



## White Paper

# Come affrontare la trasformazione dei workflow documentali nell'era della trasformazione digitale

Sponsored by: Samsung

Sergio Patano  
Settembre 2016

## IDC OPINION

In questi anni molte aziende stanno affrontando grandi sfide legate non solo alla congiuntura economica, ma anche alle continue innovazioni tecnologiche che stanno trasformando luoghi e modalità in cui il business viene condotto. La maggior parte delle aziende è ormai diventata familiare con fenomeni quali cloud, mobile, social e big data/analytics - i 4 Pillar della Terza Piattaforma - e in molti casi ha già implementato con successo all'interno delle proprie realtà una o più di queste soluzioni, intraprendendo quindi il viaggio che conduce alla trasformazione digitale.

Tale trasformazione tuttavia, non è fine a se stessa ma deve svolgere il ruolo di piattaforma per l'implementazione di una trasformazione costante e continua non solo dell'ICT ma anche del business. Questo è reso possibile anche dalla nascita e dallo sviluppo di quelli che IDC definisce Innovation Accelerators e che andranno ad impattare notevolmente la nostra vita lavorativa e privata: la Internet of Things (IoT), le 3D Printers, le Cognitive Technologies, la Robotica, la Realtà Aumentata (AR) e la Realtà Virtuale (VR), la Next Generation Data Security

## FIGURA 1

### Terza Piattaforma e trasformazione digitale



Fonte: IDC, 2016

La crescita e l'adozione degli Innovation Accelerator favorirà e accelererà la trasformazione digitale garantendo nuove opportunità di ricavo, creando aziende che siano information-based, cambiando il modo in cui il lavoro viene svolto.

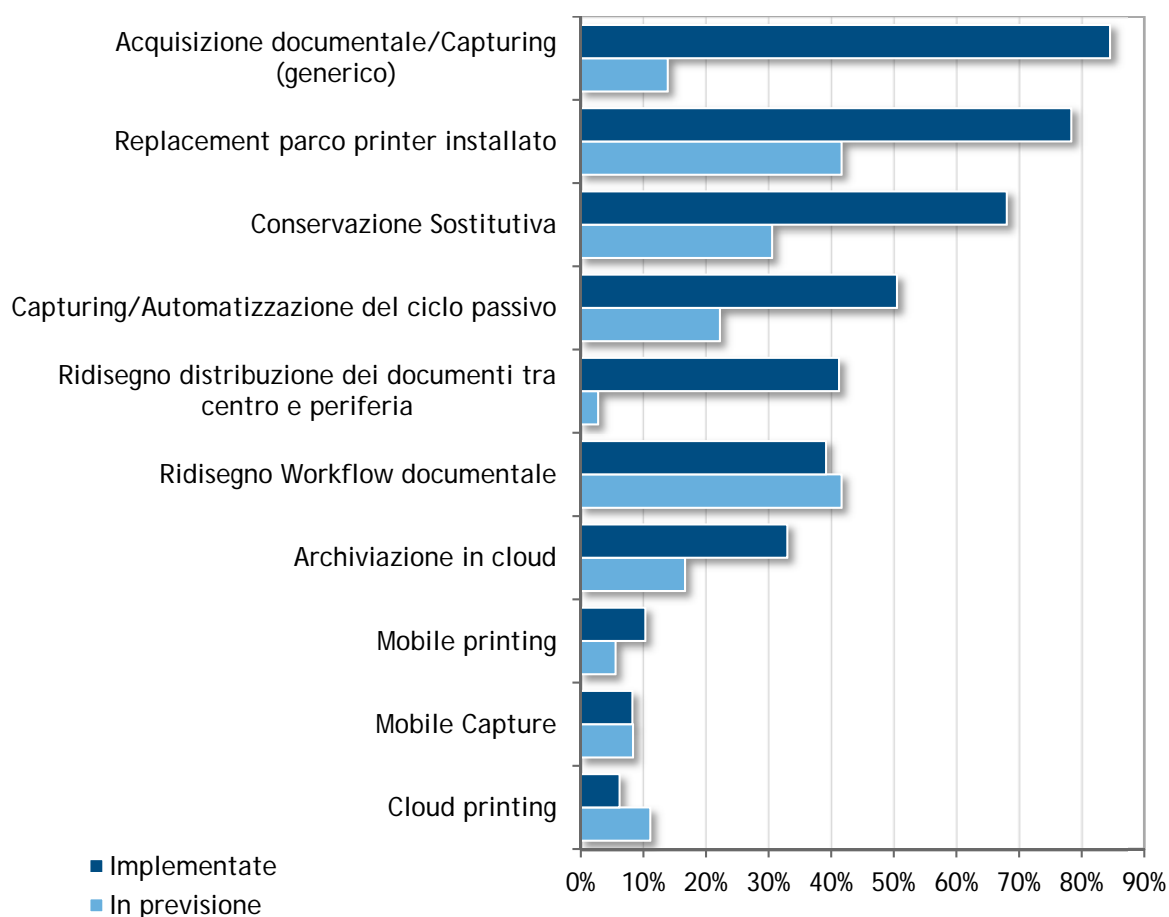
## TRASFORMAZIONE DIGITALE E WORKFLOW DOCUMENTALE

Sebbene tra le molte sfide che le aziende stanno affrontando una delle più importanti sia la trasformazione digitale dei workflow di documenti e informazioni, una recente survey condotta da IDC su un campione di medio piccole aziende italiane mette in evidenza come queste siano affrontate sostanzialmente solo attraverso soluzioni tradizionali e consolidate, lasciando in secondo piano soluzioni più innovative quali ad esempio la stampa e la scansione in mobilità o il cloud printing (Figura 2).

FIGURA 2

### Soluzioni documentali adottate e in previsione

Q. In tema di gestione dell'infrastruttura di stampa e del sistema di gestione documentale, quali sono i principali progetti che avete implementato o avete intenzione di implementare nel corso dei prossimi 12 mesi?



Note: Risposte multiple consentite

Source: IDC, 2016

Andando tuttavia ad analizzare più nel dettaglio le risposte date a questa domanda, emerge un grande fermento all'interno delle aziende intervistate, sono infatti oltre il 65% le aziende che hanno adottato o hanno in previsione di adottare soluzioni di gestione documentale più evolute e in linea con le nuove esigenze del mercato quali mobile printing, mobile capture, cloud printing, archiviazione in cloud o ridisegno workflow documentale.

Tuttavia tale approccio risulta essere il risultato di scelte a breve termine e non di una strategia complessiva che vada a cogliere gli effettivi vantaggi che l'adozione di soluzioni evolute possono portare in termini di gestione IT e di business.

Le aziende intervistate risultano quindi essere abbastanza restie a scardinare i pilastri su cui hanno costruito la propria infrastruttura IT negli anni. Tale approccio è altresì confermato dalle priorità IT che tali aziende hanno per i prossimi dodici mesi, con solo il 18% degli intervistati che cita investimenti verso soluzioni cloud, di mobilità o verso gli Innovation Accelerators (quali IoT, Stampa 3D o altri).

Dalla survey infatti emerge che oltre il 60% delle aziende ha come priorità investimenti orientati all'ottimizzazione dell'infrastruttura IT, al rinnovo del parco hardware e software installato o alla sicurezza tradizionale (50%). I risultati inoltre confermano che gestione documentale e ottimizzazione dell'infrastruttura di stampa saranno al centro delle priorità IT delle aziende con il 50% degli intervistati che indicano almeno uno di questi obiettivi come prioritario.

Le aziende intervistate sono sicuramente molto ben consapevoli di quali devono essere gli obiettivi di business che devono essere raggiunti in quest'era dominata dalla trasformazione digitale: miglioramento della qualità dei prodotti esistenti e aumento della produttività sono infatti due degli obiettivi che chi si imbarca nella trasformazione digitale si prefigge di ottenere. Quello che qui sorprende, oltre al delta tra i primi due item e gli altri (Figura 3), è il fatto che le aziende ambiscono ad ottenere tali risultati principalmente attraverso investimenti IT tradizionali e non attraverso quelle tecnologie più innovative.

Il rischio che tali aziende corrono è quello di sperperare risorse economiche e non nel mantenimento di un'infrastruttura IT obsoleta, basata per lo più su un'infrastruttura a silos non comunicanti tra di loro e non più in grado di sostenere il raggiungimento di quegli obiettivi di business a cui le aziende devono tendere.

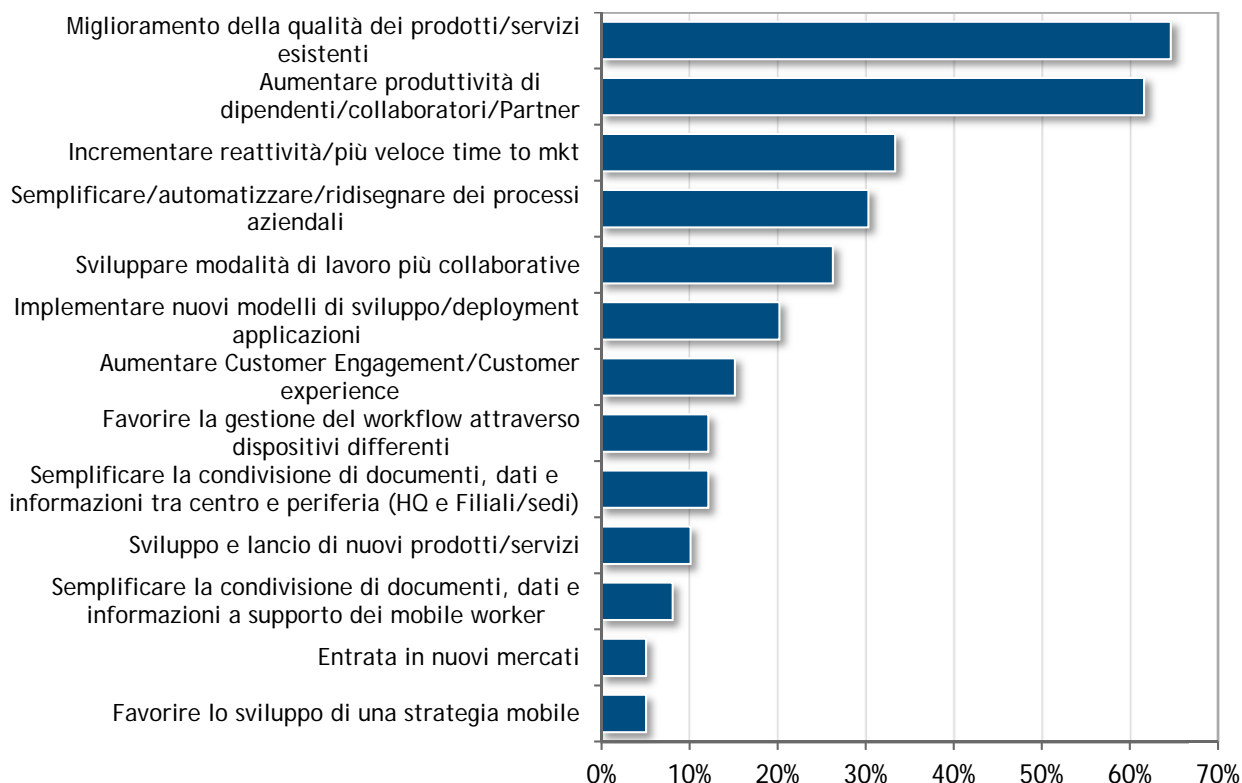
Tale situazione porta poi inevitabilmente ad una frizione tra le due anime aziendali quella IT e quella business. Le LoB (Line of Business) infatti sovente si lamentano che l'IT aziendale non è in grado di rispondere in modo agile, veloce e dinamico alle proprie richieste causando perdita di competitività sul mercato e perdita di opportunità commerciali.

Questo porta spesso i manager responsabili dello sviluppo del business a cercare una soluzione andando ad aderire ad offerte di cloud pubblico in modo indipendente rispetto alle indicazioni dell'IT che viene spesso bypassato. Tale prassi, definita in letteratura con il ricorso al termine Shadow IT, espone l'azienda a rischi enormi se non gestita in modo corretto non solo per la sicurezza IT aziendale ma anche per la possibilità di perdere il controllo e la governance dei dati sensibili.

FIGURA 3

### Principali obiettivi di Business

Q. Quali sono i principali obiettivi di Business che vi hanno spinto ad investire in queste soluzioni?



Note: Risposte multiple consentite

Fonte: IDC, 2016

Unica eccezione a questa situazione è legata all'atteggiamento di quelle aziende più propense a ricorrere a soluzioni innovative in ambito di gestione dell'infrastruttura di stampa e documentale, per le quali il principale obiettivo di business è l'incremento della produttività di dipendenti, collaboratori e partner. Questo sottolinea come tali aziende siano ben consapevoli che l'adozione di soluzioni di mobile e cloud printing piuttosto che di soluzioni archiviazioni in cloud possano avere una ricaduta più che positiva sulla produttività dei propri collaboratori, mettendoli nelle condizioni di ridurre il time-to-market ed essere in grado di rispondere più velocemente alle richieste di clienti e prospect.

Tali aziende si aspettano inoltre di favorire e semplificare la condivisione di documenti, dati ed informazioni attraverso differenti dispositivi (PC, tablet e smartphone) a supporto soprattutto dei lavoratori mobili che spendono la maggior parte del loro tempo lavorativo lontano dalla propria scrivania e che in questo modo potrebbero usufruire di una migliore e più efficace condivisione dei documenti.

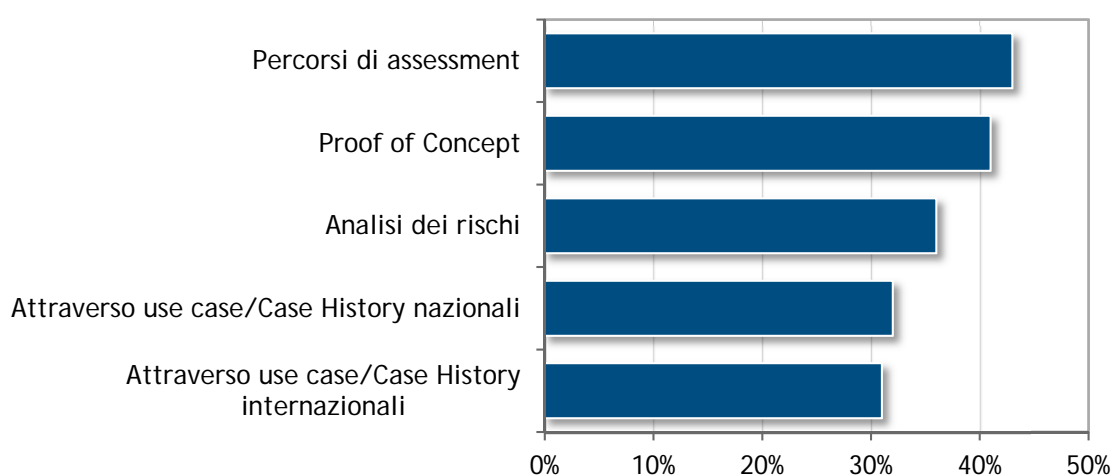
## RUOLO DEI PARTNER DI CANALE

Le aziende sono alla ricerca di certezze e rassicurazioni riguardo lo sviluppo di iniziative di evoluzione tecnologica, come ben evidenziato dalla figura 4 seguente. L'estrema omogeneità nella distribuzione delle frequenze per ciascun item sottolinea che ciascun elemento è importante e fondamentale nel supportare le decisioni di investimento. Inoltre oltre il 50% delle aziende intervistate non si limita ad indicare un solo elemento ma ne indica almeno due a sottolineare come siano necessarie forti giustificazioni per convincere il decision maker aziendale.

### FIGURA 4

#### Supporto dei partner tecnologici nelle iniziative di evoluzione tecnologica.

Q. *In quale modo i partner tecnologici potrebbero supportare la sua azienda nello sviluppo di iniziative di evoluzione tecnologica?*



Note: Risposte multiple consentite

Fonte: IDC, 2016

Il motivo della necessità di queste "rassicurazioni" forti per la scelta degli investimenti tecnologici evolutivi è facilmente riconducibile al fatto che, secondo quanto emerge dalla survey, in oltre il 70% il decision maker è il top management se non addirittura il CEO/Amministratore delegato. Il CIO/Responsabile IT sebbene giochi un ruolo molto importante in qualità di influencer in quasi il 90% dei casi, solo nel 23% delle aziende intervistate ricopre anche il ruolo di decisore finale. Inoltre solo nelle aziende con una spiccata propensione alla trasformazione digitale il CIO/Responsabile IT ha anche il ruolo di decision maker finale.

In questo contesto molto confuso e frammentato, i partner di canale sono sicuramente un punto di riferimento importante per le aziende soprattutto di medio piccole dimensioni per affrontare la trasformazione digitale e portarla a compimento con successo.

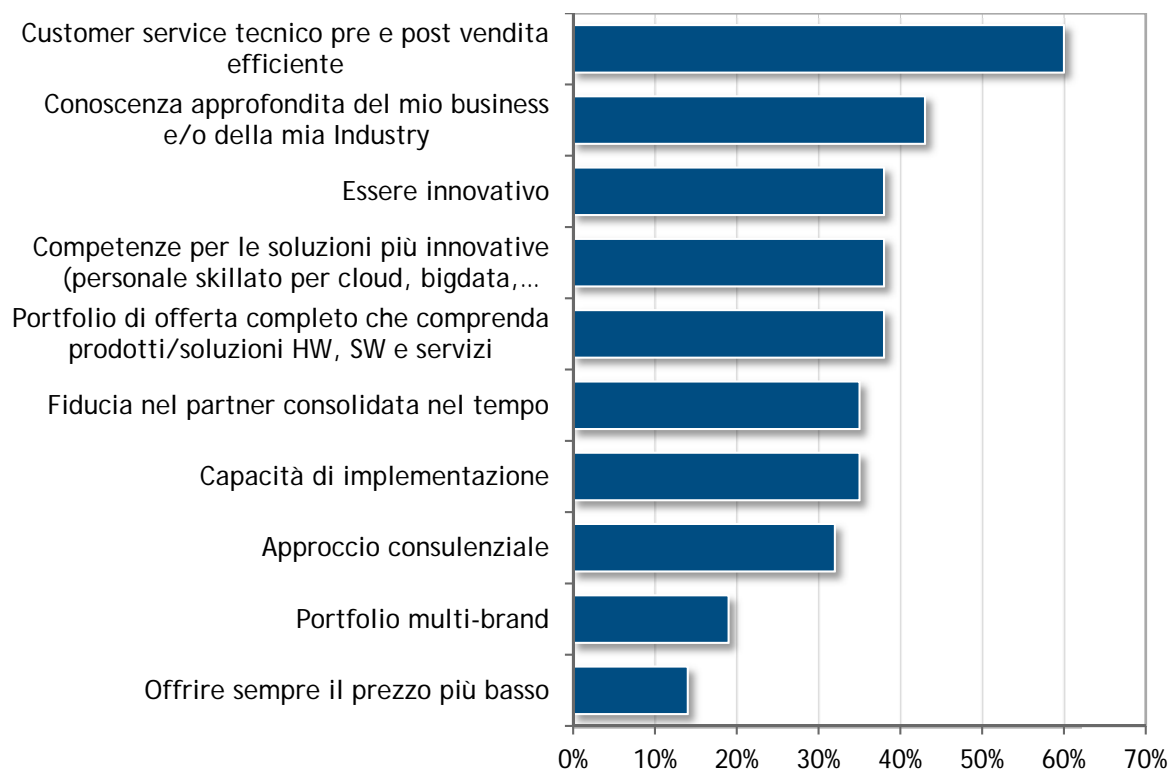
Nel corso degli ultimi anni i partner di canale dei principali vendor e service provider italiani e internazionali si sono tenuti ai margini della trasformazione digitale per la paura di perdere marginalità e contatto diretto con l'utente finale. Ultimamente tuttavia si sta assistendo anche e soprattutto in Italia ad una netta inversione di tendenza, con VAR, dealer e reseller che stanno investendo molto nell'arricchire le proprie offerte commerciali con prodotti e soluzioni che siano in linea con le necessità legate alla terza piattaforma e più in generale alla digital transformation.

Questo è il risultato sia di una presa di coscienza dell'importanza che tali soluzioni hanno per l'evoluzione tecnologica in generale, sia per rispondere in modo immediato a quelle che sono le esigenze e le richieste del loro mercato di riferimento.

## FIGURA 5

### Caratteristiche di un partner di canale di valore

Q. Quali sono le caratteristiche che un VAR/System integrator/Dealer deve avere essere veramente un partner di valore?



Note: Risposte multiple consentite

Fonte: IDC, 2016

Secondo le aziende intervistate infatti, un partner tecnologico per essere considerato di valore deve infatti essere anche innovativo, competente sulle soluzioni alla base della terza piattaforma ed evolvere dall'essere un puro rivenditore di prodotti ad un rivenditore di soluzioni in grado di soddisfare le molteplici esigenze legate al business caratteristico.

## IL RUOLO DELLA GESTIONE DOCUMENTALE ALL'INTERNO DELLA TRASFORMAZIONE DIGITALE

L'evoluzione della terza piattaforma e il viaggio verso la trasformazione digitale pongono molta pressione sui responsabili IT e Linee di Business, in quanto hanno aumentato la velocità a cui il business evolve e hanno incrementato i livelli di competizione su scala globale. Al fine di mantenere la propria azienda competitiva i decision maker devono adottare soluzioni che siano in grado di rendere le proprie realtà agili e flessibili in grado di rispondere in modo veloce alle continue e mutevoli richieste del mercato.

Per far questo oltre a prevedere un ridisegno dell'infrastruttura IT che vada a cogliere il meglio da quello che cloud, social, mobility e bigdata&analytics possono offrire ma anche e soprattutto vadano a ridisegnare i workflow documentali troppo spesso il vero collo di bottiglia che blocca lo sviluppo di nuove idee e di nuove opportunità di business.

## Digital transformation of document workflow: Why; What; Who; How

### Why

Le ricerche IDC mostrano come oltre la metà dei documenti di business che circolano all'interno delle aziende italiane siano ancora documenti cartacei. Tale situazione rende difficile la ricerca dei documenti e ostacola notevolmente la collaborazione non solo tra colleghi ma anche tra i membri dell'intero ecosistema, costituito da partner, fornitori e clienti. Inoltre la loro digitalizzazione manuale è spesso causa di errori e costosa in termini di tempo, in termini di sanzioni amministrative per il non rispetto normativo e in termini di archiviazione fisica.

Diventa quindi necessario il ridisegno dei workflow documentali che faccia leva sulle tecnologie della terza piattaforma, in quanto in grado di garantire:

- **Riduzione di costi.** Questa è legata all'inevitabile riduzione di tutto quello che gira intorno all'infrastruttura di stampa (dall'hardware, al toner, ai consumabili, all'archivio), ma anche e soprattutto alla riduzione di attività legate agli errori, alla necessità di ri-lavorare un documento o alle sanzioni per il mancato rispetto della normativa.
- **Crescita della produttività.** I dipendenti ridurranno il tempo di ricerca e archiviazione dei documenti. Grazie all'adozione di soluzioni di cloud e di mobilità i lavoratori avranno la possibilità di accedere ovunque ai documenti e vedranno incrementate anche le possibilità di collaborazione.
- **Sicurezza e compliance rispettate.** Le soluzioni per il workflow documentale digitale potranno garantire il controllo degli accessi e ridurre il pericolo di distribuzione non autorizzate di informazioni sensibili.
- **Vantaggi competitivi.** La trasformazione digitale del workflow documentale abilita le aziende a creare nuove forme di ingaggio dei clienti oltre a incrementare notevolmente la possibilità di meglio conoscere i propri clienti grazie all'utilizzo di tutto il patrimonio informativo in possesso di ciascuna azienda.

### What

La trasformazione digitale del workflow documentale si esplica sostanzialmente nell'automazione e nell'ottimizzazione delle attività andando a rimuovere le inefficienze dovute a informazioni rinchiusi in silos non comunicanti e sconnesse dai relativi processi di business. Tale attività consente quindi di connettere le persone con le informazioni di cui hanno effettivo bisogno nel momento in cui ne hanno bisogno, dal luogo in cui si trovano senza la necessità di dover per forza tornare in azienda.

Queste attività includono quindi l'integrazione di informazioni strutturate e non strutturate, cartacee ed elettroniche, testuali e multimediali (audio, video, foto) che provengano dai sistemi di back-office e dai sistemi di front-office. Inoltre devono prevedere la loro fruizione attraverso soluzioni cloud e mobile.

La reingegnerizzazione dei processi che insistono sulla trasformazione dei workflow documentali è un processo costante che deve essere sempre attivo per consentire l'implementazione di miglioramenti continui.

## Who

La trasformazione digitale di un'azienda è alimentata dalla condivisione costante delle informazioni attraverso i vari silos organizzativi. Per questo motivo un processo di trasformazione digitale del workflow documentale deve prevedere il coinvolgimento di tutte le prime linee aziendali assicurandosi che queste siano non solo parte attiva nella definizione iniziale del progetto ma che se ne facciano promotori e sponsor all'interno dei rispettivi uffici di competenza, anche attraverso il ricorso ad incentivi di varia natura quali premi economici o riconoscimenti.

## How

Non esiste un percorso unico di trasformazione del workflow documentale che si adatti a tutte le realtà. La strada da seguire dipende molto dal livello di maturità di un'azienda che si valuta su molteplici parametri tra cui la tipologia e i formati dei documenti e dei contenuti, i processi che su di essi insistono, la soluzione di gestione adottata e la tipologia di tecnologie implementate tanto hardware quanto software. Spesso inoltre le aziende sono ignare delle potenzialità in termini di riduzione costi e di miglioramento dei processi e quindi della produttività che una tale trasformazione può portare con sé.

Le aziende che decidono di intraprendere tale percorso però non possono non tenere in considerazione i seguenti aspetti:

- **Assessment** iniziale dell'infrastruttura di stampa, dei documenti e dei workflow al fine di comprendere qual è il punto di partenza e su cosa bisogna cominciare ad investire per automatizzare e ottimizzare i processi document intensive.
- **Identificare i principali requisiti** che possano soddisfare gli stakeholder più rilevanti in azienda e che possano portare ad una risoluzione significativa dei principali pain point e ad un ritorno degli investimenti più veloce.
- **Integrare il workflow** documentali con soluzioni di mobilità, social e analytics
- **Educare IT e linee di business** a cosa comporta la revisione dei workflow documentali e a come trarre il massimo vantaggio.



## METODOLOGIA

---

I risultati presentati all'interno del seguente documento derivano da un'indagine condotta da IDC Italia per conto di Samsung Italia nel corso del mese di giugno 2016 su un campione di 100 aziende italiane di medie dimensioni del settore privato, con sede in Italia attraverso un campionamento casuale.

Il questionario utilizzato per l'indagine è stato sviluppato in collaborazione con Samsung Italia e condotto in modalità CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) coinvolgendo i responsabili IT delle aziende italiane oggetto di analisi.

Obiettivo dell'analisi è stato quello di comprendere:

- La propensione delle aziende all'adozione di soluzioni innovative per l'evoluzione della propria infrastruttura ICT;
- La propensione delle aziende all'adozione di soluzioni innovative per la gestione documentale in azienda;
- Chi sono gli stakeholder nel processo di innovazione tecnologica in azienda;
- Il ruolo che possono svolgere i partner di canale nel processo di evoluzione tecnologica dell'infrastruttura ICT e per l'evoluzione del workflow documentale.

I dati sono stati elaborati in modalità aggregata attraverso l'utilizzo di strumenti software di analisi statistica.

## Chi è IDC

IDC (International Data Corporation) è il primo gruppo mondiale specializzato in ricerche di mercato, servizi di consulenza e organizzazione di eventi nei settori dell'Information Technology, delle telecomunicazioni e della tecnologia consumer. IDC, sulla base di elementi concreti e analisi di fatto, aiuta i professionisti IT, i dirigenti aziendali e la community degli investitori a prendere decisioni tempestive ed efficaci su acquisti e strategie di business. Oltre 1100 analisti di IDC in 110 Paesi del mondo mettono a disposizione a livello globale, regionale e locale la loro esperienza e capacità circa le opportunità e tendenze della tecnologia e dell'industria. Da 50 anni, IDC fornisce analisi strategiche per aiutare i propri clienti a raggiungere i loro principali obiettivi di business. IDC fa parte del gruppo IDG, società leader a livello mondiale nel settore dell'editoria, della ricerca e degli eventi in ambito tecnologico.

## IDC Italy

Viale Monza, 14  
20127 Milano, Italia  
+39.02.28457.1  
Twitter: @IDCItaly  
idc-community.com  
www.idcitalia.com

---

### Copyright Notice

This IDC research document was published as part of an IDC continuous intelligence service, providing written research, analyst interactions, telebriefings, and conferences. Visit [www.idc.com](http://www.idc.com) to learn more about IDC subscription and consulting services. To view a list of IDC offices worldwide, visit [www.idc.com/offices](http://www.idc.com/offices). Please contact the IDC Hotline at 800.343.4952, ext. 7988 (or +1.508.988.7988) or [sales@idc.com](mailto:sales@idc.com) for information on applying the price of this document toward the purchase of an IDC service or for information on additional copies or Web rights.

Copyright 2016 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved.

