

Gartner

EXECUTIVE.IT

STRATEGIE E TECNOLOGIE PER IL MANAGEMENT D'IMPRESA



RICOH

Servizi per la
Digital Transformation
a livello globale

Intervista ad Alberto Mariani,
Senior Vice President,
Office Services di Ricoh Europe

IN QUESTO NUMERO

Nuovi scenari per i network aziendali
Il lavoro di squadra fa prendere il volo
Le informazioni come seconda lingua
Elementi per le infrastrutture di data center
Previsioni meteo per le tecnologie Blockchain
Come 'vendere' la trasformazione digitale



PIER LUIGI ZAFFAGNINI

L'obiettivo della gestione elettronica dei documenti è rendere più efficienti le aziende, eliminando l'uso della carta, sempre nel rispetto delle normative. Top Consult le affianca per raggiungere questo traguardo.

ULTIMO MIGLIO DIGITALE

Il documento è da sempre quell'oggetto che scatenava un processo aziendale il quale, tradizionalmente, termina a sua volta con la produzione di un altro documento. Un oggetto la cui gestione Top Consult ha messo 32 anni fa al centro della sua missione dapprima trattando i documenti cartacei, e successivamente quelli elettronici tramite un software – battezzato TopMedia – evolutosi costantemente per allinearsi alle normative via via introdotte, nonché alle esigenze espresse dai singoli clienti. Clienti che, affidandosi alla società torinese, possono nel contempo usufruire di servizi in outsourcing di conservazione prima sostitutiva, e oggi digitale sempre a norma di legge. “Il nostro software ha attraversato le varie ere geologiche di questo settore, ed è stato adottato da tante aziende e utilizzatori, questi ultimi nell'ordine di decine di migliaia. Sono invece 500 milioni i documenti conservati grazie alla nostra tecnologia, presso i clienti così come all'interno della nostra server farm”, spiega Pier Luigi Zaffagnini, CEO di Top Consult, il cui motto è ‘Avanti Veloce’ con riferimento proprio alla gestione elettronica dei documenti.

SEMPLIFICARE NEL TEMPO

“Storicamente la nostra offerta di gestione documentale si è dapprima diffusa nel mondo dell'industria con riferimento all'automazione dei cicli produttivi, che poteva essere applicata a una pratica di acquisto o di vendita, o a un flusso passivo.

Di fatto era da considerarsi come il robot utilizzabile da chi operava in ufficio e negli anni si è diffusa in tanti altri settori mentre, contemporaneamente, il nostro prodotto si è arricchito di nuove di funzionalità. Un prodotto che oggi permette una gestione dei docu-

menti ancora più facile rispetto al passato”, aggiunge Zaffagnini ripercorrendo quindi le tappe che hanno costruito il presente (e il futuro, come vedremo) partendo dalla vecchia promessa, mai completamente mantenuta, che l'uso dell'informatica avrebbe fatto sparire la carta.

“Nella realtà i maggiori produttori di documenti cartacei sono i software gestionali. Il nostro obiettivo iniziale era quindi quello di operare come consulenti che aiutassero le aziende ad affidarsi all'informatica superando proprio il classico gestionale, convincendole che se avessero investito tempo e denaro sui flussi documentali avrebbero generato grande efficienza e risparmi. Ci siamo però accorti che quanto era già presente sul mercato non rappresentava una risposta adeguata per raggiungere tale traguardo, in quanto trattava l'automazione degli archivi senza aggiungere alla gestione dei dati quella dei documenti. Ecco che abbiamo deciso di sviluppare una soluzione ad hoc”, prosegue Zaffagnini.

LE TAPPE FONDAMENTALI

TopMedia è stato presentato nel settembre del 1993 con l'obiettivo di collegare al software gestionale il documento cartaceo acquisito attraverso uno scanner e archiviato nei sistemi informatici associandovi delle chiavi utilizzabili a fini di ricerca. E nel gennaio successivo è stato adottato per l'ufficio acquisti e per la contabilità fornitori di Lavazza, primo suo utente in assoluto, lavorando sui PC connessi in emulazione di terminale a mainframe e richiamando l'immagine del documento necessario. “Ecco che via via la pila di carta a fianco dei terminali si abbassava. Nel contempo è nata l'idea di catturare le code di stampa tramite un modulo di Spool, sovrapponendo quindi



Chi è PIER LUIGI ZAFFAGNINI

Biellese di nascita e torinese di adozione, 68 anni, laureato in ingegneria elettronica al Politecnico di Milano, Pier Luigi Zaffagnini è Amministratore di Top Consult. Dopo la laurea e il militare (“alpino a Cuneo, come Totò in un celebre film”, ricorda ridendo), nel 1978 entra in IBM dove resterà fino al 1987 ricoprendo incarichi commerciali e di gestione di aziende clienti di medie e grandi dimensioni. Nel 1987 fonda a Torino Top Consult. Sposato, tre figli, Zaffagnini ha una grande passione per la vela; appena può “fugge” al mare.

i dati su un layout riprodotto e creando di fatto un documento che non esisteva, archiviandolo in automatico in base ai rispettivi metadati (ossia per una fattura data, numero, ordine, ecc.) garantendo il vantaggio fondamentale della gestione documentale, ossia la ricerca immediata.

Al modulo Spool si è poi affiancato Lex, il primo nostro modulo per la conservazione sostitutiva prevista dal Codice Civile e dalle prime regole tecniche del settembre 1999”, commenta Zaffagnini concentrandosi poi su una tappa fondamentale, quella del 2005 con la nascita del Codice dell’Amministrazione Digitale (il Cad), che vale anche per il privato e che assegna al documento informatico – che può essere la fattura elettronica così come un pagamento eseguito tramite home banking – valore legale ed efficacia probatoria in un contesto in cui “non sempre vince chi ha ragione ma chi dimostra di avere ragione”, e quindi riesce ad esibire un documento valido. E per poter rispondere a tale esigenza, con la successiva versione di TopMedia è stata introdotta la gestione della firma digitale, delle correlazioni per far evolvere la gestione documentale da un processo di archiviazione e ricerca a un processo di ciclo attivo e ciclo passivo.

“Nella sostanza la correlazione sostituisce la pinzatrice utilizzata per unire insieme documenti che hanno tra loro una connessione logica, e che se diventano troppi vengono poi inseriti in una cartellina di plastica, e successivamente a loro volta finiscono all’interno di un dossier, e infine chiusi negli armadi. Dunque, in un mondo come quello attuale dove per legge la carta sta veramente scomparendo, la correlazione mette insieme tra loro i documenti informatici proprio come accadeva con quelli cartacei”, sottolinea Zaffagnini. Oggi che i documenti sono informatici i metadati che servono per pinzarli possono essere acquisiti automaticamente e quindi, archiviando una fattura, si cattura il numero della bolla di consegna anch’essa già archiviata e nella quale si è catturato il numero dell’ordine e da quest’ultimo il numero del contratto. Ecco che puntando a dei file è possibile cercare in una pratica qualsiasi documento correlato.

IL PASSO COLLABORATIVO

Via via nel tempo Top Consult ha dunque arricchito la sua piattaforma per trattare ad esempio un documento come il libro unico del lavoro, che può essere conservato in due modalità diverse, cartacea o informatica con firma digitale secondo le regole emanate dal Ministero del Lavoro. E che nel 2008 è stato proprio il primo documento che poteva nascere informatico, essere archiviato in modo informatico, e conservato di conseguenza a norma di legge. Uno scenario in cui anche la Posta elettronica certificata (la Pec) è poi diventata obbligatoria. “In quegli anni ci siamo accorti che gli utenti di TopMedia erano soprattutto gli impiegati operativi, quelli che scansionavano, archiviavano, ricercavano i documenti. Il sistema era invece poco usato dai manager, quelle persone ossia che si muovevano sul territorio, che dovevano controllare il lavoro, e avevano bisogno di essere raggiunti per poter espletare e confermare una pratica.

Ecco che abbiamo avuto l’idea di introdurre la tematica della collaboration laddove ad esempio viene oggi ancora usata una email per far approvare un pagamento, con tutti i problemi del caso. Con Social NED, nell’ultima versione della nostra piattaforma, superiamo questo concetto introducendo il workflow collaborativo, una serie di strumenti che includono una bacheca, le notifiche, e tengono traccia di tutto quanto successo nel ciclo di lavorazione e approvazione. Per cui recuperando una pratica contenuta in TopMedia si accede non solo ai documenti ivi contenuti ma anche a tutto quello che le persone si dicono (e si sono dette) per far evolvere il relativo workflow e far sì che si arrivi alla chiusura della pratica stessa.



Tutto in sicurezza e sempre a disposizione in modo organizzato, senza usare le email e rimanendo sempre all'interno del database”.

OLTRE LA FATTURAZIONE ELETTRONICA

Ad oggi in Italia sono 3,2 milioni le aziende che hanno in mano una fattura elettronica, diventata obbligatoria quest'anno anche per i rapporti fra aziende private. E che di fatto ha eliminato la necessità della stampa, che anzi ha perso valore legale, e che è supportata anch'essa da TopMedia, un prodotto che più in generale promette oggi ancora maggiore

semplicità a chi si affida alla gestione documentale. “La semplicità deriva dal fatto che si utilizzano flussi di documenti Xml (eXtensible Markup Language). Si parla di file strutturati che permettono di sapere sempre dove si trovano i relativi metadati, che si tratti del numero o della data della fattura, o della bolla di consegna, per cui il nuovo TopMedia – disponibile in versione on premise e cloud – è in grado di distillare quanto contenuto nel file Xml, gestendo in automatico il documento. Oggi il vero obbligo non è la fatturazione elettronica ma la gestione documentale nel suo complesso, perché ad essa sta già seguendo l'emissione degli ordini elettronici via NSO (nodo smistamento ordini) dapprima per le strutture del Servizio Sanitario Nazionale (da ottobre) e poi in tutta la Pubblica Amministrazione”, afferma Zaffagnini, concludendo: “Il nuovo gestionale è insomma il documentale che diventa il vero fulcro dei processi aziendali, con gli utenti che dal canto loro possono operare in modalità collaborativa, approvazioni comprese. Al termine di un processo totalmente digitale non ha senso stampare ad esempio un contratto e firmarlo fisicamente. Le funzionalità di firma digitale di Social NED (distinguendole tra interattiva o massiva) consentono di percorrere l'ultimo miglio dei processi digitali abbandonando non solo la carta ma anche la penna”.

Le opinioni riportate sono riferibili esclusivamente alla persona o organizzazione che le ha espresse; esse, inoltre, non impegnano e non sono fatte proprie né da Executive.it né da Gartner Italia, che non esprimono in questa sede giudizi sui prodotti o servizi oggetto di tali informazioni, tantomeno assumono responsabilità o garantiscono in alcun modo la veridicità delle stesse.

Chi è TOP CONSULT

Nata nel 1987, Top Consult è stata una delle prime società italiane a lavorare sul tema della gestione elettronica dei documenti, oggi nota anche come 'dematerializzazione'. Con una crescita costante e un'offerta articolata per coprire realtà di ogni dimensione l'azienda, che ha sede a Torino, è diventata negli anni uno dei leader del mercato documentale, concentrandosi anche sul tema della conservazione sostitutiva: è stato un pioniere di questa materia, creando servizi dedicati e realizzando nel 1999 il primo esempio di archivio sostitutivo in Italia per l'anagrafe del Comune di Pesaro. Top Consult ha diverse centinaia di clienti fra privato e Pubblica Amministrazione, serviti anche attraverso una rete di partner sul territorio. La sua offerta è segmentata in soluzioni per il mondo enterprise, in-house o sul cloud, come TopMedia Social NED, così come per le PMI. Su questa fascia di mercato propone dei pacchetti applicativi dedicati e pronti all'uso che sono stati anch'essi aggiornati al mondo social. L'obiettivo dei prodotti Top Consult è quello di andare incontro a esigenze sempre in divenire anche per via delle normative e delle novità da esse introdotte.