

A portrait of Emmanuel Olivier, a man with glasses, wearing a dark suit, a blue checkered shirt, and a blue striped tie. He is looking slightly to the right of the camera. In the background, there is a red banner with the Esker logo (a stylized 'E' made of squares) and the text 'ESKER' in large white letters, and 'ment Process Automatio' in smaller white letters below it. A white world map is also visible on the red background.

ESKER
ment Process Automatio

Emmanuel
Olivier

Il primo cliente on demand di Esker risale al 2005 e fu, guarda caso, il numero uno mondiale del software. Da allora gli inventori del “Quit Paper” hanno lavorato per affiancare sempre più l’offerta SaaS a quella on premise e a un terzo modello, cosiddetto ibrido. Obiettivo: offrire a tutte le aziende la possibilità di tagliare i costi superflui e di risolvere i problemi legati alla circolazione della carta

DEMATERIALIZZARE ON DEMAND

Gli uffici italiani divorano tonnellate di carta (circa 1,2 milioni all'anno secondo i dati del Cnr) e la Fao calcola che al termine del periodo 2000-2010 il consumo sarà aumentato del 31 per cento rispetto al decennio precedente. Questo pone alle aziende enormi punti interrogativi, presenti e futuri, costringendole a riflettere su temi come l'efficienza, il risparmio e anche – finalmente – la sostenibilità ambientale. Cominciamo dall'ultima per dire che sì, lo sappiamo, non è la produzione di fogli da stampa la causa primaria della deforestazione del pianeta; tuttavia è fin troppo evidente che un utilizzo meno intensivo e più consapevole della materia prima, ancorché rigenerabile, porterebbe vantaggi ambientali di tutto rispetto. Sul fronte dell'efficienza, invece, scopriamo che l'uso della carta nella gestione documentale presenta evidenti punti critici, come gli errori nelle attività di data-entry, i processi manuali lenti, le perdite di tempo per la ricerca e l'archiviazione dei documenti, l'indisponibilità in tempi brevi delle informazioni; per non parlare dei costi. Qualche dato aiuta a capire meglio: un'azienda spende mediamente il 6 per cento del proprio fatturato per la gestione cartacea dei documenti e dei processi ad essi legati, ma solo la decima parte di questa quota è inerente a dispositivi, materiale di consumo e costi di servizio diretti. Ciò significa che per ogni euro di costi espliciti (apparati, consumabili e servizio diretto), ce ne sono altri 9 riferibili a costi indiretti, per lo più nascosti. Il problema, dunque, non è la carta, non solo almeno. "L'equilibrio tra efficienza, risparmio e sostenibilità ambientale risiede nel giusto compromesso tra stampare tutto e non stampare niente", afferma Emmanuel Olivier, Cfo di Esker, l'azienda che ha fatto del "Quit Paper" il proprio motto senza illudere nessuno. "Senza illudere perché, in fondo, del paperless office si discute da vent'anni – sottolinea – ma la carta non è sparita e probabilmente non sparirà nemmeno in futuro. Convinti di ciò, il messaggio di Esker è un altro: aiutare le aziende ad abbandonare la carta laddove si può; dematerializzare tutto il possibile, insomma, migliorando l'efficienza e proiettando le imprese verso un'organizzazione, mi si passi il termine, processo-centrica".

Chi è Emmanuel Olivier



Chief Executive Officer e Chief Financial Officer corporate di Esker, Emmanuel Olivier ha conseguito nel 1991 un master in Business Administration presso l'Ecole Supérieure de Commerce di Nizza Sophia Antipolis, dopo di che ha lavorato per sette anni, tra cui due a Philadelphia, come audit manager per la società internazionale di revisione Ernst & Young. In Esker è entrato nel 1999

come Cfo e in questo ruolo supervisiona e coordina gli uffici finanziari di tutto il mondo. Inoltre, è coinvolto nel processo di integrazione delle società di nuova acquisizione ed è il Direttore incaricato delle comunicazioni finanziarie Esker.

Sposato, due figli, ama lo sport: ciclismo e vela d'estate, sci d'inverno. Accanito lettore di libri, ascolta musica nel poco tempo libero che gli lascia il lavoro. Quale tipo di musica? "Bad", come lo rimproverano gli amici.

PIONIERI DELL'ON DEMAND

Il mercato della dematerializzazione, dicono gli analisti, comprende le soluzioni che permettono di ridurre l'uso della carta a livello di processi di gestione o di comunicazione tra le imprese. Parliamo perciò di più fasi, raccolta dei documenti, gestione, elaborazione, modifiche, stampa, invio, archiviazione, per ognuna delle quali esiste a ben cercarla una soluzione specifica. Nel caso di Esker, tutto fa riferimento a un'unica piattaforma, DeliveryWare, che diventa il fulcro del workflow documentale in azienda. "Il vantaggio della nostra soluzione – spiega Olivier – è di raggruppare tutte le funzioni in un solo package, una sorta di Erp della gestione documentale". Di questo approccio "generale" alla gestione documentale, una felice intuizione, Esker ha fatto la sua forza attraverso un modello di offerta fin da subito a tre punte: on premise, on demand, ibrido. Seconda intuizione felice: l'on demand, dati Gartner, è destinato a raddoppiare entro il 2012 perché le aziende chiedono agilità e costi flessibili. L'innovazione rende, l'infrastruttura costa; quanto? Il 68 per cento della spesa IT complessiva, sempre secondo Gartner. Altra fonte, Rapporto Assinform 2009, stesso concetto: il passaggio sempre più marcato verso un modello di IT as a Service ha ricadute non solo sul software, ma anche sui processi e sulle infrastrutture. "Esker ha fatto propri questi concetti quando la definizione corrente era on demand – afferma Olivier –; poi si è incominciato a parlare di SaaS e di cloud computing, ma la sostanza

non cambia: comunque lo si chiami, questo modello rappresenta il futuro ponendosi come una grande opportunità sia per gli utenti finali sia per i vendor".

Qui sta il bello; il SaaS è un'iniziativa Win-Win in cui il cliente risparmia e il vendor guadagna; il primo riduce i costi, ottiene più funzionalità, flessibilità, velocità, il secondo aumenta il fatturato nel medio periodo. "Il nostro primo cliente SaaS risale al 2005, quindi a tempi non sospetti – ci tiene a dire Olivier – e ciò testimonia che già allora Esker aveva capito le potenzialità e le caratteristiche di questo modello dal punto di vista di un software vendor, che ottiene benefici nel medio-lungo periodo e non nell'immediato come avviene con l'offerta on premise".

IL PRIMO CLIENTE SAAS? UN NOME ILLUSTRE

A questo punto scatta la curiosità: chi fu il primo cliente SaaS di Esker? "Iniziammo ad adottare questo modello sull'offerta dei fax server, uno dei nostri core business, e il primo cliente fu Microsoft, dunque un'IT company. La situazione di Microsoft era quella di un sistema Sap come Erp e un alto volume di fax relativi a ordini di acquisto, che volevano gestire senza caricare l'infrastruttura e quindi in modalità SaaS. Fu interessante lo sviluppo del progetto: all'inizio Microsoft voleva solo qualcosa che le consentisse di sbarazzarsi del fax, con una motivazione tipicamente cost-driven; in seguito, lavorando con noi, hanno scoperto che non era solo una questione di saving, ma anche di qualità e di efficienza del servizio e dei processi: niente più fax andati persi o inviati due volte, perché Esker monitora il servizio e l'affidabilità del sistema".

Il più delle volte le aziende considerano il SaaS un mezzo per gestire meglio i costi eliminando l'investimento iniziale e la manutenzione. Questo è vero, ma non bisogna dimenticare che con questo modello si può anche migliorare la qualità del servizio, perché si lavora con un partner provvisto di competenze specifiche e su alti volumi. Altra cosa importante: il SaaS non è solo per le piccole aziende, ma anche le grandi che hanno necessità di migliorare il servizio. "Microsoft lo testimonia", aggiunge Olivier.



Il Gruppo Esker

Creata in Francia nel 1985, oggi Esker è il leader mondiale della dematerializzazione dei documenti e si posiziona come il primo ERP del mondo documentale. Società di fama mondiale come Microsoft Corporation, Whirlpool, Samsung, Adecco, Osram, Hachette Rusconi, Grundfos, Gruppo Amadori, LaCimbali e tante altre ancora si affidano a Esker per dematerializzare l'invio dei loro documenti. Due le offerte tipiche di dematerializzazione:

- **la soluzione Esker DeliveryWare** (nei modelli on premise e on demand) permette di dematerializzare l'invio dei documenti aziendali dalla ricezione alla distribuzione e di eliminare in questo modo la carta dai grandi processi di gestione come gli ordini, gli acquisti o i pagamenti;
- **l'ufficio postale elettronico Esker FlyDoc**, la prima offerta di invio online della posta che permette di inviare lettere, raccomandate, fax... da Internet in modo semplice come l'invio di un email.

Ai suoi oltre 800mila clienti nel mondo (2 milioni di utenti), l'azienda francese offre inoltre:

- **Esker Fax Server**, che riduce fino al 90 per cento i costi di trasmissione dei documenti eliminando quelli relativi al trattamento manuale e al materiale per stampanti, fax, manutenzione dei dispositivi, forniture di consumabili e spese telefoniche;
- **Esker Host Access**, che offre un accesso agli host affidabile e sicuro dalla propria postazione di lavoro, con la possibilità di scegliere il sistema che meglio risponde alle necessità aziendali. *SmartTerm Terminal Emulation* propone cinque prodotti pc-to-host; *Tun Plus* è la soluzione universale di accesso alle applicazioni centralizzate; *Persona* garantisce una connettività Web-to-host sicura e flessibile.

La filiale italiana di Esker è attiva dal 1995 e opera con una rete di distributori e partner certificati attraverso i quali garantisce alti standard di servizio (www.esker.it).

LA VERSIONE 5.0 DI DELIVERYWARE

Il mercato è grande, multiforme, variegato, e le aziende hanno esigenze molto diverse tra loro. "Il modello SaaS è come la religione, o ci credi o non ci credi", afferma Olivier; "Ecco perché Esker si rivolge alle aziende con tre tipologie di offerta, on premise, SaaS e ibrida, senza pensare che una sia migliore dell'altra, ma lasciando piuttosto che sia il cliente a scegliere in base alle sue necessità. Quello che conta, in fondo, è ciò che facciamo e non come lo fac-

ciamo: il modello di fruizione è il mezzo, non il fine".

Esker SaaS platform, esattamente come la versione su licenza, consente di gestire tutti i documenti outbound e inbound (fax, e-mail, ma anche sms e posta tradizionale), con il supporto di sms per l'invio di notifiche (per esempio il fatto che una fattura è stata processata) e alert. La posta cartacea, per esempio le fatture, viene inviata ai centri Esker, scansionata e restituita sul web con la possibilità di passare subito alla gestione di dati e informazioni. In questo modo Esker lavora più di 6 milioni di documenti al mese nei suoi data center ubicati in Francia. Il primo centro servizi in Italia, interamente dedicato ai clienti italiani, dovrebbe essere inaugurato entro l'anno. "Una novità della release 5.0 di DeliveryWare riguarda la possibilità di gestire tutti i documenti prodotti o ricevuti dall'Erp – spiega Olivier – il che significa due cicli di business: order-to-cash e procure to pay. Inoltre è stata migliorata la gestione delle fatture dei fornitori".

CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA A LIVELLO EUROPEO

Al centro delle attenzioni di Esker c'è anche la conservazione sostitutiva, con le diverse normative dei vari paesi europei a complicare le cose. "Servirebbe una semplificazione della normativa a livello europeo – afferma Olivier –; nel frattempo Esker sta cercando di risolvere questo problema e tra non molto lancerà un servizio on demand che consente di scambiarsi le fatture a seconda delle varie normative locali. Si tratterà di un servizio esclusivamente on demand, non on premise, perché le normative cambiano di continuo e nella veste di erogatori del servizio possiamo aggiornarle costantemente, anche avvalendoci di un partner con competenze tecniche e legali".

