

# GESTIONE DOCUMENTALE INTEGRATA IN FORMA DI SERVIZIO

Modello as a service per una piattaforma di workflow management documentale, conservazione sostitutiva e document delivery multicanale.

Con un interlocutore unico per tutti gli aspetti della gestione documentale e un Centro Servizi affidabile. Il caso di Laboratoires Boiron Italia

DI MICHELE CICERI\*

Laboratoires Boiron è il gruppo francese noto per essere una delle più antiche e più grandi realtà mondiali nel campo dei farmaci omeopatici, definibili come una “possibilità terapeutica” che viene prescritta da 200 mila medici e utilizzata da più di 400 mila malati nel mondo. L’omeopatia, dicono in Boiron, apporta spesso soluzioni in una lunga lista di patologie dove l’allopatia, talvolta, non ne ha.

Christian Boiron, erede del fondatore Jean Boiron e oggi presidente di un gruppo che ha filiali in più di 50 paesi, afferma nei suoi scritti che: “È nostro compito dare fiducia al medico per definire la strategia terapeutica più adatta al suo malato: allopatia, omeopatia, chirurgia, agopuntura, osteopatia, o una combinazione di queste terapeutiche che hanno, tutte, indicazioni e limiti propri. L’omeopatia solleva ancora degli interrogativi scientifici, ma apporta anche delle risposte concrete a livello medico. È una delle vie di espressione della medicina, semplicemente”.

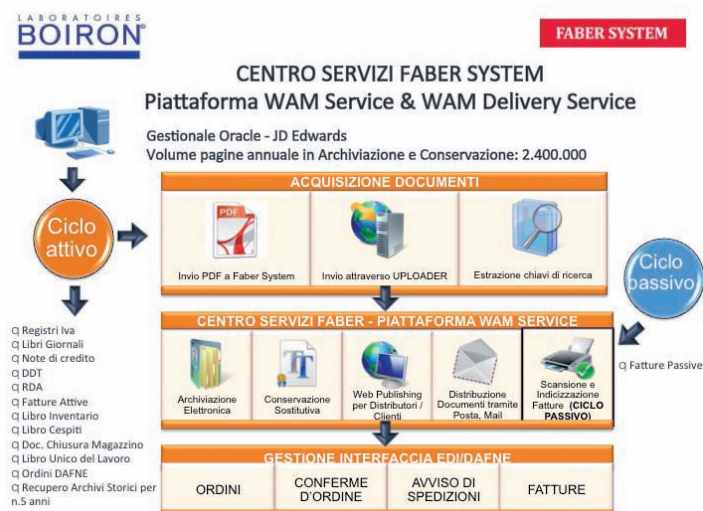
La filiale italiana, fondata nel 1979, è stata la prima filiale estera di Boiron e si trova a Segrate, alle porte di Milano, in uffici funzionali dove tutto, dalla disposizione degli spazi, all’arredamento, ai colori, rispecchia una ricerca di armonia con la natura e di benessere psicofisico. Boiron Italia dà lavoro complessivamente a oltre 250 persone e conta tre siti produttivi e distributivi a Milano, Bologna e Roma. La struttura IT è centralizzata a Segrate sotto la direzione di Daniel Levasseur, Direttore dei Sistemi Informativi.

## Obiettivo: riorganizzare l’ICT in chiave lean

“Nel 2007 – afferma Levasseur – Boiron Italia ha intrapreso un progetto strategico di centralizzazione, virtualizzazione e asses-



Daniel Levasseur, Direttore dei Sistemi Informativi



sment complessivo di tutta l'architettura ICT aziendale che ha comportato, oltre che la centralizzazione nella sede di Segrate di tutti i dispositivi, il rinnovo del sistema gestionale con il passaggio da applicativi custom a un Erp di mercato. La scelta è caduta sul sistema gestionale JD Edwards di Oracle e su un modello di tipo cloud che oggi permette all'azienda di fruire di sistemi e piattaforme gestiti ed erogati da fornitori esterni in forma di servizio secondo Sla concordati".

All'interno di questa riorganizzazione architetture dell'ICT si è inquadrato anche un progetto di gestione documentale che, spiega Levasseur "voleva essere un passo importante verso la dematerializzazione, l'archiviazione sostitutiva e la gestione elettronica dei documenti in azienda. Obiettivo primario di questo progetto non era la riduzione della circolazione di carta, ma piuttosto la creazione di valore per l'azienda attraverso il recupero di efficienza e il risparmio, di cui la dematerializzazione è un aspetto".

La "mole documentale" gestita da Boiron Italia è inquadrabile in circa 55-60 mila protocolli fattura corrispondenti a 250-300 mila pagine/anno e 700-800 mila documenti di trasporto (DDT) che si traducono in circa 1-1,2 milioni di pagine/anno. A questi si aggiungono registri IVA, libri giornali, note di credito, RDA, libro inventario, libro cespiti, documenti chiusura magazzino, libro unico del lavoro e la parte del ciclo passivo che ruota sulla piattaforma DAFNE, il sistema di riferimento del settore farmaceutico per lo scambio degli ordini. "L'esigenza aziendale era quella di inquadrare l'intero workflow documentale in un sistema che permettesse il miglioramento incrementale delle performance d'impresa e un risparmio significativo in termini di ore/lavoro delle risorse umane dedicate e di utilizzo di carta", afferma Levasseur.

Come per l'Erp, anche per la gestione documentale integrata, Boiron aveva adottato a priori la scelta strategica di avere la piat-

taforma all'esterno e di usufruirne via Web in forma di servizio. Questo allo scopo di trasformare i costi fissi in costi variabili e di sollevare l'azienda dall'impegno della gestione diretta. Alla luce di questo, la scelta si è orientata da subito verso fornitori provvisti di un centro servizi affidabile in grado di supportare le esigenze e di farsi carico, oltre che della delivery, di tutti gli adempimenti necessari.

### Soluzione: gestione documentale integrata, conservazione sostitutiva e document delivery multicanale (posta, email, EDI)

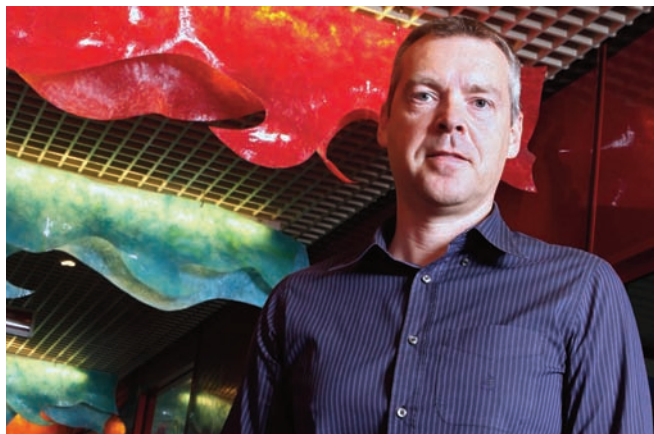
Con il commitment forte da parte dell'azienda – "Perché la Direzione generale percepisce l'ICT come un leva importante di supporto al busi-

ness" spiega Levasseur – la scelta di Boiron per la gestione documentale integrata è caduta sulla piattaforma WAM Service di Faber System erogata attraverso il Centro Servizi Faber System. "Poiché abbiamo adottato un nuovo Erp modellandolo sui processi e non viceversa, anche lo strumento per la gestione documentale, la cui adozione si inquadrava nella ridefinizione del workflow, è stato scelto per la sua caratteristica di adattabilità al sistema", spiega Levasseur.

"I fattori che ci hanno orientato verso la soluzione proposta da Faber System convergono nella possibilità che ci è stata offerta di usufruire in forma di servizio di una gestione dei documenti completa, efficiente e affidabile nella forma esatta in cui l'avevamo progettata al nostro interno. Il portale Web dal quale si accede ai servizi è stato strutturato tenendo conto delle nostre esigenze e l'archiviazione sostitutiva risponde esattamente alle indicazioni che ritenevamo fondamentali: interfacciare alla perfezione il sistema gestionale, che era la cosa più importante, è

## Partnership tecnologica

Faber System, attiva da più di 25 anni, sviluppa soluzioni e servizi di gestione digitalizzata dell'intero ciclo di vita documentale per oltre 600 clienti in Italia. Il core business aziendale è incentrato sull'ottimizzazione dei processi di Archiviazione Documentale, Conservazione Sostitutiva, Fatturazione Elettronica, Document Delivery Multicanale (Fattura Elettronica, Email, PEC, Web Repository, EDI, Posta, Fax, Sms) e Workflow Management. [www.fabersystem.it](http://www.fabersystem.it)



un obiettivo raggiunto. La soluzione di Faber System ci consente inoltre di avere punto di riferimento unico per tutti gli aspetti legati alla gestione documentale: conservazione sostitutiva, delivery/postalizzazione, EDI/Sistema Dafne”.

### Benefici: efficienza operativa e saving

Il primo beneficio è quello di non dover più gestire il software internamente”, dice Levasseur. “Il che non è una cosa da poco visto che parliamo di una piattaforma che ha pesanti implicazioni sia normative sia fiscali e che di conseguenza va aggiornata di continuo. Il modello di fruizione in forma di servizio ci ha permesso di esternalizzare il carico di responsabilità che accompagna l’archiviazione sostitutiva, di cui il fornitore si fa referente unico, oltre che ovviamente la parte tecnologica.

Tenere all’interno dell’organizzazione questi aspetti avrebbe significato farsi carico di competenze e aggiornamenti che avrebbero distolto le risorse dal core business aziendale. Anche dal punto di vista della sicurezza avremmo avuto bisogno di sistemi più evoluti per avere le stesse garanzie che oggi ci offre il fornitore. Nel complesso, dunque, oggi Boiron Italia può contare su una gestione documentale integrata che risulta meno costosa rispetto al mantenimento in house di una infrastruttura simile. Il secondo beneficio – prosegue Levasseur – riguarda l’aspetto operativo. Il tempo di reperimento dei documenti è passato da minuti/ore a pochi secondi ed è possibile ovunque ci si trovi visto che il sistema è accessibile via web tramite chiavi di accesso diversificate.

L’incremento di efficienza ottenuto è riscontrabile sia nella maggiore fluidità dei processi sia nell’allocazione in mansioni più strategiche del personale che prima si occupava dei documenti. Infine è stato possibile ridurre il consumo di carta di circa il 60 per cento, con un risparmio secco quantificabile in oltre 30 mila euro annui. L’approccio orientato al cliente di Faber System, nel ruolo di partner più che di fornitore, è per noi un ulteriore valore aggiunto”.

\*REDATTORE EXECUTIVE.IT

## Laboratoires Boiron

*“La storia dell’azienda Boiron è la storia dell’omeopatia, la storia di un’epoca e della favolosa energia di due fratelli che hanno messo la propria intelligenza e il proprio coraggio al servizio di una causa che ritenevano giusta”.*  
(Christian Boiron)

La filosofia dei laboratori Boiron è da sempre quella di garantire il massimo della qualità farmacologica e galenica dei medicinali con prodotti affidabili che sono il frutto di un delicato equilibrio tra rigore ed esperienza. Qualità e affidabilità sono il risultato delle materie prime utilizzate (l’approvvigionamento delle piante segue il ritmo naturale delle stagioni e conta su un gruppo di 120 botanici e raccoglitori)

e dell’applicazione delle norme farmaceutiche attuali definite dall’AIFA (Agenzia italiana del farmaco) e dalle regole della Buona Pratica di Fabbricazione (BPF – Decreto del 10/5/1995).

Oggi il Gruppo Boiron conta 3800 dipendenti ed è presente in oltre 50 paesi nel mondo. La sede sociale e l’unità di produzione si trovano a Lione, in Francia, nello stesso luogo dove nel 1930 nacque la Pharmacie Homéopatique Rhodanienne. La filiale italiana, la prima del gruppo, è stata inaugurata a Milano nel 1979. Christian Boiron, 64 anni, è presidente del Consiglio d’amministrazione del gruppo, il fratello Thierry, 50, è Direttore generale.