

IL FUTURO DEL DOCUMENTALE HA RADICI PROFONDE

Cloud, UBL, ma anche Robotic Process Automation e molto altro ancora. Sono queste le novità su cui lavora da tempo Top Consult per portare sempre più efficienza ai processi aziendali. Una missione che conferma una storia di 33 anni per una realtà cresciuta grazie alla capacità di rispondere a ogni richiesta dei clienti.

Ruggero Vota

Non ha mai detto no, e anche oggi non dice mai di no, alle richieste dei clienti, che segue sempre con persone dedicate che conoscono ogni singola azienda. Con questo approccio Top Consult, nata nel 1987, ha costruito la sua storia e passo dopo passo ha fatto una parte im-

portante anche della storia della gestione documentale in Italia. Ma è stata anche una pioniera della digitalizzazione dei processi aziendali, tema oggi sulla bocca di tutti. Il mercato di Top Consult si è quindi sviluppato grazie a un forte rapporto di partnership con i clienti e alla profonda conoscenza delle innovazioni tecnologiche che sono state via via integrate nell'offerta di prodotti e servizi. A questa si aggiunge la forte competenza sulla normativa che porta Top Consult a essere un punto di riferimento affidabile per i suoi clienti.

Con **Pier Luigi** e **Matteo Zaffagnini**, rispettivamente CEO della società e Responsabile Marketing e Business Development, facciamo il punto della situazione su questa importante realtà, ma anche su come la gestione documentale ha supportato le aziende nel recente lockdown e su come il mercato sta recependo le importanti novità relative al cloud, allo standard UBL e alle prime soluzioni di Robotic Process Automation che faranno parte delle novità che Top Consult rilascerà questo autunno. Tutte novità che estendono il documentale al di là degli attuali confini e lo portano verso nuovi obiettivi.

Top Consult è stata fondata 33 anni fa nel 1987, qual era l'idea che l'ha spinta a realizzare questa impresa?

Pier Luigi Zaffagnini. Sono convinto che la storia della gestione documentale in Italia è la storia di Top Consult. Nel 1987 non esisteva questo concetto e si stava sviluppando molto il software gestionale focalizzato su amministrazione, contabilità, produzione e magazzino.



Pier Luigi Zaffagnini, CEO di Top Consult

Insieme agli altri due soci con i quali all'epoca diedi vita all'azienda, e che oggi non sono più presenti, lavoravamo in IBM e avevamo avuto delle esperienze sulla nuova informatica che stava nascendo in quegli anni: l'office automation, abilitata dai personal computer che in quegli anni iniziavano a diffondersi sulle scrivanie di ogni impiegato. Allora capimmo, insieme ai primi clienti, che l'informatica poteva essere utilizzata anche per dare efficienza ai processi di lavoro quotidiani, che all'epoca erano pressoché tutti manuali. Ci siamo focalizzati quindi su questa nuova informatica, diversa da quella del gestionale, per ottimizzare il costo del personale.

Scegliemmo di chiamarci Top Consult non a caso, proprio per indicare al mercato la capacità di analizzare le problematiche aziendali. Proponemmo ai clienti delle analisi a pacchetto sui processi aziendali che non erano seguiti dal gestionale e realizzavamo soluzioni informatiche custom che andavano a risolvere criticità molto concrete all'interno dell'azienda: dal tempo impiegato per ricercare i documenti all'interno dell'organizzazione a quello per reinserire a mano ogni volta nei sistemi dei dati che in precedenza erano già stati generati elettronicamente da altri sistemi. All'epoca scoprimmo che queste attività, e altre simili, portavano via mediamente circa il 50% del tempo di ogni persona che lavorava in azienda.

Quando siete arrivati a ragionare in termini di quello che oggi definiamo digitalizzazione dei processi?

PLZ. In quel periodo si iniziava a parlare di automazione degli archivi e questo significava trasformare i documenti da cartacei in elettronici con gli scanner equipaggiati con software OCR. Il documento diventato elettronico poteva essere archiviato in modo informatico e risultava più velocemente accessibile a tutte le persone che in azienda avevano bisogno di consultarlo.

Fin dai primi progetti capimmo che sarebbe stata ben poca cosa fermarsi all'archiviazione elettronica dei documenti. Serviva qualcosa di più: una vera gestione documentale per trasferire in automatico i dati dal sistema di archiviazione, che venivano recuperati dall'impiegato attraverso il documento richiesto, all'applicazione che aveva bisogno di quei dati.

Ma ottenere questo risultato non era facile per l'estrema diversità dei sistemi coinvolti che bisognava integrare tra loro: mainframe, sistemi Unix, i primi pc in emulazione. Nel 1991 iniziammo lo sviluppo del prodotto TopMedia che commercializzammo all'inizio del 1993 e che oggi è ancora il nostro cavallo di battaglia.

Il primo passo di TopMedia fu realizzare l'integrazione del sistema informativo gestionale con la gestione degli archivi. Il primo cliente fu Lavazza che ancora oggi è con noi. La logica dei processi digitali di cui ora tutti parlano possiamo dire che in Top Consult è nata in quel momento. TopMedia è ancora oggi una piattaforma software in-



Matteo Zaffagnini, Responsabile Marketing e Business Development di Top Consult

dustrializzata che fornisce tutta la base tecnologica per sviluppare le applicazioni documentali personalizzate che rispondono alle esigenze di ogni cliente.

Chi è oggi Top Consult e come si distingue sul mercato italiano?

PLZ. Top Consult oggi è una delle principali società di gestione elettronica dei documenti italiana e il nostro mercato di riferimento per il 90% è nel nostro Paese. Da sempre però ci connotiamo sia perché viviamo l'evoluzione tecnologica sia perché anche seguiamo in modo molto preciso l'evoluzione normativa che coinvolge il mondo documentale. E questo fin dall'inizio è stato, ed è tuttora, un nostro punto di forza riconosciuto dai clienti.

Un altro passaggio importante è stato infatti il 1994, quando divennero operative le prime leggi che davano validità ai documenti informatici e all'archiviazione ottica. All'epoca però il fisco voleva ancora esclusivamente la carta e quindi fino al 1999 non si sviluppò molto questo mercato. In quell'anno rilasciammo il modulo LEX di TopMedia che fu il primo esempio in Italia di conservazione sostitutiva, che all'epoca era consentita solo in house, e il primo cliente fu un ente pubblico – il Comune di Pesaro – e questo fu un bene perché ci permise di affrontare tutte le problematiche civilistiche che all'epoca bisognava risolvere per rendere operativa una soluzione sicuramente innovativa anche dal punto di vista giuridico civilistico.

Dovevamo essere compliant con le prime regole sulla conservazione ottica dell'Aipa (Autorità informatica per

UBL e Peppol: cosa sono e perché sono importanti

“UBL – acronimo di Universal Business Language – è lo standard di tracciato derivato da XML verso il quale tutti dovranno inevitabilmente convergere”, spiega **Pier Luigi Zaffagnini, CEO di Top Consult**. La fattura elettronica europea è già UBL, mentre quella italiana è solo XML, ma questo per il fatto che il nostro Paese è partito prima degli altri e la nostra esperienza sta facendo scuola anche fuori dall'Europa. “Il passaggio da XML a UBL si farà a tempo debito senza particolari problemi. In sostanza cambia solo il tracciato record, mentre le logiche di automazione del software rimangono le stesse”.

UBL diventerà presto obbligatorio per la fattura elettronica europea verso le PA dei diversi Paesi dell'Unione Europea, mentre entro il 2025 i documenti nei 27 Paesi UE non potranno più essere né cartacei né pdf. L'Italia in questo è avanti anni luce rispetto agli altri.

“Peppol è invece il canale attraverso il quale vengono trasmessi i tracciati UBL. Il nuovo sistema degli ordini della sanità, NSO (nodo smistamento ordini, ndr), già lavora con questo standard e gli ordini si possono inviare anche attraverso Peppol, oltre che con gli altri tre canali già utilizzati dalla fattura elettronica italiana: PEC, web services e ftp. L'UBL è quindi legato a doppio filo al canale Peppol. La nostra offerta è già pronta. Abbiamo concluso la sperimentazione con un cliente e i primi di settembre usciamo con l'offerta specifica e con i connettori già pronti per i principali sistemi gestionali”.

“In relazione al fattore importanza tengo a precisare che per Peppol siamo certificati sia come Access Point sia come Service Data Publisher e quindi possiamo fornire servizi ad aziende che si affidano a noi per utilizzare questo canale – dichiara **Matteo Zaffagnini, Responsabile Marketing e Business Development di Top Consult**. Detto questo però, sottolineo che la portata di UBL è molto più ampia, perché apre a noi come ai nostri clienti la possibilità di operare su scala internazionale, come già abbiamo iniziato a fare”.

la pubblica amministrazione, ndr), ente evoluto negli anni fino ad Agid. Quando sottoponemmo a questa il progetto sperimentale fatto insieme al Comune di Pesaro, ci fece dei rilievi che noi recepimmo e quindi Aipa diede poi il suo benestare.

L'importante investimento che rivolgiamo non solo alla conoscenza della normativa, ma anche nell'interlocuzione con chi elabora le regole tecniche per il settore, è quindi

da allora un tratto che continua a distinguerci sul mercato. Il documentale è un mercato che non si ferma mai e dove le cose che sono valide oggi, tra pochi anni possono sparire perché soppiantate da importanti novità. Questo vale per le normative, ma anche per le tecnologie: una volta si estraevano i dati dai documenti con gli scanner dotati di software OCR, ora si lavora con XML e domani si lavorerà con UBL.

Matteo Zaffagnini. La nostra competenza sulla normativa legata ai processi documentali è diventata la componente principale nell'interlocuzione con clienti e prospect. Questo ci viene riconosciuto dal mercato ed è il vero valore aggiunto che portiamo insieme a quello legato alle nostre soluzioni. Quindi Top Consult è diventata sì una società di prodotto, ma l'aspetto della consulenza anche normativa che portiamo con i nostri esperti è l'elemento che le aziende ci riconoscono ancora come primario.

Top Consult oggi è certificata ISO 27001 e ISO 9001, è conservatore digitale accreditato AGID ed è provider certificato Peppol per lo scambio di documenti informatici in formato UBL.

Le aziende italiane hanno percepito i benefici della digitalizzazione completa dei loro processi? In questo senso qual è stata l'esperienza dei vostri clienti a proposito del recente lockdown?

MZ. Sicuramente oggi ci sono realtà che non aspettano gli obblighi di legge per attuare una totale digitalizzazione che porta livelli di efficienza molto elevati. L'importante evoluzione che abbiamo impresso a TopMedia è la piena correlazione dei documenti che sono a monte e a valle della fattura elettronica, ossia gli ordini e i documenti di trasporto. A parte alcuni casi di eccellenza, il mercato però non recepisce ancora in pieno il valore di questa cosa. Mi spiego, per obbligo di legge la fattura deve essere



conservata, mentre oggi per gli ordini che stanno diventando elettronici la norma non prevede la conservazione. In sé è un controsenso che però si ripercuote in molte aziende che sono sì d'accordo nel gestire digitalmente gli ordini, ma che dicono "se non c'è l'obbligo a conservarli non lo facciamo". Ma compiere questo ultimo miglio è invece essenziale proprio per creare quelle correlazioni tra documenti che sono la base per ottenere ancora più efficienza dai processi digitalizzati.

PLZ. Il periodo è critico a causa del Covid-19 e quindi molte aziende che stando ferme hanno perso quote importanti di fatturato oggi sono tornate a calibrare gli investimenti sullo stretto necessario. Sicuramente però tutti noi oggi abbiamo imparato da questa vicenda che le aziende che hanno potuto contare su una piena disponibilità di processi digitalizzati sono risultate più operative di tutte le altre.

Molti nostri clienti ci hanno detto: "Per fortuna che avevamo TopMedia, perché siamo potuti andare avanti". Questo grazie anche al fatto che ormai il 75% dei clienti ha affidato la gestione della soluzione documentale direttamente a noi che la curiamo da remoto via VPN. Ogni cliente è seguito da esperti che conoscono l'azienda e che possono intervenire subito quando c'è una richiesta per aggiungere nuovi utenti, arricchire l'archivio con un nuovo metadato oppure modificare un flusso documentale in conseguenza di un cambiamento organizzativo.

Queste cose le abbiamo fatte anche nel lockdown con le nostre persone che operavano da casa, ma anche con le persone dei clienti che erano nelle stesse condizioni. Tutto è funzionato per il meglio e con la piena soddisfazione dei clienti.

Qual è in sintesi l'offerta di Top Consult?

PLZ. Sul mercato siamo riconosciuti come una società prodotta, tanto che molti clienti ci chiamano TopMedia e non Top Consult. Ma la nostra forza sta in un'offerta di soluzioni per la gestione documentale che affianca alla proposta di TopMedia anche due tipi di consulenza: come usare TopMedia per rendere più efficienti i processi aziendali, e come utilizzare al meglio le opportunità offerte dalla continua evoluzione normativa del nostro Paese.

Il nostro software nasce dunque per dare concretezza alle nostre attività di consulenza e TopMedia negli anni è cresciuto arricchendosi grazie alle richieste dei clienti. Non abbiamo mai detto no a una richiesta, ed è grazie a queste che siamo cresciuti. Ancora oggi questo è il nostro approccio.

A questo si aggiunge il quarto fattore fondamentale appena descritto: ogni cliente è seguito da persone che conoscono l'azienda e la soluzione TopMedia che utilizza e quindi siamo in grado di intervenire con rapidità, sicurezza ed efficacia per modificare su richiesta le soluzioni applicative in produzione.



Quali sono dunque le novità a cui state lavorando?

PLZ. Oggi i confini tra le vecchie aree dell'informatica sono sempre più labili e comunque penetrabili. Quello che da diverso tempo stiamo vedendo sul mercato, e che ci porta ad adeguare l'offerta in tal senso, è che ormai risulta più facile per una soluzione documentale intervenire sui processi gestionali dell'azienda, mentre la maggior parte dei sistemi gestionali non riesce a occuparsi anche della gestione documentale che implica, oltre alla gestione del workflow, anche le attività di controllo e autorizzazione. Questa labilità dei confini oggi è diventata ancora più visibile con l'arrivo del tracciato XML che ha cambiato la natura dei documenti. Nella fattura elettronica tutti i dati sono immediatamente fruibili in automatico senza intervento delle persone.

Proprio grazie a questo a breve annunceremo un modulo per realizzare in automatico la conciliazione tra i dati dell'ordine con quelli della fattura e del documento di trasporto conseguente. Per un ERP oggi non è ancora così facile realizzare tali verifiche e quindi ci troviamo in posizione di vantaggio rispetto a questi sistemi.

Una delle importanti novità sarà quindi l'offerta di soluzioni per la Robotic process automation (di seguito RPA, ndr) che abilita la completa automazione dei processi aziendali.

MZ. Dopo dematerializzazione dei documenti e digitalizzazione dei processi, l'RPA permette di completare il percorso con la totale automazione dei processi. Tra i diversi robot software (di seguito anche bot, ndr) che abbiamo sviluppato ci sono, per esempio, la riconciliazione conta-

bile e la registrazione in prima nota, attività che in molte aziende vengono fatte ancora manualmente. Il prossimo step sarà invece applicare l'intelligenza artificiale per guidare i processi. Grazie alle esperienze che acquisiremo con le soluzioni RPA svilupperemo dei bot più intelligenti rispetto a quelli di prima generazione che svolgono solo un compito di automazione.

Questo scenario come si concretizza nella vostra offerta di prodotto?

MZ. Stiamo lavorando al motore RPA e stiamo sviluppando i primi bot, come quello per la riconciliazione, ma anche quelli per la registrazione in prima nota, per l'estrazione dei dati e per la contabilizzazione. Dopo l'estate partirà quindi la nostra offerta TopMedia RPA per ciclo passivo e per ciclo attivo che sarà costruita dall'insieme di questi e altri bot.

PLZ. Stiamo anche lavorando da tempo al tema degli ordini, naturalmente nella sanità con NSO per chi è già partito, ma anche ai documenti di trasporto. Tutti questi elementi già oggi sono normati dal punto vista UBL e Peppol (vedi box a pagina 8). Quindi oggi stiamo introducendo nuove automazioni di processo che partono dai dati degli ordini e dei documenti di trasporto, analogamente a quanto già succede con i dati della fatturazione elettronica. Anche per i dati degli ordini e dei documenti di trasporto è pre-

vista l'integrazione automatica con i sistemi gestionali per andare a eliminare altre attività di data entry che tuttora permangono in molte realtà.

Come i vostri clienti stanno recependo il tema del cloud? Cosa fate in questo ambito per supportarli?

PLZ. All'inizio del 2019 con un importante investimento abbiamo dato vita al nostro virtual data center in provincia di Bergamo nell'infrastruttura di Aruba. Per noi il cloud è il presente ed è sicuramente il futuro verso cui tende il mercato in tutte le sue diverse e variegate articolazioni. Tutto il nostro new business, compresa la nuova fatturazione elettronica, è disponibile come soluzioni in cloud e il 90% delle nuove vendite è realizzata su questo canale. Naturalmente accontentiamo però anche i clienti che chiedono di installare le nuove soluzioni in casa, ma oggi sono pochi.

Diversi clienti che utilizzavano la versione on premise di TopMedia sono ora operativi su quella cloud. La nostra strategia è infatti quella di convincere i clienti a compiere questa migrazione.

Come convincete i clienti a compiere la migrazione verso il cloud?

PLZ. È un'evoluzione inevitabile coerente con il fatto che, come dicevo prima, già il 75% dei nostri clienti ci ha affidato la gestione da remoto delle loro soluzioni applicative sviluppate con TopMedia.

Il cloud è il passaggio successivo, visto che gestiamo tutte le configurazioni software delle soluzioni che oggi sono on premise, la proposta è quella di spostare tutto sul nostro cloud liberando così i clienti anche dalla necessità di occuparsi di tutta la gestione dell'hardware, della sicurezza, della manutenzione del database e di altre cose.

Offriamo due tipologie di cloud: il multitenant che rende possibile la condivisione di una piattaforma tra più clienti, questa è l'ideale per le realtà che vogliono iniziare velocemente a utilizzare una soluzione applicativa non troppo complessa. La seconda offerta invece è quella del 'private cloud' che prevede l'utilizzo esclusivo della piattaforma documentale completa di tutte le soluzioni applicative e quindi uguale a quella che il cliente aveva in casa.

Tutto il nostro cloud presente a Bergamo è in disaster recovery in uno dei data center Aruba di Arezzo, oltre i 300 chilometri previsti dalla normativa. L'offerta cloud prevede comunque una varietà di servizi molto più ampia rispetto a quella dell'offerta on premise. Siamo certificati Agid e ISO 27001.

MZ. TopMedia oggi supporta già il modello multicloud perché è in grado di colloquiare con le applicazioni gestionali e i dati dei clienti che stanno negli ambienti dei principali cloud service provider internazionali e nazionali. Una soluzione che supporta nativamente il multicloud è la migliore garanzia di indipendenza per i clienti perché



permette anche a loro di muoversi liberamente scegliendo il fornitore migliore per le loro esigenze. I clienti sanno che qualsiasi sistema ERP o cloud provider utilizzeranno o cambieranno, per TopMedia non ci sono problemi: noi ci integriamo con tutti.

E per quanto riguarda invece la vostra offerta di servizi in outsourcing?

MZ. È una struttura di business che sta diventando sempre più importante. Gestiamo per molti clienti la fatturazione elettronica, la gestione degli ordini, la conservazione digitale e diverse altre attività. Attualmente quasi il 50% dei clienti che prima gestivano in casa la conservazione oggi la fanno gestire da noi. Oggi siamo quindi anche una società di servizi che lavora in ottica 7x24x365.

PLZ. È un passaggio naturale che si costruisce conquistando la fiducia dei clienti giorno per giorno.

I clienti apprezzano la nostra formazione sulle norme e quella dedicata al personale che deve assumere determinati ruoli, per esempio il responsabile aziendale della conservazione sostitutiva; inoltre percepiscono che i prodotti sono sempre allineati alle ultime novità. Quindi per molti viene naturale pensare di affidare a Top Consult le attività che di volta in volta vogliono esternalizzare.

La nostra strategia in generale è quella di portare i clienti di TopMedia in cloud e in outsourcing. Vogliamo connotarci sempre di più come service provider dei clienti e non come venditori di software e contratti di manutenzione.

Avete una strategia che guarda fuori Italia? Come dobbiamo leggere il recente accordo con Paggero?

MZ. Grazie al fatto di essere nella comunità Peppol siamo entrati in contatto con Paggero, realtà nata in Svezia nel 2009 che oggi si connota come un player internazionale per la gestione delle supply chain in tutto il mondo, Italia compresa. Si tratta di un'azienda che come Top Consult è certificata Access Point Peppol e dal 2012 sviluppa una piattaforma di servizi per lo scambio dati e la spedizione di documenti.

Paggero è però molto focalizzata sui processi relativi a ordini, fatture e documenti di trasporto, ma nella loro offerta manca tutta la parte documentale e venendo in contatto con Top Consult ha capito che possiamo aiutarla a estendere la loro offerta con le nostre soluzioni. È un accordo quindi che apre a Top Consult una porta importante per la sua internazionalizzazione.

PLZ. Top Consult è già da tempo andata all'estero seguendo i suoi principali clienti, ma detto questo rimane per noi l'esigenza di trovare partner in grado di seguire in tutto il mondo i nostri clienti italiani che diventano sem-



pre più internazionali e che ci chiedono di essere seguiti da qualcuno in grado di assicurare i nostri livelli di eccellenza anche all'estero.

Come detto Paggero gestisce processi di supply chain su scala mondiale supportando tutte le leggi di tutti i Paesi, da Singapore all'Alaska, ma manca però tutta la parte di gestione dei documenti in azienda. Il primo cliente di Paggero con cui abbiamo lavorato è una multinazionale straniera presente nel nostro Paese che voleva archiviare digitalmente in Italia i documenti del personale.

Grazie alle nostre soluzioni quindi Paggero si presenta ai clienti con un'offerta più ricca. Da questa prima esperienza è nata l'idea di una strategia di internalizzazione che può passare da partnership di questo tipo anche con altri operatori. L'accordo con Paggero è quindi una best practice da replicare.

Posso dire parlando di Top Consult, ma anche di tutti gli altri colleghi che operano nella nostra stessa area con successo in Italia, che chi fa documentale da tempo nel nostro Paese non ha paura di niente. La firma digitale è nata in Italia 25 anni fa, il concetto di conservazione a norma è stato inventato qui, la fatturazione elettronica italiana sta facendo scuola in tutto il mondo... Per una volta il Sistema Paese ha guardato avanti e ha generato un business che continua a portare ricchezza nelle aziende italiane che hanno investito in questa area.