

La parola alle aziende

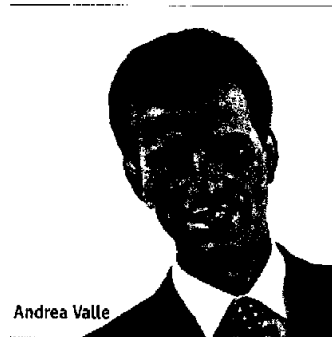
Come anticipato all'inizio, lasciamo ora la parola ad alcune aziende che si muovono nel mercato del DM. Noterete innanzitutto che esse sono di diversa provenienza e specializzazione. Nel DM convergono infatti le aziende che si occupano di Software, di Storage e di consulenza. E non solo: è interessante osservare come i principali fornitori di stampanti e copiatrici, cioè i fornitori dell'output, abbiano esteso la propria attenzione al documento nel suo complesso e al processo della gestione documentale. In nome del DM, si è dunque verificata la fusione di due mercati 'tradizionalmente' indipendenti, quello dei dispositivi hardware e quello del software: i vendor 'vestono' le loro apparecchiature rendendole degli importanti anelli della catena della gestione documentale. Vi invitiamo dunque a fare tesoro di questi 'tasselli' che, ci auguriamo, vi aiuteranno nel loro insieme a comporre il complesso mosaico del DM.

Adobe

Il documento intelligente

"Molto spesso le aziende – spiega **Andrea Valle**, Business Development Group manager di Adobe Systems – non hanno il controllo delle proprie informazioni e sprecano tempo e risorse in processi lenti e passibili di errore umano. Il Documento Intelligente rivoluziona questo approccio, portando a vedere il documento elettronico non più come un 'contenitore' di informazioni ma come un elemento attivo e appunto intelligente.

Questo documento è costituito da tre livelli funzionali: 'livello di presentazione' delle informazioni (con formato Pdf), 'livello della Business Logic' (capacità di incorporare logica applicativa) e 'livello del trasporto dei dati XML' (acquisizione e trasferimento dei



Andrea Valle

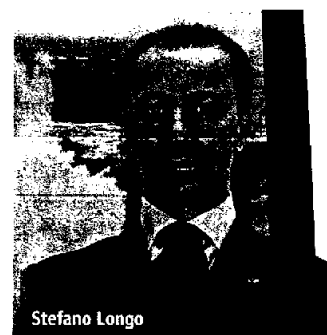
dati secondo le regole aziendali). Il Documento Intelligente costituisce la base dell'*Intelligent Document Platform* che mira a far sì che il documento diventi il punto di collegamento tra l'utente e i sistemi informativi dell'azienda con i quali sarebbe altrimenti difficile interagire; questo consente per esempio di creare documenti di qualità e migliorare la customer satisfaction, di snellire i processi di collaborazione riducendo il time to market e di acquisire i dati con maggior efficacia. Gli altri elementi chiave della piattaforma sono l'*Universal Client*, l'interfaccia applicativa attraverso la quale gli utenti interagiscono con i documenti, e i *Document Services*, che offrono funzionalità per la generazione dei documenti, la collaborazione, la sicurezza e l'automazione dei processi. L'obiettivo delle soluzioni, siano esse rivolte all'azienda o alla PA, deve essere quello di garantire un passaggio 'mite' da

un presente ancora cartaceo a un futuro totalmente digitale".

Atos Origin

L'Integrated Document Management

"Il DM – afferma **Stefano Longo**, Business Development manager di Atos Origin – si inquadra nel più ampio contesto dell'Enterprise Content Management, ovvero l'integrazione tra contenuti, processi e connettività per il miglioramento delle performance. Quello che noi definiamo 'Integrated Document Management' è dunque una delle specializzazioni dell'ECM, sempre più spesso abbinato ad altre tecnologie che convergono verso obiettivi comuni quali l'Information Lifecycle Management che facilita la gestione della crescita esponenziale degli archivi digitali. Tra queste



Stefano Longo

tecnologie: le piattaforme indirizzate ai contenuti, sia digitali che non, per applicazioni in ambito Web e Multimedia, e quelle dedicate al Business Process Management e al Business Performance Management. A queste si aggiungono quelle indirizzate al Product and Plant Lifecycle Management, al Knowledge Management e all'E-learning. Oltre che

di DM è importante parlare di automazione dei processi 'paper intensive', o ad alta concentrazione di attività manuali, che possono beneficiare di workflow sempre più evoluti e in grado di gestire non solo l'interazione tra persone, ma anche tra applicazioni e sistemi. Quanto detto fino a ora si concretizza in @Fact, uno strumento concepito per rispondere alle normative su fatturazione elettronica e archiviazione sostitutiva supporta la produzione, la distribuzione e la gestione dei documenti attivi nonché l'acquisizione, la cattura dei dati e l'alimentazione dei sistemi ERP nel ciclo passivo. Business Output Services & Data Capture Services, Collaboration, Storage & Retrieval, Document Lifecycle Management Architecture sono i principali servizi supportati".

Cedacri

Dal cartaceo al digitale

"I profondi cambiamenti che hanno interessato soprattutto il settore informatico negli ultimi decenni, e di riflesso anche tutti gli ambiti in cui la tecnologia è un aspetto imprescindibile – sottolinea **Pietro Santi**, responsabile Divisione Servizi di Assistenza e Consulenza di Cedacri – hanno coinvolto anche tutti quei processi che fino a poco tempo fa erano effettuati solo attraverso lo scambio di documenti cartacei. Tali cambiamenti, unitamente all'entrata in vigore di normative legate alla trasparenza e alla chiarezza delle informazioni, hanno favorito l'introduzione e la diffusione della gestione documentale in formato elettronico, facendo sì che questa andasse progressiva-



Pietro Santi

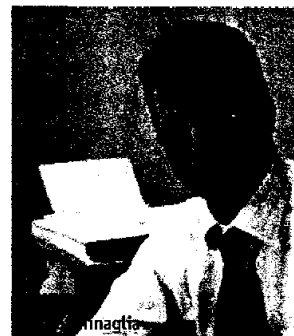
mente a sostituire quella cartacea e manuale. Esistono però ancora aziende e organizzazioni che non hanno modificato i processi di gestione delle documentazioni e, trascurando i numerosi vantaggi che la digitalizzazione apporta, quali semplificazione dei processi interni e della riduzione dei costi, non hanno completato la migrazione dal documento cartaceo a quello digitale. Cedacri si propone di aiutare i clienti, tipicamente organizzazioni bancarie, istituzioni finanziarie e concessionarie esattoriali, a gestire tali cambiamenti con una soluzione per l'archiviazione documentale che, grazie a una funzione di Workflow, semplifica le procedure. I servizi erogati tramite le società del Gruppo Cedacri, consentono invece l'acquisizione di grandi quantità di dati sgravando gli istituti di credito da operazioni dispendiose e non correlate al core business".

Comdata

Al di là della tecnologia

"Un aspetto molto rilevante del DM – precisa **Fabio Chinaglia**, responsabile Ricerca & Sviluppo presso Comdata – è il cambiamento che esso innesta all'interno di un'organizzazione e del suo 'modus operandi'. Le consuetudini di utilizzo dei documenti sono molto radicate, e le persone tendono a considerarle immutabili: ognuno di noi tende ad asso-

ciare al termine 'documento' l'immagine di un foglio di carta e trasferire tutte le 'abitudini cartacee' nel dominio digitale richiede alle persone uno sforzo che spesso non si aspettano di dover compiere. È per questo che le soluzioni devono essere per l'utilizzatore le più 'trasparenti' possibili. Gli impatti sono forti anche verso l'esterno: con la fattura elettronica, cliente e fornitore devono necessariamente concordare una nuova modalità di scambio di un documento ora digitale. Le iniziative che non tengono conto degli aspetti legati al cambiamento sono destinate al fallimento. Altri aspetti da considerare sono quello della *consulenza*, per definire con il cliente obiettivi, benefici e costi del progetto, della *fase esecutiva*, in cui è importante la componente di project management per essere in grado di gestire tutti i diversi domini di competenza coinvolti, e dell'eventuale possibilità di portare avanti l'iniziativa in modalità di *outsourcing*. In questo caso il progetto deve diventare una partnership tra le due aziende ed è per questo necessario sviluppare un vero e proprio 'business case' che tenga conto di costi, benefici, rischi, e definisca con precisione gli impegni delle parti. Dal punto di vista tecnico, è importante integrare i componenti di un sistema documentale con gli altri sistemi informativi, in particolare con gli strumenti di produttività individuale, i software gestionali, l'ERP e il CRM, il che arricchisce le applicazioni tradizionalmente utilizzate di nuove funzionalità".



Chinaglia

Consultechnology

Il DM per la cultura

“Il DM – afferma **Alberto Rosa**, delivery Manager di Consultechnology – è da poco entrato nell’offerta di della nostra azienda, sulla spinta di richieste che giungevano dai clienti e dai partner della rete C.SP (network di aziende che dal 1998 opera su tutto il territorio italiano nella



distribuzione di prodotti e servizi per l’automazione d’ufficio, l’informatica e le telecomunicazioni). Due aspetti che riteniamo essere molto importanti sono la fase consulenziale, che mira alla creazione di una soluzione personalizzata che tenga conto delle abitudini di lavoro dell’utente, e la possibilità di includere il DM in un progetto più ampio, come è avvenuto per la extranet realizzata per il progetto europeo ‘Hicira’. Nell’ambito di questo progetto, nato per creare e gestire ‘Centri di Interpretazione del Patrimonio Culturale’ e che coinvolge Italia, Spagna, Svezia e Belgio, è stato chiesto a Consultechnology di sviluppare un ambiente extranet per dare a tutti i membri coinvolti nel progetto la possibilità di condividere, scambiare, creare documentazione e risorse utili per produrre un manuale che illustri e regolamenti la creazione dei

centri di Sviluppo del Patrimonio Culturale. La extranet è composta da tre applicazioni: ‘organizer e calendario eventi’, per permettere ai membri del progetto di segnalare appuntamenti, eventi, meeting e scadenze importanti, ‘community’, con forum di discussione di Instant Messaging, e ‘sistema di DM’ del nostro partner Hummingbird per condividere e gestire i documenti in qualsiasi formato”.

Docflow

Pensare in grande ma agire in piccolo

“Negli ultimi anni – spiega **Carlo Petti**, presidente di Docflow Italia – i sistemi di DM hanno ridefinito, insieme alla diffusione di Internet e alle normative sul



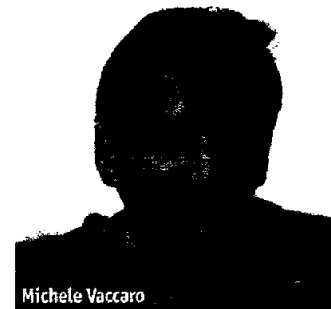
documento informatico estese a livello europeo, i processi della gestione documentale che ora sono scanditi da ritmi e funzioni ben precise: cattura e classificazione del documento, creazione collaborativa, pubblicazione e distribuzione, archiviazione e conservazione. Tenendo conto della fase di sofferenza del mercato e delle limitate risorse che le aziende hanno a disposizione, occorre, oltre che realizzare soluzioni scalabili nel tempo in termini funzionali e quantitativi, ‘pen-

sare in grande ma agire in piccolo’, identificando un’applicazione che consenta un rapido risultato e che abbia impatti sull’efficienza e la qualità del lavoro dei Knowledge Worker. L’amministrazione, l’ufficio del personale, l’ufficio organizzazione e qualità e l’ufficio acquisti sono alcune delle aree più sensibili. Nell’amministrazione, per esempio, il documento svolge un ruolo di rilievo essendo il contenitore per definire nel dettaglio qualunque transazione. *Docflow Synergy* consente di organizzare un flusso automatizzato per il ciclo che inizia con l’ordine e termina con il pagamento passando per l’emissione (o la ricezione) della fattura e questo con moduli per la gestione dei documenti cartacei e digitali, l’integrazione con ERP, l’emissione della fattura elettronica, il Workflow della validazione fatture e la conservazione sostitutiva”.

EMC

I tre protagonisti del DM

“Di fronte a una quantità di informazioni che raddoppia ogni 18-24 mesi – sottolinea **Michele Vaccaro**, technical manager di EMC – è fondamentale, per ottenere vantaggi in termini di competitività, implementare sistemi



per la gestione dei contenuti e del loro ciclo di vita, in modo da sfruttare a pieno il patrimonio della conoscenza aziendale. Per raggiungere tale obiettivo è necessario realizzare un progetto di Enterprise Content Management che sia in grado di gestire anche le informazioni non strutturate contenute nei differenti formati digitali (documenti di testo, fogli elettronici, immagini, file video e audio...). Secondo Forrester, il mercato dell'ECM di 1.9 miliardi di dollari nel 2004 crescerà a 2.5 miliardi nel 2005, un mercato nel quale EMC è entrata con l'acquisizione di Documentum, La piattaforma EMC-Documentum per la gestione dei contenuti, si basa su un progetto che nasce dal lavoro di squadra di tre attori: il cliente, i servizi e i partner. Il 'cliente' è la risorsa fondamentale in quanto depositario delle informazioni sulle problematiche e sui processi che dovranno essere gestiti e risolti dalla soluzione; ogni cliente ha le sue specifiche esigenze ed è per questo che ogni progetto 'fa storia a sé'. I 'servizi' supportano invece il cliente nell'implementazione della soluzione e nel suo utilizzo in modo che ne vengano sfruttate al massimo tutte le funzionalità. Sono infine indispensabili i 'partner' che grazie alle loro conoscenze progettuali e la loro diretta esperienza sul campo sono in grado di confezionare soluzioni 'ad hoc' perfettamente rispondenti alle specifiche dei clienti".

ESA Software

A ciascuno il suo

"Nell'implementazione di ogni tipo di soluzione di gestione



Valerio Pagnoni

documentale – afferma Valerio Pagnoni, responsabile Sviluppo Progetti di ESA Software – è necessario comprendere le esigenze del cliente per realizzare un effettivo valore aggiunto all'impresa e creare una soluzione che aderisca perfettamente al contesto di riferimento. Ogni azienda ha esigenze specifiche e ogni processo organizzativo e funzionale all'interno dell'azienda stessa ha peculiarità tali che non è pensabile fare ricorso a soluzioni chiuse e preconfezionate. È quindi importante integrare il sistema con l'intero 'universo' azienda e la formazione del personale operativo sia per quanto riguarda le normative in materia (differenze tra Firma Digitale Semplice e Qualificata, Dichiarazione Sostitutiva, Concetto di Responsabilità dell'Archiviazione), sia in ordine alle modalità di trattamento dei documenti (gestione immagini, archiviazione automatizzata e centralizzata, ecc.). Il risultato è la creazione di una partnership con il cliente per capire a fondo le sue esigenze e seguire tutti i cambiamenti che avvengono all'interno dell'azienda, costruendo ogni volta la soluzione migliore per quella organizzazione in quel momento della vita aziendale. La nostra offerta parte per esempio da una gestione do-

cumentale 'light' per aziende con esigenze più contenute, fino ad arrivare a una versione completa e interattiva in grado di offrire alle imprese non solo una 'gestione documentale' ma una vera propria evoluzione dell'ERP verso la digitalizzazione di tutti i processi aziendali (fatturazione elettronica, ricezione automatica del Ciclo Passivo, ecc.)".

Gruppo Pro

Document e

Knowledge Management

"Il DM – sostiene Alessandro Riboldi, product manager Enterprise Portal & Enterprise Content Management di Gruppo Pro – non deve essere considera-

to come una disciplina a sé ma deve essere inserito all'interno della tematica più ampia della gestione dell'informazione e della conoscenza. Nel corso degli ultimi anni è dunque avvenuta una convergenza di più esigenze che, fino a poco tempo fa, erano nettamente distinte; in particolare è diventata totale l'integrazione tra Document Management, Web Content Management, Workflow Management e Knowledge Management. Dunque la soluzione di Document Management diventa, una volta implementata, una delle principali componenti e fonti, dell'Enterprise Content Management. Questa 'filosofia' si riflette nelle soluzioni: i prodotti possono vivere di vita propria



Alessandro Riboldi

ma, per essere sfruttati al meglio massimizzando i risultati, devono essere integrati con l'intero Sistema Informativo aziendale. L'integrazione è necessaria da un lato per poter fruire di tutte le fonti di Contenuti (ERP, CRM, Business Intelligence, DM, e-mail, Fax...) dall'altro per poter distribuire i singoli servizi in maniera pervasiva e semplice, dando all'utente la possibilità di farne uso direttamente dalle 'User Interface' delle principali applicazioni e/o attraverso il portale aziendale.

L'integrazione con i sistemi già esistenti è dunque l'ingrediente fondamentale, per far sì che la soluzione possa essere veramente pervasiva e strategica, con forti ricadute in ambito aziendale, su temi quali riduzioni dei costi e miglioramento dei processi di business".

Hewlett-Packard

Con i partner,
aspettando la PMI

"Per il mercato del DM – spiega Massimo Lavagnini, Solutions Category manager di HP – ci si aspetta nei prossimi due o tre anni una crescita a ritmi esponenziali. Tuttavia l'Italia sta restando indietro rispetto al resto



dell'Europa Occidentale e per parlare di boom bisognerà aspettare che la PMI si attrezzi per far fronte all'archiviazione sostitutiva. Aspettando che inizi questo cambiamento, abbiamo elaborato una precisa 'filosofia' che mira a fornire al cliente la soluzione per lui più efficace. Tutto dipende infatti dalle sue esigenze: ci sono clienti che hanno già un sistema e necessitano solo di qualche 'tassello', mentre altri hanno bisogno di una vera e propria soluzione end-to-end. Comunque, data la complessità della tematica, è impossibile 'avere tutto in casa': HP ha la capacità progettuale di qualificare la soluzione e fornirla al cliente, possiede gli strumenti per l'input del documento (per esempio i dispositivi multifunzione), ha il middleware, per esempio *Autostore* (il documento è recepito, riconosciuto e processato secondo modalità definite dall'amministratore di rete), mentre si avvale di partner per le operazioni di search e retrieval".

Hummingbird

Il Workflow
a supporto del DM

"Per avere successo in un mercato sempre più competitivo – spiega Marco Arluno direttore Marketing di Hummingbird – le aziende devono riuscire a trarre il massimo vantaggio dal proprio patrimonio di informazioni e conoscenze, spesso contenute in documenti che risiedono all'interno dell'organizzazione in varie forme. È per questo che il numero delle aziende che decide di sviluppare soluzioni per il DM è in rapida crescita. Gestire effica-



mente i documenti significa quindi essere in grado di acquisirne le diverse tipologie, organizzarli, ricercarli, produrne o visualizzarne una copia conforme, controllarne i diritti d'accesso, conservarli in modo sicuro e lungo l'intero ciclo di vita. Spesso non viene posta abbastanza enfasi sul fatto che i documenti sono strettamente connessi ai processi aziendali, siano essi decisionali, autorizzativi od operativi, e un miglioramento nella gestione dei documenti si può tradurre in un miglioramento dei processi e, quindi, della produttività aziendale. Alla luce di questo abbiamo affiancato alla gestione 'pura' del documento due strumenti a supporto della gestione dei processi e dei workflow: il primo rivolto ai processi collaborativi (quelli non rigidamente definibili, dove si sa chi deve produrre cosa ed entro quando, ma non si sa in che precisa sequenza o come si svolgeranno le dinamiche reali del processo), il secondo ai processi di automazione (quelli rigidamente definiti e ad alta ripetitività, dove l'intero processo è guidato come una catena di montaggio, tanto che molte scelte vengono trattate automaticamente dal sistema che alimenta le attività degli addetti)".

IBM

Dalla stampa, al DM, al Document Networking

"Il mondo della 'gestione stampa' – afferma **Carlo Maspoli**, Production and Software Marketing manager IBM PSD sul Document Management – ha subito negli anni una serie di evoluzioni, passando dalla stampa centralizzata a quella distribuita e poi da quella individuale con il pc a quella di rete condivisa. Anche la gestione dei documenti, che sono prodotti e distribuiti da un gran numero di dispositivi, si



è evoluta fino ad affermarsi nella disciplina del DM. Il DM, se fatto con vecchie tecnologie, ha costi elevati e rischia di limitare le continue implementazioni e richieste dell'utente finale. Invece, con l'aiuto della tecnologia Hardware, che ha rinnovato completamente il modo operativo di lavorare, e con lo sviluppo di Software specializzato, si è passati al DM 'automatizzato' che ha permesso di abbattere i costi operativi/gestionali offrendo un servizio efficiente ed efficace gradito alle aziende. Anche la diffusione delle reti di trasmissione dati, la connessione in rete dei vari dispositivi, l'e-mail ed Internet, hanno agevolato il divulgarsi di queste nuove meto-

dologie di lavoro e oggi: le soluzioni di DM più evolute integrano in un solo MFP una serie di funzioni quali l'acquisizione (scan), la distribuzione (fax, stampa, email) e l'archiviazione (indicizzazione e memorizzazione) di tutti i documenti che transitano nell'ufficio. Siamo entrati nell'epoca del Document Networking, naturale evoluzione del Document Management".

Kyocera Mita

Ottimizzare il ciclo di vita del documento

"In un'ottica di ottimizzazione dei processi aziendali – afferma **Adriano Zuradelli**, responsabile marketing di Kyocera Mita – risulta sempre più necessario ottimizzare i processi di Print e DM, pensando al documento in relazione al suo intero ciclo di vita: dall'acquisizione al trattamento, dalla distribuzione all'archiviazione/publishing. Le società richiedono un workflow documentale efficiente in grado di gestire ogni tipo di documento, sia questo creato tradizionalmente o, tendenza crescente, in formato digitale. Per affrontare questi aspetti, è necessario creare un'infrastruttura a supporto, partendo dall'analisi dell'ambiente e delle logiche aziendali che generano il workflow documentale, al fine di decidere in quali aree intervenire e secondo quali modalità. Particolarmente importante è poi riuscire a operare in un ambiente integrato e strutturato in modo da creare un modello standard di organizzazione delle informazioni, con l'obiettivo di razionalizzare e di disporre di una workforce competente e soprattutto moti-

vata. Una delle nostre risposte a queste esigenze è il tool *Kyocera Mita Document Flow (KMDF)*, pensato soprattutto per le PMI, che consente di scansare i documenti, registrarli via rete in cartelle locali o remote, indicizzarli e recuperarli in maniera veloce da un repository".

NRG

Non solo stampa

"Oggi il documento – spiega **Massimiliano Barberis**, consulting project manager di Nrg – si svincola dal 'semplice' processo della stampa per essere considerato in tutto il suo ciclo di vita. Di conseguenza, le aziende tradizionalmente appartenenti al mondo del printing sono chiamate ad ampliare la propria offerta e questo porta alla fusione di due mercati che fino a ora sono sempre stati distinti: il mercato delle attrezzature d'ufficio e il mercato delle soluzioni informatiche di gestione documentale. Il nuovo mercato, che da anni viene identificato genericamente come "Office Automation" solo ora sta sviluppando una propria identità, richiedendo alle aziende che vi operano un impegno di offerta nuova e integrata. Proporre soluzioni così complesse, in cui l'aspetto più delicato riguarda l'integrazione tra cartaceo e digitale, presuppone però una fase iniziale di progettazione per realizzare un progetto completo (hardware e software) in grado di offrire una risposta precisa alle esigenze del cliente, garantendogli risparmio e van-



taggio tecnologico. L'analisi consulenziale mira a determinare per i componenti hardware i volumi di produzione, i costi di acquisizione e di gestione (consumabili, assistenza tecnica...) e la dislocazione fisica delle macchine e degli utenti che le utilizzano e per la componente software (sistemi di archiviazione elettronica, workflow e distribuzione) le esigenze specifiche, i processi in essere e i costi connessi alla gestione complessiva del documento. Una possibilità interessante è poi quella di usufruire di servizi per la gestione documentale in outsourcing sia per lo stoccaggio dei documenti cartacei precedentemente archiviati elettronicamente (questo consente di liberare spazio sia per l'acquisizione e l'indicizzazione dei documenti cartacei).

Océ

L'outsourcing del DM

"Ogni azienda – afferma **Giorgio Bavuso**, Strategic Business Unit manager Digital Document Solution di Océ – deve concentrare tutte le proprie risorse e energie nel proprio core business. Il DM non rientra in questo ma il modo in cui è gestito può fare la differenza perché esso è uno strumento fondamentale per ottenere migliori risultati di business, aumentando la propria efficacia ed efficienza. Una corretta gestione documentale può ridurre in modo significativo costi e tempi e permettere, oltre alle tradizionali funzioni di riproduzione e stampa, la distribuzione, l'archiviazione, il controllo di versione e il richiamo virtuale di documenti anche



Giorgio Bavuso

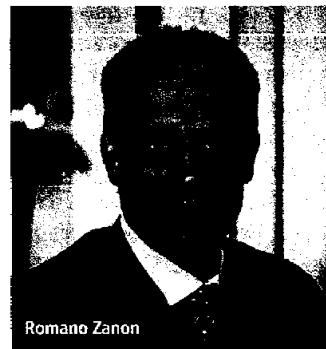
di notevole complessità in tutta l'azienda. Il Document Process Outsourcing consente alle imprese di dedicarsi alla propria attività ma allo stesso tempo di beneficiare dell'esperienza e delle conoscenze di aziende specializzate in questi processi. La divisione Business Services di Océ propone un ampio portfolio di soluzioni per la gestione dei documenti, per esempio per quanto riguarda la conservazione, perché un archivio disorganizzato o mal gestito determina ricadute negative su tutta l'attività. Le aziende si stanno rendendo conto di queste problematiche e il mercato del DM è in crescita anche se non è letteralmente esploso come si pensava un tempo. La domanda è comunque orientata in questa direzione: le aziende della stampa affiancano nuove proposizioni di valore perché le imprese richiedono soluzioni in grado di gestire non più solo la fase finale dell'output bensì tutto il ciclo di vita del documento, dalla creazione alla gestione, all'integrazione con i sistemi informativi aziendali".

OKI Systems

Ascoltare il cliente

"La gestione documentale – dice **Romano Zanon**, responsabile marketing di OKI Systems – non è un concetto astratto ma un'esigenza precisa. In questo ambito

l'aspetto fondamentale spetta alla prevendita poiché il lavoro più complesso è dato dall'interpretazione delle esigenze del cliente e soprattutto dalla presentazione di un progetto che sia in grado di prevedere le sue future esigenze. Si tratta di un vero e proprio lavoro di consulenza: occorre possedere completa visibilità sulle caratteristiche che contraddistinguono la rete aziendale del cliente e avere chiari i suoi obiettivi sia in termini di funzionalità che di volumi di utilizzo. È solo conoscendo in modo preciso le esigenze del cliente che è possibile offrire un progetto chiaro e convincente. Sempre al fine di andare in contro alle esigenze dell'utente, le nostre soluzioni, una volta installate, non devono richiedere alcun processo di formazione aziendale. In questa ottica abbiamo realizzato alcuni pacchetti software 'in a box' (*Print Super-Vision, Print Control, Template Manager*) che garantiscono all'azienda piena visibilità sui costi di stampa e sull'utilizzo delle periferiche in rete, con anche la possibilità di configurare le stampanti in modo da stabilire quali documenti e figure aziendali possono utilizzare la stampa a colori. Il ROI degli utenti, prima di tutto".



Romano Zanon

Sharp

Vestire l'hardware

"Il fatto che le maggiori organizzazioni industriali e finanziarie e della PMI siano gestite per la totalità in rete – afferma **Maria Lupo**, product manager della Divisione Office Automation di Sharp Electronics Italia – presuppone un rapido spostamento verso uno scambio di informazioni completamente digitale per una migliore produzione, distribuzione e archiviazione del documento. Un corretto approccio a questo tema richiede un mix di adeguate competenze tecniche,



Maria Lupo

organizzative e di processo al fine di estrapolare dalla gestione dei documenti il maggiore valore aggiunto possibile per il core business dell'impresa. È in questo contesto che i vendor tradizionali di hardware hanno deciso di 'vestire' sempre più la loro offerta con utility integrate e software in 'bundle', trasformando la 'vecchia' copy-printer in un vero e proprio centro di comunicazione intelligente per l'ufficio professionale, senza dimenticare l'importante fase della consulenza. È infatti necessario analizzare le infrastrutture presenti, individuare i punti di inefficienza e le aree di miglioramento, iniziando anche da piccoli cambiamenti, ma in-

Chi è Aidoc

"Aidoc – spiega il presidente Bruno Gianani – è un'associazione che si pone l'obiettivo di riunire le aziende che si occupano di gestione documentale, non solo dal punto di vista delle soluzioni software ma anche da quello della consulenza o della gestione in outsourcing degli archivi cartacei, dunque aziende di differenti competenze, al fine di accrescere un mercato che altrimenti sarebbe fortemente settoriale".

Tra i principali obiettivi:

- rappresentare le Aziende del settore presso Enti, Istituzioni e Autorità di interesse del settore stesso;
 - rilevare lo stato attuale del mercato e tenerne sotto controllo lo sviluppo attraverso rilevazioni periodiche;
 - istituire tavoli di confronto, sia a livello centrale che periferico, con le Associazioni rappresentanti la domanda [ad esempio Anci per i Comuni, Fiaso per Aziende Ospedaliere e ASL, ABI per Istituti di Credito, Assilea per Società di leasing, etc.] o Gruppi di acquisto;
 - sviluppare una collaborazione strutturale con gli Enti preposti al controllo (Soprintendenze e D.G. Archivi), e con l'Anai finalizzata a facilitare la collaborazione di tali Enti con le singole Aziende;
 - promuovere la collaborazione tra le Aziende associate, assisterle e tutelarle singolarmente o collettivamente.
- www.aidoc.net

trodotti nell'ottica di un cambiamento futuro più radicale. Il ritorno di investimento di un'azienda costituisce un elemento fondamentale per la scelta di una soluzione ed è pertanto cruciale evidenziare la differenza dei costi prima e dopo l'adozione di una soluzione, effettuando dimostrazioni personalizzate e facendo toccare con mano all'utente i vantaggi offerti dalla soluzione proposta affinché possa conoscerne e apprezzarne le potenzialità. *Sharpdesk 3.0* è il software di Sharp che fornisce all'utente un sistema di gestione della documentazione elettronica e di immagini scansionate direttamente sul pc che gli consente di ordinare, cercare, memorizzare e condividere documenti con altri utenti connessi in rete".

Vignette

Informazione giusta, al momento giusto, alla persona giusta

"Il mercato dell'Enterprise Content Management – afferma **Massimo Ciocca**, Business Development manager di Vignette Italia e Grecia – sta assumendo un'importanza sempre più fondamentale. Sempre più aziende capiscono che devono necessa-

riamente gestire e controllare le informazioni e i processi che transitano all'interno della loro organizzazione, in modo da fornire la corretta informazione, alle persone realmente interessate, nel momento giusto e nel pieno rispetto della legislazione vigente. La specificità dei progetti di gestione documentale ha portato i Vignette Professional Services a sviluppare una metodologia adattata ai requisiti tipici di questi progetti e costituita da cinque fasi: Discovery, Disegno e Architettura, Sviluppo, Deployment, Estensione. Questo tipo di organizzazione permette l'evoluzione di un progetto in modo iterativo consentendo un'organizzazione in diverse tranche sulle quali l'utente mantiene sempre visibilità. *Vignette Records and Document Server* è un sistema per la gestione di documenti e record che permette alle aziende di implementare controlli di gestione dei rischi nelle transazioni di grossa portata e nell'intera gamma dei record e delle comunicazioni degli uffici pubblici e delle aziende".

