

Gennaio/Febbraio 2009

computer

PER CHI DIRIGE IL FUTURO

BUSINESS

ITALY

review

Speciale "Green IT"

Risorse, a 360°



**ESKER:
L'ERP DOCUMENTALE**



**ROCKWELL: ASCOLTARE
PENSARE RISOLVERE**

Giorgio Pignataro
Cisco Systems

Indice IFIIT

Febbraio 2009

66,3

edizioni **BIG**
BUSINESS INNOVATION GROUP

UNA RETE DI PERSONE

Computer Business Review Italy/ Anno 5 Numero 51 - Sped. in abb. post. - 45% art. 2 comma 20/b legge 662/96 - Milano - In caso di mancata consegna restituire all'editore che si impegna a pagare la relativa tassa presso il CMP di Roserio - Milano

LA FINE DEL CARTACEO



Di GIAN FRANCO STUCCHI

Feedback: redazione-cbr@edizionibig.it

Il 2009 sarà per *Esker* un anno di consolidamento globale. La società, di origine francese, nacque a Lione nel 1985 a opera di due ingegneri neolaureati che, su incarico di un cliente, svilupparono un software di emulazione terminale. Il prodotto ebbe successo, fu “pacchettizzato” e proposto al mercato, che lo recepì molto bene, tanto che produsse una notevole quota di fatturato già nei primi anni di vita. Con oltre 80.000 clienti, due milioni di utenti nel mondo e l’85% del proprio fatturato realizzato fuori dalla Francia, di cui il 60% negli Stati Uniti, *Esker* è oggi un editore di software europeo presente a livello internazionale ed è una delle società leader nel comparto della dematerializzazione dei documenti.

Esker Italia ha registrato, negli ultimi due anni, un tasso di crescita media del 50% grazie a due offerte che stanno riscontrando un notevole successo: *DeliveryWare* e *Esker on Demand*. La soluzione di dematerializzazione *DeliveryWare*, destinata alle medie e grandi aziende, è una suite integrata che permette di dematerializzare l’invio dei documenti aziendali, dalla ricezione alla distribuzione, e di eliminare la carta dai grandi processi di gestione, come gli ordini, gli acquisti o i pagamenti.

Aziende di fama mondiale - come *Microsoft*, *Whirlpool*, *Samsung*, *Adecco*, *Osram*, *Hachette Rusconi*, *Grundfos*, *Amadori*, *Tenaris Dalmine* - si affidano quotidianamente a *Esker* per dematerializzare l’invio dei propri documenti. Gli altri prodotti di *Esker* sono: le soluzioni di fax server con *Esker Fax*, *Esker VSI-FAX*, *Esker Fax for Notes*; i prodotti di connettività *Host Access* come *SmarTerm*, *Tun Plus*, *Persona*.

Presente nel Nord America, in Europa e nella zona Asia/Pacifico, la società si avvale di 250 collaboratori nel mondo. Nel 2008

ha realizzato un fatturato di 26,63 milioni di Euro, è attiva in Italia dal 1995 con una filiale a Milano, e opera con il supporto di una rete di distributori e partner certificati attraverso i quali garantisce alti standard di servizio.

Nel 1997 si quotò nel nuovo mercato parigino e, grazie ai proventi di questa iniziativa, decise di affrontare il mercato mondiale adottando una strategia ibrida, basata sia sullo sviluppo *in-house*, sia sull’acquisizione di società esterne operanti nel settore delle emulazioni e dei fax server.

Quando l’area di business dell’emulazione cominciò a mostrare qualche segno di cedimento, *Jean Michel Bérard*, *Presidente di Esker*, intuì che sarebbe stato possibile prolungare l’utilità e il ritorno degli investimenti dei sistemi basati su fax, nonostante molti analisti ritenessero che fosse uno strumento di comunicazione ormai datato: “Creammo allora *Pulse*, una soluzione di distribuzione intelligente dei documenti elettronici - ricorda **GIOVANNI GAVIOLI, MANAGING DIRECTOR DI ESKER ITALIA** - che venne proposto, nel 2001, come un “super fax server”, poiché trattava fax, e-mail, sms, e permetteva di pubblicare documenti su web. Impiegammo un po’ di tempo per capirne le funzionalità e le potenzialità, anche perché *Esker Italia* si era occupata fino ad allora di emulatori, operando attraverso il canale dei partner.

**Le soluzioni
d’avanguardia di
Esker per la gestione
dei documenti
aziendali descritte
da Giovanni Gavioli,
Managing Director
della filiale italiana**

A RUOTA LIBERA

Quando ho assunto la responsabilità della filiale, nel 2000, ho rimesso tutto in discussione. Con la nascita di Pulse ci siamo accorti che il canale esistente non era adeguato agli obiettivi strategici, quindi decidemmo di fare un passo indietro e di confrontarci direttamente con alcuni clienti finali per imparare come vendere i nuovi prodotti, cercando di capire quali erano i benefici finali di queste soluzioni”.

Il fornitore da scegliere

Nel frattempo, la soluzione originale si era evoluta. Oggi Esker DeliveryWare si propone come una suite che copre tutte le esigenze del mondo della gestione documentale, tanto che una delle definizioni

coniate da Bérard è “l’ERP del documentale”. Costituita da una serie di componenti avanzati, mette a disposizione tutto ciò che serve in questo contesto, essendo contemporaneamente un ambiente di sviluppo, un sistema di workflow, un database management system, un fax server, un form composer.

DeliveryWare, in realtà, è una piattaforma strategica che permette lo scambio di documenti e informazioni rivoluzionando la comunicazione e i processi aziendali basati sulla carta. Essa consente di automatizzare lo scambio dei documenti aziendali tra clienti, business partner e fornitori indipendentemente dalla loro origine, dal formato o dalla loro destinazione. Più efficace e

facile da gestire di un insieme di soluzioni monofunzionali - come un fax server, una soluzione per il workflow, l’imaging, l’archiviazione o la formattazione - DeliveryWare combina in una singola piattaforma tutte queste diverse funzionalità (e altre) per ottimizzare la distribuzione delle comunicazioni aziendali critiche. In sintesi, DeliveryWare rivoluziona il concetto di gestione dei processi documentali, estendendola in tutti i contesti, tanto che un IT manager ha affermato che l’unico limite per DeliveryWare è la fantasia dell’utente.

“Un’altra delle visioni del nostro presidente - prosegue Gavioli - riguarda l’adozione dei modelli di business che si richiamano al Software On Demand (o al Software as a Service). Per supportare l’erogazione dei servizi è stato creato un centro stampa in Francia nel quale, oltre a dare al cliente la possibilità di gestire le regole legate ai propri documenti, viene resa disponibile la capacità di elaborare tutti i flussi documentali. Inizialmente il centro era stato realizzato con le Poste Francesi per fornire al settore privato e alla piccola impresa una serie di servizi mirati. La partnership ha permesso di proporre un’offerta unica di automazione del trattamento della posta fisica basata sull’invio di una forma di “posta ibrida” (invio elettronico e ricezione fisica). La piattaforma utilizzata è stata progressivamente migliorata; sono state inserite nuove e più potenti capacità di elaborazione dei flussi che permettono di creare regole e definizioni differenti e di gestire il workflow remotamente. Inoltre siamo in grado di erogare l’80% delle funzionalità disponibili in modalità *on premise* e *on demand*”.

Attualmente il problema principale di Esker è di riuscire a identificare



Giovanni Gavioli, Esker

A RUOTA LIBERA

gli interlocutori “giusti” ai quali proporre adeguatamente le diverse opportunità rese disponibili dalla tipologia della sua offerta. È noto infatti che, nelle imprese, vi sono, da una parte, alcune aree che si mostrano poco reattive all’innovazione, mentre, dall’altra, diverse strutture maggiormente business-oriented (le direzioni finanziarie, che hanno come primo obiettivo la gestione delle risorse finanziarie, o quelle commerciali, che gestiscono il rapporto con i clienti) sono spesso più proattive, più attente alle proposte emergenti dal mercato.

“Proprio il *non-far-niente* è il nostro maggiore competitor” afferma Gavioli. “Spesso scopriamo opportunità latenti, le analizziamo, ne verifichiamo il ROI ... ma poi l’ostacolo maggiore non è dato tanto dalla concorrenza quanto dal cliente stesso, che decide di non intraprendere alcuna iniziativa, per cui il nostro obiettivo consiste nell’innalzare il livello di priorità del problema. Abbiamo avuto dei casi di clienti che si sono ripagati l’adozione di una nostra soluzione in un mese e mezzo; in altri contesti il reimpiego delle risorse umane e il rinnovo dei processi causati dalla gestione automatizzata del documentale ha prodotto un incremento del fatturato. Dobbiamo però migliorare la portata della nostra value proposition e cercare di far comprendere al mercato l’importanza della dematerializzazione, non tanto dei documenti cartacei in sé, quanto nel contesto dell’ottimizzazione dei processi di business”.

L’analisi e la progettazione dell’automazione dei processi aziendali è l’aspetto più importante dell’attuale strategia di Esker, data l’importanza che queste tematiche hanno assunto in azienda. Se si prende in considerazione l’area dei processi documentali di tipo business-to-business, allora la

società si candida – a ragione - come il *provider-da-scegliere*, avendo a disposizione soluzioni dedicate al *procure-to-pay* e all’*order-to-cash* già parzialmente preconfigurate, che si inseriscono in uno scenario in grado di gestire a 360° tutti i flussi documentali dell’azienda cliente.

La chiusura del cerchio

Nel panorama economico attuale, le aziende sono continuamente alla ricerca di modalità che favoriscano l’emissione di pagamenti veloci e precisi, di conseguenza il ciclo di conversione della liquidità deve essere gestito con attenzione. Esker è in grado di aiutare le aziende in proposito, consentendo loro di abbandonare la carta e automatizzare i propri processi aziendali. Le soluzioni realizzate si propongono di accelerare i tempi di incasso, migliorando la soddisfazione dei clienti e aumentando la profittabilità.

Nonostante il ciclo *order-to-cash* possa assorbire fino al 30% dei costi finanziari totali di un’azienda, in molti casi i processi che lo compongono non vengono considerati critici, e quindi come una delle priorità per migliorare il business. In generale, però, i cicli *order-to-cash* influiscono su varie attività aziendali - come quelle della gestione degli ordini, della fatturazione, del recupero crediti - quindi anche il più piccolo errore può rendere l’intero processo inefficiente, avendo un impatto negativo sia sul capitale che sulle risorse. Ne discende che l’automazione dei processi documentali relativi al ciclo *order-to-cash* può migliorare la disponibilità di liquidità attraverso la riduzione dei punti di contatto manuali in ogni fase del ciclo.

D’altra parte anche la gestione degli approvvigionamenti e delle spese risulta sempre più importan-

te e determinante per il successo di un’azienda. La mancanza di una strategia di automazione e della visibilità del ciclo *procure-to-pay* ha un impatto significativo sulla redditività di molte aziende. Il ciclo *procure-to-pay* comprende tradizionalmente tutte le attività che vanno dall’approvvigionamento della merce e dei servizi fino alla ricezione delle fatture e al pagamento dei fornitori. Ognuna di queste attività richiede tempo ed è molto onerosa, dato il volume ingente di documenti gestiti, di conseguenza anche in questo caso il più piccolo errore può rendere l’intero processo inefficiente, riducendo sia il capitale che le risorse disponibili. Grazie all’automazione del ciclo *procure-to-pay*, l’azienda può beneficiare di una serie di vantaggi aziendali importanti come l’aumento dell’efficienza e il controllo dei costi. Una gestione mirata e accurata del ciclo *procure-to-pay* permette inoltre alle aziende di migliorare i rapporti con i propri fornitori e utilizzare così per il business il denaro risparmiato nella gestione di attività critiche.

Data questa stretta correlazione tra le funzioni rese disponibili dai suoi prodotti e le attività implementate dai sistemi ERP, Esker ha una lunga tradizione come fornitore di soluzioni certificate e affidabili dedicate agli utenti SAP ed è Software Partner di SAP. La collaborazione tra le due aziende è resa più forte dal fatto che Esker è cliente di SAP e SAP è cliente di Esker. “Dal primo anno di vita di DeliveryWare – osserva Gavioli - abbiamo stabilito come nostro mercato preferenziale quello di SAP, nel quale ci siamo posizionati in modo proattivo. La nostra soluzione è talmente ampia che potrebbe operare in qualunque ambiente, in qualunque situazione, per qualunque flusso documenta-

A RUOTA LIBERA

le, quindi per il mondo SAP abbiamo focalizzato e verticalizzato alcuni tipi di soluzioni. A oggi il 50% dei nostri clienti sono anche clienti SAP, mentre il restante si suddivide tra PeopleSoft, JDEdwards, Oracle, Navision, ecc. In ogni caso siamo in grado di integrare le nostre soluzioni con tutte le principali suite ERP presenti sul mercato”.

Attualmente Esker sta cercando di “chiudere il cerchio” dell’offerta dei servizi, sia per la parte on premise che per la parte on demand. In Italia è in corso di studio la possibilità di realizzare un centro stampa molto avanzato e innovativo, un’iniziativa che è stata presa in considerazione non tanto perché si ritiene che stampare un documento e imbustarlo sia l’opportunità di business del futuro, quanto perché la realizzazione del centro è una proposta percepita dai clienti come molto utile. In effetti, l’offerta sarà completata con la fatturazione elettronica e con il modulo di Fiscal Archiving, che permette di realizzare la conservazione sostitutiva.

Spiega Gavioli: “Alcuni aspetti legati alla fatturazione elettronica sono ancora sotto osservazione da parte della nostra divisione R&D per motivi tecnologici, nonché legati agli aspetti legislativi europei, ma dovremmo essere in grado di completare il centro stampa entro la metà dell’anno in corso. È una componente di business che mancava nell’offerta locale, ma presto sarà disponibile in modalità com-

DeliveryWare è una piattaforma che permette lo scambio di documenti e informazioni rivoluzionando la comunicazione e i processi aziendali basati sulla carta



pletamente on demand, oppure on premise, o ancora in forma ibrida. In questo modo si darà la possibilità al cliente - soprattutto in questi periodi, che non sono certo rosei - di abbattere gli investimenti iniziali, basando l’impegno finanziario sul traffico a consumo. Abbiamo ormai una certa esperienza da questo punto di vista, anche in termini di analisi dei ritorni, che sono molto positivi”.

Realtà e immaginazione

A proposito di prospettive non certo rosee, Gavioli è critico sulle strategie riduttive adottate da una parte delle imprese italiane.

Ritiene infatti che la situazione attuale sia analoga a quella che si è verificata in occasione dell’attacco alle Twin Towers: allora anche chi sembrava in ottime condizioni economiche e finanziarie iniziò a manifestare segni di crisi, riducendo gli investimenti.

“Credo che oggi ci si trovi in una situazione molto simile” afferma. “In Italia il nostro sistema bancario ha operato da scudo, almeno temporaneo, e l’effetto Lehman Brothers è stato rallentato, ma sta arrivando a colpirci. Si è comunque, secondo me, diffusa una sorta di “crisi preventiva” dove molte aziende anche se ancora poco impattate da una reale crisi, hanno iniziato manovre volte ad affrontare tempi più duri.

Questo attraverso gli strumenti che esse hanno a disposizione, ovvero tagli sugli investimenti e, laddove possibile, aumento dell’efficienza della struttura. Questa riduzione repentina degli investimenti molto spesso viene attuata senza soppesare correttamente il ritorno che gli investimenti potrebbero portare all’azienda.”

Che fare allora? Come portare avanti l’innovazione? Già le leggi e le normative emanate sulla dematerializzazione hanno dato un contributo in merito, ma ci vorrebbe una maggiore chiarezza e semplicità operativa. Se la Pubblica Amministrazione fosse maggiormente presente e potenziasse il supporto all’automazione dei processi e alla dematerializzazione dei documenti, sicuramente questo coinvolgimento avrebbe un grosso impatto in termini di business e favorirebbe l’attività di tutti i player della gestione documentale.

“Sarebbe auspicabile da parte della Pubblica Amministrazione” nota Gavioli, “una svolta ed una attivazione più immediata e decisa verso la dematerializzazione. Un esempio ne è la fatturazione elettronica: è stato stabilito che la PA debba ricevere i documenti fatture attraverso questa modalità ma la sua reale applicazione sul campo stenta a prendere piede. Se vogliamo effettivamente che ciò avvenga in tempi rapidi e in modo efficace, il mercato ha la necessità di un chiaro e forte segno da parte degli organi preposti, affinché ciò avvenga in un breve lasso di tempo e non in alcuni anni. Questo innescherebbe una serie di investimenti che, a loro volta, genererebbero benefici sia alle aziende private che, alla fine del ciclo, allo Stato.”

B

Collaborazione di Danila Orietti