

IL SALTO GENERAZIONALE

DELLA GESTIONE AUTOMATIZZATA DEI DOCUMENTI

Un salto decennale per scoprire quanto fossero diverse le esigenze di automazione gestionale. Un tessuto di micro-imprese con esigenze di innovazione crescenti

Al fine di introdurre l'argomento Gestione Documentale, possiamo partire da alcune considerazioni assolutamente note:

- L'Italia è caratterizzata da un tessuto di micro e mini imprese notevolmente diffuso. Infatti, oggi rimangono un certo numero di medie imprese e pochi grandi gruppi. La dimensione media delle aziende italiane è di 3,6 addetti! Imprese con meno di 10 dipendenti sono il 95,2%.
- Sviluppare cultura e innovazione, come investire in IT, è sicuramente penalizzante per le aziende di dimensioni ridotte e, questo, è soprattutto dovuto alla grande fatica di questi anni di tenere il passo con l'esigenza di innovazione continua.
- Lo Stato, anche attraverso le Università - altro che con l'ausilio di leve finanziarie e defiscalizzazione mirata! - è l'unica risorsa disponibile in una

realtà così frammentata, per generare cultura e innovazione, non dico a piene mani, ma almeno in misura opportuna e necessaria per progredire. Personalmente, lo considero un dovere primario dello Stato.

Se tornassimo con la mente alle esigenze di automazione gestionale delle banche e aziende anche di un solo decennio addietro, riscopriremmo la banalità delle esigenze di allora: processi aziendali statici (contabilità, magazzino, stipendi e poco altro), ben definiti, interni e addirittura protetti nei confronti dei rapporti col mondo esterno. Le funzionalità utilizzate in una soluzione software erano praticamente congelate e i rinnovi della release si giustificavano più per i cambi hardware o di sistema operativo, che per altro.

Oggi tutto è cambiato. Ovviamente, è tutto più complicato. Oggi le sigle di applicativi tipo "co-ge", "paghe", si sostituiscono con "CRM", "BI", "BPM", "DM", etc. a un sistema informatico interno, protetto da user ID e password



**Sergio Casartelli, Amministratore
Unico di DataEase Italia**

utente, sostituiamo la connessione di tutti a un sistema globale, dotato di sofisticata protezione di sicurezza.

L'infrastruttura sicuramente si complica. Occorre allora che il beneficio risulti tangibile e che i processi aziendali ne beneficino a piene mani in semplicità, elasticità,

sicurezza, celerità e completezza.

Due parole per introdurre l'argomento specifico: il Document Management.

È un fattore determinante per l'impresa, perché interagisce con tutte le entità che entrano in contatto con l'azienda, unità sia attive che passive: le persone, la carta, i documenti multimediali, la sicurezza, etc.

Il Document Management deve possedere una grande capacità di integrarsi a qualsiasi processo aziendale, attraverso ogni interlocutore, interno ed esterno.

Oggi, poi, con la nuova regolamentazione normativa, che assegna valore legale alla posta elettronica, alla firma digitale, all'archiviazione informatica, ai documenti fiscali da conservare, il cerchio sembra essersi chiuso. È tutto possibile.

Ovviamente, per applicare le nuove soluzioni tecnologiche, si rende utile intervenire nell'organizzazione dell'azienda.

Utilizzare applicazioni di Document Management diventa una leva competitiva e strategica per migliorare flessibilità, reattività e produttività. E per fare questo, è necessario riorganizzare i processi gestionali, tenendo conto delle funzionalità del prodotto e, soprattutto, delle innovazioni che può introdurre. Aggiungere applicazioni senza reingegnerizzare i processi diventa addirittura controproducente. Spesso, infatti, si presta troppa attenzione alla soluzione tecnologica e si sottovaluta

invece la necessità di flessibilità mentale all'interno dell'organizzazione: una qualsiasi realtà aziendale, al più, può essere agevolata e supportata nella crescita da soluzioni tecnologiche innovative, dove il compito di queste ultime non dovrebbe essere solo quello di tradurre le informazioni in un unico linguaggio, ma di distribuire la stessa informazione, contemporaneamente, in forme diverse, comprensibili dalle varie realtà che compongono l'organizzazione.

Infine, la sicurezza, elemento chiave per permettere l'introduzione di tecnologie di gestione elettronica dei documenti che, proprio perché sono il capitale intellettuale dell'azienda, devono essere protetti da qualsiasi intrusione non desiderata.

Un sofisticato sistema di protezione dell'accesso e della riproduzione dei documenti garantirà, ad esempio, barriere di accesso verso la singola persona, verso un gruppo di persone nell'ambito di uno stesso ufficio, per tipologie di documento, fino ad arrivare a negare l'accesso a un singolo documento.

Alla luce di tutto quanto detto, si evince che il vero valore aggiunto, oggi, del Document Management, oltre al recupero di competitività dell'azienda, riguarda il ritorno economico dell'investimento. Parto infatti dalla convinzione che senza il rinnovo dei processi, non vi sarà mai un recupero dei costi perché non vi sarebbe sviluppo della conoscenza, del-

l'efficienza, della qualità dell'informazione e della rapidità dell'esecuzione: tutti aspetti che rappresentano il vero motore della competitività aziendale.

Ho iniziato con alcune considerazioni note. Perché allora non aprire il dibattito con alcune provocazioni per i vendor? Tra queste:

- I concetti di automazione e di integrazione. In una realtà come quella descritta in premessa, a chi sono indirizzati? E, soprattutto, come fare per non escludere il grosso delle imprese (95,2%) con meno di 10 dipendenti?
- Data per scontata la capacità delle grandi imprese e confermato che le tecnologie servono anche e forse soprattutto alle imprese minori che per svilupparsi necessitano di grande efficienza, che devono sopperire ai livelli gerarchici di supervisione dei processi, alle quali viene richiesta precisione e rapidità nell'esecuzione dell'ordine, come i vendor pensano di rivolgersi a queste ultime?
- Vista la difficoltà nel creare competenze specifiche e tenuto conto del costo richiesto per l'investimento, quali proposte considerare per la mini azienda?
- Quale importanza assegnare al ritorno sull'investimento per il Document Management? È da considerarsi non indispensabile sul recupero economico o diventa sempre più necessario annoverarlo tra le leve indispensabili per lo sviluppo dell'azienda?