

Giovanni
Gavioli

LA CARTA

DANNEGGIA SERIAMENTE

I TUOI PROCESSI

SEI ASSUEFATTO

Esistono tre semplici
passaggi per migliorare

- 1 AMMETTI DI AVER
- 2 ISOLA I SINTOMI
- 3 SMETTI! CERCA

Visita [www.esker.it](#)

ESKER®

Document Process Automation



AMERICAS, Madison
AUSTRALIA, Sydney
FRANCE, Lyon
GERMANY, Munich
ITALY, Milan
ASIA, Singapore
SPAIN, Madrid
UNITED KINGDOM, Derby

Dematerializzare i documenti cartacei per costruire processi più efficienti (e abbattere i costi) è la missione di Esker. Un'azienda che in Italia cresce a tre cifre dopo aver sostituito il linguaggio del business a quello della tecnologia


IL BUSINESS VIAGGIA SENZA CARTA

In un mercato Ict italiano che cresce dell'1,6 per cento annuo c'è un segmento – che va sotto il grande ombrello della gestione documentale – capace di galoppare a due cifre e di guidare la classifica delle priorità negli investimenti informatici. Dentro quel segmento opera Esker, pioniera della dematerializzazione – in Italia dal 1995 – che alla voce incremento di fatturato, di cifre arriva a scriverne addirittura tre (110 per cento), alla luce di un 2007 storico ma forse non irripetibile per la filiale italiana. La prima domanda al Country Manager, Giovanni Gavioli, non poteva essere che questa: come ci siete riusciti? “Grazie a un insieme di fattori: la buona semina, la maturità del mercato, le lezioni imparate dagli errori, le persone che lavorano in questa azienda, una comunicazione efficace. All'inizio non è stato facile: avevamo un prodotto nuovo, rivoluzionario, ma eravamo gli unici in un mercato tutto da esplorare. Se avessimo potuto contare su qualche colosso dell'informatica ad aprirci la strada avremmo fatto meno fatica, invece ce la siamo dovuta vedere da soli: preparare il terreno, evangelizzare e ...vendere”. I frutti, però, sono arrivati e stanno ripagando gli sforzi fatti. “Le cose hanno cominciato a correre nel verso giusto quando ci siamo spostati dal linguaggio della tecnologia a quello del business: oggi ai clienti parliamo di analisi dei processi documentali più che di software, e dei benefici che possono ottenere dalle nostre soluzioni in termini di maggiore efficienza e qualità, oltre che di minori costi. Contemporaneamente, i nostri tecnici ottengono certificazioni Six Sigma e la casa madre assume analisti esperti di processo documentale per collaborare con il livello locale. Ecco come abbiamo ottenuto i risultati: proponendo nella maniera giusta uno strumento potenzialmente favoloso come Deliveryware”.

DELIVERYWARE, CAPITOLO 5.0

Jean-Michel Bérard, Presidente di Esker, ha definito Deliveryware il primo Erp della dematerializzazione. Il paragone rende bene l'idea: prima le aziende dovevano acquistare diverse soluzioni per gestire i propri processi, dalla contabilità al magazzino, ad altro ancora... poi è arrivato l'Erp che queste soluzioni le ha unite in un'unica piattaforma. Deliveryware fa la stessa cosa: genera, inoltra, archivia, notifica i documenti ogni volta che cambiano, rende possibile approvarli prima che vengano emessi, è nella pratica un'offerta all-in-one che abbraccia l'intero ciclo di vita del documento partendo dalla sua dematerializzazione, quindi dalla possibilità di fare a meno di un bel po' di carta negli uffici. Questo carattere di fondo, che poi è la quintessenza di Esker,

Chi è Giovanni Gavioli



Giovanni Gavioli, Country Manager della filiale italiana di Esker, nasce a Como nel 1964. Tre settimane prima dell'esame di maturità inizia a lavorare come programmatore alla Irpe di Varese – dove ritornerà dopo due anni di servizio nella Polizia di Stato – dedicandosi allo sviluppo di software ad hoc per piccole e medie aziende. Qualche anno di preziosissima esperienza – in Irpe, ma anche nell'area sistemistica di una piccola azienda di Como – precedono

il salto in una multinazionale, Tulip Computers, prima come Responsabile del supporto tecnico post-vendita, più tardi Product Manager, Product Marketing Manager e infine con un ruolo nell'area commerciale che segna una svolta nella carriera. Nel 1995, Gavioli entra come responsabile dell'area Sud Europa, Africa e Medio Oriente in Cyco BV, multinazionale olandese focalizzata nello sviluppo di software per la gestione di documenti tecnici nel mondo Autodesk. Dopo due anni è nella compagine societaria di una piccola software house milanese e assume il ruolo di Responsabile Vendite: i dipendenti passano da 7 a 21 e il fatturato da 800 milioni di lire a 2,5 miliardi. Nel 1999 arriva la buona offerta di Divisione Sistemi Integrati (DSI), spin off di CA, che gli affida la responsabilità di clienti come Pirelli e Gruppo Fiat, e nel 2000 quella ancora più stimolante di Esker, dove Gavioli "atterra" a novembre come Direttore Generale (Country Manager) della filiale italiana. Da allora, il suo team ha triplicato l'organico e il fatturato è cresciuto quasi ogni anno a due o tre cifre (110 per cento nel 2007, miglior filiale mondiale del Gruppo Esker).

Giovanni Gavioli è sposato e padre di tre figli (16, 14 e 11 anni). Gioca a basket a livello agonistico – sta studiando da allenatore –, ama lo snowboard e i giri in moto. In casa trascura il più possibile il Pc per fare "l'inventore" in cucina e leggere romanzi inglesi, in inglese.

sarà ancora più forte nella versione 5.0 che sarà lanciata a settembre 2008. "Nella quale – sottolinea Gavioli – è stata spinta ulteriormente in avanti la già forte integrazione con Sap". Quella di Sap (di cui Esker è da tempo partner certificato) è stata e continua a essere una precisa scelta di campo. "La nostra soluzione è assolutamente

orizzontale e questo all'inizio è stato un problema perché ci faceva mancare dei precisi punti di riferimento. Per superare l'ostacolo mantenendo l'offerta aperta il più possibile a tutti, Esker ha deciso di scegliere un punto di focalizzazione nel mercato Sap, creando anche dei verticali integrati molto interessanti. Alla luce dei fatti, è stata una scelta vincente e l'azienda intende continuare su questa strada rafforzando le possibilità di integrazione, come appunto si è scelto di fare con la versione 5.0 di Deliveryware. Una release che – aggiunge – Gavioli, conterrà tutta la storia e l'esperienza di Esker, in aggiunta a delle interessanti innovazioni legate all'interfaccia e all'usabilità".

LE DIMENSIONI NON CONTANO

Il target di Esker va dal piccolo al grande. Perché se è vero che i vantaggi della dematerializzazione sono più evidenti in presenza di grandi volumi di documenti, lo è altrettanto che molto dipende dalla complessità dei processi interni, cosa che può essere slegata in tutto o in parte dalle dimensioni aziendali. "Se i documenti non sono molti, ma il workflow è oneroso, anche un'impresa di piccole dimensioni può ottenere risultati tangibili". Cosa che, tra l'altro, si sposa perfettamente con la politica di licensing, basata esclusivamente sul numero dei documenti gestiti. Esker ha sviluppato uno strumento per il calcolo del Roi riferito ai costi medi relativi alla persona dedicata a lavorare sui documenti da inviare via fax, su quelli dell'ufficio acquisti, della carta, delle buste e così via: "Spesso i ritorni si vedono entro il primo anno, in media tra i nove e i sedici mesi. A volte – aggiunge Gavioli – si vedono così presto da farci venir la tentazione di alzare il prezzo... giusto per non sentirci dei babbo natale". Fatto sta che l'automazione della gestione documentale (il cui costo, secondo Gartner, è pari al 2-3% del fatturato aziendale) può generare risparmi fino al 50 per cento, direttamente legati al tempo che i dipendenti possono dedicare ad altre attività più importanti per il business aziendale".

IN HOUSE, OUTSOURCING O IBRIDO

L'outsourcing delle attività non core trova sempre più consensi tra le organizzazioni, attente come sono a non farsi distrarre da attività slegate dal business e per giunta costose. La gestione documentale è tra queste, perché richiede investimenti importanti e risorse umane dedicate. A questa esigenza del mercato, Esker risponde con un'offerta on demand che offre al cliente due alternative alla scelta "in house": avere Deliveryware completamente all'esterno (interfacendosi attraverso canali protetti con il centro servizi di Esker), oppure – e qui sta l'unicità – una soluzione ibrida che lascia tra le mura aziendali il "motore dell'intelligenza", ma si serve dell'infrastruttura tecnologica e dei mezzi di comunicazione messi a disposizione dal fornitore. "La proposta on demand è abbastanza

L'Azienda

Primo editore europeo di soluzioni host access e terzo editore mondiale di soluzioni fax server, Esker costruisce la sua strategia intorno a soluzioni di dematerializzazione negli scambi di documenti e non nasconde l'ambizione di diventare un attore maggiore in questo mercato. Le tre linee di prodotti – Esker DeliveryWare (anche on demand), Esker Fax Server, Esker Host Access – consentono alle aziende di concretizzare tutti i possibili vantaggi economici di una gestione efficace attraverso la “distribuzione intelligente” di informazioni aziendali vitali. I benefici per i clienti sono l'ottimizzazione dei processi aziendali, la riduzione dei costi, la semplificazione dell'infrastruttura informatica, e si traducono in una maggiore qualità trasferibile lungo la catena del valore in tutti i settori: sanità, telecomunicazioni, finanza, hi-tech, manifatturiero, servizi, distribuzione, trasporti, energia. Fondata nel 1985 in Francia, dove è quotata all'Euronext, Esker dispone oggi di attività globali distribuite in America settentrionale, America meridionale, Europa e nell'area Asia-Pacifico, con presenza in 50 paesi, 60 distributori, oltre 80mila clienti e più di 2,5 milioni di licenze nel mondo. Nel 2007, il fatturato di Esker è stato di 25,87 milioni di euro. La filiale italiana, presente dal 1995 (sede ad Assago-Milanofiori

più un ufficio a Roma), ha fatto registrare un incremento del 110 per cento rispetto al 2006 (miglior filiale al mondo per incremento di fatturato) e oggi conta un organico di 12 persone rispetto alle 4 iniziali (i dipendenti Esker nel mondo sono circa 330), più alcuni consulenti.

L'Offerta

Esker Deliveryware automatizza lo scambio di documenti business critical con clienti, fornitori o partner, indipendentemente dall'origine, dal formato o dal destinatario. Esiste anche la modalità on demand.

Esker Fax Server riduce fino al 90 per cento i costi di trasmissione dei documenti, eliminando quelli relativi a trattamento manuale e materiali per stampanti, fax, manutenzione dei dispositivi, forniture di consumabili e spese telefoniche.

Esker Host Access 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. *Smart Term Terminal Emulation* propone cinque prodotti Pc-to-Host; *Ton Plus* è la soluzione universale di accesso alle applicazioni centralizzate; *Persona* è per una connettività Web-to-Host sicura e flessibile.



recente sul nostro mercato – spiega Gavioli – ma la mole di traffico che si è generata in breve tempo ci ha spinto a progettare un centro servizi completamente italiano, che sostituirà quello attuale ubicato in Francia. Tutto dovrebbe essere pronto per ottobre 2008”.

IL PARTNER IDEALE? UN ESPERTO DI PROCESSI

Quando nel 2001 è stata lanciata Deliveryware, Esker ha provato ad approcciare il mercato attraverso il canale, ma i risultati sono stati pessimi. “Un bagno di sangue – ammette Gavioli – che ci ha fatto cambiare strategia e puntare in una direzione precisa: prima ci si fa l'esperienza e poi si insegna ai clienti come usare le soluzioni. Oggi abbiamo un numero limitato di partner, che però conoscono molto bene la nostra offerta e sanno come proporla; motivo principale e determinante dell'ottimo lavoro che stanno portando avanti. Di partner così vorremmo averne di più – non per caso uno dei focus

aziendali è allargarne il numero – e li stiamo cercando tra gli operatori e gli integratori del mondo Erp, con particolare attenzione a quelli attivi in ambito Sap”. Dal lato dell'offerta, come detto, vince chi sa proporre vantaggi in termini di business oltre che di tecnologia. Avendo presente che “Sull'altro versante – come dice Gavioli – sono sempre più numerose le aziende dove il Cio è anche business advisor”.

Le opinioni riportate sono riferibili esclusivamente alla persona o organizzazione che le ha espresse; esse, inoltre, non impegnano e non sono fatte proprie né da Executive.it né da Gartner Italia, che non esprimono in questa sede giudizi sui prodotti o servizi oggetto di tali informazioni, tantomeno assumono responsabilità o garantiscono in alcun modo la veridicità delle stesse.