



**I processi senza carte rappresentano un risparmio sicuro
ed un incremento di efficienza**

**Una ricerca esclusiva sulla gestione documentale, sui benefici che apporta alla
produttività degli utenti, sui limiti attuali e sulle soluzioni esistenti.**

UBM TechWeb ha condotto una ricerca on-line fra 320 professionisti che utilizzano la gestione documentale nelle loro organizzazioni nel Marzo 2011.

La principale conseguenza che si può trarre da questo studio, è quella che la gestione documentale ha risposto alle attese di ROI (Return of Investment) contribuendo a ridurre i costi e ad aumentare l'efficienza rispetto ai tradizionali processi che si basano sui documenti cartacei. Tuttavia, il sondaggio ha anche rilevato che esistono lacune nelle implementazioni dei sistemi di gestione documentale che inducono i dirigenti più avanzati a collegare questa gestione ai processi gestionali (workflow).

La ricerca è stata sponsorizzata da IBM.

Gli intervistati hanno espresso giudizi sulle cose che funzionano e sulle lacune della gestione documentale adottata nei processi di business. La gestione documentale trasferisce la gestione dei documenti cartacei su files digitali e, congiuntamente alla gestione di processi, automatizza il lavoro per guidare il business.

L'inchiesta ha trattato ogni aspetto del problema dando un risultato affascinante che dimostra che la gestione documentale sta diventando un vantaggio competitivo per le imprese moderne.

Anche se le risposte date configurano gli usi più diversi, un dato risulta sempre predominante: Il ROI è reale e il document management sta diventando uno standard nel portafoglio software adottato dalle organizzazioni.

Dal punto di vista dell'efficienza, questo è il miglior metodo per garantire tempestività ed accuratezza nella diffusione delle informazioni e per tenere traccia di chi ha fatto cosa (e quando) con i documenti ricevuti.

La gestione documentale viene largamente usata dalle organizzazioni che trattano molti documenti come assicurazioni, banche, pubblica amministrazione e nel lavoro di consulenza. Ma anche se la gestione documentale ha migliorato l'efficienza il sondaggio rivela carenze ancora presenti in funzioni chiave rispetto alle soluzioni offerte da mercato. In particolare si richiedono maggiori automatismi, maggiore efficienza e standardizzazione più spinta.

Motori del business.

Alla domanda "quali benefici primari sono stati ottenuti con la gestione documentale" le risposte sono state:

Aumento dell'efficienza dell'organizzazione	84,00%
Diminuzione dei costi di gestione della carta	78,00%
Eliminazione dei problemi di perdita o difficoltà di reperimento dei documenti	78,00%
Facilità di distribuzione dei documenti	70,00%
Aumento dei servizi ai clienti	55,00%
Creazione di un efficace sistema di salvataggi/ripristino dei dati	52,00%
Minori responsabilità per lo staff dirigenziale	30,00%
(domanda con possibilità di risposte multiple)	

La stragrande maggioranza degli intervistati vede la gestione documentale come un mezzo per lavorare meglio e ridurre le spese. Ben l'84% lo definisce come uno strumento per aumentare l'efficienza ed un 78% lo ha legato a situazioni in cui i documenti vengono persi o sono difficili da trovare.

Le risposte dimostrano l'utilità della gestione documentale per aumentare l'efficienza e per ridurre i costi nelle organizzazioni moderne.

Un'altra sostanziosa percentuale di utenti considera importante il problema della perdita dei documenti o la difficoltà del loro reperimento.

Il 70% ha risolto il problema della distribuzione automatizzata dei documenti agli utenti.

Alla domanda "come si posiziona il ROI effettivamente realizzato con quello previsto" le risposte sono state:

Molto peggio del previsto	0,00%
Sotto le aspettative	18,00%
Previsioni e risultati combacianti	55,00%
Meglio del previsto	17,00%
Molto meglio del previsto	10,00%

Piccolo rischio e forte guadagno.

L'indagine ha rilevato che l'abbinamento di questa tecnologia con attività ben definite rappresenta una combinazione vincente: l'82% ha dichiarato che l'applicazione ha raggiunto o superato le aspettative.

Un altro importante risultato è che il 40% degli intervistati ha dichiarato di avere raggiunto il ROI in meno di un anno dall'introduzione della gestione documentale.

Il taglio dei costi che il document management induce è impressionante e può essere sintetizzato nelle seguenti voci: consumo di carta, tempi e modalità di distribuzione, ricerche documenti, costi per l'archiviazione, salvataggi e ripristini di tutti i documenti in rete, ecc.

I punti dolenti.

Dato che la gestione documentale è un componente critico in processi aziendali efficienti, l'indagine ha rilevato le imperfezioni esistenti. Alla domanda "quali cose non vi soddisfano nella soluzione adottata" le risposte sono state:

Automazione insufficiente	35,00%
Messun aumento dell'efficienza	29,00%
Processo macchinoso	23,00%
Gestione solo di alcuni tipi di documenti	20,00%
Inserimento di commenti poco agevole	20,00%
Integrazione con applicazioni esistenti costoso e difficile	18,00%
Costo dell'applicazione troppo elevato	18,00%
Necessità di più prodotti integrabili per il raggiungimento degli obiettivi	17,00%
ROI inferiore alle attese	13,00%
Possibilità di accesso per nuovi utenti limitato	13,00%
Spazio riservato ai documenti limitato	11,00%
I prodotti di alcuni fornitori richiedono troppe integrazioni	11,00%
(domanda con possibilità di risposte multiple)	

Si relavano quindi dei problemi che possono inficiare i benefici dell'applicazione.

La lamentela più comune, per il 35%, riguarda l'automazione insufficiente nell'eliminare l'intervento umano nella gestione documentale. Questa lacuna costringe le organizzazioni a escogitare soluzioni alternative e cioè personalizzando il software standard con nuova "intelligenza".

L'automazione è importante nella filosofia della gestione documentale per estrarre quelle informazioni che aiutano il business. Il 29% che rileva di non avere raggiunto nessun aumento dell'efficienza rileva questo dato.

La ragione è che la sola gestione documentale non elimina i vecchi problemi che c'erano con la gestione cartacea. Essa deve includere l'economia delle risorse umane e un'archiviazione che non permetta di perdere documenti. Rimpiazzare le vecchie carte con files digitali non crea una organizzazione più efficiente. Il bisogno reale è di far pervenire i documenti alle persone giuste il più velocemente possibile per garantire processi rapidi.

Una buona gestione documentale deve promuovere l'automazione in base a regole organizzative codificate per migliorare e sveltire i processi indirizzando le informazioni alle persone giuste affinché agiscano di conseguenza.

Se è difficile trovare un pezzo di carta quando è archiviato in modo errato, lo è altrettanto con i documenti digitalizzati se la loro archiviazione e distribuzione non segue regole precise.

Permangono lacune

La macchinosità dei processi a cui legare i documenti è un altro punto dolente rilevato dall'inchiesta. Processi veloci ed accurati riducono i costi ed aumentano il servizio dato ai clienti. A questo riguardo è stata posta la domanda: "pensate che la gestione documentale in uso sia..." con le seguenti risposte:

Troppo focalizzata sul processo	10,00%
Giustamente bilanciata con il processo	40,00%
Non sufficientemente bilanciata con il processo	50,00%

Per soddisfare alle situazioni dove ci sia un alto volume di documenti, la gestione documentale deve disporre di regole di gestione che si adattino ai più diversi processi che identificano le sequenze operative dei documenti.

Un numero significativo di intervistati si lamentano dell'impossibilità di gestire qualsiasi tipo di documento digitalizzabile e dell'impossibilità di gestire commenti ed allegati (20%). Commenti mancanti possono causare problemi e diminuire l'efficienza. I commenti delle persone che convalidano un documento od un processo sono, alcune volte, importanti se non vincolanti per portare a buon fine il processo stesso.

Alla domanda "quali benefici **secondari** hai ottenuto dalla gestione documentale" le risposte sono state:

Minore movimentazione manuale delle carte	72,00%
Forte riduzione nel consumo di carta	65,00%
Utilizzo di modulistica standard	40,00%
Possibilità di modificare i documenti senza toccare l'originale	32,00%
Ottimizzazione nell'utilizzo delle reti	27,00%
(domanda con possibilità di risposte multiple)	

E' importante che il sistema possa essere incrementato senza limitare il numero degli utilizzatori. Normalmente si inizia con un piccolo numero di utenti per finire ad averne alcune centinaia prima di quanto pianificato.

Si inizia prudentemente con un reparto, un ufficio od una certa attività ed alla vecchia routine di inviare @mail a chi ne ha bisogno, si sostituisce il collegamento al sistema perchè il documento è già disponibile!

Ben presto tutta l'organizzazione chiederà di diventare utente della gestione documentale.

La lista dei desideri.

Alla domanda "quali nuove possibilità vorreste avere dalla gestione documentale in uso" le risposte sono state:

Integrazione della gestione documentale e dei processi	35,00%
Acquisizione di documenti e link esterni	35,00%
Migliore possibilità di acquisizione di documenti interni	28,00%
Gestione del ciclo di vita dei documenti	28,00%
Possibilità di accesso anche ad utenti esterni	26,00%
Gestione dei documenti standardizzato	25,00%
Collegamento con SharePoint	23,00%
Maggiore possibilità di catturare documenti	23,00%
Collegamento con le analisi di business	22,00%
Un unico metodo di cattura dei documenti	20,00%
Un avanzato sistema di esempi riutilizzabili	11,00%
Un sistema che velocizzi il ciclo dei pagamenti	8,00%
(domanda con possibilità di risposte multiple)	

Oltre ad indagare sui punti dolenti, l'inchiesta ha cercato di determinare quali fossero i desideri dei rispondenti relativamente ai sistemi di gestione documentale in uso.

Quasi tre quarti degli intervistati desidererebbero una maggiore integrazione con i processi esistenti e ciò dimostra l'assunzione che la gestione documentale non è un semplice contenitore di documenti ma bensì uno strumento di gestione da affiancare a quelli esistenti. Questa esigenza nasce spontanea dopo i primi esaltanti risultati dalla sua adozione.

Fra le innovazioni desiderate c'è quella di ottimizzare la velocità della rete.

Cosa valutare prima di adottare una procedura di gestione documentale

- Capacità di gestire qualsiasi tipo di documento dai fax alla posta elettronica.
- Capacità di estrarre e gestire dati da/a altre applicazioni
- Distribuzione dei documenti e gestione dei processi in base a regole
- Possibilità di gestire commenti ed allegati privati o pubblici

Friuli Web Solutions ha focalizzato il proprio business sul document management e sui processi che esso sottende. La soluzione proposta al mercato con il nome di **DOCUMENTA** adotta gli ultimi ritrovati della tecnologia informatica ed è costantemente aggiornata con gli stessi.

DOCUMENTA ha la stessa facilità di utilizzo dei più comuni network pubblici (facebook, twitter, ecc.) e permette di creare e gestire una comunità privata che comprende tutto il proprio ambiente di lavoro (colleghi, clienti, fornitori, consulenti, ecc.) focalizzandola sul proprio business.

Congiuntamente ai prodotti ed alla collaborazione con le proprie consociate (che trattano software per videoconferenze, RFID, portali, gestione delle comunicazioni) la Gestione Elaboratori si propone come fornitore completo nel campo dell'ingegneria dell'informazione.