



RELAZIONE (*)

DataEase Italia
Sergio Casartelli

Come reingegnerizzare l'output, il form, il document management recuperando i costi

Più del 70% delle informazioni aziendali non è Strutturato.

E' disponibile su supporti/formati diversi.

Ogni anno circa l'8% dei documenti cartacei Viene smarrito.

Circa il 15% viene classificato in modo scorretto.

Costo gestione fattura fornitore da 4 a 7 € ricezione, protocolizzazione, verifica, distribuzione, validazione, inserimento.

Costo di gestione di un documento:
Cartaceo - 150 dollari
Digitale – 16 dollari

Perchè parliamo con grande enfasi di stampe, moduli, documenti?

Perchè da anni era un problema non risolto in Italia in modo esaustivo o praticabile (a livello organizzativo, tecnologico e per i costi). Come spesso succede con la normativa italiana esistevano direttive di riferimento con evidenti lacune, o troppo dettagliate, tecnologicamente superate da standard di fatto, meramente burocratiche e poco utili, che "di fatto" risultavano inapplicabili nelle organizzazioni delle aziende private. Inoltre, proprio per la problematica oggetto della presentazione, mantenevano comunque l'incertezza sulla possibilità di considerare un documento elettronico sostitutivo a tutti gli effetti di un documento cartaceo.

Ora invece il Decreto Ministeriale del 23 gennaio 2004



Ministero dell'Economia e delle Finanze

Decreto del 23/01/2004

Titolo del provvedimento:
Modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici ed alla loro riproduzione in diversi tipi di supporto.
(Pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 27 del 03/02/2004)

sulla "modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici e alla loro riproduzione in diversi tipi di supporto" risolve il problema. Con questa legge si sostituisce finalmente e definitivamente la carta, ovviamente rispettando alcune regole.

Il secondo motivo per cui oggi diamo enfasi, e questo è il motivo fondamentale, è perché la produzione, la gestione, l'archiviazione dei documenti sono un processo organizzativo di utilità, anche nel tempo, fondamentale in Azienda.

Provate a pensare ad un'Azienda che non ricordi nulla del contenuto dei documenti oppure che solo faccia fatica a ricordare. È come per l'uomo: se non ricorda deve rifare di nuovo, se fa fatica a ricordare gli occorre tempo e poi non sarà così preciso, gli mancheranno molte relazioni nella conoscenza che invece lo aiuterebbero.

Questo secondo aspetto ha due corollari altrettanto importanti:

1- Un impatto organizzativo che coinvolge gran parte delle persone e il loro modo di lavorare.

2- Una revisione dei costi, che l'Azienda quotidianamente subisce, perchè Interviene sui processi fondamentali di un'azienda quasi tutti basati sulla carta stampata internamente o ricevuta da terzi, sui documenti elettronici (e-mail, office, ecc) trasformati per uso interno in documento cartaceo (processo inverso!).

Alle Aziende in passato, troppo spesso, è stato chiesto di utilizzare risorse per migliorare l'efficienza dell'hardware, per avere la versione aggiornata del software (la nuova release). Di passare da un gestionale ad un altro senza veri o significativi benefici in termini di efficienza e competitività aziendale.

Gestione documenti cartacei.
40/60 % di tempo per attività a basso valore aggiunto.

Fonti Gartner Group

Alcune volte bastava la giustificazione di reinvestire parte della redditività nel rinnovamento informatico per ottenere ammortamenti o per accedere a finanziamenti a fondo perduto. Il problema di generare efficienza e migliorare la competitività indotta proprio dalla conoscenza delle informazioni, della celerità dell'iter del processo gestionale, della sicurezza e del controllo dell'andamento del processo stesso era tutt'al più solo sfiorato. Qui sta molto del dibattito da anni aperto sul perché della competitività del sistema impresa italiano. Qui sono da aprire

ampi dibattiti sui ritardi di consulenti e software house nello sviluppare la cultura informatica nel sistema impresa al di là dell'introduzione di package. Perché la cultura informatica non è la vendita del prodotto. L'azienda troppo spesso è andata a braccetto con un prodotto software, limitando il compito all'inserimento di quello specifico software senza tener conto delle fasi di organizzazione dei nuovi processi ma limitandosi ad adattarsi alle nuove interfacce. A quante spese sbagliate, investimenti buttati si è assistito.

Qui ci stanno anche le distra-

zioni degli amministratori delle imprese che molte volte hanno sottovalutato le possibilità di rivedere i processi con l'ausilio dell'informatica, hanno delegato totalmente la componente tecnico - informatica che ovviamente nella maggioranza dei casi ha privilegiato l'aspetto tecnologico, la propria funzione e specializzazione, rispetto a quello riorganizzativo.

Ma non facciamoci prendere la mano, vediamo di procedere con ordine.

Focalizziamo l'ambito di cui parliamo perché di questo, in questa occasione, sono deputato a parlare. Non parliamo solo di un prodotto, o di un'aspetto organizzativo. Parliamo di ciò che l'utente aziendale gestisce e che sta all'esterno del sistema informatico, sia in input che in output. Ciò che le persone, interne o esterne all'Azienda, utilizzano per interagire con il sistema Azienda. La carta, la stampa, il documento, anche elettronico, i layout per data entry.

Il 3% del fatturato delle Aziende medio grandi è assorbito dalla problematica relativa all'Office Document Management. L'attenzione a questi costi deve essere posta ai massimi livelli se si intende mantenere competitività.

Fonte: Gartner Group

Le Soluzioni

Parliamo di un insieme di prodotti anche integrabili tra loro, forniti da diversi Competitors, ognuno di loro di riferimento a livello internazionale per il settore di competenza, che assolvono alla problematica:

- ◇ della raccolta dati;
- ◇ della trasformazione in digitale;
- ◇ della cattura automatica dei dati contenuti su un documento cartaceo;
- ◇ della gestione e del controllo di tutto l'output aziendale da qualunque sistema, formato, provenienza con ulteriori integrazioni tra diverse fonti di output o DB;

◇ della veicolazione del documento (workflow);

◇ dell'archiviazione e ricerca.

I prodotti che ci interessano:

- ◆ **Ascent Capture** di Kofax, un OCR / ICR particolarmente performante
- ◆ **Suite di Adobe**, per la stampa, la cattura dei dati, la modulistica e il workflow
- ◆ **ScanView** di Daa, per l'archiviazione, la ricerca e il workflow.



A questo punto però occorre risottolineare che sono prodotti da utilizzare soprattutto per ottenere una riorganizzazione dei processi aziendali quotidiani che governano le relazioni interne ed esterne all'azienda. Il fare e il comunicare dell'Azienda.

Oltre ad aver formalizzato l'ambito del nostro interesse è importante sottolineare la novità che una simile proposta contiene e cioè la capacità di trasformazione di un documento statico (cartaceo o anche ricevuto in forma elettronica) in un "documento intelligente".

Significa avere la possibilità con impegno quasi nullo, svincolato dagli applicativi e quindi reso standard e unico all'interno dell'Azienda, di ottenere:

- * di lavorare sempre in forma grafica (senza per altro appesantire la rete)
- * di nascondere capacità di calcolo e logiche "dietro" al campo del modulo
- * di renderlo capace di autoridursi lungo il percorso.
- * di renderlo capace di importare altre informazioni, da file, spool, DB, in modo automatico e nel momento di utilità.
- * di essere dinamico al cambiare di un contenuto
- * di disegnare il percorso (workflow) e dare traccia, storia, stato nel momento in cui viene eseguito
- * di distribuirlo in ogni modalità

- * di archivarlo acquisendo qualsiasi campo utile come campo chiave per successive ricerche.

Questa è la novità, ovviamente in sintesi: **coniugare le informazioni con i processi.**

Permettere all'utente anziché di interagire continuamente con l'applicativo di interagire con il documento. Lavorare sul documento anziché con l'applicativo, per le fasi di processo documentale, semplifica la conoscenza tecnologica all'utente, evita la raccolta di informazioni da più fonti o in diversi momenti e crea un rapporto diretto utente-documento. Il documento poi si modifica al momento del passaggio da un'utente all'altro o da un'impiego all'altro del ciclo di vita che gli è stato assegnato. Non più documenti solo statici e passivi ma allo stesso tempo informazioni con il relativo processo.

IDC è convinta che l'avvento dei documenti intelligenti o attivi saranno una tecnologia destabilizzante che:

- * Interesserà applicazioni e processi aziendali, per rendere le Aziende più reattive e adaptive;
- * Cambierà radicalmente il modo di condividere e scambiare informazioni;
- * Cambierà i confini della programmazione tradizionale;
- * Creerà una nuova categoria di applicazioni non basati sulla

conoscenza tecnologica ma sull'analisi della conoscenza, integrazione, presentazione, manipolazione delle informazioni.

La stessa IDC vede questa tecnologia destabilizzante influire pesantemente sui sistemi applicativi ma anche sui sistemi umani dell'Azienda.

Una simile tecnologia rende evidente la necessità di abbinare un altro strumento dal motore potente ma di semplice ed immediato utilizzo. Quando un documento è intelligente e si automodifica nella grafica e nei contenuti per adattarsi all'uso momentaneo dell'utente occorre, a volte poterlo congelare in quella grafica, indicizzarlo per uno o più campi in esso contenuto, archivarlo e renderlo disponibile in qualsiasi momento, nella stessa forma utilizzata come documento di lavoro. Il documento intelligente amplifica quindi la necessità di essere archiviato e ritrovato. Questa però è una funzione automatica del computer che non costa tempo e fatica ma che risolve molti problemi di lavoro successivi.

Fatto 100 il costo gestione tradizionale

Risparmio medio 30 / 40 %

Riduzione media tempi di ciclo di un processo documentale

30%

Aumento produttività.

25 / 50 % settore industria

Fonti ITER

"una tecnologia destabilizzante che influirà sui sistemi applicativi ma anche sui Sistemi umani dell'Azienda".

Fonte: IDC

In questa presentazione si danno per scontate tutte le altre funzionalità tipiche e classiche dei prodotti di archiviazione documentale. Forse valgono due sottolineature anche se non sempre utili a tutte le Aziende:

1- La necessità di un potente strumento di digitalizzazione dei contenuti prelevabili da documenti cartacei. Tool potenti, normalmente esterni ai motori di soluzioni di archiviazione perchè utilizzabili anche in altri frangenti aziendali (data entry) che non implicano necessariamente la funzione di archiviazione.

2- La capacità di abbinare sofisticati strumenti di informational retrieval sui documenti da archiviare per poter recuperare qualsiasi informazione non preventivamente indicizzabile con database relazionali.

Ma se diamo per scontate le funzionalità dell'archiviazione è utile definire quali sono le caratteristiche vincenti per la componente di gestione documentale.

L'architettura: come è stato sviluppato il software è importante, anzi fondamentale.

Il contenuto del Client deve ridursi alla sola form per la compilazione dei campi chiave della ricerca desiderata. Il Client non deve eseguire elaborazioni

così da permettere di utilizzare tutte le infrastrutture possibili, attuabili e future: accesso dalla rete locale, accesso dalla rete extranet, accesso da web con browser, uso in modalità ASP.

Un sofisticato sistema di protezione dell'accesso e riproduzione dei documenti. Protezione verso la singola persona, il gruppo di persone dell'Ufficio, barriere per tipologia di documenti, fino ad arrivare alla protezione del singolo documento e cioè rendere a tutti gli altri un proprio documento fantasma.

Una precisa ed efficace gestione dei diritti.

La parametrizzazione delle chiavi di ricerca per tipologia di documenti impostabile e modificabile dall'utente.

La possibilità di personalizzazione del singolo Client per consentire la pervasività dello strumento in qualsiasi oasi aziendale.

La semplicità di integrazione con applicativi: senza necessità di uscire dal processo, senza necessità di lanciare nuove procedure, e ritornare nel processo iniziale, il documento entra ed esce dalla videata dell'applicativo in uso, in modo naturale.

Da ultimo il significato di tutto questo, oltre alla efficienza e al recupero della

competitività dell'Azienda, è il ritorno economico dell'investimento. Il Recupero dei costi à parola magica per tutti!

Ma: Una banalità quando interpretata come taglio dei costi banale, perchè la velocità di recupero del valore è molto più veloce della reale possibilità di riduzione dei costi (inflazione, materie prime, rinnovo contratto lavoro, ecc..).

Oppure: Recupero dei costi quale priorità manageriale se assunta a livello di reinterpretazione dei processi.

Senza rinnovo dei processi non si recuperano i costi perchè non si sviluppa la conoscenza, l'efficienza, la qualità dell'informazione e rapidità dell'esecuzione che sono il vero motore della competitività aziendale. Il punto è governare la competitività aziendale perchè questa passa necessariamente attraverso una reingegnerizzazione dei processi, sia amministrativi che produttivi, e da qui possono scaturire i reali recuperi dei costi. Investire i fattori è sconfitta sicura in poco tempo. Qui stanno le tante motivazioni e le cause croniche, come abbiamo già detto, della debolezza e dell'incertezza del sistema impresa Italia.

E perchè questo non sia solo chiacchiera, ecco alcune testimonianze reali con nomi e aziende, con cifre e ambiti di applicazioni. I nomi di alcune aziende, la valuta, in vecchio conio, e altri dati sono rimasti volontariamente come al momento del progetto o dell'analisi a consuntivo del beneficio ottenuto. Ci sembrava poco significativo portare testimonianze recenti su progetti appena avviati e non monitorati correttamente nel tempo.



(*) La relazione può risultare non completamente discorsiva e lineare essendo il canovaccio su cui sono state innestate le proiezioni e su cui poi a braccio si è consumato l'intervento. Mancano anche tutti i riferimenti, gli esempi e i casi citati per rendere più concreta e meno noiosa la presentazione.