



# DIVENTARE UN'AZIENDA DATA-DRIVEN:

la gestione dei documenti

Negli ultimi tre anni, la nuova organizzazione del lavoro in modalità remota e ibrida, unita allo spostamento del pubblico verso canali di comunicazione e vendita digitali hanno richiesto alle aziende di fare un grande sforzo per digitalizzare i propri processi interni ed esterni.

I lockdown non hanno lasciato alternative, e anche le aziende meno attrezzate sul digitale hanno dovuto mettere in piedi soluzioni, magari di emergenza, per poter proseguire le attività di business.

Una ricerca di McKinesy evidenzia che **nel 2020 il numero di interazioni digitali tra aziende e clienti è aumentato dal 36 al 58 per cento**: un ritmo di crescita triplo rispetto agli anni precedenti.

Se il passaggio ai servizi digitali è stato inizialmente una necessità, ha poi creato **un'aspettativa generalizzata** che deve essere soddisfatta.

I clienti hanno capito quanto è comodo utilizzare siti e applicazioni per ordinare prodotti e servizi. Essendosi poi abituati ai livelli di servizio dei giganti del web, danno molte cose per scontate. Per esempio, che un'informazione che hanno fornito all'azienda una prima volta non venga più richiesta successivamente; che una richiesta di informazioni sullo stato di un ordine venga evasa in tempi brevi, se non in tempo reale; che lo storico delle transazioni sia accessibile con un clic o al massimo una telefonata.

I dipendenti, dal lato loro, hanno in molti casi riorganizzato le proprie vite tarandole su una modalità di lavoro che non prevede la presenza costante in ufficio, e chiedono strumenti che permettano loro di essere operativi ed efficienti da qualsiasi luogo e in qualsiasi orario. È nel pieno interesse dell'azienda fare in modo che questo accada, e in molte hanno scoperto che gli strumenti digitali adeguati fanno aumentare, oltre alla soddisfazione e fedeltà dei dipendenti, anche la produttività.

Secondo la ricerca IDC Future Of Work, *“Entro il 2023, la trasformazione digitale e le nuove sfide spingeranno il 70% delle prime 2000 aziende globali a implementare modelli di lavoro remoti o ibridi, ridefinendo i processi di lavoro e coinvolgendo diversi pool di talenti”*.

## **Diventare un'azienda data-driven**

Tra le aziende più piccole, però, non tutte hanno ancora fatto il passo successivo e necessario ad attuare una vera trasformazione digitale. Passo che consiste nello sfruttare i dati che i processi digitali naturalmente generano per ricavarne informazioni utili a cogliere nuove opportunità di business e ridurre i costi. In tre parole, diventare un'azienda data-driven.

*“La possibilità di accedere alle informazioni ovunque, in qualunque momento e a richiesta è la grande differenza della nostra epoca. È quello che ha trasformato radicalmente le modalità di lavoro oggi, ed è quello che può permettere, se si sfrutta in maniera adeguata, di fare la differenza sui mercati”*, sostiene Antonio Dini, docente del Master in Comunicazione, marketing digitale e pubblicità interattiva presso ALMED dell'Università Cattolica.

Per la maggior parte delle aziende, le informazioni chiave per migliorare la produttività e abilitare nuove modalità di business sono contenute nei documenti, o comunque sono in qualche modo collegate a essi.

## Privacy e sicurezza nella gestione dei documenti

Posto che anche un archivio su carta non è mai davvero sicuro, quando si passa a una gestione digitale dei documenti è fondamentale costruire processi improntati alla sicurezza e governance dei dati, in particolare se si trattano informazioni strategiche per l'azienda o dati personali, tutelati dal GDPR.

Tra le caratteristiche da considerare fin dalle fondamenta del progetto ci sono la riservatezza garantita dalla cifratura dei documenti e delle connessioni, la tracciabilità degli accessi, un archivio delle versioni, l'isolamento dalle risorse di rete (contro il ransomware) e il mantenimento di copie di backup.

“Per quanti mani passa una pratica prima di essere completata?

In che lasso di tempo?

Quali uffici contribuiscono maggiormente – per imperizia o sovraccarico di lavoro – ai ritardi e alle inefficienze?

Quali clienti o utenti contribuiscono maggiormente ai ricavi, e quali invece fanno continue richieste che non si traducono mai in vendite?”

Queste sono solo alcune delle meta-informazioni che si possono ricavare da un flusso di lavoro che sia davvero digitalizzato, e che non si sia semplicemente fermato a una mera dematerializzazione del processo precedente basato sulla carta. Se si sostituisce la consegna di un documento con l'invio di una scansione via email, o peggio WhatsApp, si sono sì abbreviati i tempi e alleggeriti i costi di stampa e spedizione, ma non si è fatto alcun passo in avanti verso la conoscenza dei propri clienti e dei propri processi interni. E si è forse aumentato un po' il rischio di subire un attacco informatico, o di perdere informazioni riservate.

## La gestione dei documenti è al centro della trasformazione digitale

Come abbiamo visto, una gestione dei documenti basata sull'archiviazione cartacea è del tutto incompatibile con gli attuali processi digitali, e ha anche diversi altri svantaggi: un documento cartaceo può essere **perso o danneggiato** (e si va dalla macchia di caffè alla perdita totale a seguito di una catastrofe, come un incendio). La ricerca e il riordinamento dei fascicoli è un'attività che **occupa molto tempo** nella giornata degli impiegati, sottraendoli ad attività a più alto valore aggiunto.

Carta, faldoni e scaffali hanno inoltre un costo consistente, per non parlare di quello dei metri quadri di prezioso spazio aziendale che occupano, spesso per archiviare documenti storici e quasi mai consultati.

L'utilizzo della carta ha anche un forte **impatto sull'ambiente e la sostenibilità dell'azienda**, un fattore che ha un'influenza sempre maggiore sulla sua immagine pubblica, e presto anche sui requisiti di governance.

Infatti, con l'entrata in vigore dell'obbligo di redigere il bilancio di sostenibilità a partire dal 2024, questa tematica entrerà nei documenti societari di tutte le aziende con più di 250 dipendenti, anche se non quotate in borsa.

Digitalizzare gli archivi cartacei è quindi un primo passo, necessario per estrarre e rendere fruibile in modo efficiente il patrimonio delle informazioni aziendali storiche, e anche per liberare spazio che può essere riutilizzato per sale conferenze e riunioni in modalità ibrida (o per traslocare in un ufficio più piccolo ed economico, o in posizione più centrale). Ma non può essere il punto di destinazione di un processo di vera trasformazione.

## Quanto costa l'archivio cartaceo

Tra carta, faldoni e scaffali, la gestione di un archivio di 20.000 fogli ha un costo di circa **150 euro**, ai quali si aggiunge il tempo necessario per l'archiviazione di un documento (2 minuti) e per la sua ricerca (4 minuti).

Il costo dello spazio necessario a ospitare un archivio digitale delle stesse dimensioni è invece di **10 euro**, e la ricerca è istantanea.

## La sola digitalizzazione non è sufficiente

Anche se quasi tutte le aziende ormai sono passate dai processi cartacei a quelli basati su documenti digitali (siano essi scansioni, fotografie, pdf o altri documenti), per molte di esse questo passaggio è ancora in uno stadio embrionale, poco efficiente, mal governato e spesso esposto a seri rischi per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni.

Ecco alcune tipiche situazioni che si possono incontrare nelle aziende, e i principali svantaggi e rischi a cui espongono l'azienda.

### 1. I documenti sono archiviati in cartelle condivise sulla rete locale

In una situazione di questo tipo, chi ha accesso alla condivisione può vedere tutti i documenti in essa contenuti. Per restringere l'accesso solo ad alcuni documenti, è necessario **creare una nuova posizione condivisa**. Documenti che fanno parte di uno stesso progetto, ma con diversi livelli di accesso da parte dei collaboratori, potrebbero quindi dover risiedere in **diverse posizioni nella rete**.

Nome del file e sua posizione nelle cartelle sono spesso l'unico modo in cui è possibile ritrovare un documento. Se non ci si attiene a una **rigida disciplina per l'organizzazione delle cartelle e il rispetto delle convenzioni nella denominazione dei file**, la ricerca di un documento rischia di essere più lunga che con un archivio cartaceo.

Gli utenti potrebbero **danneggiare o cancellare i documenti**, e se un solo pc viene colpito da un ransomware, questo si estenderà a tutti i documenti a cui quella postazione ha accesso in rete. Passando dalla sicurezza alla governance, a meno di utilizzare servizi specifici, non c'è un **registro delle attività** (quali utenti hanno avuto accesso al file, in che momenti, per quali operazioni).

“Una gestione efficace dei documenti non può essere basata solo sull'organizzazione delle cartelle nel file system del server e sulle convenzioni per i nomi dei file”

Chi lavora da remoto, per poter accedere ai documenti deve collegarsi alla rete locale attraverso una VPN, strumento che presenta **inconvenienti e rischi**. È necessario installare un software sul pc di chi deve accedere, che per motivi di sicurezza dovrà necessariamente essere di tipo aziendale e gestito dal reparto IT. Quando un utente si collega alla VPN, infatti, è come se fosse collegato all'intera rete aziendale.

## 2. I documenti risiedono su dischi in cloud

Servizi come Microsoft OneDrive, Google Drive o Dropbox consentono in effetti di condividere anche un singolo documento, ma solo attraverso un link, la cui gestione nel tempo può diventare macchinosa: l'utente deve conservarsi una lista dei link, e se sul pc non dispone dello stesso software, modifica o annotazioni del documento sono possibili solo attraverso interfaccia web oppure scaricando il documento sul proprio pc, creando quindi una **seconda versione** non collegata alla prima.

Capita anche spesso che, dipendenti che non hanno a disposizione strumenti per condividere documenti in modo sicuro, utilizzino i propri account personali di svariati servizi cloud per condividere informazioni di lavoro, o anche solo per potervi accedere da remoto. Questo ovviamente comporta **problemi di governance e sicurezza**, in particolare se i documenti contengono informazioni personali tutelate dal GDPR.

## 3. I documenti viaggiano via email o messaggistica

In questo caso, uno dei problemi più comuni è la creazione di diverse versioni dello stesso documento, ognuna delle quali occupa spazio nella casella email o nella memoria del dispositivo. E visto che in molti leggono email o messaggi di lavoro anche su dispositivi personali, documenti con informazioni riservate possono finire per essere impropriamente memorizzati su dispositivi non protetti.

## 4. Le informazioni contenute nei documenti vengono copiate altrove

Se vi capita di dover copiare in Excel o altri documenti le informazioni presenti in documenti cartacei, o di dover cercare un documento a partire da un indice che risiede in un file diverso, sapete quanto un compito di questo tipo possa essere lungo, noioso e non privo di errori.

# Come funziona un DMS: caratteristiche e funzionalità

Una gestione documentale moderna e davvero digitale permette invece di raccogliere non solo una copia digitale del documento (scansione, foto, pdf o altro formato) ma anche di **estrarre da quel documento le informazioni salienti** per poi poterle elaborare.

In un **Document Management System (DMS)** i documenti risiedono in un repository insieme a una serie di informazioni che lo qualificano, lo descrivono e stabiliscono i criteri di accesso da parte dei diversi operatori. Oltre al documento vero e proprio, quindi, è possibile aggiungere alla scheda del documento informazioni come chi lo ha creato, a quale progetto si riferisce, qual è il suo stato di lavorazione, chi è incaricato di gestirlo, e anche dati numerici (come l'importo di una fattura).

Inoltre, attraverso il riconoscimento ottico dei caratteri, è possibile **estrarre tutto il testo contenuto**, anche se è registrato come immagine o scansione, indicizzarlo ed effettuare ricerche full-text.

## Il flusso di gestione documentale di un DMS

### 1. *Acquisizione*

Il documento viene caricato direttamente sul sistema se è già in formato digitale, oppure acquisito tramite scansione o fotografia.

### 2. *Classificazione*

Al documento vengono aggiunte informazioni che lo qualificano (se è un preventivo, un contratto, una fattura...), ed è anche possibile aggiungere alla sua scheda informazioni contenute nel documento (a quale cliente o fornitore si riferisce, la sua partita IVA, l'importo di una fattura...). Avere informazioni di questo tipo immediatamente disponibili in formato digitale è **la chiave per trovare e raggruppare le informazioni e per abilitare strumenti di business intelligence e analytics** in grado di valorizzare il patrimonio di dati aziendali che altrimenti sarebbero parcellizzati, distribuiti e non fruibili.

### 3. *Indicizzazione e ricerca full-text*

Il testo del documento viene estratto, con strumenti di OCR nel caso delle scansioni, e indicizzato per permettere una successiva ricerca in tutto il testo.

### 4. *Tracciabilità*

È possibile stabilire criteri di accesso per singoli utenti o per gruppi, e ogni azione compiuta viene tracciata in un registro. È anche possibile creare semplici flussi autorizzativi, in cui diverse persone devono prendere visione e approvare il contenuto affinché possa essere preso in carico dalla persona successiva.

## 5. Archiviazione

Attraverso il tracciamento delle modifiche, è possibile risalire a tutte le versioni precedenti di un documento, delle quali può essere conservata una copia.

## 6. Audit log

Le funzioni di tracciabilità e archiviazione delle versioni garantiscono sempre la possibilità di condurre un audit delle pratiche, funzione essenziale soprattutto per le attività regolamentate.

# DMS in cloud: una scelta razionale

I sistemi di gestione documentale possono risiedere sui sistemi informativi interni oppure essere ospitati su servizi cloud. A meno che l'azienda non operi in settori regolamentati o abbia policy di governance dei dati particolari, la soluzione in cloud è quella al momento più adatta alla maggior parte delle aziende. Ecco alcuni dei principali motivi:

- Non sono necessari investimenti iniziali in hardware, e il costo è proporzionale all'effettivo utilizzo della soluzione;
- Il reparto IT viene liberato dagli oneri di manutenzione, aggiornamento e assistenza, e i livelli di servizio sono solitamente superiori a quelli che può garantire un piccolo reparto IT;
- Non è necessario concedere agli utenti esterni l'accesso alla rete aziendale, cosa che permette di condividere informazioni – oltre che con i dipendenti ovunque si trovino – anche con clienti, fornitori, collaboratori e partner.

# I vantaggi di un DMS per le aziende

Indipendentemente dalla volontà dell'azienda di affrontare un percorso di trasformazione digitale basata sull'utilizzo dei dati, sono numerosi i vantaggi che l'adozione di un sistema di gestione documentale può portare ad aziende di ogni tipo e settore:

- Permette di risparmiare i costi di archiviazione, liberando negli uffici spazi che possono essere ridisegnati come aree di incontro tra le persone invece che come depositi di documenti;
- Consente la condivisione sicura delle informazioni, permettendo la creazione o il recupero di documenti aziendali al personale remoto, agli agenti o agli operatori sul territorio e alle sedi distaccate, anche con accessi contemporanei allo stesso documento;
- Non è necessario concedere accesso alla rete aziendale interna a dipendenti o collaboratori;
- Aumenta la sicurezza della conservazione, tenendo i documenti al riparo da incidenti o eventi catastrofici (inondazione, incendio, terremoto...).

- Aumenta la riservatezza delle informazioni critiche e personali, garantendo l'accesso solo al personale autorizzato. In caso di audit o altre necessità, permette di accedere al registro degli accessi;
- Permette una gestione più efficiente dei flussi di lavoro e una maggiore garanzia del rispetto delle scadenze contrattuali;
- Velocizza i tempi di archiviazione e recupero delle informazioni, aumentando l'efficienza del personale.

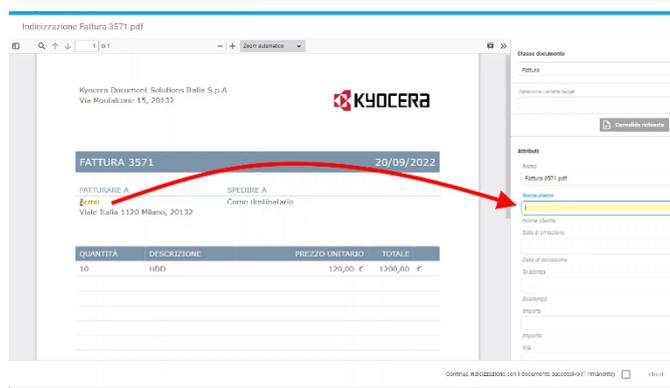
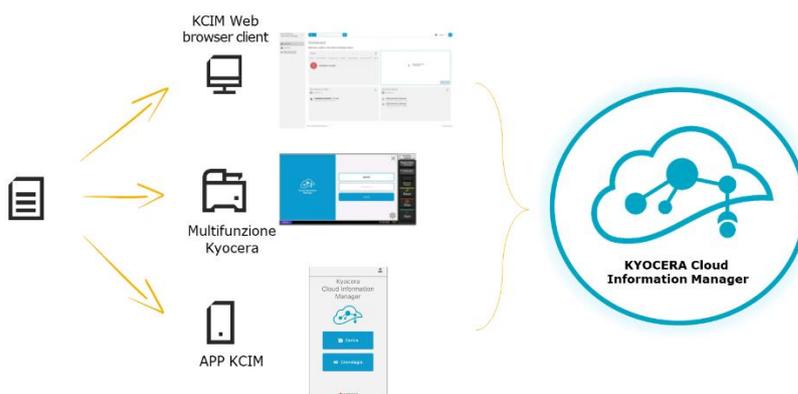
## Kyocera Cloud Information Manager

Un DMS particolarmente indicato per le imprese che vogliono adottare una gestione documentale moderna, economica ed efficiente è **Kyocera Cloud Information Manager, o KCIM**.

Si tratta di una soluzione **Software-as-a-Service in cloud** molto semplice da implementare e da utilizzare, che oltre ad avere tutte le caratteristiche di un Document Management System moderno, ha anche alcune interessanti particolarità.

### Acquisizione dei documenti

I documenti possono essere caricati tramite qualsiasi browser web, con l'app KCIM Mobile per iOS e Android (anche usando la fotocamera), ma anche dalle stampanti multifunzione Kyocera che dispongono del client KCIM. In questo caso, dopo che l'utente si è autenticato sulla stampante, le scansioni vengono caricate direttamente nell'area utente del KCIM.



### Indicizzazione

Una volta caricato il documento, si può passare alla fase di classificazione attraverso l'inserimento di informazioni ed etichette nella scheda del documento. Questo compito, che nel caso di un gran numero di documenti può essere lungo e soggetto a errori, viene enormemente semplificato dalla possibilità di estrarre le informazioni dal documento con un semplice clic. Se per esempio abbiamo definito che per le

fatture in ingresso la scheda dovrà contenere il nome del fornitore, la sua partita iva, la data e l'ammontare della fattura, basterà fare clic sulle aree del documento che contengono queste informazioni per compilare il modulo con i valori estratti automaticamente dal documento.

I documenti possono essere quindi organizzati in cartelle, ma anche classificati secondo diversi criteri e keyword in base alle procedure interne dell'azienda e, ovviamente, è anche possibile ricercare una qualsiasi parola al loro interno grazie all'estrazione OCR del testo e alla sua indicizzazione.

## Condivisione e collaborazione

Trattandosi di un servizio cloud fruibile via browser, i documenti sono automaticamente accessibili da chiunque, con qualsiasi dispositivo e da qualsiasi rete, con una sola condizione: che l'utente sia autorizzato a vedere o modificare quel documento.

È possibile indicare quali utenti possono accedere a certi documenti, specificando i permessi di lettura, modifica o cancellazione. Gli utenti autorizzati possono anche inserire commenti e osservazioni.

Creato il	Autore	Modificato il
17/		11:28
06/		17:31
20/		14:12
30/		15:45
20/		10:50
18/		16:55
09/		15:46
15/		07:52
01/		13:59
01/		15:08

## Workflow e approvazioni

Una volta acquisito e classificato un documento, questo può essere assegnato a un collega per ulteriori operazioni, che è possibile indicare nelle note dell'Attività, impostando una data di scadenza ed eventualmente la ricezione di una notifica al completamento del task da parte del collega.

Il destinatario del task si troverà una notifica nell'area Attività personali della sua home page, e potrà procedere a verificare o commentare il documento.

## Ricerca avanzata

Quando è necessario trovare un documento, è possibile filtrare i risultati specificando i valori desiderati nei campi della scheda del documento, oltre ai dati nativamente registrati da KCIM (autore, revisore, data di inserimento o modifica...). Nei campi che esprimono un numero, è anche possibile indicare condizioni come "importo tra 500 e 1.000 euro".

## Massima libertà su numero e tipo di utenti

Uno degli aspetti più interessanti di KCIM è che i costi sono calcolati per numero documenti, per lo spazio storage occupato o per il numero di estrazioni del testo con OCR effettuate, ma non in base al numero di utenti. Con una singola licenza è possibile **aggiungere quanti utenti si vogliono**, siano essi dipendenti o soggetti esterni. Questa caratteristica lo rende particolarmente interessante per le aziende in crescita, per quelle che hanno variazioni stagionali nel numero di dipendenti, e per quelle che hanno bisogno di condividere alcuni documenti con collaboratori, fornitori e partner che non fanno parte della compagine aziendale, senza problemi di disponibilità delle licenze o di lievitazione imprevista dei costi.

## In conclusione

Il passaggio a supporti e canali di comunicazione digitale permette alle aziende di aumentare la propria produttività e ridurre i costi. Non ci si può però limitare a una replica in digitale dei processi fisici e cartacei, senza fare anche il passaggio da supporto a informazione, da contenuto a dato.

Solo così sarà possibile ricavare da documenti e processi una conoscenza che sia utile a ottimizzare i propri processi interni e cogliere nuove opportunità di business. Nel fare ciò, bisogna assicurarsi che la sicurezza delle informazioni, sempre più preziose tanto per l'azienda che per i criminali, sia garantita fin dalle fondamenta.

Kyocera Cloud Information Manager è una piattaforma cloud in grado di accompagnare le aziende verso questo percorso di reale trasformazione digitale, attraverso l'implementazione semplice e veloce di un Document Management System.

Non richiede investimenti per hardware, manutenzione e aggiornamenti (che sono sempre applicati e gestiti dal fornitore).

Le funzionalità di classificazione e ricerca, unite ai workflow approvativi, migliorano la produttività e permettono di abilitare flussi di lavoro anche in ambienti di lavoro remoto e ibrido.

Dal punto di vista della sicurezza, permette di impostare policy e criteri per limitare l'accesso ai documenti ai soli utenti autorizzati in modo granulare e differenziato, tenendo traccia degli interventi.

Con un canone che dipende solo dallo spazio occupato in cloud, dal numero di documenti archiviati e dal numero di estrazioni di testo OCR, ma non dal numero di utenti, è una soluzione particolarmente indicata per aziende in crescita e per quelle con un'organizzazione flessibile, magari soggetta a ritmi stagionali o all'intervento di fornitori esterni nei processi documentali.

SCOPRI DI PIÙ SULLE SOLUZIONI KYOCERA:

 [Kyocera Cloud Information Manager](#)