

computer

# BUSINESS

review

FIIT

GIUGNO 2011  
44,50

ITALY

Giugno 2011

Giovanni Gavioli,  
*Esker*



L'intelligenza della gestione documentale

MIAT

**incontri**

# Una distribuzione “intelligente” delle informazioni

**Giovanni Gavioli, Country Manager di Esker Italia, assieme al management locale dell'azienda francese, dà voce alla valenza strategica dei processi di gestione documentale ottimizzati, per snellire i cicli e liberare risorse (anche economiche) all'interno delle imprese**

*a cura di Claudia Rossi*

**I**n un periodo economico delicato in cui semplificare le infrastrutture IT, tagliare i costi e rinforzare la soddisfazione dei clienti, costituiscono priorità importanti per tutte le aziende, l'ottimizzazione dei processi di gestione documentale rappresenta una vera e propria opportunità per arrivare a concretizzare tutti questi obiettivi d'efficiamento. Per mettere a fuoco i benefici economici introdotti da una "distribuzione intelligente" delle informazioni, Computer Business Review ha recentemente incontrato il management italiano di Esker - **GIOVANNI GAVIOLI, COUNTRY MANAGER; ANNALINA FRANZETTI, MARKETING MANAGER; GIANLUCA GORLA, CRISTIAN FIORENTINI E CARLO SECCHI, BUSINESS DEVELOPMENT MANAGER** -, attore di primo piano nel settore delle soluzioni di dematerializzazione e ottimizzazione dei processi documentali, con milioni di licenze concesse a utenti in tutto il mondo.

**Quali sono i fattori di distinzione di Esker nel settore della automatizzazione dei processi documentali e quali skill professionali mettete a disposizione dei clienti?**

**GIOVANNI GAVIOLI:** Nel "Paleozoico" del Documentale, era il 2001, Esker lanciò sul mercato il proprio "arciere multimediale". Era la già estremamente evoluta base delle nostre attuali soluzioni per la dematerializzazione dei processi do-

documentali. In quel periodo, ogni volta che si discuteva di "documentale" si intendeva l'archiviazione dei documenti in formato digitale, mentre Esker già offriva soluzioni intorno al "ciclo di vita" dei documenti, descrivendone l'archiviazione digitale come il punto di arrivo una volta "morti". Dieci anni di esperienza a livello mondiale, maturata all'interno dei processi documentali dei nostri clienti, integrandoci con i più disparati sistemi ERP, permettono di collocarci sul mercato come professionisti dell'automazione documentale. Un altro primato, definiamolo relativo e non assoluto, è legato all'offerta Cloud: nel 2003 Esker ha attivato il primo cliente sulla piattaforma On Demand e ad oggi oltre il 50% del fatturato Esker mondiale deriva dall'erogazione di servizi On Demand. Sulla "nuvola" abbiamo attivato tutte le funzionalità della soluzione che normalmente viene installata dal cliente; anzi direi che la piattaforma SaaS di Esker dà anche di più. Per esempio portali dedicati ai clienti e ai fornitori di coloro che usufruiscono dei nostri servizi sono preconfigurati disponibili "out-of-the-box" solo sul Cloud.

**Quit Paper è lo slogan Esker che sostiene un utilizzo ridotto della carta e la conversione di tutti i documenti esistenti in formato elettronico. Quali vantaggi in termini di produttività, risparmio sui costi e rispetto dell'ambiente**

**porta alle aziende sostenere questa filosofia?**

**ANNALISA FRANZETTI:** Nonostante il ruolo della carta sia sottovalutato nella ricerca dell'ecosostenibilità, il *Quit Paper* Esker ha tra i suoi obiettivi il sostegno delle strategie "verdi" delle aziende impegnate nell'adozione di comportamenti più rispettosi dell'ambiente, ma non solo. La riduzione dell'utilizzo della carta non significa solo diminuire l'impiego di questa materia prima, ma permette di prestare attenzione all'intera catena del valore della carta e a tutte le conseguenze e i costi ad essa associati (trasporto, stampa, archiviazione, copia, gestione manuale, ndr). Dire basta alla carta con l'automatizzazione o digitalizzazione dei processi porta quindi una serie di vantaggi che non si limitano alla riduzione drastica del consumo di carta e al maggiore rispetto dell'ambiente, ma soprattutto a un incremento dell'efficienza e della produttività in azienda. Nonostante le nuove tecnologie ci consentono di convertire qualsiasi documento in formato elettronico, se pensiamo ai flussi aziendali, il supporto cartaceo è tuttora la base della maggior parte dei processi documentali. La carta e le attività manuali legate a una gestione dei documenti ancora basata sulla carta rendono i processi lenti e onerosi: dal ricevimento



Annalisa Franzetti, Esker



Giovanni Gavioli, Esker

di un ordine all'incasso del pagamento vengono prodotte decine di documenti cartacei e ciascuno richiede l'intervento umano. Il *Quit Paper*, e quindi la dematerializzazione, può essere la soluzione. Con un approccio integrato alle tecnologie esistenti in azienda, è ora possibile eliminare la carta e gli interventi manuali ad essa associati nella gestione dei processi, senza distinzione tra documenti in ingresso e in uscita, guadagnando in produttività, efficienza, risparmi, snellimento dei cicli aziendali e garanzia di maggiore qualità verso clienti e fornitori, aumentandone di conseguenza il livello di soddisfazione.

**Come accompagnate le aziende nell'indispensabile percorso d'efficienza documentale? Quali metodologie usate per gestire**

**gli aspetti tecnologici e rispondere alle esigenze di business?**

**GIANLUCA GORLA:** In un primo step è importante condividere con il cliente le criticità del processo. Solo comprendendo le singole realtà è, infatti, possibile identificare le inefficienze e proporre i necessari correttivi. Attraverso un continuo scambio delle informazioni si traccia una mappa degli obiettivi e delle aspettative da tradurre successivamente in un'analisi tecnica dell'ambiente tecnologico del cliente, cercando di mantenere sempre un corretto allineamento sulle reciproche aspettative. Tramite l'analisi AS IS e TO BE del flusso documentale siamo in grado di evidenziare l'impatto del nuovo processo sull'organizzazione. L'obiettivo è automatizzare il più possibile i flussi standard per poi concentrarsi sulla gestione delle eccezioni, vero tallo-

## TRE CASI DI SUCCESSO

**ALMET ITALIA:** Almet Italia, uno dei principali punti di riferimento in Italia nella distribuzione di semilavorati in alluminio e acciaio inox per l'industria e oggi parte di uno dei maggiori network di distribuzione di metalli in Europa, ha scelto la soluzione Esker Accounts Receivable on Demand per dematerializzare e automatizzare l'invio delle proprie fatture clienti (ogni anno circa 20.000 fatture a circa 3.000 clienti). Prima dell'automazione, la gestione dei documenti cartacei era di tipo tradizionale: le fatture erano spedite per posta ordinaria e, ai clienti che ne facevano richiesta, una copia era anticipata via e-mail, con una gestione anche in questo caso manuale. Ora, grazie alla soluzione on demand Esker, Almet ha trovato risposta alle proprie esigenze, mettendo a disposizione dei clienti anche un portale personalizzato dove possono, in totale autonomia, vedere e scaricare lo storico delle proprie fatture e modificare le preferenze di invio.

**COOPERLAT:** La piattaforma Esker per la gestione documentale ha permesso al Gruppo Cooperlat di recuperare efficienza e risorse attraverso l'automazione del ciclo passivo, del ciclo attivo e la conservazione sostitutiva dei libri contabili. L'esigenza di riordinare la gestione documentale è nata all'interno del settore amministrativo. Per quanto riguarda il ciclo passivo, i problemi da affrontare erano la protocollazione e l'ottimizzazione di circa 35.000 fatture l'anno, la gestione di un workflow approvativo che coinvolgeva 15 funzioni aziendali, lo smistamento agli addetti alla contabilità fornitore per aree di competenza, l'integrazione con SAP/R3, l'archiviazione dei documenti originali e la verifica delle attività in ritardo, la dematerializzazione e la conservazione sostitutiva. Ancora più consistenti i numeri del ciclo attivo, la parte work in progress del progetto, basato su circa 200.000 fatture Pdf l'anno, l'integrazione con SAP/R3, l'integrazione del ciclo attivo-passivo per le fatture intercompany, la distribuzione delle fatture multicanale, il workflow approvativo per i processi di fatturazione particolari. Gli obiettivi di progetto sono stati raggiunti con soddisfazione e alla luce della nuova situazione il gruppo ha potuto riscontrare un taglio dei tempi di lavorazione dei documenti che ha permesso di ridurre il personale addetto alla gestione documentale, destinandolo ad attività più produttive. Altri benefici ottenuti sono legati al recupero di efficienza e a una migliore gestione delle informazioni, grazie alla facilità con cui i documenti possono essere gestiti e rintracciati.

**AGUA MINERAL SAN BENEDETTO:** Agua Mineral San Benedetto, azienda leader in Spagna nella produzione e distribuzione di acqua e bevande analcoliche in bottiglia, ha scelto Esker per l'automatizzazione della gestione degli ordini di vendita. Le soluzioni Esker consentono ad Agua Mineral San Benedetto di ottimizzare uno dei processi core dell'azienda e ridurre i tempi di risposta ai clienti, ottenendo allo stesso tempo uno sviluppo sostenibile. In precedenza, Agua Mineral San Benedetto gestiva manualmente gli ordini di vendita che non erano processati via EDI. Tale processo manuale, associato ai diversi canali di ricezione degli ordini, generava colli di bottiglia significativi, causando dei ritardi e aumentando il rischio di perdere dei documenti o di commettere degli errori. Oggi, i dati contenuti negli ordini di vendita vengono estratti in modo automatico e reindirizzati per essere validati via web. Una volta approvato, ciascun ordine di vendita viene creato nell'applicazione ERP e archiviato elettronicamente.



Gianluca Gorla, Esker

ne di achille nei processi business. Ogni singola attività deve poi essere inquadrata in una pianificazione realistica e monitorata costantemente. Per prima cosa riconoscendone i rispettivi ruoli. Le nostre soluzioni non devono prendersi carico di funzionalità coperte dal gestionale o dal sistema di posta elettronica, giusto per fare qualche esempio. La flessibilità della soluzione ci permette di non cambiare nulla dal punto di vista tecnico ai sistemi aziendali, rendendone così l'integrazione molto semplice e sicura.

**Incremento del valore garantito ai clienti ed espansione delle aree di business: come evolve la vostra offerta sul mercato e qual è la vostra vision in ambito Cloud?**

**CRISTIAN FIORENTINI:** Le nostre soluzioni di automatizzazione della gestione dei processi documentali evolvono continuamente grazie soprattutto ai progetti che vengono realizzati. Con ogni nuova versione vengono aggiunte nuove funzionalità in base alle richieste del mercato, e per avvicinare sempre più il fornitore alle esigenze dei propri clienti, rendendo tale rapporto cliente-fornitore sempre

## L'AZIENDA IN CIFRE

Esker, con sede a Lione, dove è nata nel '85, è quotata dal 1997 sul Nuovo Mercato di Parigi ed è presente in Europa con cinque filiali, negli Stati Uniti (che valgono circa il 50% del fatturato mondiale) e in Asia-Pacifico con tre filiali. Il fatturato del 2010 è stato pari a 32,7 milioni di euro con una suddivisione che vede le soluzioni di dematerializzazione al 92%, mentre le proposte legacy in ambito VSI-FAX ed emulatori sono ormai ridotte al 8%. Sul totale, il 41% rappresenta la parte proveniente dall'attività On Demand di Esker (Software-as-a-Service) spinta da una crescita di oltre il 36% all'anno, rappresentando sicuramente ciò che il mercato sta maggiormente richiedendo.



Carlo Secchi, Esker

più trasparente. In generale direi che le nostre soluzioni risultano sempre più flessibili, offrono una maggiore integrazione con i diversi sistemi aziendali e consentono alle aziende di ottenere dei benefici in termini di produttività, ottimizzazione dei processi e riduzione dei costi. Anni fa, in tempi non sospetti, Esker ha promosso i propri servizi on demand. Ora l'evoluzione tecnologica ed il mercato le danno ragione. Poter accedere alle soluzioni Esker tramite la "nuvola" è una grande opportunità per le aziende italiane che oggi possono puntare alla competitività, guadagnando in efficienza e qualità, senza dover investire ingenti risorse per l'acquisizione di infrastruttura IT. La soluzione Cloud oltre a non richiedere investimenti, ha dei costi basati sull'utilizzo

che si fa della soluzione, secondo un modello di pagamento Pay-as-you-go. Esker crede nella propria offerta Cloud, e si impegna affinché sia sempre più efficace, sicura e ad alto valore aggiunto.

### Quali sono i vostri settori di maggiore presidio e quale maturità riscontrate sul tema dell'automatizzazione dei processi documentali in Italia?

**CARLO SECCHI:** Se analizziamo i settori di maggiore presidio e i settori in cui tentiamo di incrementare la diffusione delle nostre soluzioni, possiamo dire che l'automatizzazione di fatture clienti, fatture fornitori e ordini di vendita coinvolge più settori e l'esigenza di ottimizzarne il processo è trasversale. Direi che le aziende manifatturiere sono più sensibili rispetto alle altre a questa tematica, poichè fondamentale per loro è rendere il più efficienti e snelle possibili tutte le attività e le comunicazioni con clienti e fornitori. Ci troviamo in un periodo cruciale perchè ormai la consapevolezza della problematica è riscontrabile in gran parte delle aziende italiane. Ampi sono i margini di miglioramento in termini di cultura del progetto, nonostante la diffidenza, ancora troppo diffusa, per l'elettronico e la propria validità legale. Riteniamo che la tecnologia migliore per avere successo debba essere mediata da una metodologia progettuale e sia collaudata dall'esperienza.

### Cosa suggerite al sistema delle imprese e al Sistema-Paese per superare l'attuale momento di stallo e trovare nuovi sbocchi di business?

**GIOVANNI GAVIOLI:** Personalmente ritengo che il periodo economico che viviamo, la "crisi" per meglio comprenderci, non può essere affrontata come tale dalle aziende che formano il nostro mercato. I picchi che abbiamo vissuto in passato, positivi e negativi, non si ripresenteranno in tempi rapidi.

Dobbiamo imparare a convivere con questa nuova situazione e affrontare il futuro cercando di rendere le nostre aziende le più "flessibili" possibile. Piccoli passi e investimenti mirati ad accrescere l'efficienza e, di conseguenza, il bilancio della nostra azienda. Fermare o rimandare completamente gli investimenti in momenti come questo significa, a mio parere, negare ogni speranza di ripresa in tempi rapidi.

Può essere preso come uno "sciocco" luogo comune non rispondente a realtà, ma sono fermamente convinto che un investimento "oculato", compiuto in un momento di crisi, aiuterà la ripresa dell'azienda molto più di una mera azione di contenimento costi.

In poche parole, cominciamo a ricostruire il nostro futuro da oggi, senza sprechi o azioni inconsulte, ma evitando di soffocare la nostra azienda per il troppo timore del domani. **CB**



Cristian Fiorentini, Esker