



Hachette Rusconi dice basta con la carta



Cosa potrà mai succedere se anche un gigante della carta stampata come Hachette Rusconi dematerializza i documenti cartacei? Il processo è cominciato dal ciclo passivo di fatturazione con la soluzione Esker DeliveryWare.

Negli uffici milanesi di viale Sarca circola un mare di carta, e non solo perché si pubblicano ventuno riviste. Talmente tanta che un paio di anni fa si è deciso di dire basta o almeno, precisa Pagnoni *“Di ridurre al minimo il flusso dei documenti cartacei all'interno degli uffici”*. In una parola: dematerializzare.

Che cosa? *“C'è davvero l'imbarazzo della scelta, per cominciare abbiamo individuato tre processi la cui gestione cartacea rappresentava un serio problema: il ciclo di approvazione dei pagamenti delle fatture passive, successivo alla registrazione contabile e basato sullo scambio articolato di fotocopie; la condivisione e versioning di documenti per testate, impropriamente basato sulle e-mail e sull'uso di Outlook come repository documentale; le gestione di ferie e permessi, attualmente basata ancora sul modulo cartaceo”*.

Il via dalla fatturazione passiva: *“Una bella gatta da pelare”*.

Cosa scegliere?

Individuato il problema e da dove si poteva cominciare ad affrontarlo, serviva la soluzione giusta e questa doveva essere innanzitutto una soluzione di workflow. Al varo della software selection da parte di Hachette si sono mossi i giganti, come è normale, e il Cio – guida uno staff di 11 persone – si è trovato sul tavolo almeno quattro proposte interessanti. Ne parla omettendo i nomi: *“La prima si sposava molto bene con la nostra architettura informatica, però era molto articolata, quasi troppo anche per le nostre esigenze e aveva un costo decisamente alto. La seconda era validissima per il document management ma non comprendeva un prodotto specifico di workflow, che poi era quello che ci serviva. La terza era troppo complicata, la quarta era DeliveryWare di Esker”*.

Chi ha vinto lo sapete già. *“Che cosa ci ha conquistato? Prima di tutto la presentazione”*. A Cesare quel che è di Cesare: *“Argomentazioni calzate a pennello sulla nostra realtà, poche cose ma convincenti, tempi rapidi. Unico neo: hanno sottostimato le difficoltà di implementazione e adozione, che ci sono anche nel caso di Esker e vanno affrontate con una opportuna*

pianificazione”. Altri plus: *“Essere una soluzione specifica a un problema specifico di workflow, affidabile e comunque modulare e scalabile nel tempo. Non mancavano certo software alternativi, ma a noi serviva quello... E poi l'ottimo rapporto tra affidabilità e prezzo”*.

Gli ostacoli non mancano ma...

“Ci sono tre costi da considerare quando si adotta una nuova soluzione di gestione documentale. Il primo è l'investimento vero e proprio, quantificabile da subito in euro e iscrivibile a bilancio; il secondo, meno quantificabile, è dato dall'impatto organizzativo causato dai nuovi processi; il terzo, ancora meno palpabile, corrisponde al lavoro di analisi della situazione iniziale”.

Va da sé che dall'ultimo dei tre punti, cioè dall'analisi – potremmo chiamarla diagnosi – dipende in larga misura la bontà del risultato e soprattutto il tempo in cui lo si ottiene. *“La cosa che ci è costata di più è la ricostruzione dei flussi documentali, di alcuni dei quali ignoravamo anche l'esistenza, basati su rapporti umani consolidati, tutt'altro che certificati e contraddistinti dalla più totale mancanza di rigidità. Sono serviti riunioni e ripetuti incontri con tutte le business unit per ricostruire certi percorsi e riorganizzarli, insieme a centinaia di ore di lavoro. In confronto, l'investimento per l'acquisto del prodotto e il suo sviluppo, che pure è impegnativo, sono stati un problema relativo”*. Un consiglio a chi sta per compiere lo stesso passo: *“Dedicare il massimo impegno alla fase di analisi della situazione, unico sistema per non trovarsi in difficoltà nei passaggi successivi. Devo però dire che anche in questo Esker si è dimostrata una scelta valida”*.



...una soluzione specifica a un problema specifico di workflow, affidabile e comunque modulare e scalabile nel tempo. Non mancavano certo software alternativi, ma a noi serviva quello...E poi l'ottimo rapporto tra affidabilità e prezzo.

Paolo Pagnoni ■ CIO ■ Hachette Rusconi

»» Dedicare il massimo impegno alla fase di analisi della situazione, unico sistema per non trovarsi in difficoltà nei passaggi successivi. Devo però dire che anche in questo Esker si è dimostrata una scelta valida.

Paolo Pagnoni ■ CIO ■ Hachette Rusconi

...I vantaggi sono di più

Ma come fa Esker DeliveryWare a ridurre l'uso della carta nei processi aziendali? Automatizzando lo scambio dei documenti critici tra clienti, fornitori e business partner indipendentemente dalla provenienza, dal formato e dalla destinazione. Partendo da applicazioni aziendali in grado di stampare, EDW gestisce l'invio di posta, fax ed e-mail, archivia, genera Pdf e nel caso personalizza i documenti aziendali. Praticamente si comporta come una piattaforma unica e universale in grado di gestire tutte le comunicazioni aziendali. L'indice di gradimento? *"Bisogna distinguere: sul lato IT, dopo un periodo di training e aver sbattuto il naso un paio di volte, ora sono decisamente contenti. Sul lato client, invece, il successo è stato immediato. Anzi, c'è chi si è arrabbiato per essere stato messo in fondo al piano di sviluppo che prevediamo coprirà tutto il 2007. Stiamo raggiungendo una business unit per volta per evitare che ci caschi tutto addosso, calma e gesso"*.

Ancora non sono stati quantificati con precisione i benefici economici. *"Sto testando soprattutto il flusso - sottolinea Pagnoni - e già questo mi dà modo di vedere che i passi avanti ci sono"*. Gli obiettivi per il nuovo ciclo di fatturazione passiva sono chiari: da un giorno a pochi minuti per evadere una fattura, da dieci giorni a due per il tempo di transito del documento in amministrazione, da 20 euro a 1.60 euro il costo di gestione di ogni singola fattura.

E non finisce qui

"Io penso che nel giro di un anno porteremo a casa i risultati prefissati" aggiunge Pagnoni, *"E sono altrettanto convinto che il progetto di dematerializzazione non finirà mai. Ho visto cosa hanno fatto i nostri colleghi francesi che hanno messo degli scanner in ogni business unit per digitalizzare i documenti cartacei e farli circolare in azienda soltanto in formato elettronico. Mi piacerebbe fare la stessa cosa perché quella sì che è dematerializzazione"*. La domanda, dolorosa, non può restare nell'aria: succederà anche alle riviste? *"Abbiamo avuto mandato da parte della casa madre francese di portare avanti un progetto che ci veda protagonisti sul Web a breve..."*. Ma questa è un'altra storia.

Chi è Hachette Rusconi

Hachette Rusconi appartiene al Gruppo Lagardère, società francese operante nel settore dei media, con 42 sedi sparse in tutto il mondo e più di 240 riviste pubblicate.

E' presente in Italia dal 1999 e con circa 500 addetti è una delle più importanti case editrici. Cura l'edizione di 21 riviste fra settimanali, mensili e periodici.