Software abbiamo affrontato la dematerializzazione partendo da una tipologia di documento che riteniamo centrale rispetto a tutti i processi aziendali: la fattura elettronica. In questo ambito proponiamo la nostra soluzione di servizio, Desq, che riteniamo possa garantire tutti gli obiettivi sopra citati: riduzione dei costi, flessibilità e integrabilità, capacità di risolvere esigenze specifiche, ma anche di proporsi come parte di un processo più ampio, dematerializzazione e non solo digitalizzazione. Questa soluzione viene commercializzata sia direttamente alle aziende, sia attraverso la rete di vendita delle banche in modo da offrire, anche in questo caso, il massimo della flessibilità e della garanzia alle aziende”.