

La via all'ottimizzazione secondo Esker

Esker, che si è costruita una solida reputazione sull'emulazione di terminale e sui fax server, si offre oggi ai propri clienti come fornitore unico di soluzioni per governare il flusso documentale nell'azienda e nel suo ecosistema, in chiave di ottimizzazione dei processi di **Camillo Lucariello**



Annalisa Franzetti marketing manager di Esker Italia

In principio fu carta, penna e registro: questo potrebbe essere l'inizio della storia di un'azienda qualsiasi e di come si gestiva l'amministrazione un paio di secoli fa. Poi, l'evoluzione delle procedure di lavoro, spinta e affiancata dalla velocissima evoluzione della tecnologia IT, hanno mandato in soffitta i vecchi strumenti, introducendo i computer e il software come motori principali dei processi gestionali nelle aziende. Tutti, tranne la carta, ancora oggi utilizzata in modo importante. Ne abbiamo parlato con uno dei protagonisti di questa evoluzione verso l'azienda paperless: **Esker** (www.esker.it). «Esker è un acronimo, che

sta per "European Software Kernel", cioè il cuore del software europeo - esordisce **Annalisa Franzetti, marketing manager di Esker Italia** -. Esker è nata nel 1985 a Lione, in Francia, come società di consulenza e software house, dedicata alla produzione di emulatori e soluzioni host access, di cui viene considerata il primo vendor a livello europeo». Col tempo, poi, Esker ha esteso la propria offerta ai fax server, espandendo la propria presenza a livello mondiale, dove oggi ha distributori in 50 Paesi, con oltre 2 milioni e mezzo di utenti. «Siamo poi approdati alla piattaforma di gestione documentale, **DeliveryWare** - prosegue Franzetti -, oggi prodotta e commercializzata per i sistemi documentali a 360 gradi». In totale, Esker ha più di 80mila fax server installati in tutto il mondo, 9 filiali attive a livello mondiale, dagli Stati Uniti all'Australia, circa 290 dipendenti e dal 1997 è quotata alla Borsa di Parigi, e oggi appartiene al mercato Alternext (dedicato alle piccole e medie aziende).

«Le filiali europee sono in Spagna, in Germania, nel Regno Unito - aggiunge Franzetti -, oltre naturalmente alla sede di Lione e alla filiale italiana, a Rozzano Milanofiori. Abbiamo poi una filiale a Madison, nel Wisconsin (Usa), una a Singapore, una a

Kuala Lumpur, in Malesia, e una in Australia, a Sidney». È del 2002, poi, la certificazione SAP per le soluzioni Esker, che ne garantisce l'integrazione completa con l'Erp della multinazionale tedesca, mentre è del 2001 «il lancio del software **Esker DeliveryWare**».

ON PREMISE E ON DEMAND

All'inizio di quest'anno, 2011, Esker ha ottenuto la certificazione Sas 70 (Statement on auditing standard), rilasciato dall'Aicpa (American Institute of Certified Public Accountants) che permette alle società che offrono servizi di garantire ai clienti l'integrità dei propri processi, secondo le regole di controllo interno della legge Sarbanes-Oxley. «Questa certificazione garantisce l'offerta Esker di software on demand - conferma Franzetti - e garantisce che i nostri processi interni sono sicuri e affidabili».

In effetti Esker propone il proprio software secondo due modalità, la prima delle quali è la tradizionale vendita di licenze, cioè la cosiddetta modalità on premise. «Poi, nel 2004, il nostro presidente, che è anche un vero visionario e un evangelizzatore per Esker a livello mondiale - spiega **Giovanni Gavioli, managing director di Esker Italia** -, ha pensato che le aziende nostre clienti potessero essere interessate a utilizzare

Esker ha ottenuto la certificazione Sas 70 che permette alle società che offrono servizi di garantire l'integrità dei propri processi, secondo le regole della legge Sarbanes-Oxley

il nostro software sulla base di un servizio a consumo. Così è nata la nostra offerta on demand o SaaS, che continua a crescere di quasi il 50% all'anno. Oggi il 41% del nostro fatturato, a livello mondiale, proviene dall'offerta SaaS, mentre nazioni come la Francia hanno raggiunto addirittura l'80%. In Italia siamo attorno al 20% del fatturato totale». Agli inizi la soluzione on demand di Esker era «poco più di una postalizzazione ibrida dei documenti, per esempio le fatture»; oggi invece «Esker è in grado di proporre qualunque soluzione on premise anche in modalità on demand, attraverso il Cloud». Un aspetto estremamente interessante delle soluzioni SaaS di Esker è il livello di controllo consentito ai clienti, per esempio nella tracciatura di una fattura attiva: «Esker dà importanza al singolo documento, non al batch di documenti. L'importante è ciò che interessa al cliente non è tanto il fatto che si possano elaborare 5mila fatture: piuttosto, è importante che la fattura xy sia stampata, imbustata, consegnata alle Poste ed eventualmente sapere che è arrivata al cliente. In qualunque momento l'utente che abbia scelto di affidarsi a Esker sa esattamente dove sono le sue fatture xy, xyz e xyzw, se sono state stampate, imbustate, spedite per posta o via e-mail, ricevute dal cliente, lette: la chiave sta nella possibilità che offriamo di tracciare tutto il processo».

CLIENTI DI PRIMO PIANO

Oggi i clienti che hanno scelto Esker sono molti: oltre 80mila, secondo le stime dell'azienda. I nomi sono di tutto rispetto: «Tendenzialmente, Esker si concentra sulle imprese medio-grandi - aggiunge Gavioli - e possiamo vantare clienti come Whirlpool, SAP, Microsoft, che utilizzano il nostro si-



Giovanni Gavioli
managing director di Esker Italia

«Oggi il 41% del nostro fatturato, a livello mondiale, proviene dall'offerta SaaS, mentre in Italia siamo attorno al 20%»

stema di Fax on demand per inviare gli ordini di acquisto dalla sede centrale negli Usa, qualcosa come 35mila fax al mese». Alla lista dei clienti di Esker si aggiungono poi società come Roche Italia, Nec, Samsung, Basf, Siemens, Honeywell, 3M e altri. «In Italia sono tra i nostri clienti Ariston Group, il Gruppo Amadori, Saeco, La Cimbali, Hachette Rusconi, Mercedes Benz Servizi Finanziari, Miele Italia».

UNO SGUARDO SUL FUTURO

Il percorso verso il futuro intrapreso da Esker sembrerebbe portare verso l'ufficio senza carta, tanto che l'azienda ha creato uno slogan, *Quit Paper*, abbandonare la carta, che sembra puntare a questo obiettivo. In realtà l'evoluzione è un po' più complessa. «Quando abbiamo lanciato sul mercato DeliveryWare, lo avevamo pensato come una sorta di super fax server - commenta ancora Gavioli -, salvo accorgerci di aver in realtà creato una soluzione compiuta di gestione documentale: un po'

lo stesso percorso seguito, per esempio, dalle soluzioni Erp». Oggi, DeliveryWare è un sistema completo, che contiene tutti gli elementi utili al suo funzionamento, dal repository documentale alla gestione dei fax, indipendentemente dall'approccio scelto. «Inoltre, Esker può proporre al cliente soluzioni per automatizzare in modo efficace ed efficiente i suoi processi documentali. Una volta definito il flusso del processo, la scelta successiva, basata su necessità, limiti o policy del cliente, sarà la filosofia di implementazione da utilizzare tra on premise, on demand e ibrida». Il vantaggio vero è infatti, secondo Gavioli, che «la nostra è una soluzione flessibile e non invasiva, che dialoga con piattaforme SAP, Oracle, IBM Aeg e via dicendo, consentendo di trattare in modo unificato gli uffici di una multinazionale che, per esempio, si trovino in Italia e in Germania». Il tutto senza rovinare il sonno dei clienti, grazie a una piattaforma semplice da implementare e senza sorprese. **DM**