

Gestione documentale: è il momento di fare cultura

Aiutare le aziende a razionalizzare i loro processi interni e ridurre i costi: questi gli obiettivi di Faber System, azienda milanese che fornisce prodotti ad alto valore aggiunto, in grado di gestire le informazioni aziendali a 360 gradi. I tempi in cui Faber proponeva al mercato soluzioni di automazione telex e fax sono ormai lontani; negli anni, l'azienda ha saputo adeguare la sua offerta all'innovazione delle tecnologie di comunicazione. Dalle piattaforme di unified messaging all'avvento di internet, con l'integrazione della posta elettronica e degli ambienti Postel, fino ad arrivare all'offerta di prodotti e servizi per la gestione documentale e la conservazione sostitutiva, per ottemperare alle normative sulla privacy e gestire la sicurezza informatica. E l'azienda ha avuto input crescenti per presentare al mercato soluzioni sempre più avanzate e tecnologie in continua evoluzione. Ci raccontano tecnologie e strategie il Direttore Commerciale, Alberto Bert.



La gestione documentale è un tema di grande attualità. Possiamo cercare di entrare nel dettaglio della sua valenza strategica e capire come mai la sua importanza è cresciuta in questi anni?

Il concetto di gestione documentale è ampio ed è legato alla gestione dei processi interni dell'azienda. Dal punto di vista della gestione del documento bisogna associare alla sua produzione la validazione, l'inoltro alle varie componenti dell'organizzazione aziendale fino ad arrivare alla conclusione del suo ciclo di vita. Senza tralasciare le necessità di conservazione a fini contabili, amministrativi o fiscali. La gestione documentale rientra in questo ambito. In generale, abbiamo avuto modo di verificare che tutto quanto non è core, oggi, tende a essere esternalizzato. Questo perché portarsi in casa software, gestione di processi, competenze, skill di persone e pagare manutenzioni non è più remunerativo per le aziende. Se pensiamo che oggi sta entrando nella logica aziendale anche l'esternalizzazione dei processi contabili, abbiamo una dimensione del fenomeno.

Si esternalizza anche per ottimizzare i costi...

Certo. L'esternalizzazione consente innanzitutto di ottenere riduzioni di costo significative. Come? Le aziende scorporano i processi ed eliminano i costi interni. Naturalmente hanno costi esterni relativi al servizio realizzato da terze parti, ma a prezzi competitivi. Questo lo scenario che si profila oggi e che vale per tutte le problematiche legate alla gestione documentale, alla conservazione sostitutiva dei documenti fiscali e anche alla documentazione che riguarda il personale: i cedolini, le buste paga, i fogli matricola, i fogli presenza. I documenti sono diventati qualcosa di virtuale. L'azienda ha la possibilità, o direttamente dal proprio gestionale o attraverso una semplice interfaccia browser, di accedere ad archivi remoti tenuti da terze parti, senza dover più gestire il processo al proprio interno. Questa la logica che guida oggi le scelte delle aziende.

Negli ultimi due anni vi siete posti come obiettivo un riposizionamento dell'azienda e per questo avete dedicato investimenti importanti alla sicurezza applicata alla gestione documentale. Come motivate questa strategia?

L'orientamento dell'azienda è sempre stato verso l'automazione dei processi aziendali, con servizi e soluzioni indirizzate alla gestione documentale, al workflow management e alla document distribution. Un mercato che, con il passare degli anni, è diventato sempre più affollato e ad alto tasso di competitività, nel quale l'elemento "prezzo" rappresenta molto frequentemente il criterio di scelta predominante. È vero, negli ultimi due anni ci siamo posti l'obiettivo di riposizionare l'azienda investendo nella sicurezza applicata ai documenti aziendali, ma anche nella sicurezza come valore in sé. Da un lato possiamo citare la nuova piattaforma Wam Service, che fornisce ai nostri clienti servizi integrati che vanno dalla produzione dei documenti, sino alla loro conservazione sostitutiva ai fini fiscali e tributari; dall'altro, la realizzazione di in-

FABER SYSTEM: UN PERCORSO DI SUCCESSO

IL PROFILO

Faber System, nata nel 1984 a Milano, vanta una grande esperienza nella gestione del ciclo di vita dei documenti aziendali e offre ai propri clienti un ampio portfolio di servizi e prodotti: archiviazione e conservazione sostitutiva dei documenti fiscali, soluzioni di document e workflow management, soluzioni per la gestione dei canali di distribuzione, soluzioni di unified messaging, progetti Edi. Grazie alla partnership con Postel, Faber è leader nei servizi di postalizzazione e direct marketing.

LE SOLUZIONI

- Wam Service è il primo servizio a 360° per la gestione dei processi di creazione, archiviazione, conservazione sostitutiva e distribuzione multicanale di qualsiasi tipologia di documento aziendale informatico o cartaceo, in linea con la normativa italiana ed europea.
- Wam Solution, soluzione per la gestione documentale basata su tecnologia Microsoft.Net, consente di organizzare le informazioni provenienti da qualsiasi fonte (spool, scanner, fax, e-mail...).
- Service Postel, gestione in full outsourcing della postalizzazione aziendale.
- X-COM Unified Messaging Solution per l'automazione dei servizi di messaggistica, fax, telex, postel, e-mail, sms, voce.
- Safemail, soluzione di posta elettronica sicura, che genera certificati crittografici per la protezione dei messaggi all'interno di organizzazioni complesse e rilascia certificati digitali integrati con Outlook, Outlook Express, Lotus Notes, ecc.
- Data Evolution, infrastruttura di sicurezza per la conservazione confidenziale di qualsiasi tipo di informazione.
- H-Encrypt, infrastruttura di sicurezza rivolta all'ambito sanitario-ospedaliero per la gestione delle cartelle cliniche digitali, la conservazione confidenziale dei dati sensibili, in ottemperanza alle norme sulla privacy e l'interoperabilità con la carta SISS (Sistema Informativo Socio Sanitario) della Regione Lombardia.

I CLIENTI

Faber conta oltre 600 clienti attivi. Alcune referenze nel campo delle soluzioni in outsourcing: Bosch Rexroth, De Lage Landen Leasing, Emi Music Italia, Johnson Diversey, Martini & Rossi, Messaggerie Libri (22 milioni di pagine in conservazione sostitutiva), Beiersdorf, Compagnia Generale Trattori Spa, Cemate e tante altre. Nel campo delle soluzioni in-house, tra le altre: Bausch & Lomb, Brugola Commerciale Spa, Brugola Oeb Industriale Spa, Lg Electronics.

infrastrutture di sicurezza fisica e logica rivolte a tutte le aziende e in particolar modo al mercato delle telecomunicazioni, al mondo sanitario ospedaliero e a quello finanziario, in cui il ruolo della sicurezza diventa predominante in relazione alla protezione, inalterabilità, integrità e confidenzialità di dati, documenti, log, immagini, file audio e video.

Lei ha citato mercati specifici. Ci sono settori sui quali state puntando in modo particolare?

Sì, e i settori che le ho citato sono quelli su cui puntiamo di più. Infatti, le aziende che fanno capo a questi segmenti di mercato devono confrontarsi con le tematiche di conformità legate alla legislazione sulla privacy, con l'esigenza di proteggere i dati sensibili dei loro utenti, e noi possiamo aiutarli con le nostre appliance di cifratura (su dati strutturati o di canale) e di firma elettronica massiva, campo nel quale operiamo da molti anni e siamo pienamente conformi ai livelli di certificazione richiesti in sede di Comunità europea.

Berti: Bisogna premettere che oggi riusciamo a soddisfare le richieste di questi mercati, grazie all'esperienza che, in parte, abbiamo accumulato nella conservazione sostitutiva utilizzando il medesimo substrato tecnologico in ambiti applicativi diversi. Anche in quest'ottica è stato necessario riposizionare l'azienda, pur mantenendo una linea di continuità rispetto alla sua storia.

Il risultato di questa strategia è che oggi vi trovate a dover fare i conti con competitor importanti...

Berti: Non è sempre vero, perché le grandi multinazionali non entrano in questi mercati, sia perché li considerano di nicchia, sia perché, per poter vendere queste soluzioni, sono richieste competenze eterogenee, di carattere fiscale, amministrativo, normativo e tecnologico. Occorre quindi un approccio consulenziale specifico, che non è semplice avere a disposizione. In effetti, le nostre soluzioni di firma digitale e cifratura si confrontano sul mercato con pochissime aziende concorrenti, nessuna delle quali opera, almeno direttamente, in Italia.

Le tecnologie che utilizzate sono frutto della ricerca Faber System?

Sì. Le tecnologie che utilizziamo sono il frutto della nostra intensa attività di Ricerca e sviluppo. Abbiamo realizzato server specializzati di firma digitale, marcatura temporale e cifratura ad altissimo contenuto tecnologico. Il server di firma digitale, ad esempio, può contenere fino a settecento certificati di firma, eroga fino a 70 firme al secondo, è dotato di una scheda crittografica di origine militare, unica ad aver ottenuto il livello di certificazione Common Criteria (CC EAL4+)

cui accennavo in precedenza, è protetto tramite l'utilizzo di "n" smart card in possesso di "n" amministratori, ognuna delle quali contiene solo una porzione della chiave di accesso alla macchina. Dal punto di vista applicativo, questa soluzione si integra con i principali sistemi di gestione documentale come Filenet P8, LiveLink e Documentum. E tutto questo garantisce elevata sicurezza e ottimi livelli prestazionali.

Ci potete spiegare con quali modalità Faber eroga i suoi servizi?

Berti: Pur avendo la possibilità di offrire soluzioni in-house, la nostra tendenza è di incentivare il full-outsourcing, con una logica semplice che i nostri clienti dimostrano di apprezzare: quella dell'impatto zero. Le faccio un esempio: partendo dallo spool file che già il nostro cliente genera dal suo gestionale o dall'Erp, Faber è in grado di convertirlo in formato Pdf, archivarlo, conservarlo sostitutivamente,

renderlo disponibile per la consultazione immediata, convertirlo in formato Edi o Xml, distribuirlo sui canali postali tradizionali, via mail, via fax, pubblicarlo su web, criptarlo con tecnologie avanzate di cifratura multipla... tutto questo, senza che il nostro cliente abbia modificato minimamente i propri sistemi. Questo è ciò che intendo quando parlo di "impatto zero".

Ci sono realtà che dimostrano una maggiore propensione verso l'outsourcing?

Il modello dell'outsourcing viene preferito dalle aziende medio-grandi. E c'è una ragione molto precisa: innanzitutto, per le realtà grandi non ha molto significato gestire all'interno processi non core, che non producono reddito; e poi perché i costi della gestione in outsourcing si stanno rivelando più convenienti rispetto a una gestione in-house. Sempre in tema di conservazione sostitutiva, scegliendo l'out-

CHI È ALBERTO BERTI

Alberto Berti, milanese, 42 anni, è Direttore Commerciale di Faber. Entra nell'azienda di famiglia nel 1986 e ne segue tutto lo sviluppo. Nel 2007 costituisce due nuove società sinergiche con Faber System: Faber Marketing & Communication, di cui è l'amministratore unico, e Atlas Italia, dove ricopre l'incarico di amministratore delegato. È sposato, ha due figli ed è un grande sportivo: adora il calcio, lo sci e il tennis. È grande cultore di auto, comprese quelle d'epoca, una passione quest'ultima che gli ha trasmesso il padre. Legge preferibilmente libri di saggistica economica, ma non disdegna la buona narrativa; ascolta musica leggera italiana e straniera.



sourcing le aziende hanno la possibilità di delegare il ruolo di responsabile della conservazione a terzi. E questo non è un vantaggio da poco: questo ruolo infatti, così come prevede la normativa vigente, riassume in sé tali e tante competenze che ne rendono difficile l'individuazione. E un profilo con queste caratteristiche rappresenta anche un costo non trascurabile.

Ci potete descrivere l'offerta di Faber per la gestione documentale?

Berti: Sarò sintetico. In un acronimo: Wam, Web Archive Management. In pratica, questa soluzione consente una gestione ottimizzata dei processi di archiviazione, workflow management, conservazione sostitutiva dei documenti fiscali, customer relationship management e help desk. Wam, basato su tecnologia Microsoft.Net, si compone di vari moduli che possono lavorare anche in modo autonomo.

La soluzione è, inoltre, conforme agli standard Cnipa di firma digitale, marcatura temporale e Pec e può adattarsi a qualsiasi tipo di verticalizzazione, utilizzando un'architettura aperta che consente una piena integrazione con il sistema.



È possibile sintetizzare i punti di forza dell'offerta?

Berti: Direi che sono tre: la *completezza*, perché siamo in grado di soddisfare qualsiasi esigenza in relazione all'intero ciclo di vita del documento; la *flessibilità*, adeguandoci a tutti gli standard interni delle aziende e infine il *pricing*. Questo è un aspetto di assoluta rilevanza, in quanto permette ai nostri clienti di misurare immediatamente il ritorno del loro investimento.

Considerando lo scenario che mi avete tracciato, in che modo vi presentate al mercato e quali i vostri obiettivi?

Abbiamo una struttura commerciale diretta esperta della materia, ma puntiamo sulle partnership e sui canali indiretti. Dal 1994 siamo partner Postel per la distribuzione dei documenti aziendali e per le soluzioni di Direct marketing, mentre di recente abbiamo siglato un accordo con I.Net British Telecom (l'entità presso la quale risiede il nostro data center). Inoltre abbiamo iniziato attività commerciali anche con Telecom Italia e contiamo di poter avviare anche con quest'ultima una partnership sempre più forte. Altre partnership le stiamo sviluppando con i consorzi di aziende afferenti a specifici settori merceologici. L'obiettivo è penetrare in modo capillare su tutto il territorio nazionale, offrendo alle aziende soluzioni sempre innovative e personalizzate.

Secondo voi, ci troviamo di fronte a un mercato in evoluzione? Quali le prospettive?

Il mercato non è destinato a cambiare, ma ci sarà sempre più attenzione, da parte delle aziende, per questo tipo di soluzioni gestite in modalità di full-outsourcing, come dicevamo prima.

L'aspetto che merita di essere sottolineato riguarda la valenza che la modalità di full-outsourcing porta con sé. L'"impatto zero", come lo abbiamo definito, sta a significare che le aziende non devono modificare, né dal punto di vista It, né dal punto di vista amministrativo-finanziario, la loro attuale modalità operativa. Questo consente alle aziende di eliminare anche il problema della "gestione del cambiamento". Infatti, quando si inserisce una procedura nuova all'interno dell'azienda, si obbligano le persone a modificare comportamenti radicati. In questo caso non viene modificata la prassi operativa e procedurale delle aziende: un grande beneficio che si aggiunge, naturalmente, alla riduzione dei costi.

Queste sono soluzioni che trovano un'applicazione naturale nelle grandi organizzazioni. E nelle aziende più piccole?

In questo momento si stanno muovendo di più le aziende che gestiscono una mole di dati elevata. Credo che molte aziende, soprattutto di dimensioni medio-piccole, siano ancora frenate dall'adozione di sistemi di questo tipo perché non hanno un'elevata capacità di analisi. Ed è proprio qui che si inserisce il valore del nostro approccio: non proponiamo ai nostri clienti soluzioni di gestione documentale tout court, ma offriamo un servizio di consulenza. Perché le aziende, soprattutto quelle più piccole, hanno bisogno di cultura; comprendere che il cambiamento, l'uso delle tecnologie, è sempre un'opportunità.