



Gestione Documentale

recupero di efficienza

Costruire il vantaggio competitivo
con il software



Premessa

Quando si parla di sistemi di gestione documentale, o di **Document Management Systems**, si fa riferimento all'utilizzo di soluzioni informatiche per la memorizzazione, la gestione e il tracciamento di documenti creati direttamente in formato digitale oppure cartacei, acquisiti in forma di immagini digitali con l'utilizzo di scanner desktop o documentali.

Per ogni organizzazione, che sia uno studio professionale, una PMI o una grande impresa, si tratta di un aspetto chiave che permette di riscrivere ed efficientare i processi interni, abilitando la circolazione rapida ed efficiente delle informazioni attraverso le diverse aree e figure funzionali.

Con la gestione documentale si superano i limiti della mera archiviazione: si parla infatti di **ciclo di vita del documento** nel tempo, attraverso le sue varie versioni ed allegati, di database documentali, di funzioni evolute di ricerca, di integrazione con gli strumenti di produttività e con gli strumenti gestionali d'impresa, dall'Erp al Crm, di condivisione.

Ciascun documento esercita un ruolo lungo il suo intero ciclo di vita, dalla sua creazione fino alla sua archiviazione, e attraverso tutti i passaggi previsti: classificazione, protocollazione, approvazione, firma, definizione di stato, autorizzazione degli accessi.

La gestione documentale è divenuta negli ultimi anni **un processo sempre più strategico all'interno delle organizzazioni**, sia per il crescente numero di informazioni, anche non strutturate, che richiedono una corretta gestione, sia per evitare il rischio di usura, deterioramento e smarrimento dei documenti originali, sia ancora per garantire l'accesso alle informazioni riservate solo a chi è titolato e autorizzato alla loro consultazione.

Non solo. Oltre alle imposizioni normative in termini di conservazione e accessibilità dei documenti, altre ragioni più pratiche sottendono all'adozione di un DMS: il recupero di spazi fisici, la necessità di evitare inutili e costose duplicazioni, la velocità e l'efficacia nelle fasi di ricerca e reperimento dei documenti stessi.

• Gestione Documentale, perché?	p. 3
• Le fasi di vita di un documento	p. 3
• Flussi e regole	p. 5
• Il quadro normativo di riferimento	p. 6
• Gestione Documentale, quali vantaggi?	p. 8
• I benefici per le imprese	p. 9
• La proposta Teamsystem	p. 10

Gestione Documentale, perché?

In tutte le organizzazioni, dalle grandi imprese, alle PMI fino agli studi professionali, una corretta gestione documentale diventa un elemento strategico, capace di migliorare sensibilmente la produttività sia del singolo sia dell'intera struttura, ma che se utilizzato male può creare sacche di inefficienza

Pensiamo, ad esempio, alla gestione dei documenti cartacei.

Con l'adozione di un DMS è possibile **tenere sotto controllo i flussi, ridurre le risorse destinate alla tenuta dell'archivio,**

diminuire gli spazi fisici dedicati alla loro conservazione e soprattutto ridurre i ri-

schi connessi al loro smarrimento o deterioramento nel corso del tempo.



Una volta digitalizzati e indicizzati, i documenti possono essere consultati in qualunque momento e anche da qualunque dispositivo, dunque anche in mobilità, possono essere condivisi e soprattutto non vi è rischio di un loro smarrimento o cancellazione.

Certamente quindi, il ricorso al digitale serve a **migliorare l'efficacia, l'efficienza e la certezza anche giuridica della documentazione presente** all'interno della nostra organizzazione.

Le fasi di vita di un documento

Con documento si intende la registrazione, indipendentemente dal formato scelto e utilizzato, di atti, fatti, stati e dati.

Un documento è di per sé portatore di significato e di informazioni e assume valenze diverse a seconda dell'utilizzo per il quale è pensato e creato: così si parla

dunque di documenti giuridici, fiscali, tecnico/commerciali, di contabilità aziendale o ancora di documenti generici, nei quali possono rientrare ad esempio corrispondenza, circolari, delibere.

Quando si parla di ciclo di vita di un documento, si fa in genere riferimento a cinque momenti chiave: l'acquisi-



zione, l'archiviazione, la consultazione, la distribuzione e la conservazione.

Acquisizione – La fase di acquisizione coincide con quella di creazione quando si tratta di un documento nativamente digitale. Nel caso in cui si tratti di un documento cartaceo, allora questa fase coincide con la scansione dei documenti dai formati originali.

Archiviazione – Più complessa è la fase di archiviazione di un documento, poiché prevede la consapevolezza della sua destinazione.

Così il materiale deve essere classificato e indicizzato per poter essere facilmente ricercato in un secondo momento; se non ha valenza fiscale, deve essere archiviato in formato digitale; se invece rientra nel novero dei documenti per i quali le norme vigenti richiedono una conservazione specifica, deve essere inserito nel flusso della Conservazione Sostitutiva a norma.

Consultazione – Più delicata la fase di consultazione. In questo caso, è importante sapere quali documenti – e dunque quali informazioni – possono essere accessibili a chiunque all'interno dello studio o dell'organizzazione, quali devono essere consultabili solo da soggetti autorizzati e quali ricadono nel quadro normativo della Conservazione Sostitutiva e richiedono un ulteriore e differente trattamento. Si parla dunque di ricerca libera, di accesso ristretto con credenziali o in base alle policy, o ancora di un Pacchetto di Distribuzione a norma.

Distribuzione – In questo caso, si tratta della possibilità di inviare i documenti sia nell'ambito delle normali comunicazioni aziendali, sia di farli circolare all'interno di gruppi di lavoro, sia ancora di distribuirli anche all'esterno della propria organizzazione, per condividerli, in un'ottica di lavoro di gruppo, con clienti, fornitori o collaboratori.

Conservazione – E' da sempre il fulcro dell'attività, insieme al processo al quale il documento è connesso. L'evoluzione dell'Ict ha annullato i rischi di inefficienza dell'archiviazione cartacea. Inoltre la tecnologia ha modificato di molto la portata dell'azione di conservazione, innervando sia i processi sia l'ampiezza temporale della loro utilità.

Flussi e regole



Perché un sistema di gestione documentale sia efficace è importante che la sua adozione sia preceduta da **una attenta fase di analisi** nel corso della quale si stabiliscano politiche e standard, si assegnino responsabilità, si definiscano le linee guida, si prevedano i servizi necessari alla gestione e all'utilizzo dei documenti, si prevedano la possibilità e la modalità di integrazione della gestione documentale nei sistemi amministrativi e nei processi. In ogni caso si parla di flussi, che necessitano di es-

sere governati da regole

- definite

- stabili

- condivise

Per questo motivo, una delle prime attività nelle fasi di implementazione di un DMS e la prima nella fase di inserimento di nuovi elementi è la classificazione dei documenti.

Il materiale documentale già presente in azienda deve essere catalogato – si parla in questo caso di introduzione di un ordine a posteriori –, mentre quello nuovo deve essere classificato

in base alle nuove regole. Fondamentale è che le funzioni che sottendono le fasi di classificazione e caricamento siano semplici e intuitive, per evitare aggravii operativi o la disincantazione degli utenti.

In ogni caso, stiamo parlando di una soluzione che impatta sui processi aziendali e che dunque ne impone la revisione o la ridefinizione. Per questo motivo, può essere utile in questa fase **avvalersi del supporto**



di un consulente che faciliti nell'adozione del nuovo sistema.

I documenti devono essere in primo luogo ordinati, in base alla competenza, in **fascicoli virtuali** e devono essere **indicizzati** mediante utilizzo di parole chiave; parimenti è importante stabilire per ciascun documento le **autorizzazioni di accesso**.

Per rendere più semplici e veloci le fasi di ricerca, è poi importante associare a ciascun documento degli **attributi**, come data, oggetto, ambito, così come è possibile associare collegamenti ad altri documenti interni o a circolari operative.

Quando un documento è inserito in un flusso lavorativo, è importan-

te non solo **definire a quale stadio del workflow** si trovi – in elaborazione, in attesa di approvazione, approvato, autorizzato, alla firma – ma anche associare a ciascuno stadio un periodo di scadenza, entro il quale l'azione richiesta deve essere completata, prevedendo, là dove possibile o necessario, anche periodi di tolle-

ranza o azioni automatiche da compiere alla scadenza del termine. In questo caso, **per ciascun documento o flusso viene definito un responsabile**, al quale vengono notificate le azioni eseguite e quelle eventualmente in ritardo, che ha il compito di seguirne lo stato di avanzamento.

Il quadro normativo di riferimento

Sicuramente i cambiamenti nel sistema normativo italiano sono stati e ancora saranno dei driver importanti nell'adozione di piattaforme per la gestione documentale.

Parliamo in particolare della **fattura elettronica** e del **processo civile**, oltre a un ulteriore complesso di norme che riguarda in modo più specifico il mondo sanitario.

Per quanto riguarda la **fatturazione elettronica**, si tratta di un cambiamento del quale molto si parla in Italia, sia per i risultati diretti che ne derivano, sia come punto di partenza per la digitalizzazione dell'intera attività aziendale. Il lavoro normativo che l'ha reso possibile è stato un'occasione per ammodernare molti dei processi da e verso la Pubblica Amministrazione; al tempo stesso, offre spunti ed elementi per estendere il proprio raggio d'azione anche al B2B.

Uno dei pilastri per la digitalizzazione della Pa è il **Codice dell'Amministrazione Digitale** [<http://www.agid.gov.it/agid/quadro-normativo/codice-amministrazione-digitale>], in sigla Cad, D.lgs. 7 marzo 2005 n. 82. La versione attuale è stata aggiornata con numerose modifiche, tra le quali le leggi 11 agosto 2014, n. 114, e 23 dicembre 2014, n.190.

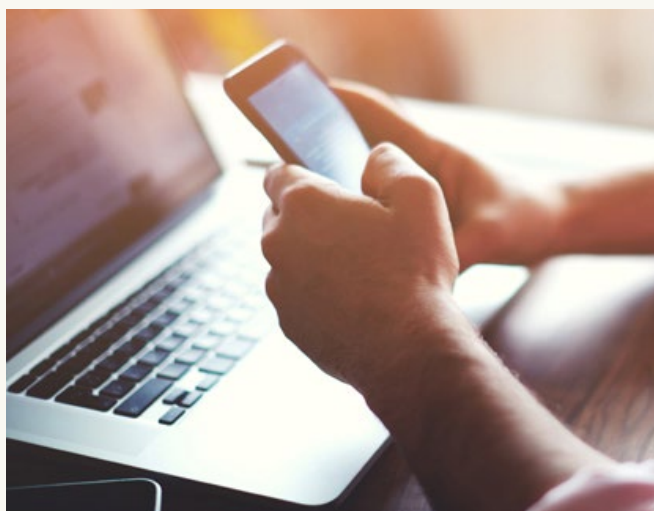
Un secondo pilastro è rappresentato dal **Dpcm 13 novembre 2014** [<http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2015/01/12/15A00107/sg>], Regole tecniche per la formazione, l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici sia per i privati che per le pubbliche amministrazioni.

Va poi citato il **Dmef 17/6/2014**, Modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici ed alla loro riproduzione su diversi tipi

di supporto [\[http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2014/06/26/14A04778/sg\]](http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2014/06/26/14A04778/sg).

Già nel 2009, infine, il decreto legislativo n. 150/2009 aveva introdotto nella Pa principi di meritocrazia, premialità, trasparenza e responsabilizzazione dei dirigenti [\[http://www.agid.gov.it/agid/quadro-normativo/codice-amministrazione-digitale\]](http://www.agid.gov.it/agid/quadro-normativo/codice-amministrazione-digitale).

La trasmissione di dati in formato digitale ne richiede generazione, memorizzazione e fruizione. Il “produttore” genera fatture digitali già strutturate



secondo le specifiche e le immette nel Sistema di Conservazione, dal quale l'utente potrà reperirle e catalogarle.

Ecco che al centro del processo si staglia l'Sdc, **Sistema di conservazione dei dati digitali**. Le sue specifiche sono regolate dal manuale di conservazione (art. 7 del Dpcm 3/12/13), che individua la figura del responsabile della conservazione e del sistema.

L'accesso ai dati deve infatti essere garantito per almeno dieci anni, indipendentemente dal modificarsi delle tecnologie sottostanti.

Le varie responsabilità sono suddivise da tutti e tre gli attori. Inoltre la conservazione è obbligatoria sia per il produttore, sia per l'utente.

L'Sdc può essere sia in azienda, sia in outsourcing; in questo caso può essere totale o parziale, e con sede dei dati in Italia o solo all'estero. Sono quindi molte le verifiche a carico del responsabile dell'Sdc.

L'adeguamento della Pubblica Amministrazione alla fattura elettronica ha richiesto un certo numero di aggiustamenti e passi formali, l'ultimo dei quali data 12 ottobre 2015 e richiede l'obbligatorietà del Manuale di gestione del protocollo informatico dei flussi documentali e degli archivi, per tutti gli Enti. La mancata adozione di questo manuale, in particolare, prevede anche una multa (da mille a diecimila euro) per l'inadempienza del responsabile.

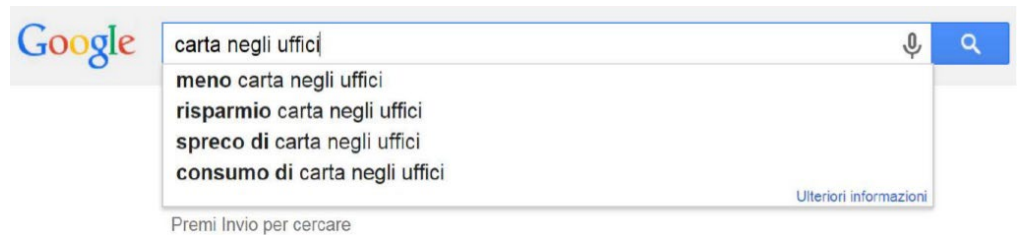
Per quanto riguarda invece **la sanità**, di competenza regionale, alle norme già citate vanno aggiunte anche le regole previste dalle **Linee guida per la dematerializzazione della documentazione clinica in diagnostica per immagini**: Normativa e prassi [\[http://www.conservazioneconsitutiva.it/wp-content/uploads/2012/07/LineeGuida_dematerializzazione_Sanita_4.4.2012.pdf\]](http://www.conservazioneconsitutiva.it/wp-content/uploads/2012/07/LineeGuida_dematerializzazione_Sanita_4.4.2012.pdf).

Possono essere interessanti anche altri punti, tra i quali la trasmissione telematica dei dati delle ricette a carico del Servizio sanitario nazionale da parte dei medici prescrittori regionali e ricetta elettronica, già attiva in svariate regioni, in attesa del fascicolo sanitario digitale.

Infine, con riferimento al **processo telematico**, si fa riferimento alla delibera del Csm in data 13/5/2015 [\[http://www.csm.it/documenti%20pdf/PCT.pdf\]](http://www.csm.it/documenti%20pdf/PCT.pdf), che richiede la conservazione nel tempo di tutti gli atti riguardanti il processo civile telematico.

Gestione Documentale, quali vantaggi?

Non è solo l'obbligo di legge il motivo che spinge o che dovrebbe spingere un'azienda o una organizzazione ad adottare un sistema di gestione dei documenti, anche se, secondo uno studio presentato a febbraio 2015 dalla School of Management del Politecnico di Milano, il 73 per cento degli studi professionali ancora oggi fa innovazione per obblighi normativi.



Il **55%** dei documenti in uso nelle aziende nasce e vive su supporto cartaceo

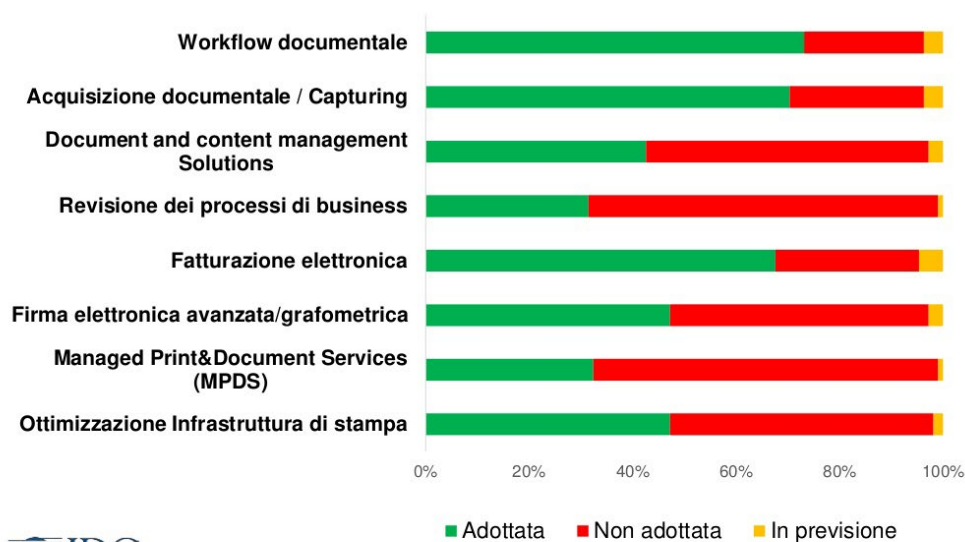
Ogni lavoratore spende in media **3,6 ore** alla settimana in attività legate alla gestione di documenti cartacei

IDC Analyze the Future

- Abbiamo bisogno della carta nelle aziende? **SI**
- Abbiamo bisogno di molta carta? **Forse NO**
- Quanti documenti cartacei che risiedono/circolano nelle organizzazioni sono «parte attiva» in un processo?

6

Iniziative in ambito Document&Print Mgmt *Il tallone di Achille è la revisione dei processi*



IDC Analyze the Future Fonte: Survey IDC Italia, 2015 (n=110)

9

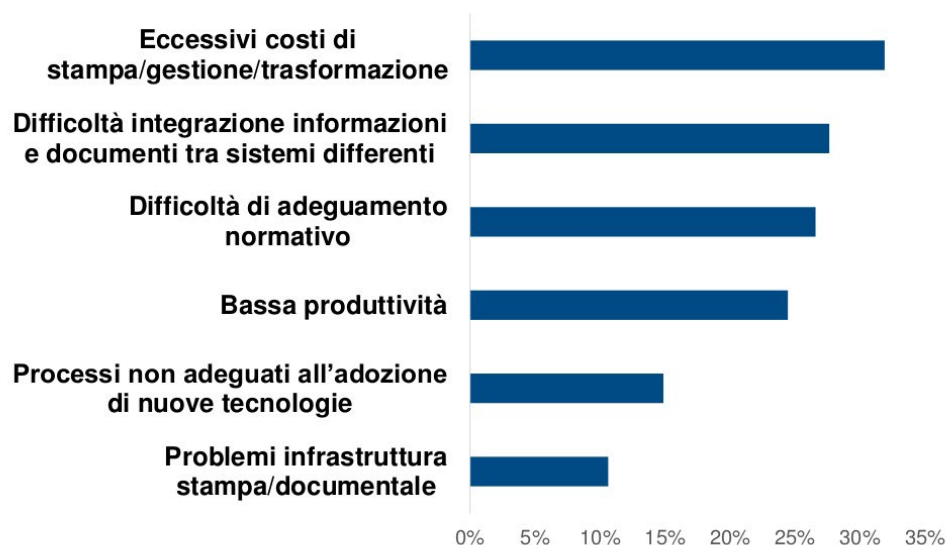
Ci sono anche **motivi organizzativi** alla base di una scelta che può portare benefici evidenti nelle diverse aree funzionali che costituiscono la struttura aziendale. Un sistema di gestione documentale è importante quando si voglia puntare maggiormente sulla **collaboration**: gli stessi documenti sono accessibili ai diversi membri del gruppo di lavoro, senza richiedere scambi, prestiti o inutili duplicazioni.

Similmente, **per chi lavora in mobilità**, il DMS aziendale consente di reperire le informazioni e i documenti necessari in totale libertà e autonomia. Ci sono poi **risparmi tangibili e monetizzabili**. Alcuni sono evidenti, in primis la **riduzione degli spazi destinati a ospitare gli archivi cartacei**, nonché, soprat-

tutto nelle organizzazioni più grandi e complesse, la minor necessità di destinare personale alle attività di archiviazione, di manutenzione, di ricerca e di consultazione. Non solo. Il documento digitale o **digitalizzato non richiede costi di stampa o di copia**, così come si abbattano i costi per la gestione delle fatture.

Criticità in ambito Document&Print Mgmt

Vecchi problemi..nuove soluzioni?



Fonte: Survey IDC Italia, 2015 (n=110)

8

Secondo uno studio precedente, sempre condotto dalla School of Management del Politecnico di Milano, i risparmi effettivi possono misurarsi in un range compreso tra il 10 e 20 per cento del fatturato annuo.

I benefici per le imprese

Da tempo, analisti e ricercatori sostengono che una diffusa adozione di sistemi di gestione documentale, nell'ottica della dematerializzazione

dei processi contabili, amministrativi e fiscali tra le imprese e tra le imprese e la Pubblica Amministrazione avrebbe impatti estremamente positivi

sull'intero sistema Paese, con risparmi tra il 3 e il 5 per cento del Pil. Per le imprese, i benefici, fatte salve le riflessioni su costi e spazi già presentate

nel precedente paragrafo, si traducono in quattro parole chiave: **tempi, competitività, sicurezza, efficienza**. **Tempi** – La reperibilità e la velocità di accesso

ai documenti archiviati elettronicamente consentono una riduzione sensibile dei tempi medi di svolgimento dei processi. In una analisi pubblicata qualche anno fa, Netcomm quantificava questo risparmio nell'ordine del 73 per cento.

Competitività – È diretta conseguenza del risparmio di tempo: più veloce è l'accesso alle informazioni critiche e strategiche, più rapidi diventano i processi decisionali. Tutto questo significa guadagnare vantaggio competitivo.

Sicurezza – L'utilizzo di sistemi di autorizzazione e autenticazione per l'accesso ai documenti è garanzia di riduzione dei rischi correlati alla circolazione di informazioni riservate.

Efficienza – Un archivio nel quale sono risolti i problemi di dupli-

cazione dei contenuti, così come quelli di documenti semilavorati o non definitivi è un archivio nel quale le informazioni presenti sono quelle davvero rilevanti per il business aziendale. Questo significa recupero di efficienza.



La proposta TeamSystem

TeamSystem offre soluzioni per la gestione completa dell'intero ciclo di vita del documento, dalle fasi di scansione e acquisizione a quelle di gestione fino a tutto quanto riguarda la conservazione e la trasmissione a norma.

Per il mondo delle **imprese** TeamSystem ha sviluppato **Alyante DMS**, una soluzione completa per la gestione di qualunque tipologia di documento, in qualunque formato.

Completamente configurabile e certificato per la conservazione sostitutiva a norma di legge, **Alyante DMS** gestisce file in formato **Office, PDF, CAD**, gestisce le **email**, le **immagini** e i **dati del sistema gestionale aziendale**.

Alyante DMS consente la creazione di un archivio centralizzato, completamente integrato con il gestionale d'impresa, **classifica le informazioni in fascicoli**

virtuali – offerte, progetti, email, fax – e all'interno di ciascun fascicolo identifica ciascun documento con gli **attributi di pertinenza**, che ne facilitano la ricerca e il reperimento.

Oltre a processare file nativamente digitali, Alyante DMS è in grado di **acquisire documenti cartacei da scanner** e apparati multifunzione, corredando ciascun documento di una etichetta barcode per un più facile reperimento.

Gestisce gli strumenti di collaborazione ed è in grado di integrare attraverso API, librerie o servizi Web anche altre applicazioni aziendali esterne al gestionale.

Organizza i **workflow** dei documenti, in base agli stadi di lavorazione, e consente di gestire accessi e privilegi sia in base alle normative vigenti, sia in base alle policy adottate all'interno dell'azienda.

