



**Emmanuel  
Olivier**

**Nella costante evoluzione di azienda di document delivery, Esker accentua l'impegno nel campo della dematerializzazione dei documenti. I pilastri: la ricerca e sviluppo, il focus su Sap, l'on demand**

# LA DEMATERIALIZZAZIONE ALL-IN-ONE

“Con Quit Paper vogliamo presentare in un concetto semplice e immediato quello che facciamo e offriamo alle aziende, il nostro obiettivo comune”. Così Emmanuel Olivier, Cfo di Esker, spiega il nuovo slogan che la società ha lanciato di recente, due parole che racchiudono un mondo: quello della gestione dei documenti. Perlomeno secondo la visione della società francese. Una riedizione del mitico paperless office? “In un certo senso sì. L’obiettivo è lo stesso, liberare gli uffici dalla carta”. Un’utopia per molti scettici, visto che se ne parla da più di venti anni. Il fatto, spiega Olivier, è che perché l’utopia non sia più tale occorre che tutto l’ecosistema economico, aziende, fornitori, partner, clienti e dipendenti, si metta in testa di perseguire lo stesso obiettivo. Come dire, attualmente ci sono troppe disparità e dislivelli per pensare che l’ufficio senza carta sia dietro l’angolo. “Meglio, molto meglio, la visione sottesa a Quit Paper, che indica ai più una tendenza da seguire, ovvero l’abbattimento del consumo di carta”. Certo, la scorciatoia potrebbe essere quella di forzare il partner o il fornitore ad andare sulla stessa strada “io lavoro così, adeguati”. Un atteggiamento realistico solo per alcuni settori e alcune situazioni, ma che, fatti due conti, il più delle volte può essere un boomerang, visto che spesso, soprattutto per una piccola impresa, il gioco (la retention di un cliente) non vale la candela (gli investimenti massicci). Ecco, Esker indica una strada per il paperless che supera queste impostazioni, per abbracciare una visione più concreta e realistica (il cliente può ridurre i costi di stampa con una soluzione “risparmiosa” come quella di Esker, oppure può scegliere di affidare in outsourcing alla stessa Esker le attività di stampa), una strada che persegue l’utopia al fine di raggiungere risultati intermedi tangibili sul fronte della dematerializzazione.

## LE VIE DELLA DEMATERIALIZZAZIONE

Eccola, dunque, la parola d’ordine, suggestiva e affascinante. Per molti osservatori è utopica anche questa “mania” di dematerializzare i documenti; qui però gioca a favore la carta delle numerose norme approntate da governi nazionali e da organismi internazionali, che hanno avuto un ruolo di vero e proprio driver per il mercato della gestione documentale. I dati parlano chiaro: Idc prevede che il giro d’affari per la dematerializzazione dei documenti crescerà da qui al 2009 a un tasso medio del 27-28 per cento. Un settore che ha ormai pieno diritto di cittadinanza, sul quale anche le grandi società di analisi lavorano per definirne i confini. E nel quale Esker è impegnata da sei anni per costruire una piattaforma capace di abilitare qualsiasi tipo di

organizzazione a un business “con meno carta, e poi, chissà, a un futuro senza carta”. Oggi, Esker mette a disposizione tutte le tecnologie occorrenti per trattare i documenti in una sola e unica piattaforma, afferma Olivier “è questo che noi intendiamo per business della dematerializzazione”. Cosa che viene incontro a una precisa esigenza di gestire anche i documenti senza traumi e scossoni. Da qui, la necessità, come fa Esker, di offrire una suite di tecnologie completa, capace di coprire il processo di business dall’inizio alla fine, e di abilitarne l’utilizzo in modalità elettronica. “Questo è quel che stiamo cercando di fare. Dopo anni di impegno in questa direzione, siamo vicinissimi alla mèta. Se si considera che il prodotto è stato lanciato all’inizio del 2001, si capisce bene quanto sia stata lunga questa evoluzione; una vera e propria marcia di avvicinamento”.

### UNA PIATTAFORMA UNICA

Cosa differenzia Esker dai concorrenti? “Noi siamo focalizzati sull’intero processo - risponde Olivier - I concorrenti si concentrano invece su un particolare processo, tecnologico o di business”. Per questo, la soluzione di Esker si distingue per la sua “unicità”, rispetto ad altre composte da “pezzi” il più delle volte difficilmente integrabili. Il tutto deriva direttamente dalla visione che Esker ha della gestione documentale. In genere, questa è intesa semplice-

mente come archiviazione di documenti, con un corollario di prodotti di workflow. Per Esker, invece, il concetto è molto più ampio, basato com’è sull’intero ciclo di vita del documento: generare, inoltrare, archiviare il documento, notificarlo ogni volta che cambia, approvarlo prima che sia emesso. Ma non è finita qui.

### VERSO L’ON DEMAND

Tra le attività da esternalizzare, una delle più “gettonate” è la gestione dei documenti, che richiede tempo e risorse ingenti, di cui spesso non si conosce nemmeno l’entità (secondo Gartner, il 2-3% del fatturato). “Vogliamo offrire le stesse funzionalità in modalità on-demand e on-premise. Il percorso da fare è ancora lungo, ma oggi nell’on-demand già realizziamo un business per oltre 3 milioni di documenti al mese; un numero molto significativo, destinato in futuro a crescere molto”. Nel tempo, l’intenzione è di guidare questa offerta on-demand per le stesse funzionalità previste dall’on premise. Questo al fine di dare al cliente la possibilità di scegliere l’una o l’altra. Per Olivier, non ci sono dubbi: la modalità on-demand rappresenta il futuro. Anche perché, dice, l’utente sta superando le residue paure su una presunta perdita di controllo dei propri dati. Meglio, in ogni caso, un’esternalizzazione totale del processo di gestione documentale, così come da qualche mese la propone Esker con la modalità on-demand,

## L’Azienda

Con oltre 80mila clienti, 2 milioni di utenti nel mondo e l’85% del proprio fatturato realizzato fuori dalla Francia (il 60% negli Stati Uniti), Esker è l’editore di software europeo più presente a livello internazionale. Creata nel 1985, Esker è oggi il leader mondiale della dematerializzazione dei documenti e si posiziona come il primo Erp del mondo documentale. Con il 50% di crescita media sugli ultimi due anni, le due offerte di dematerializzazione di Esker riscontrano un grande successo. La soluzione di dematerializzazione Esker DeliveryWare, destinata alle medie e grandi aziende, è la prima soluzione integrata che 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’ultima versione prevede una più stretta integrazione con le soluzioni Sap per la gestione degli ordini di vendita e l’automatizzazione della contabilità fornitori, migliori funzionalità per la cattura dei documenti in arrivo, nonché una migliore interfaccia utente.

Gli altri prodotti Esker sono: soluzioni di fax server con

Esker Fax, Esker VSI-FAX, Esker Fax for Notes, e soluzioni di connettività Host Access con SmarTerm by Esker, TunPlus by Esker, Persona by Esker. Infine, l’ufficio postale elettronico Esker FlyDoc: vera alternativa all’ufficio postale fisico, FlyDoc è 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. Esker on Demand è l’offerta di servizi di esternalizzazione dell’invio della posta e dei fax di Esker. Grazie a questa offerta, le aziende possono esternalizzare e automatizzare completamente l’invio dei loro documenti via posta, via fax e via sms, direttamente dalle loro applicazioni e ridurre in questo modo fino al 45% i loro costi di distribuzione di documenti via posta e fino al 79% per i fax. Presente in Nord America, Europa e nella zona Asia/Pacifico, Esker si avvale di 230 collaboratori nel mondo; nel 2006, ha registrato un fatturato di oltre 25 milioni di euro. La filiale italiana, sede a Milano, diretta da Giovanni Gavioli, opera con il supporto di una rete di distributori e partner certificati attraverso i quali garantisce alti standard di servizio.

basata su DeliveryWare. Una modalità attiva 24 ore su 24, sette giorni su sette, che permette al cliente di evitare investimenti più o meno massicci per infrastrutture tecnologiche, affidando a Esker la distribuzione automatica della posta e dei fax pagando a pagina.

## UNA GLOBAL COMPANY

Esker è una piccola società ma globale, con presenze in molti paesi del mondo. E gli stessi clienti di Esker “pensano globale”. “In questo senso, è un buon esempio il programma mondiale focalizzato sui clienti Sap, ai quali fornire la nostra soluzione”. Ebbene, la maggioranza dei clienti Sap sono società globali, qualsiasi soluzione introdotta nell’Erp di Sap deve avere una visione mondiale. E non si può certo derogare da questa regola, perché esse sono molto esigenti e attente, vogliono essere sicure che la prospettiva non sia (solo) tecnologica, quanto piuttosto di forte supporto al business.

## ERP DELLA DEMATERIALIZZAZIONE

L’esempio di Sap non è casuale. “Esker DeliveryWare 4.0 è il primo Erp della dematerializzazione”. Il riferimento di Olivier è alla nuova versione di DeliveryWare “Prima dell’era degli Erp, le aziende dovevano acquistare diverse soluzioni per gestire i propri processi. Oggi, l’insieme di queste soluzioni viene riunito all’interno di una unica applicazione, l’Erp, appunto”. Il modello che caratterizza DeliveryWare è simile: offrire una soluzione integrata all-in-one per smaterializzare i flussi di documenti, dalla ricezione alla distribuzione.

## LA RICERCA E SVILUPPO

Per la R&S, Esker spende il 15% del fatturato. Le attività sono concentrate a Lione, dove si lavora principalmente in due direzioni. La prima, il costante miglioramento dell’integrazione con i sistemi Erp, in particolare Sap. La seconda, come sottolinea Olivier, “portare in modalità on demand tutte le nostre soluzioni”. La società ha scelto di non esternalizzare in India o negli Usa la R&S, né parti di essa, ma di avere il massimo controllo su ciò che rilascia e sui tempi di risposta.

## LA VITALITÀ DEL FAX

Nel frattempo, la presenza di Esker nel mercato dei fax server è ancora molto significativa; dal segmento infatti la società realizza un terzo del fatturato complessivo. Ma ci sono ancora opportunità per il fax nell’epoca dell’email? “Mi sono posto la stessa domanda prima di entrare in Esker otto anni fa – risponde Olivier

## Chi è Emmanuel Olivier

Emmanuel Olivier è U.S. Chief Executive Officer, e Chief Financial Officer corporate. Ha conseguito un master in Business Administration nel 1991 presso la Ecole Supérieure de Commerce di Nizza Sophia Antipolis e ha successivamente lavorato per sette anni, tra cui due a Philadelphia, come audit manager per la società internazionale di revisione Ernst & Young. Emmanuel è entrato in Esker 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, è un appassionato sportivo: 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 amici e colleghi.



– Ebbene, dopo tutti questi anni, il fax è ancora vivo e vegeto”. Certo, tutto lascia prevedere che il fax ridurrà la sua presenza all’interno delle organizzazioni, ma non così rapidamente. I motivi? Innanzitutto, perché alcune operazioni, come per esempio l’invio e la ricezione degli ordini, continuano e continueranno a farsi attraverso il fax. E poi, aggiunge Olivier, il fax è al sicuro dalle minacce tipiche che insidiano la posta elettronica.

## IL TARGET

Tradizionalmente, Esker si rivolge alle aziende di dimensioni grandi e medio-grandi. Negli ultimi tempi, la società guarda con interesse anche alle piccole e medie. Nel campo della gestione dei documenti, secondo Olivier, le Pmi hanno le stesse esigenze delle grandi organizzazioni; però, con risorse molto più ridotte. “La piattaforma unica di Esker non ha solo il pregio di risolvere una gran quantità di problemi, ma costa molto meno rispetto all’acquisto di più soluzioni”.

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.