



IL MONDO DELL'OFFERTA

a cura di Paolo Morati



Pier Luigi Zaffagnini

5/2025

34

EXECUTIVE.IT

OBIETTIVO EFFICIENZA

Da 38 anni Top Consult ha scommesso sulla gestione documentale come elemento fondamentale per aiutare le aziende a ottimizzare i propri processi. Il percorso compiuto e le ultime novità per fornire un assistente digitale alle organizzazioni e ai suoi utenti.

Una visione anticipatrice e coerente, che ponesse sempre l'efficienza operativa al centro dello sviluppo tecnologico. È questo il concetto alla base della strategia di Top Consult, realtà italiana che da 38 anni si occupa di gestione documentale e che di recente ha lanciato TopMedia SIX, la nuova evoluzione della sua piattaforma pensata per accompagnare le aziende in un percorso di innovazione continua, con in mente un concetto ben definito: parlare oggi di gestione documentale significa riferirsi a strategie aziendali, non solo alla tecnologia. E che in un mondo in cui il flusso documentale è diventato completamente digitale, l'efficienza non si gioca più sul costo del software, ma sul valore del tempo risparmiato.

In tale contesto, Top Consult ha fin da subito perseguito l'obiettivo di trasformare l'innovazione normativa e tecnologica in strumenti che fossero reali, accessibili, concreti. Senza aspettare che una normativa lo imponesse. È questo spirito che, di fatto, ha portato l'azienda basata a Torino a voler guidare il cambiamento in un settore riconosciuto decisivo per le sorti delle organizzazioni. "In media ogni 10 anni ripensiamo radical-

mente il nostro sistema, non solo per aggiornarlo tecnologicamente, ma per rispondere alle nuove esigenze operative dei clienti. La missione? Inventare soluzioni, ottimizzare flussi, liberare tempo e risorse. Di fatto alla nascita del nostro sistema, la gestione documentale in Italia era agli albori e noi fummo tra le prime realtà a concepire il tema non come semplice archivio digitale, ma come componente integrata del sistema gestionale. Una visione sistemica, che ancora oggi distingue il nostro approccio," racconta il Ceo Pier Luigi Zaffagnini. "All'epoca ci eravamo chiesti: 'perché non digitalizzare i documenti, rendendoli parte integrante dei processi gestionali?' La risposta fu pionieristica: integrazione tra scanner, software e gestione contabile. Fu possibile, ad esempio, archiviare una fattura partendo dalla prima nota o visualizzare un documento direttamente dall'estratto conto. Automazioni oggi scontate, ma rivoluzionarie allora. Ecco che la prima versione del nostro sistema veniva concepita così, rispondendo a un'esigenza reale con un sistema che anticipava i tempi. Ed è questa filosofia che continua a guidare il nostro percorso."



TRA RESPONSABILI DI FUNZIONE E IT

Nel panorama attuale, dove il responsabile IT può fungere da filtro, Top Consult invita a superare questa barriera interloquendo anche con figure come il direttore amministrativo, il responsabile HR, il buyer. Figure in grado di valutare la reale efficacia dei processi dove l'IT svolge il ruolo di abilitatore. Ecco perché forma il proprio team per riconoscere i decisori e a parlare la lingua dell'efficienza. In tutto questo, il dialogo con le aziende avviene su due fronti: da un lato, l'IT, interlocutore tecnico e garante dell'infrastruttura e del servizio prescelto; dall'altro, la 'funzione', l'azienda vera e propria, rappresentata da direttori amministrativi, risorse umane, commerciali e che deve anche essere aiutata a non 'scavalcare' l'IT con scelte improvvisate.

Con la tecnologia che, da sola, non è mai il fine: è il mezzo per migliorare i processi, rispettare le normative e liberare risorse. "Ecco che una delle innovazioni più interessanti di SIX è l'integrazione del Process Mining, che consente di quantificare concretamente i benefici ottenuti dall'automazione. Quante ore sono state risparmiate? Quanto è aumentata la sicurezza? Questi sono i KPI su cui si gioca oggi la vera trasformazione digitale. Nel contempo il cuore pulsante resta il motore di workflow: un sistema che non si limita a conservare, ma gestisce ogni fase del ciclo documentale. Dall'arrivo della fattura via SDI alla

sua approvazione, fino al pagamento, tutto è tracciato, automatizzato, validato," prosegue Pier Luigi Zaffagnini.

GESTIRE IN MODO PROATTIVO

"TopMedia SIX non è solo una piattaforma. È un sistema vivo, in grado di riconoscere gli utenti, guidarli nelle attività da svolgere, automatizzare i flussi e segnalare le azioni da completare. Non archivia semplicemente documenti: li inserisce nel processo giusto, al momento giusto, per aumentare la produttività dell'intera organizzazione," sottolinea il Ceo di Top Consult. "La gestione documentale diventa proattiva. Il sistema riconosce l'utente, sa quali processi deve completare, cosa deve approvare o firmare. Il to-do è chiaro, integrato nel flusso di lavoro. È l'evoluzione naturale della digitalizzazione: non più semplici repository, ma assistenti operativi intelligenti per i diversi utenti di un'organizzazione."

Organizzazione che può decidere di trasformarsi digitalmente anche sulla spinta delle normative. Normative che tuttavia Top Consult non si limita a seguire: "Le studiamo, le anticipiamo, le trasformiamo in opportunità operative. È stato così con la fatturazione elettronica, con i connettori per Microsoft Office (inventati 20 anni fa), ed è così oggi con l'integrazione dei pagamenti digitali e delle dogane. Abbiamo sviluppato un sistema

Chi è **PIER LUIGI ZAFFAGNINI**

Pier Luigi Zaffagnini è Ceo di Top Consult. Laureato in Ingegneria Elettronica al Politecnico di Milano, ha lavorato in IBM Italia dal 1978 al 1987 ricoprendo incarichi commerciali e di gestione di clienti di media e grande dimensione. Nel 1987 fonda a Torino Top Consult, società che si specializza nel settore della gestione documentale con l'obiettivo di sviluppare un software specifico semplice e flessibile, oggi diventato piattaforma completa utilizzata da centinaia di imprese ed enti in Italia e in Europa. Nel 1994 inizia ad occuparsi di leggi e normative su documento informatico, firma digitale e archiviazione ottica sostitutiva, partecipando alle prime riunioni AIPA e ANASIN su questo nuovo tema. Nel 1999 realizza per il Comune di Pesaro l'Archivio Sostitutivo dell'Anagrafe, primo esempio italiano di conservazione sostitutiva a norma.

automatizzato per la gestione dei documenti doganali, ancora oggi incagliati in iter macchinosi e portali antiquati. Un bot – o RPA – è in grado di accedervi, leggere i PDF, estrarre dati e strutturarli per supportare i processi di import/export. Un lavoro che nessuna norma ha imposto, ma che abbiamo scelto di fare per migliorare concretamente l'operatività dei clienti.”

Un caso d'uso citato da Pier Luigi Zaffagnini è quello di una grossa realtà manifatturiera italiana. “Abbiamo sempre lavorato con l'obiettivo di aiutare le aziende a organizzarsi meglio e lavorare in modo più efficiente. Quando è entrata in vigore l'obbligatorietà della fattura elettronica, abbiamo sviluppato un programma dedicato per i nostri clienti. Ne ricordo in particolare uno che seguivo personalmente e che, dopo aver scelto TopMedia, voleva poter stampare ancora il documento. Io garantii che non ne avrebbe avuto più sentita l'esigenza. Ecco che da gennaio 1994 sono ancora nostri clienti dopo essere passati negli anni da un mainframe con un gestionale contabile sviluppato internamente a una piattaforma ERP in cloud sempre integrata con noi. Perché ciò che conta davvero è l'impatto che l'informatica ha nel tempo. E questo, per noi, è un esempio concreto di valore duraturo.”

ASSISTENTE DIGITALE

Matteo Zaffagnini, Responsabile Commerciale di Top Consult, entra quindi nel dettaglio di SIX descrivendolo come un vero e proprio assistente digitale evoluto. “Una delle principali novità è la capacità di adattarsi alle reali esigenze di ciascun utente, grazie a strumenti dedicati e funzionalità personalizzate. Chi lavora in azienda, infatti, ha ruoli, compiti e necessità differenti. Per questo ci siamo concentrati sull'abilitare e supportare le diverse figure professionali che ogni giorno operano con i documenti.”

Il riferimento è ad esempio agli utenti operativi ai quali viene messa a disposizione una dashboard personalizzata con interfaccia basata su Web che include un assistente AI: “Si tratta di una novità studiata per fornire suggerimenti di azioni, facilitare i processi, aiutare nella classificazione dei documenti e accelerare ogni operazione. A manager e decisori mettiamo invece a disposizione funzionalità di analisi in tempo reale, cruscotti interattivi, grafici intuitivi, oltre al già citato Process Mining nativo. Obiettivo: offrire una visione completa delle prestazioni aziendali, con insight strategici utili a prendere decisioni più rapide e basate sui dati reali. Infine abbiamo pensato anche agli



Matteo Zaffagnini, Responsabile Commerciale di Top Consult



Chi è **TOP CONSULT**

Costituita nel 1987 a Torino, Top Consult è stata una delle prime società italiane ad operare nella gestione elettronica dei documenti e ad 'evangelizzare' il mercato. Oggi opera in questo settore con oltre 600 clienti privati e pubblici in Italia e in Europa tra i quali Lavazza, Acqua Minerale San Benedetto, RINA, Coop Alleanza 3.0, Toyota Material Handling Italia, Bennet, Findomestic, Banque Eni. Aziende che fanno affidamento su soluzioni integrate con il loro software gestionale e ERP, per migliorare gestione del business e competitività.

amministratori di sistema: tutto è centralizzato e accessibile da browser, con un unico accesso per tutte le interfacce di gestione, con controlli remoti, manutenzioni rapide e una gestione semplificata dei permessi e dei flussi documentali. In breve: sicurezza, scalabilità e controllo in un'unica dashboard."

Tra le funzionalità integrate ci sono quelle di ricerca che oltre al tradizionale Full-Text prevedono quella semantica e quella naturale, anche tramite riconoscimento vocale. E ancora sono state ampliate le funzionalità del Groupware per la gestione dei tavoli condivisi. "La disponibilità di commenti integrati direttamente in bacheca consente di eliminare l'email come strumento di collaborazione," commenta Matteo Zaffagnini evidenziando inoltre la disponibilità di connettori specifici per i principali software ERP e CRM, strumenti di e-invoicing, suite di produttività e altro ancora.

UNO SGUARDO AL FUTURO

La roadmap di Top Consult non si ferma. Per il futuro prossimo prevede ad esempio che, grazie alla normativa PSD2 e all'integrazione con i sistemi bancari, sarà possibile completare l'intero ciclo passivo – dall'ordine al pagamento – senza interventi manuali. "Se il buyer approva, se l'amministrazione convalida, il sistema può effettuare direttamente il bonifico. Nel B2C, questo processo è già realtà: l'integrazione con i sistemi consente l'automazione completa del pagamento

e la generazione della contabile in tempo reale. In ambito B2B, è solo questione di tempo. È intelligenza artificiale? No. È informatica intelligente, e noi ne siamo ancora una volta pionieri," chiarisce Pier Luigi Zaffagnini, citando poi il caso di un broker assicurativo cliente per rendere chiaro il cambiamento fin qui descritto: decine di migliaia di polizze firmate digitalmente, pagamenti effettuati direttamente via e-mail, archiviazione automatica nel sistema, senza interventi manuali. "È una filiera completamente dematerializzata che rappresenta l'essenza stessa dell'efficienza digitale."

L'azienda condivide inoltre con i clienti un piano triennale che prevede nuove integrazioni — come quella con Microsoft Teams — che sono già in fase di sviluppo per portare la collaborazione digitale direttamente dentro TopMedia, evitando la dispersione dei dati tra e-mail e archivi locali. Proponendo già oggi — che sia in house, cloud o as-a-service — anche un modello con canone mensile, servizi inclusi e aggiornamenti gestiti direttamente dal fornitore. "Il cliente non compra solo una licenza, ma un sistema completo, sempre aggiornato, con monitoraggio continuo e supporto remoto. Come una bolletta della luce: paghi per l'energia che usi, e tutto funziona," conclude Pier Luigi Zaffagnini. ■

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.