

## Friuli Web Solutions

## Libro bianco

Il software per la gestione documentale

4 strategie per far acquistare il software

Libro bianco per chi ha intuito i vantaggi della Gestione Documentale e cerca argomenti per convincere collaboratori e dirigenti a dotarsi di tale software.

### Le possibilità della gestione documentale.

Non è un segreto che le attività odierne producono una enorme massa di informazioni dai formati più disparati. Anche piccolo-medie aziende o filiali periferiche di grosse organizzazioni hanno a che fare con notevoli volumi di dati che devono essere conservati, accedibili e condivisi da gruppi di utenti o da tutta l'organizzazione.

Se la gestione manuale dei documenti è già un processo laborioso che richiede grande attenzione, la stessa gestione, se computerizzata, diventa ancora più complicata in mancanza di un adeguato sistema di organizzazione e gestione dei documenti.

Il flusso di documenti ed informazioni dalla sua origine agli stadi intermedi e finali, diventa un lavoro lungo e tedioso. In assenza di un ben definito flusso dei dati o qualche forma di gestione del sistema, i documenti sono conservati in cartelle di posta elettronica o sparsi sui computer dell'organizzazione.

La ricerca dell'ultima versione di un dato si risolve spesso nel chiedere informazioni ai colleghi o spendendo tempo prezioso nella ricerca in rete del dato attuale.

La produttività individuale o di un team viene sacrificata a causa di una organizzazione non correttamente computerizzata dei dati.

La produttività individuale o del team non è l'unico fattore messo in discussione. Spesso le leggi nazionali o la struttura dell'organizzazione richiedono flussi prestabili di trattamento dei dati. C'è il rischio di incorrere in provvedimenti penali o di non essere conformi alle regole determinate dal Controllo di qualità adottato.

Tutti sanno quanto sia spesso frustrante condividere documenti con i colleghi.

Senza un contenitore centralizzato di dati, gli stessi si trovano sparpagliati sui PC individuali ed inviati per posta elettronica su esplicita richiesta. Inoltre quando un dipendente si licenzia, succede che i dati in suo possesso spariscono con lui come spariscono in caso di problemi hardware se non esiste una strategia di backup valida per tutta la rete.

La gestione documentale è uno strumento per superare questi problemi e per uscire dal caos dovuto dal proliferare di un sempre più grande numero di strumenti informatici. Tuttavia la situazione economica attuale rende più problematico l'acquisto di nuovo software. Come è possibile giustificare un nuovo acquisto quando si richiede di fare di più con le stesse o con meno risorse?

Questo Libro bianco vuole esplorare i benefici diretti ed indiretti nell'adozione di uno strumento di gestione documentale indicando strategie concrete per giustificarne l'acquisto.

La gestione delle informazioni e la relativa tecnologia sono note sotto il nome di ECM (Enterprise Content Management) e sono definite come "le strategie, i metodi e gli strumenti atti a catturare, gestire e salvare i dati". La gestione documentale ed il flusso dei documenti cade sotto questa definizione.

La gestione documentale apporta una vasta serie di benefici alle organizzazioni di ogni tipo operanti in qualsiasi ramo di attività. Tutti questi benefici possono essere misurati analizzando i benefici diretti ed indiretti che implica una tale gestione.

Anche se la gestione documentale porta con se questi benefici, il vantaggio principale consiste nel migliorare i processi aziendali. Se si desidera che la sua adozione risulti un successo è necessario analizzare le esigenze degli utenti per determinare il contesto al quale sono associati i differenti tipi di documento. Approcciarsi alla gestione documentale dal punto di vista organizzativo, significa dimostrare alla direzione che gli utenti hanno a disposizione ciò che realmente serve loro in relazione alle loro attività per aumentare la produttività.

### La gestione documentale da risposta diretta ai problemi di:

- catturare i documenti
- gestire i documenti
- salvare i documenti
- condividere i documenti
- trasportare i documenti
- conservare e proteggere i documenti

### e risposta implicita (indiretta) ai problemi di:

- organizzare i flussi di lavoro
- aumentare la produttività
- uscire dal caos delle reti

<b>Friuli Web Solutions</b>	<b>Libro bianco</b>
Il software per la gestione documentale	<i>4 strategie per far acquistare il software</i>
<p><b>Risposte dirette ai problemi di</b></p> <p>Aumento della produttività attraverso l'accesso ai contenuti corretti e riduzione della carta in circolazione</p> <p>Riduzione di costi ottimizzando il processo di flusso dei documenti</p> <p>Riduzione del rischio di non conformità dei documenti in base alla legge ed alle regole interne dell'organizzazione</p> <p>Rapido ritorno alla normalità in seguito ad eventi catastrofici grazie alla centralizzazione delle risorse ed ai salvataggi programmati</p> <p>Eliminazione dei costi ricreazione di documenti persi</p> <p>Accesso ai documenti sicuro, controllato e remoto via Internet da ogni parte del mondo</p> <p>Condivisione dei documenti da un sito centralizzato</p> <p>ROI (ritorno dell'investimento) immediato</p>	<p><b>Risposte implicite (indirette) ai problemi di</b></p> <p>Riutilizzo di documenti standard risparmiando tempo, evitando errori e dando una immagine consistente dell'organizzazione</p> <p>Qualità ed integrità dei documenti attraverso il controllo degli accessi e delle successive versioni</p> <p>Aumento della soddisfazione degli utenti che hanno accesso al contenuto corretto al momento giusto</p> <p>Diminuzione dell'uso della posta elettronica rendendo obsoleto l'utilizzo delle cartelle utilizzate come mini contenitori di documenti</p> <p>Miglioramento dei servizi ai clienti tramite l'accesso veloce ad informazioni accurate</p> <p>Alti livello di riservatezza con accessi controllati e crittografia</p> <p>Automazione nella distribuzione di documenti comuni a più utenti</p> <p>Multilinguallità nelle presentazioni</p>

Adesso che si è compresa l'importanza dell'introduzione della Gestione Documentale nell'organizzazione, vediamo come convincere i responsabili ad acquistare il prodotto. Questi 4 punti servono ad argomentare il vostro punto di vista davanti alle persone che devono prendere la decisione dell'acquisto.

**Primo:** *Coinvolgere un dirigente nella formulazione del progetto*

Un dirigente responsabile è indispensabile in ogni progetto che trasformi i processi e la cultura dell'organizzazione. In una fase iniziale un utente esecutivo deve capire la problematica e spiegare gli obiettivi dell'iniziativa ad un dirigente superiore. Deve venire instaurato un tavolo di discussione che raccolga le richieste dei reparti interessati che devono presentare le loro specifiche proposte. L'utente esecutivo deve incoraggiare la comunicazione e l'ascolto fra i team che possono avere idee differenti su come la Gestione Documentale può soddisfare i loro bisogni. La presenza di un dirigente qualificato è richiesta per facilitare l'adozione di una nuova cultura nella transizione ad un ambiente condiviso. Se ci sono limitazioni nell'accesso ai documenti, questi devono essere esplicitati. Il dirigente ha l'autorità di incentivare una nuova struttura che implichi l'utilizzo sistematico della Gestione Documentale. Questo è vero sia per un singolo reparto che per tutta l'organizzazione ed in sua mancanza il progetto può nascere monco o non partire affatto.

**Secondo:** *Costruire un esempio limitato*

Lega i benefici diretti della gestione documentale con risultati misurabili per giustificare il costo e determina i vantaggi indiretti o non quantificabili. Prima di approfondire l'esempio scelto è importante identificare gli obiettivi che si vogliono raggiungere. Se tutti i benefici sono solo indiretti le motivazioni all'acquisto possono essere deboli. Individua i metodi in uso dall'organizzazione per misurare i costi, la produttività ed i rischi e come utilizzare questi indici per dimostrare i risultati. I benefici indiretti possono essere evidenziati analizzando la differente soddisfazione dell'utente fra il metodo in uso ed il processo introdotto dalla gestione documentale. Prendi tutto il tempo necessario nei rilevamenti, perchè questi dati saranno significativi nel giustificare l'acquisto. Infatti se puoi dimostrare che i tempi operativi con il sistema in uso sono superiori ai tempi per la stessa operazione con la gestione documentale, sarà più facile convincere gli indecisi ed i dubbiosi. Non scoraggiarti la creazione di un semplice esempio reale è vantaggioso per una serie di ragioni: i processi globali possono essere complessi, i benefici difficili da quantificare e spesso non esistono valutazioni attuali. Tuttavia un esempio reale è necessario alla dirigenza sia in tempi di vacche grasse ed ancora di più oggi che i budget di spesa si sono ridotti.

**Terzo:** *Inizia con progetti vincenti per assicurarti un buon avvio*

Se vuoi essere sicuro di dimostrare il ritorno economico di un investimento nella Gestione Documentale, devi partire con un piccolo progetto pilota che abbia obiettivi chiari e ritorno immediato. Per esempio può trattarsi di eliminare una fonte di informazione che genera duplicati oppure di un processo che richieda approvazione da parte di più persone per considerarsi concluso oppure ancora il raggiungimento della piena efficienza da parte di nuovi assunti nel recepire le procedure e le informazioni valide per l'organizzazione. Questi esempi semplici ma reali fanno intuire i vantaggi dell'adozione della gestione documentale per tutta l'organizzazione.

**Quarto:** *Cerca esempi di successo*

Non c'è niente di più convincente che testimonianze di successo di altre situazioni in situazioni simili. Spendi un po' di tempo nel raccogliere esempi di gestione documentale presso altre organizzazioni. Parla con gli utenti che già adottano simili processi. Impara come altre organizzazioni similari abbiano condotto a buon fine la gestione centralizzata dei documenti e racconta queste esperienze ai dirigenti. Esempi di utilizzo possono essere reperiti dai siti di pubblicazioni industriali, da convegni sull'argomento e dalle associazioni di analisti professionali. Una visita presso altre organizzazioni che hanno implementato la soluzione che stai considerando può essere determinante per convincere la dirigenza. Ecco alcuni link utili:

[http://it.wikipedia.org/wiki/Document\\_Management\\_System](http://it.wikipedia.org/wiki/Document_Management_System) ,

<http://users.jyu.fi/~airi/papers/ECIS-1999.pdf>

[http://www.document-logistix.com/case\\_studies\\_documentmanager\\_accessbank.php](http://www.document-logistix.com/case_studies_documentmanager_accessbank.php)

DOCUMENTA facilita l'adozione della gestione documentale perchè

- 1) è facile da usare
- 2) è rapidamente ammortizzabile anche per piccole organizzazioni e budget ridotti
- 3) funziona su qualsiasi tipo di piattaforma hardware
- 4) si appoggia su software di base IBM
- 5) si integra con le applicazioni esistenti senza modificarle
- 6) è un presupposto per la Conservazione sostitutiva
- 7) è una facilitazione per l'adozione della certificazione ISO 900xx
- 8) è altamente personalizzabile per qualsiasi esigenza
- 9) ha un costo di acquisto licenza d'uso certo perchè non ha limiti nel numero degli utilizzatori
- 10) è Made in Friuli per gli utenti italiani

# Le fasi da seguire per una implementazione di successo della Gestione Documentale

## L'analisi

- 1) Definisci gli obiettivi  
Cosa vuoi ottenere?
  - ridurre la carta
  - aumentare l'efficienza
  - facilitare l'accesso ai documenti
  - promuovere la collaborazione
  - favorire la conformità dei documenti
- 2) Quale processo documentale sarà favorito?
  - gestione dei contatti
  - comunicazioni, pagamenti
  - sequenze operative, approvazioni
  - ricerche, feedback e storicizzazione
  - annunci operativi
- 3) Determina le modalità operative
  - hardware e software gestito internamente (housing)
  - gestione in hosting presso un provider

## Selezione e preparazione

- 4) Determina le necessità
  - software da installare sui client
  - definizione degli utenti
  - definizione delle gerarchie e degli accessi individuali e di gruppo
  - collaborazioni ed attività
  - salvataggi periodici offLine
  - sincronizzazione con le applicazioni esistenti
  - ricerche ed interrogazioni
  - definizione dei criteri di protocollizzazione per lo scambio di documenti
- 5) Sistema candidato alla gestione
  - sottosistema o sottosistemi dell'organizzazione da gestire
  - budget disponibile e tempi di realizzazione
- 6) Preparazione dell'infrastruttura logica
  - come devono essere organizzati i documenti
  - chi può avere accesso (tutti gli utenti, alcuni reparti, alcuni utenti)
  - quali email e per quali utenti devono essere catturate dal sistema

## L'implementazione

- 7) Avvia il sistema
  - registra gli utenti
  - recupera i dati storici
  - definisci il processo di business
- 8) Sistema in funzione
  - carica i client con il software necessario
  - avvia la collaborazione
  - informa gli utenti sulle politiche comunicative instaurate
  - condividi i documenti
  - istruzione agli utenti sull'operatività del software

**Adozione della Gestione Documentale eseguita con successo !!!**