

SISTEMI&IMPRESA

Siamo al salto di qualità?

seconda parte

di Gianmaria Francesconi

Il Decreto Anti Crisi apre nuove possibilità non solo in tema di dematerializzazione, archiviazione e conservazione sostitutiva, ma anche a livello di firma digitale e PEC. Sul numero scorso di Sistemi&Impresa abbiamo visto però che esistono alcune difficoltà, che ne rallentano il processo di adozione: normative poco chiare, a cui si affiancano una 'cultura del digitale' ancora abbastanza acerba e la titubanza al cambiamento da parte di imprese e Pa. Quale allora il futuro del document management? Scopriamolo insieme ad aziende leader del settore, nella seconda e ultima parte del nostro speciale.

Pensare i processi in modo nuovo

Nel pacchetto di misure anticrisi recentemente varato, si evince la ferma volontà di modernizzare sia la gestione delle imprese, sia il rapporto di cittadini e imprese con l'Amministrazione pubblica. Come conferma **Alessandro De Pasquale**, Direttore servizi di consulenza **Docflow Italia**, "Il decreto prevede che per la maggior parte dei documenti analogici originali unici non sia più richiesto l'intervento del notaio; dà la possibilità di tenere in forma digitale i libri sociali finora esclusi; la posta elettronica certificata viene ridefinita in maniera più ampia e indipendente dalla tecnologia; viene stabilito l'obbligo per le imprese, i professionisti e le Pa di dotarsi di una casella di posta certificata e di comunicarla agli Albi o Registri competenti; la Pec è gratuita per i cittadini per le comunicazioni con la Pa; anche i dipendenti pubblici avranno la Pec; è previsto l'obbligo di fatturazione elettronica verso la Pa".

Lo scenario globale che ne deriva è una tendenza a realizzare un apparato burocratico che funzioni con documenti elettronici, mantenendo le stesse garanzie della carta e aumentando l'efficienza. "Con l'ultimo punto - continua De Pasquale - si intende fare da volano alla diffusione della fatturazione elettronica anche tra imprese. Il provvedimento relativo ai libri sociali tenuti in forma digitale ha comportato un inatteso impatto sulla tenuta del libro giornale e dei libri Iva. Voci di corridoio assicurano che al più presto sarà corretta l'anomalia".

La digitalizzazione vera e propria richiede comunque un salto culturale che non è stato ancora fatto. Come sostiene De Pa-



Alessandro De Pasquale

squale, "Attualmente si cerca di utilizzare i documenti elettronici come se fossero di carta. Il documento elettronico è visto come uno stato intermedio; manca quindi una cultura che rivoluzioni il modo di pensare i processi. La mancanza di 'cultura digitale' della Pa provoca interventi normativi farraginosi, confusi e, a volte, contraddittori. Questo, a sua volta, provoca confusione e incertezza nelle

imprese che devono fare investimenti per abbracciare le nuove tecnologie".

Come si inverte la rotta, allora? "La principale forza della cultura digitale - risponde De Pasquale - sta nell'abbandono della vetusta visione dei processi fossilizzati da una tradizione che mostra tutti i suoi limiti. Capire esattamente cosa significa gestire i documenti digitali permette di reingegnerizzare i processi, non limitandosi a simulare i processi cartacei con strumenti elettronici. Gli obiettivi veri devono essere di avere miglioramenti dell'ordine del 300 o del 400 per cento, non limitarsi a incrementi del 5 o del 10 per cento. Troppi progetti, imitando il trattamento cartaceo, prevedono lacci e laccioli che non hanno senso in un mondo digitale". Ad esempio le firme a un documento, che per la carta prevedono una precisa successione di firme, devono essere necessariamente seriali, poiché il documento deve materialmente essere recapitato ai vari soggetti.

"In un processo digitale - continua De Pasquale - lo stesso documento può essere sottoposto contemporaneamente a tutti i soggetti che possono apporre la loro firma indipendentemente dagli altri, risparmiando tempo e riducendo il lead time del processo da settimane a minuti. La difficoltà sta nel fatto che la successione delle firme del documento cartaceo indica una gerarchia di potere che difficilmente viene abbandonata. Il punto di forza di Doc Flow sta nell'aver un'esperienza aziendale diffusa e intersettoriale, con capacità trasversali tali da conciliare le esigenze 'rivoluzionarie' con la necessità di stabilità propria delle persone".

Viola – l'annuncio dell'obbligatorietà della fattura elettronica nella Pa sta diventando un limite invece che un'opportunità; infatti allo stato dell'arte assistiamo a un sostanziale immobilismo, in attesa che il meccanismo sia 'obbligato' a mettersi in movimento". Eppure, trasformare una fattura cartacea in fattura elettronica comporta dei vantaggi facilmente quantificabili e tangibili: risparmio sulle spese di invio, il recapito immediato e la conferma di avvenuta ricezione... "ma il risparmio maggiore – interviene Viola – consiste nella possibilità di far dialogare automaticamente i gestionali: infatti la fattura diventa facilmente elaborabile dai diversi sistemi informatici, consentendo automatismi senza errori, la riconciliazione automatica con i diversi documenti coinvolti nel processo (ordini, bolle di consegna ecc.), arrivando al cosiddetto *straight through processing*, cioè un processo completamente automatico e pertanto altamente efficiente". Edex promuove proprio la collaborazione elettronica tra le controparti coinvolte nei processi amministrativi, logistici, finanziari mettendo a disposizione dei suoi clienti una piattaforma web, Community B2B, che permette all'azienda cliente di gestire i flussi e archiviare tutti i documenti da e verso le sue controparti. Come ci spiega Viola, "La piattaforma è multicanale e modulare, per cui ogni azienda può iniziare un suo percorso verso la totale collaborazione elettronica per gradi, partendo dalle esigenze più sentite e integrando man mano nuovi servizi, nuovi flussi, nuovi attori del proprio ecosistema. Un'unica piattaforma, un ambiente omogeneo che evolve in continuazione senza richiedere all'azienda energie in tempo, competenze, attività di manutenzione ed evoluzione per attività non core dell'azienda costituiscono il vantaggio principale dell'utilizzo di servizi in outsourcing".

Puntare su strategie definite e approccio pragmatico

Nei periodi di crisi le aziende, se vogliono sopravvivere, devono rivedere nella sostanza i propri modelli organizzativi e di business. In questi momenti, secondo **Fausto Bolognini**, Amministratore delegato e Direttore generale di **Quercia Software**, non sempre si può giocare in difesa ma occorre investire in tutto ciò che porta riduzioni di costi, approfittando della crisi per uscire rafforzati. "In quest'ottica – sostiene Bolognini – la dematerializzazione nel suo complesso e la fattura digitale in particolare rappresentano una 'piccola rivoluzione': razionalizzano i costi interni dell'azienda, ma anche quelli dell'intera *value chain* cliente/fornitore, incrementando l'efficienza di tutto il sistema. Per questo motivo, anche il governo con il Piano e-gov 2012 ha posto molta enfasi sull'argomento, cercando di utilizzare la Pa come volano". Non a caso Bolognini parla di 'piccola rivoluzione': perché la dematerializzazione cambia radicalmente il modo di rapportarsi dell'intero sistema produttivo. "Ma – interviene – come in tutte le rivoluzioni, la paura al cambiamento la fa da padrone e così le aziende spesso

esitano a fare il primo passo perché temono di stravolgere il loro sistema di riferimento. La situazione economica attuale, però, deve convincere le aziende che l'agenda del cambiamento non sempre è dettata dalla propria volontà; molto più spesso a definirne i contenuti è il mercato e a darne i tempi sono le crisi come quella in atto. A parziale giustificazione delle aziende c'è



Fausto Bolognini

la confusione di offerte sul mercato. La dematerializzazione abbraccia aspetti anche molto diversi fra loro (documenti fiscali, corrispondenza, processi aziendali, gestione documentale...) e può essere affrontata da più lati. L'importante è studiare la propria strategia, definire un approccio pragmatico e applicarli entrambi: risolto il primo ambito e misurato il ritorno, i passi successivi saranno più facili e andranno in breve tempo a definire una nuova cultura del digitale". Per Bolognini, nell'affrontare difficoltà e vantaggi del document management, è fondamentale concentrarsi su alcuni aspetti di base. "Il primo, come già evidenziato, è la leva economica. Il secondo è la flessibilità delle soluzioni: non si può disegnare a tavolino una soluzione valida per tutto e per sempre. È la flessibilità che determina il successo del singolo progetto, ma anche la sua integrabilità con gli altri step di processo e la sua manutenibilità nel tempo". Altro aspetto rilevante è la capacità di interazione della soluzione scelta: "scopo della dematerializzazione – prosegue Bolognini – è razionalizzare lo scambio di informazioni all'interno dell'azienda e fra aziende. Se si vuole intraprendere una strada di successo, non si deve cercare una 'propria soluzione', ma una soluzione di 'sistema'. Ultimo aspetto, ma non meno importante, è la tentazione delle soluzioni facili: dematerializzazione non è, o per lo meno non è solo, digitalizzazione. Il vero segreto è integrare le informazioni e non rappresentarle graficamente, far interagire applicazioni e sistemi fra loro e non evitare di stampare un po' di carta. Come Quercia Software abbiamo affrontato la dematerializzazione partendo da una tipologia di documento che riteniamo centrale rispetto a tutti i processi aziendali: la fattura elettronica. In questo ambito proponiamo la nostra soluzione di servizio, Desq, che riteniamo possa garantire tutti gli obiettivi sopra citati: riduzione dei costi, flessibilità e integrabilità, capacità di risolvere esigenze specifiche, ma anche di proporsi come parte di un processo più ampio, dematerializzazione e non solo digitalizzazione. Questa soluzione viene commercializzata sia direttamente alle aziende, sia attraverso la rete di vendita delle banche in modo da offrire, anche in questo caso, il massimo della flessibilità e della garanzia alle aziende".

