

## Intellipaper: l'Evoluzione Intelligente del Document Management

*Per Luciano D'Orsi, Xerox Global Services Marketing Manager, «il futuro è meno carta stampata, ma maggiore qualità del documento. Meno ridondanza, più comunicazione efficace».*

*Dalla 'xeroxcopia' al document management...*

Xerox è una multinazionale con un "brand" consolidato che oltre cinquant'anni fa ha introdotto una vera e propria rivoluzione negli uffici grazie all'invenzione della fotocopiatrice. Da allora, grazie alla vasta competenza acquisita nella gestione dei documenti, Xerox ha progressivamente cambiato il proprio "core business" e si sta progressivamente affermando una società fornitrice di servizi, dentro una logica di document management.

*Quali sono le esigenze più sentite dal mondo aziendale?*

Oggi le aziende sentono molto la necessità di ridurre i costi associando un incremento della produttività. Nella gestione documentale ciò si traduce nella necessità di ridurre le ridondanze ed eliminare sprechi grazie alla sinergia tra innovazione tecnologica e riorganizzazione di processi.

*Qual è il ruolo del processo documentale nel settore "finance"?*

Facciamo un esempio e partiamo anzitutto da come è cambiata la tecnologia: oggi i sistemi multifunzione che stanno sostituendo progressivamente le fotocopiatrici sono al centro di un processo circolare di gestione del documento. Nel mondo assicurativo, per esempio, la polizza è il fulcro dell'intera attività assicurativa. Grazie al nostro supporto una polizza assicurativa da inviare presso la sede centrale della compagnia viene scansata e trasformata in tempo reale in documento elettronico. A questo punto viene acquisita in un database dove il dato può venire conservato e trattato in modo efficace dai sistemi informativi. In pochi istanti, il tempo di una vecchia fotocopia, il documento cartaceo si trasforma in elettronico, da dato non strutturato si può trasformare in dato strutturato. Un documento acquisito elettronicamente al momento della scansione avvia un processo di eliminazione di ridondanze, di rischi di perdita, di archiviazione intelligente. Ovviamente questa è solo la fase iniziale del processo, la più semplice; diverso è costruire un intero processo di gestione dei documenti in tutto il loro ciclo di vita.

*Una parola d'ordine per le aziende: ottimizzare e semplificare i processi documentali. L'ufficio del futuro non è "paperless", ma "intellipaper", il supporto cartaceo non sembra superato, ma semmai razionalizzato...*

È vero: l'espansione della tecnologia digitale ha portato con sé un aumento e non una riduzione della produzione di carta – tutti noi per esempio stampiamo alcune e-mail prima di leggerle –, ma ha anche cambiato la definizione di documento. Quindi è cambiato anche il modo di gestire i processi documentali. In Xerox ci occupiamo di processi destrutturati (tutto quello che non entra ancora nel processo IT), e si tratta di oltre l'80% dei processi che normalmente si svolgono in ufficio. Se si chiede al responsabile IT di una organizzazione quanto investe in tecnologia, si ottiene una risposta al decimale di euro, ma se si chiede

quanto costa all'azienda la gestione documentale, spesso l'azienda non riesce ad avere una quantificazione certa dal punto di vista economico.

*Dunque prima di tutto un problema di "awareness"...*

Certamente, il responsabile degli acquisti o quello dell'organizzazione in molti casi si trovano di fronte a dati non univoci, di difficile interpretazione: la cifra per i processi documentali è spesso addirittura sconosciuta.

*Quali sono gli effetti di una stampa "just in time" per l'azienda?*

Anzitutto la possibilità di stampare esattamente il numero di copie necessarie ogni volta riducendo il costo del magazzino e dello stoccaggio dei documenti, avendo sempre la versione più aggiornata del documento stesso. Pensiamo alle banche e alle filiali in cui si possono stampare localmente i documenti andando a ottimizzare i costi di distribuzione e il *delivery* dei documenti che invece di essere centralizzati in un unico centro stampa possono essere dislocati sul territorio. Stampare localmente senza problemi di trasferimento di movimentazione fisica dei documenti diventa un fattore di risparmio enorme.

*Quali sono le opportunità per il business bancario legate al miglioramento della comunicazione cartacea?*

L'estratto conto è il documento per eccellenza, lo strumento di comunicazione che rappresenta quasi la carta di identità della banca. È lo strumento per così dire ufficiale della comunicazione diretta con i clienti. Poter presentare un documento che non semplicemente contenga i dati ma anche la fase di analisi del portafoglio dei titoli posseduti o dell'andamento del conto corrente rispetto ad altri indici, rappresenta una nuova frontiera della comunicazione e del marketing in linea con una vera e propria strategia della relazione con il cliente. Pensiamo all'impatto dell'impiego del colore sui processi di comunicazione. Estratti conti poco chiari possono generare incomprensioni, talvolta facilmente risolvibili con l'introduzione di grafici o del colore per enfatizzare dei dati o per segnalare delle scadenze o dei piani di mutuo. Si tratta di occasioni di comunicazione con i clienti spesso ancora sotto-utilizzate soprattutto per le potenzialità che offrono anche in termini di "marketing one-to-one". L'evoluzione della comunicazione richiede di passare da un processo standard alla personalizzazione. Il futuro è forse meno carta stampata, ma maggiore qualità del documento. Meno ridondanza, più comunicazione efficace. Occorre arricchire di qualità il documento cartaceo (o digitale) per dare maggior forza al marketing. Questo è oggi possibile coniugando razionalizzazione di processo e qualità di risultato.

*Intervista a cura di Vittorio Raschetti*