

## TAVOLA ROTONDA - Gestione documentale

# DOCUMENTI, INFORMAZIONI E PROCESSI AL CENTRO

Come garantire adeguato controllo e flessibilità nel business digitale.

Raffaela Citterio, Ruggero Vota

**D**a un lato l'evoluzione tecnologica, con i paradigmi cloud e mobile sempre più pervasivi, dall'altro normative in continua evoluzione che richiedono alle organizzazioni di approcciare e governare in modo nuovo le informazioni in proprio possesso (basti pensare al GDPR, di cui tanto si parla), stanno mettendo a dura prova la capacità delle aziende di gestire dati e processi correlati in modo adeguato. Ma come è possibile incrementare efficienza, efficacia e affidabilità senza aggravio di costi? Importanti protagonisti attivi nei settori del document management e del workflow automation

si sono confrontati su questi temi nel corso di una Tavola Rotonda organizzata da Office Automation da cui sono emersi spunti interessanti.

Ecco un breve resoconto degli interventi più interessanti.

**Alberto Carrai, direttore commerciale AbleTech**

Il tema di fondo è l'organizzazione del lavoro. Ancora oggi le aziende che non hanno processi strutturati, gli unici che possono semplificare ed efficientare qualsiasi attività, sono moltissime. Il modello organizzativo più diffuso è ancora quello 'a silos', dove

convivono un numero elevato di sistemi, ciascuno dedicato a una specifica funzione. Tutti i principali ERP presenti sul mercato hanno una sezione dedicata alla gestione documentale, così come tutti i principali sistemi di ECM (enterprise content management), ma la vera sfida, oggi, è avere un'unica vista coerente dell'azienda che consenta alle persone di lavorare in modo molto più agile che in passato, adottando anche sul lavoro i modelli ormai entrati nell'uso comune, e mi riferisco in particolare alla mobility e ai social. Anche alcune iniziative prese dal legislatore - a cominciare dalla fatturazione elettronica - stanno spingendo le aziende a rivedere i propri processi, ma la strada da fare è ancora lunga, e questo rappresenta una grande opportunità di business per chi, come noi, è da



Da sinistra: Salvatore Latronico di Openwork e Alberto Berti di Faber System

## TAVOLA ROTONDA - Gestione documentale

sempre impegnato a progettare e sviluppare soluzioni avanzate per la gestione delle informazioni e dei processi aziendali. Continuiamo infatti a investire affinché ARXivar, la nostra soluzione di riferimento, consenta di accedere al patrimonio d'informazioni aziendali, in totale sicurezza, da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento. Non è un impegno banale, visto che bisogna integrare standard e protocolli differenti garantendo sempre i massimi livelli di sicurezza e compliance.

Cerchiamo sempre di dare risposte concrete alle reali esigenze degli utenti. Una criticità, per esempio, è spesso la connessione, visto che non sempre è disponibile un'adeguata ampiezza di banda. Per questo abbiamo sviluppato anche una soluzione che permette di sincronizzare i documenti sui nostri device portatili in modo da averli sempre disponibili anche in assenza di connettività.

**Andrea Tieghi, Dipartimento Commerciale, Edicom**

Le soluzioni di gestione documentale oggi devono adattarsi alle necessità di ogni cliente, superando i confini geografici così come le complessità tecniche e normative, in continua evoluzione. Edicom effettua oltre 400 milioni di transazioni l'anno tramite la propria rete EDI (Electronic Data Interchange) e le soluzioni di fatturazione elettronica che rende disponibili, ma ormai da anni ci consideriamo innanzitutto una società di servizi, in grado prima di ogni cosa di affiancare i clienti nel loro percorso di crescita e sviluppo, perché ogni progetto è diverso dall'altro, e con ciascun cliente bisogna costruire percorsi mirati.

Le tecnologie non mancano, ma costruire un percorso fluido e trasparente per i dati aziendali, che devono transitare in modo sicuro attraverso diversi sistemi, basati su standard differenti, ed essere sempre conformi alle normative nazionali e internazionali, non è banale.

Un aiuto può venire dal cloud, ed è per questo che abbiamo investito in questa direzione, rendendo disponibili le nostre soluzioni in modalità as-a-service attraverso la piattaforma integrata Edicom B2B Cloud Platform, un ambiente tecnologico dotato di software proprietario, hardware costantemente aggiornato e sistemi di comunicazione altamente



Da sinistra: Giuseppe Crivello di TESISQUARE e Alberto Carrai di AbleTech

performanti. Un altro aspetto di grande attualità riguarda la sicurezza, che non deve essere garantita solo quando i dati vengono scambiati, ma anche una volta archiviati, a maggior ragione quando è necessario preservarne la validità legale, come nel caso delle fatture.

Edicom rende disponibile un servizio di archiviazione a lunga durata che applica i metodi di identificazione, firma elettronica e marca temporale che consente di conservare tutti i dati nel cloud, per tutto il tempo necessario, in conformità alle normative vigenti effettuando, come terza parte fiduciaria, controlli periodici dei file conservati e riportando i documenti digitali allo status originale quando necessario, in modo che siamo considerati validi come prova legale in caso di contenzioso. L'obiettivo è sempre quello di ottimizzare i processi aziendali al fine di rendere le aziende più agili e competitive.

**Alberto Berti, Presidente, Faber System**

La gestione documentale è uno dei settori IT che da tempo vive un'accelerazione grazie all'introduzione di tecnologie sempre più performanti, oggi incentivate anche dal legislatore.

Se fino a ieri c'era ancora una certa resistenza di fronte alle soluzioni più avanzate, dettata dalla paura del cambiamento, ora i benefici che portano in azienda, in termini di ottimizzazione dei processi e conseguente incremento della produttività e dell'efficienza, sono palesi.

## TAVOLA ROTONDA - Gestione documentale

È sempre più evidente che per abilitare un nuovo modo di lavorare, basato su collaborazione e mobilità, gli strumenti tradizionali non sono più sufficienti. Sono più di 30 anni che seguiamo questo mercato, proponendo soluzioni di document management, conservazione sostitutiva, fatturazione elettronica, workflow management e document delivery multicanale sempre allo stato dell'arte, con l'obiettivo di aiutare le aziende a razionalizzare e automatizzare i propri processi al fine di ridurre i costi di gestione e incrementare la redditività. Una delle principali esigenze che esprime oggi il mercato è quello dell'interoperabilità, anche in un'ottica di centralizzazione, e diverse imprese hanno già deciso di centralizzare a livello europeo la gestione dei propri flussi documentali. In un'ottica di massima trasparenza, le nostre piattaforme, proposte sia on-premise che as-a-service, da sempre si integrano in maniera trasparente con tutti i principali sistemi di content management, ERP e CRM presenti sul mercato.

Anche se molti passi in avanti sono stati fatti, molti sono ancora da fare, e per questo è importante la collaborazione tra i diversi player dell'industria IT. Il mondo dell'offerta, infatti, può e deve avere un ruolo sempre più attivo in termini di formazione e informazione per aiutare le aziende ad affrontare con successo un percorso di trasformazione digitale, che parte inevitabilmente dall'ottimizzazione dei flussi documentali.

**Claudia Gatti, Trusted E2E Offering Solution Leader, IN.TE.SA.**

Se un tempo la trasformazione digitale dei processi aziendali era dettata soprattutto dalla necessità di ridurre i costi correlati, oggi i driver sono altri: internazionalizzazione, filiere sempre più ampie e diversificate e obblighi normativi nazionali e internazionali sempre più stringenti. Tutti cambiamenti che devono essere governati in maniera coerente e, soprattutto, trasparente, caratteristiche che possono essere garantite al meglio solo da processi standardizzati e automatizzati. Si può quasi dire che la trasformazione digitale dei processi 'moralizza' la vita dell'azienda, introduce una nuova cultura basata su condivisione e collaborazione e sul rispetto di policy interne e compliance.

Nelle odierne aziende estese, inoltre, i confini tra le diverse funzioni aziendali si fanno sempre più sottili, e non è raro che siano le linee di business (marketing, legal, finance...) a farsi promotrici di progetti di digital transformation i cui benefici si riflettono in seguito su tutti gli stakeholder interni ed esterni. Bisogna considerare l'ecosistema esteso a tutte le controparti coinvolte nei processi intra ed extra aziendali e importante è avere anche la certezza che l'identità digitale di tutti gli attori coinvolti sia sicura e certificata, in conformità alle normative vigenti, un tema che va ben oltre la semplice introduzione della firma elettronica. Il nostro compito è quello di aiutare le aziende in questo percorso evolutivo,

fornendo da un lato competenze normative e un supporto progettuale e consulenziale ad alto valore aggiunto, e dall'altro tecnologie di firma elettronica nelle sue diverse forme, conservazione a norma, PEC, fatturazione elettronica e molto altro, performanti, sicuri e, nel contempo, semplici da implementare e gestire e in grado di integrarsi in maniera trasparente nei tanti diversi sistemi legacy delle aziende italiane. Nella nostra ottica di digitalizzazione dei processi end to end anche di filiere estese, in generale la preferenza va verso applicativi aperti all'integrazione. Il mercato offre soluzioni 'a valore' per la digitalizzazione di tutti i flussi ad essa correlati alle aziende grandi e strutturate, che necessitano di un processo digitale end-to-end altamente personalizzato; soluzioni 'a volume', alle aziende



Da sinistra: Pier Luigi Zaffagnini di Top Consult e Alfieri Voltan di Siav

## TAVOLA ROTONDA - Gestione documentale

di piccole dimensioni e agli studi professionali che chiedono semplicità, basso costo, ready to use. Intesa copre entrambe le esigenze con un'offerta di soluzioni disponibili in SaaS personalizzabili in base alle specifiche esigenze del cliente.

**Salvatore Latronico, President & Innovation Director, Openwork**

Oggi si parla molto di digitalizzazione dei processi aziendali con una enfasi data all'aspetto tecnologico della questione. Secondo noi è più opportuno parlare di governo dei processi aziendali e di come il digitale possa abilitarlo. Governare vuol dire fare in modo che un processo possa essere condotto, da tutti gli stakeholder, in modo da perseguire gli obiettivi di business previsti. In un modello organizzativo basato sui processi,

l'approccio tradizionale basato sulla efficienza delle singole funzioni, lascia il posto alla ottimizzazione delle relazioni e del flusso di lavoro. L'approccio tradizionale all'IT, basato su silos applicativi, non è più adeguato a supportare questo modello organizzativo. La consapevolezza di ciò sta permeando tutte le organizzazioni, incluse le piccole e medie imprese. È una problema di crescita culturale che deve essere supportata da adeguati strumenti tecnologici; capire come fare evolvere i propri sistemi informativi per centrare un simile obiettivo non è semplice, anche perché i messaggi che arrivano al mercato sono tanti e non sempre omogenei. Il mercato, potenzialmente molto ampio, chiede soluzioni non invasive, flessibili e semplici da implementare e utilizzare a livello sia funzionale che di configurazione. Il cloud, non richiedendo investimenti iniziali in licenze e infrastrutture, è un abilitatore; è per questo che abbiamo deciso di investire in maniera significativa in questa direzione, rendendo disponibile in modalità as-a-service, la piattaforma per la digitalizzazione dei processi Jamio openwork, che integra in maniera trasparente una piattaforma di sviluppo applicativo dedicato agli esperti di business e un potente motore di business process management (BPM), moduli di document management, organization management e business intelligence. Uno dei principali vantaggi di una piattaforma cloud come Jamio openwork, al di là degli aspetti tecnologici, è che consente di intervenire sull'organizza-



Da sinistra: Pablo Pellegrini di [SB Italia](#) e Andrea Tieghi di Edicom

zione aziendale gradualmente, coerentemente con la crescita organizzativa. Una volta verificata l'affidabilità e l'efficacia di un approccio per processi con un primo progetto, diventa più facile introdurre una nuova governance che consenta a persone, dati, documenti e sistemi informativi di operare all'unisono, in una logica di vera condivisione e collaborazione.

**Pablo Pellegrini, Document Management, Workflow & Service Division Manager, [SB Italia](#)**

Disponibilità immediata di dati e informazioni, sempre e dovunque, orientamento al business e interoperabilità. Sono queste le tre esigenze principali che esprime oggi il mercato, a cui dobbiamo rispondere con strumenti sempre più performanti e nel contempo semplici, agili e flessibili. Per quanto riguarda la disponibilità, la risposta viene dalle tecnologie mobile, ormai diventate mainstream. E' anche vero, però che le organizzazioni desiderano che i processi in essere vengano resi disponibili anche in mobilità senza complesse reingegnerizzazioni, almeno all'inizio. Per questo abbiamo completato la piattaforma di Smart ECM Docsweb, con Docsweb Mobile: un'app multiplatforma e dinamica che consente di ricercare, consultare, approvare e caricare documenti e contenuti, operando con semplicità sui workflow aziendali in qualunque momento e da qualsiasi luogo, nel rispetto delle policy esistenti. Il bisogno delle aziende di mettere il business al centro dei propri progetti IT richiede

## TAVOLA ROTONDA - Gestione documentale

poi un nuovo approccio al mondo dell'offerta, fino a ieri orientato soprattutto all'efficientamento dei sistemi. L'interoperabilità, infine, necessita di una forte apertura verso l'esterno, verso supply chain sempre più estese, interconnesse e interdipendenti. Qui si aprono scenari tutt'altro che banali, dove le tematiche legate a sicurezza e compliance giocano un ruolo di primo piano. Alcuni provvedimenti del legislatore, mi riferisco alla fatturazione elettronica verso la PA e a quella B2B, stanno accelerando la trasformazione digitale di molte aziende, ma non è detto che il modello tecnologico adottato sia sempre quello indicato dal governo italiano. Per quanto riguarda la fatturazione elettronica B2B le piattaforme e gli standard disponibili sono molteplici, e spesso le aziende preferiscono adeguarsi alla scelta fatta autonomamente dal proprio main contractor o dalla propria filiera di riferimento, senza contare che con le piattaforme disponibili come "Amministrazione Semplice" di [SB Italia](#) (una suite completa di soluzioni e servizi per rendere più efficienti e agili i processi amministrativi) è possibile superare del tutto la logica degli standard. Insomma, le tematiche sul tappeto sono tante. La cosa più importante, per un'azienda, è avere ben chiara la strategia che vuole perseguire, e per il CIO, chiamato a supportarla, la sfida è superare la frammentazione degli ambienti IT sfruttando le nuove tecnologie disponibili, per eliminare i tanti colli di bottiglia che ancora permeano i flussi di lavoro.



Claudia Gatti di IN.TE.SA.

**Alfieri Voltan, Presidente Siav**

Il mercato in cui ci muoviamo da oltre 25 anni è in continua evoluzione. All'inizio si parlava di ottimizzare e razionalizzare l'archiviazione dei documenti cartacei, oggi non c'è gestionale che non integri funzionalità di archiviazione. Per specialisti come noi la vera sfida, ora, è aiutare le aziende a gestire i propri processi organizzativi e, contestualmente, l'intero ciclo di vita dei dati in proprio possesso, strutturati o destrutturati che siano, andando quindi ben oltre il semplice concetto di archiviazione. Il nostro laboratorio di ricerca e sviluppo è costantemente impegnato a migliorare la qualità e l'usabilità delle soluzioni che rendiamo disponibili, lavorando su progetti innovativi di classificazione automatica, process mining e social network analysis, sino ad arrivare alle nuove frontiere del cognitive computing e dell'intelligenza artificiale. L'obiettivo è consentire alle aziende, in qualunque contesto operino, di gestire l'intero ciclo di vita dei documenti, semplificare i processi e diminuire i costi rendendo disponibili dati sempre consistenti, ovunque questi vengano generati e/o archiviati, vuoi su sistemi in house, in full outsourcing o ibridi.

La digitalizzazione dei processi, del resto, è una tendenza irreversibile, che interventi normativi come quelli legati alla fatturazione elettronica stanno accelerando. Naturalmente ci vorrà tempo prima che il fenomeno coinvolga tutto il tessuto imprenditoriale italiano, che, come si sa, è estremamente frammen-

tato e diversificato, ma indietro non si torna. La digitalizzazione, infatti, porta numerosi vantaggi in termini di standardizzazione dei formati, tracciabilità e trasparenza, consentendo di automatizzare molte attività di routine e, di conseguenza, allocare meglio le risorse, che possono venire indirizzate verso attività a maggior valore. Il ruolo dell'IT in questo scenario resta fondamentale, a patto che i CIO capiscano che non è più sufficiente ridisegnare i processi organizzativi ma è necessario sovrintenderli, indipendentemente dai canali e dai formati che vengono utilizzati, e misurarli con strumenti che siano in grado di monitorare l'efficienza della riorganizzazione e capire se e quanto i cambiamenti hanno apportato vantaggi all'azienda, e migliorato e velocizzato il processo di lavoro.

**Giuseppe Crivello, Solution & Delivery Manager, TESISQUARE**

Fare sistema, aggregando e interconnettendo persone, tecnologie e processi. Oggi più che mai. È questa, secondo noi, la strategia vincente per chi opera in un mercato in cui ormai è la capacità di essere 'one partner' nei confronti del cliente a fare la differenza. La trasformazione digitale in atto, del resto, porta a modificare innanzitutto i processi, prima ancora degli applicativi e delle infrastrutture; è per questo che tutte le soluzioni che rendiamo disponibili hanno l'obiettivo di favorire la collaborazione fra gli attori interni ed esterni, che animano la vita di una organizzazione, qualunque sia la sua dimensione e il contesto in cui i vari attori operano. Lo scambio di dati e informazioni all'interno di filiere sempre più estese, insomma, è una realtà vista ormai nella maggior parte dei casi come un'opportunità e non come un mero costo o, peggio, un obbligo di legge; mi riferisco in particolare alla fatturazione elettronica. Naturalmente, una volta disegnato o ri-disegnato il modello organizzativo bisogna realizzarlo, cercando da un lato di salvaguardare gli investimenti effettuati nel corso del tempo, dall'altro di introdurre quell'innovazione indispensabile per consentire alle aziende di restare competitive in un mondo sempre più interconnesso. È per questo che le piattaforme collaborative che rendiamo disponibili sono estremamente modulari, affinché ciascuna azienda possa adottare i nuovi paradigmi tecnologici nei modi e nei tempi più adatti alle proprie specifiche esigenze. Tra i trend di ultima generazione un ruolo di primo piano spetta sicuramente al cloud, su cui continuiamo a investire; questa tecnologia può semplificare molte complessità, velocizzando la digitalizzazione di alcuni processi contenendo al tempo stesso costi e rischi, perché una delle sue peculiarità è quella di essere estremamente flessibile e scalabile. Se cloud e mobility sono ormai consolidati e da loro non si può più prescindere, altre novità si stanno affacciando all'orizzonte, come per esempio le blockchain, che stanno uscendo dalla fase pionieristica e dall'ambito finanziario per venire sperimentate in altri settori, a cominciare dalla logistica. Il nostro compito è di seguirle attentamente, al fine di valutarne il valore e la reale applicabilità, perché innovazione e sperimentazione sono da sempre nel nostro DNA.

**Pier Luigi Zaffagnini, CEO, Top Consult**

Negli ultimi anni si sono succeduti numerosi interventi legislativi a favore della dematerializzazione - dal Libro Unico del Lavoro alla PEC, dai libri sociali alla fatturazione elettronica - ma c'è ancora molto da

fare prima che queste modalità operative vengano realmente metabolizzate presso tutte le aziende. Non è raro, per esempio, vedere oggi un contabile che cerca di stampare una fattura elettronica... La carta, comunque, è destinata a scomparire, mentre i processi collaborativi digitalizzati - più tracciabili, veloci ed efficienti - si diffonderanno sempre più. La sfida che oggi le aziende sono chiamate ad affrontare è quella di una gestione dei flussi di lavoro basato su un nuovo modello organizzativo che consenta alle persone di utilizzare anche in azienda strumenti simili a quelli entrati nell'uso comune della vita quotidiana. Per esempio di fronte a workflow troppo rigidi, le persone tendono infatti a non utilizzarli o, peggio, ad aggirarli integrandoli con comunicazioni verbali e posta elettronica che poi non sono legate ai flussi.

La trasformazione digitale deve coinvolgere tutta l'azienda, contribuendo a introdurre nell'impresa una nuova cultura basata su integrazione, condivisione e collaborazione. I nostri investimenti vanno tutti in questa direzione, e oggi la nostra piattaforma enterprise TopMedia Social NED applica i concetti e le modalità operative dei social network e della social collaboration alla gestione elettronica dei documenti. Ogni utente può tenere in evidenza - su qualsiasi tipo di device - i gruppi e le pratiche 'preferite', sia che i dati provengano da sistemi strutturati o non strutturati, avere a disposizione le ricerche che effettua più frequentemente e la bacheca nella quale si aggiornano in continuazione i messaggi e le notifiche degli ambienti collaborativi dei quali è 'follower'. Questo significa abilitare un modello di lavoro smart, basato su facilità d'uso e interfacce semplici e intuitive che utilizzano funzionalità mirate al ruolo dell'utente, senza andare a discapito di sicurezza e compliance, perché l'"intelligenza" risiede sul sistema centralizzato di management.