

Ricoh Process Efficiency Index Giugno 2011

Ricerca condotta in Belgio, Francia, Germania, Italia, Paesi Bassi, Paesi Scandinavi (Svezia, Finlandia, Norvegia e Danimarca), Spagna, Svizzera e Regno Unito

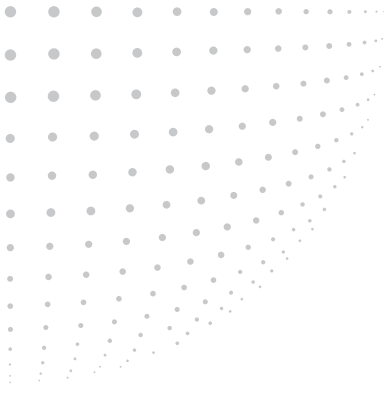
Una ricerca esclusiva di Coleman Parkes Research



Indice

1.0	Introduzione al Process Efficiency Index	3
2.0	Executive summary	4
3.0	Sintesi dei principali risultati	5
4.0	I costi di gestione dei documenti critici nelle aziende europee	6
5.0	L'impatto dei processi documentali sul rendimento aziendale	9
6.0	Automazione dei processi documentali: un obiettivo ancora lontano	12
7.0	Il ruolo del CIO nel superamento delle barriere	15
8.0	Conclusioni	17
9.0	Ulteriori informazioni	18





1.0 Introduzione al Process Efficiency Index

Questo studio è stato condotto dalla società indipendente di ricerche Coleman Parkes Research su incarico di Ricoh Europe PLC. L'obiettivo è fornire ai CIO europei spunti per una migliore gestione dei processi documentali che per l'azienda sono critici. Lo studio identifica le aree che possono essere migliorate e i vantaggi economici derivanti da tali miglioramenti, facendo riferimento in particolare alle sfide che le imprese devono affrontare nell'immediato futuro. Cambiamenti demografici, sostenibilità ambientale, globalizzazione e nuove tecnologie sono alcuni degli aspetti da considerare nel contesto aziendale di oggi.

Ma non solo: la generazione del Baby Boom¹ smetterà di lavorare entro il 2025 e questo per le imprese può comportare la perdita di competenze e conoscenze. Contemporaneamente entra in gioco la generazione dei Millenials² che introduce nelle imprese nuovi modi di lavorare e predilige l'utilizzo di strumenti per il mobile working.

Le aziende devono quindi riuscire a gestire le informazioni critiche, migliorandone l'accesso e la gestione anche da remoto. Solo in questo modo è possibile 'trattenere' le conoscenze e ottenere vantaggio competitivo. Anche l'Unione Europea è impegnata, con la propria "Agenda Digitale", a sostenere le aziende in una gestione più efficiente delle informazioni, identificando prima di tutto le principali sfide da vincere, molte delle quali sono tra l'altro approfondite in questa ricerca.

Il Process Efficiency Index di Ricoh rappresenta un'evoluzione del Ricoh Document Governance Index³, report in cui veniva analizzata la tematica della gestione documentale nelle organizzazioni europee dal punto di vista dei costi, della sostenibilità e della sicurezza. In questo studio viene invece preso in considerazione l'impatto associato alla gestione dei documenti e delle informazioni critiche.

Con '**processi documentali critici**' si intendono quei processi fondamentali per l'azienda che si verificano ripetutamente e con regolarità. Tali processi possono essere basati su un'elevata mole di documenti e, aspetto ancora più importante, sono direttamente connessi alle relazioni dell'azienda con i clienti e i dipendenti. Fanno ad esempio parte di questa tipologia di documenti gli ordini d'acquisto, le fatture e i fascicoli sui pazienti in un'azienda ospedaliera.

Le persone intervistate sono responsabili dei processi documentali critici all'interno dei seguenti dipartimenti aziendali: contabilità/finanza, commerciale, legale, HR e buste paga, gestione delle relazioni con i clienti, del magazzino e della supply chain.

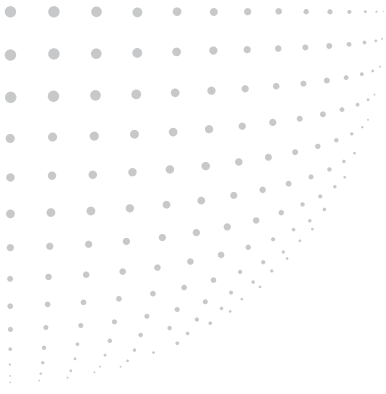
Ai fini dello studio, vengono presi in considerazione i documenti che contengono informazioni che possono essere modificate, aggiornate, archiviate e condivise e sono direttamente collegate con la gestione della conoscenza aziendale.

Sono state condotte 458 interviste telefoniche a manager di organizzazioni di grandi dimensioni (da 1000 dipendenti in su) in Belgio, Francia, Germania, Italia, Paesi Bassi, Paesi Scandinavi (Svezia, Finlandia, Norvegia e Danimarca), Spagna, Svizzera e Regno Unito. Le aziende appartengono ai seguenti settori merceologici: Education, Legale, Servizi, Sanità, Manifatturiero e Servizi Finanziari. Sono state inoltre realizzate interviste di carattere qualitativo con i CIO europei per raccogliere il loro punto di vista sui processi documentali critici per la loro azienda.

¹ Baby Boomer: nati tra il 1946 e il 1964

² Millennial: nati tra il 1977 e il 1997

³ Ricoh Document Governance Index, Ottobre 2009, Coleman Parkes Research. www.ricoh-europe.com/research



2.0 Executive summary

Questo studio dimostra come la gestione dei documenti critici rappresenti per le aziende europee un investimento significativo, pari a circa 147⁴ miliardi di euro all'anno. Il document management ha un impatto diretto e rilevante sulle performance finanziarie, sulla redditività e sulla capacità di un'azienda di soddisfare le esigenze dei clienti. In tutta Europa, i dipendenti coinvolti in questi processi impiegano per la loro gestione circa 362 milioni di ore⁵ all'anno. In media, le organizzazioni europee analizzano i processi esistenti con frequenza semestrale, ma in realtà non riescono a far emergere i punti di debolezza e i colli di bottiglia oppure non sono in grado di apportare miglioramenti sulla base dei risultati emersi dall'analisi.

I processi in essere nelle organizzazioni europee sono ancora per la maggior parte basati su attività manuali che potrebbero essere evitate e sono causa di errori e di inefficienze. Dalla ricerca emerge come il 42,5% di tutte le informazioni critiche per le aziende sia archiviato tuttora in formato cartaceo; un dato che sorprende considerando la sempre maggiore digitalizzazione dei documenti. Per le aziende europee vi sono quindi ampi margini di miglioramento, dal momento che il tempo sprecato nella gestione di attività manuali può essere impiegato in processi a valore aggiunto. Secondo gli intervistati l'ottimizzazione dei workflow documentali potrebbe accrescere i profitti in Europa di 46 miliardi di euro⁶.

La gestione non ottimale dei processi espone le organizzazioni europee a rischi per la sicurezza che derivano ad esempio dall'archiviazione dei documenti critici esclusivamente in formato cartaceo, senza alcun tipo di back-up: il 36% degli intervistati ha ammesso di aver perso in passato importanti informazioni aziendali. Anche il customer service ne risente dal momento che l'azienda è impegnata in processi time-consuming anziché dedicarsi alla soddisfazione del cliente. I reparti aziendali faticano poi a condividere e a scambiarsi le informazioni, con conseguente duplicazione delle attività e dei documenti, in particolar modo nei processi che coinvolgono lavoratori remoti.

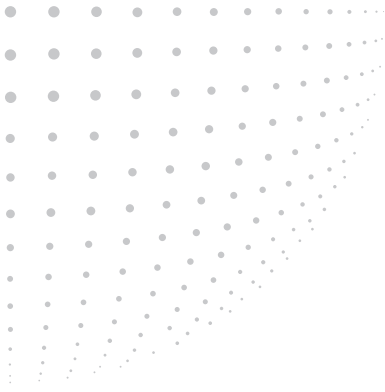
Per la maggior parte degli intervistati il miglioramento dei processi dovrebbe tradursi in: aumento della sicurezza delle informazioni (67%), migliore condivisione della conoscenza (67%) e incremento della produttività (65%). Secondo i responsabili coinvolti, la barriera più difficile da superare nella revisione dei processi è rappresentata dalla mancanza di tempo (45%) e di risorse (36%). Di conseguenza, le organizzazioni europee si trovano ingabbiate in un "circolo vizioso" e non riescono a trovare il tempo necessario per innovare e aumentare l'efficienza.

È quindi opportuno che i CIO assumano un ruolo attivo nelle strategie aziendali. La reingegnerizzazione dei processi documentali critici offre un'enorme opportunità alle aziende, consentendo loro di aumentare la competitività e di migliorare allo stesso tempo la condivisione delle conoscenze.

⁴ Numero totale di ore settimanali dall'indagine x stipendio settimanale medio x settimane all'anno x numero di aziende di ciascun paese con più di 1000 dipendenti = costi totali del personale in Europa

⁵ Numero totale di ore settimanali dall'indagine x settimane all'anno x numero di aziende di ciascun paese con più di 1000 dipendenti = numero totale di ore utilizzate in Europa

⁶ Stime dell'indagine applicate al livello medio di profitto per tutte le società in Europa con più di 1000 dipendenti



3.0 Sintesi dei principali risultati

Le organizzazioni europee investono circa 147⁴ miliardi di euro all'anno nella gestione di documenti critici

I processi critici si trovano al centro delle transazioni con i clienti e delle interazioni con i dipendenti. La cifra relativa all'investimento si riferisce al lavoro delle funzioni principali che gestiscono direttamente i processi core. Tale cifra non prende invece in considerazione il tempo impiegato dai dipendenti nello svolgimento di altre attività che trattano informazioni di importanza cruciale, ma che hanno una funzione di supporto, ad esempio i team commerciali e di marketing.

I dipendenti responsabili dei documenti critici per l'azienda in tutta Europa dedicano ogni anno circa 362 milioni di ore⁵ del loro tempo lavorativo nella gestione di tali documenti

La gestione dei processi critici è quindi molto time-consuming e i margini di miglioramento e di ottimizzazione sono molto ampi, come è emerso dalle interviste condotte.

L'ottimizzazione dei processi in tutta Europa potrebbe contribuire ad incrementare i profitti di 46 miliardi di euro⁶

Agli intervistati è stato chiesto di considerare l'impatto che deriverebbe dall'ottimizzazione dei processi in essere. Tutti concordano sul fatto la riprogettazione dei processi porterebbe a un incremento di redditività pari al 5%. Ciò corrisponderebbe a un incremento nei profitti di tutte le organizzazioni europee quantificabile in 46 miliardi di euro⁶.

Migliore condivisione delle conoscenze (67%), maggiore sicurezza delle informazioni (67%) e incremento della produttività (65%) sono le prime tre priorità che le aziende prendono in considerazione al momento di rivedere i processi

Incrementando l'efficienza dei workflow documentali, le aziende riuscirebbero ad aumentare produttività grazie a modalità operative più efficaci e a una migliore condivisione delle informazioni e delle conoscenze. Le aziende sarebbero inoltre in grado di rispondere più rapidamente alle esigenze del mercato e dei propri clienti.

Solo il 22% delle organizzazioni europee ha implementato processi interamente automatizzati per la gestione dei documenti critici per l'azienda

Le aziende europee basano i propri processi su attività manuali che potrebbero essere evitate e che sono causa di colli di bottiglia. In media, il 42,5% di tutte le informazioni critiche per le aziende viene archiviato esclusivamente in formato cartaceo, con conseguenti errori, inefficienze e perdite di tempo.

⁴ Numero totale di ore settimanali dall'indagine x stipendio settimanale medio x settimane all'anno x numero di aziende di ciascun paese con più di 1000 dipendenti = costi totali del personale in Europa

⁵ Numero totale di ore settimanali dall'indagine x settimane all'anno x numero di aziende di ciascun paese con più di 1000 dipendenti = numero totale di ore utilizzate in Europa

⁶ Stime dell'indagine applicate al livello medio di profitto per tutte le società in Europa con più di 1000 dipendenti



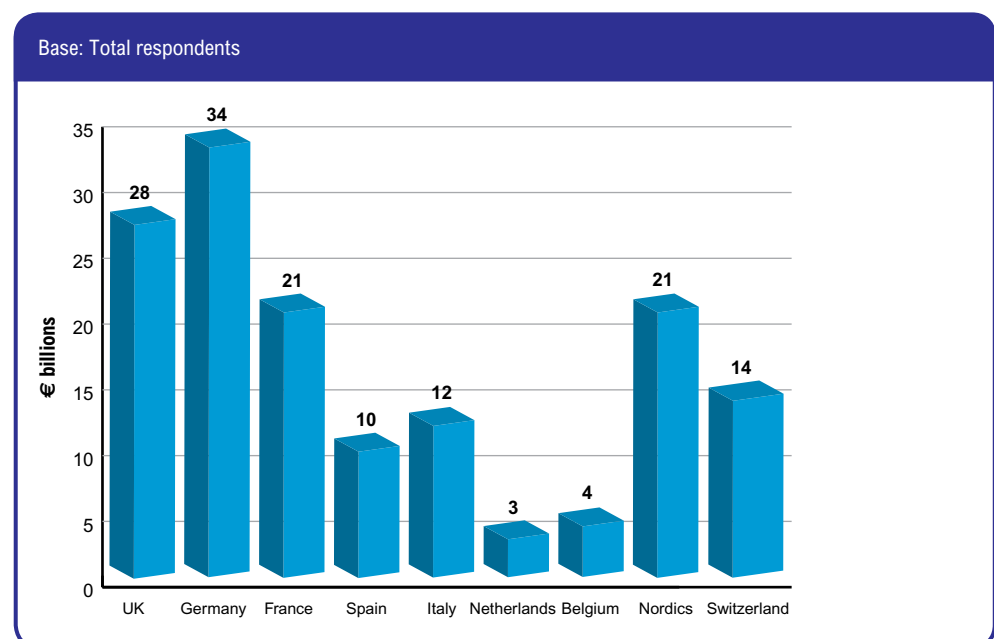
4.0 I costi di gestione dei documenti critici nelle aziende europee

“Alcuni dei nostri professionisti passano troppo tempo a gestire i processi documentali. Ciascuno tende a creare il proprio archivio, replicando attività che altri già svolgono e ricreando informazioni che già esistono...”

CIO di un'azienda del settore sanitario

La corretta gestione dei documenti critici dovrebbe essere considerata come una priorità da tutte le organizzazioni di successo, dal momento che essa favorisce la collaborazione tra i dipendenti e tra l'azienda e i clienti e migliora i processi decisionali. Dallo studio emerge come le aziende di tutta Europa stiano globalmente investendo su tali processi circa 147⁴ miliardi di euro all'anno (Tabella 1). Questi costi corrispondono a un totale di 362 milioni di ore⁵ – pari a 174.038 anni – (Tabella 2) all'anno del tempo lavorativo dei dipendenti.

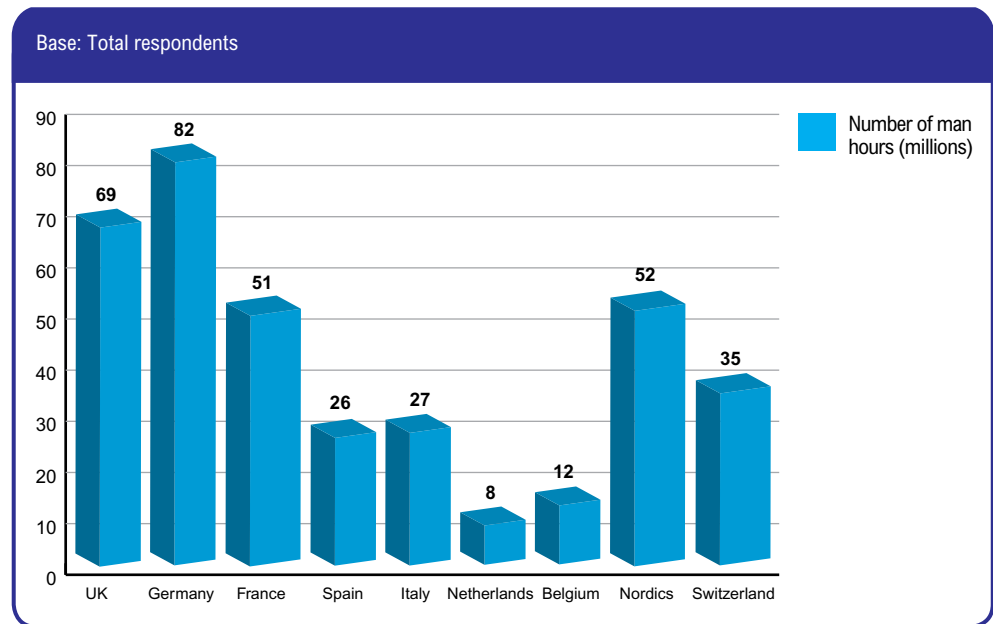
Tabella 1: Costo totale medio del personale che si occupa della gestione di documenti critici per le aziende, per anno e per paese⁴



⁴ Numero totale di ore settimanali dall'indagine x stipendio settimanale medio x settimane all'anno x numero di aziende di ciascun paese con più di 1000 dipendenti = costi totali del personale in Europa

⁵ Numero totale di ore settimanali dall'indagine x settimane all'anno x numero di aziende di ciascun paese con più di 1000 dipendenti = numero totale di ore utilizzate in Europa

Tabella 2: Numero totale medio di ore-uomo impiegate nella gestione di documenti critici per l'azienda, per anno e per paese⁵



Il calcolo dei costi si basa sulle indicazioni fornite dai dipendenti che si occupano principalmente della gestione dei processi documentali critici. Il calcolo non prende invece in considerazione il tempo impiegato dai dipendenti nello svolgimento di altre attività che trattano informazioni di importanza cruciale ma che hanno una funzione di supporto, ad esempio i team commerciali e di marketing.

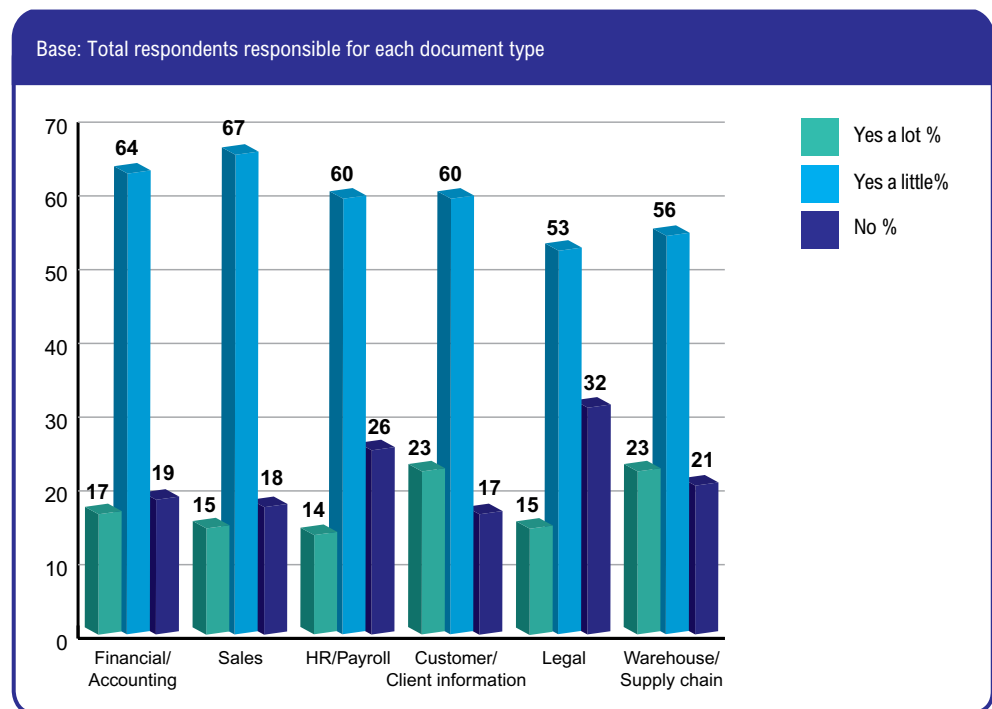
Di conseguenza il costo totale, stimato in 147 miliardi di euro⁴, è in realtà più elevato, e questo dovrebbe accrescere l'attenzione rivolta dalle aziende verso i processi documentali.

Sorprende quindi il fatto che, nonostante il tempo e l'investimento economico per la gestione dei documenti critici siano notevoli, vi siano ancora ampi margini di miglioramento, come sottolineano gli stessi manager coinvolti nella ricerca. (Tabella 3).

⁴ Numero totale di ore settimanali dall'indagine x stipendio settimanale medio x settimane all'anno x numero di aziende di ciascun paese con più di 1000 dipendenti = costi totali del personale in Europa

⁵ Numero totale di ore settimanali dall'indagine x settimane all'anno x numero di aziende di ciascun paese con più di 1000 dipendenti = numero totale di ore utilizzate in Europa

Tabella 3: Numero totale degli intervistati che si sono dichiarati d'accordo o in disaccordo sul fatto che l'efficienza dei processi documentali possa essere migliorata



A tutti gli intervistati è stato chiesto di stimare quali vantaggi economici si otterrebbero a livello di profitti migliorando l'efficienza del 10%. Nonostante questa percentuale possa sembrare bassa, i vantaggi stimati sono significativi e si tradurrebbero in una riduzione del 9% dei costi complessivi associati ai processi documentali critici e in un aumento del 5% della redditività. Per le organizzazioni europee ciò corrisponde in totale a un incremento nei profitti pari a 46 miliardi⁶ di euro.

Quanto detto mostra come le aziende stiano perdendo l'opportunità di ottenere un vantaggio competitivo e di aumentare l'efficienza. Oltre a ridurre i costi, le aziende che fin da subito si concentrano sull'ottimizzazione dei processi documentali saranno in grado di rispondere più rapidamente all'evoluzione del mercato e dei clienti. Migliorano allo stesso tempo la condivisione delle conoscenze e la collaborazione tra i dipendenti e tra l'azienda e i clienti.

⁶ Stime dell'indagine applicate al livello medio di profitto per tutte le società in Europa con più di 1000 dipendenti



5.0 L'impatto dei processi documentali sul rendimento aziendale

A causa del volume dei documenti da gestire, può essere difficile per gli utenti trovare l'informazione di cui hanno bisogno e questo rappresenta un problema”.

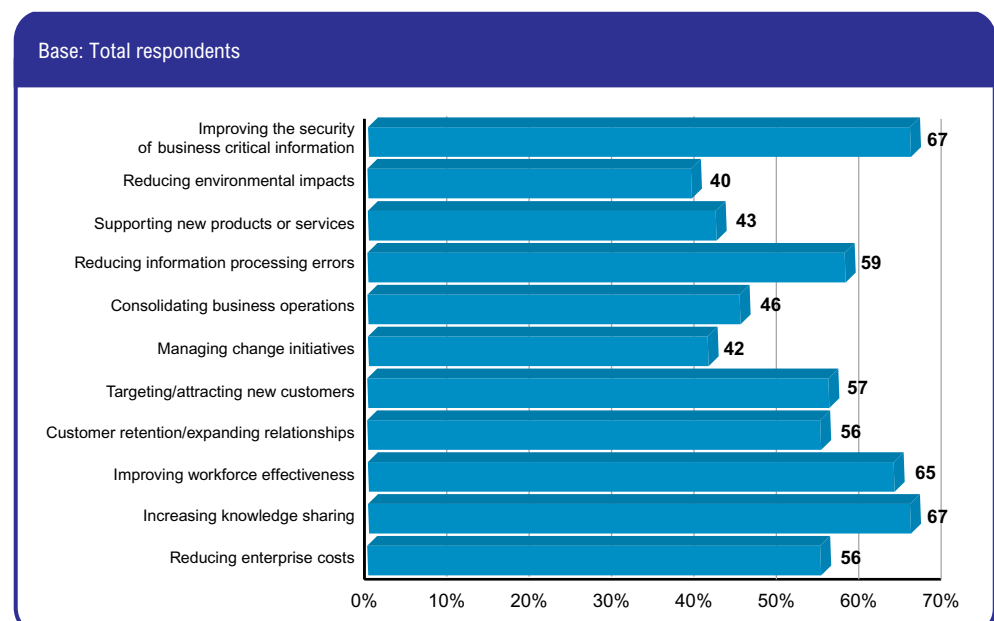
CIO di una società finanziaria

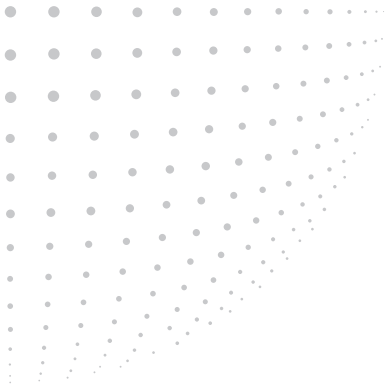
Dall'analisi approfondita dei costi legati ai processi documentali critici per le imprese, emerge come i risparmi sarebbero notevoli in tutte le aree aziendali con un impatto positivo sia all'interno dell'azienda, grazie a una maggiore produttività, che all'esterno migliorando il servizio ai clienti.

La ricerca mette in evidenza come le organizzazioni europee siano consapevoli del fatto che processi ben strutturati e correttamente gestiti possono portare notevoli vantaggi in tutte i reparti aziendali. In particolare le tre principali motivazioni che spingono le aziende a ottimizzare i processi sono (Tabella 4):

- Migliorare la sicurezza delle informazioni critiche per l'azienda (67%)
- Incrementare la condivisione delle conoscenze (67%)
- Migliorare l'efficienza e la produttività (65%)

Tabella 4: Principali obiettivi che le aziende si prefiggono di ottenere migliorando la gestione dei processi





Il miglioramento della condivisione delle conoscenze e della produttività è strettamente correlato con la necessità che le aziende hanno di rispondere alle esigenze di un mercato in costante evoluzione. Tra le altre sfide che le imprese si trovano ad affrontare vi sono la gestione dei mobile worker e dei crescenti volumi di informazioni da trattare, senza dimenticare l'ingresso in azienda nella generazione dei Millennial² che, come anticipato, porta con sé nuove esigenze e modalità operative.

Oltre il 50% delle organizzazioni europee considera come priorità la riduzione degli errori nei processi, l'acquisizione e la retention di nuovi clienti e la riduzione dei costi. A questi obiettivi si aggiunge la necessità di migliorare la gestione dei workflow e gli scambi di dati all'interno dell'organizzazione.

Direttamente connessa a questi aspetti è la sicurezza documentale, per cui non sorprende il fatto che le organizzazioni europee la considerino una priorità. È interessante notare come in tutta l'Europa la protezione dei dati e dei documenti rappresenti ancora un punto di debolezza. Nonostante la disponibilità di tecnologie, il 36% delle organizzazioni Europee ammette che informazioni per l'azienda vitali siano andate perse o siano state archiviate in maniera non corretta e 1 su 12 non dispone di alcun sistema per la protezione dei documenti critici.

La compliance riguardante i documenti critici ha un impatto in quasi tutti i settori verticali e assume un'importanza fondamentale sia che entrino in gioco aspetti legislativi – come la Legge Sarbanes-Oxley del 2002 – sia regolamenti specifici dei vari segmenti di mercato.

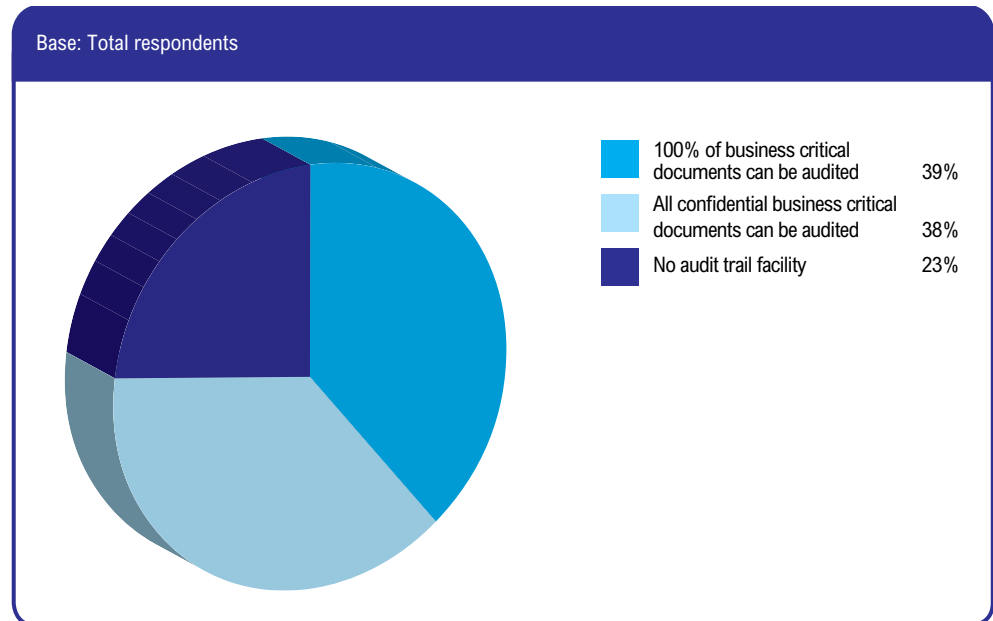
“Noi lavoriamo con la FDA (Food & Drug Administration) e con la EMA (European Medicines Agency) e quindi tutte le informazioni nella nostra azienda devono essere davvero sicure, altrimenti sorgerebbero seri dubbi sulla validità dei nostri dati”.

CIO di un'azienda del settore sanitario

L'esistenza di punti deboli per quanto riguarda la sicurezza è messa in evidenza nella tabella 5, dalla quale emerge come solamente il 39% delle società si ritenga in grado di effettuare l'audit trail del 100% dei workflow documentali.

² Millennial: nati tra il 1977 e il 1997

Tabella 5: Capacità di effettuare l'audit trail dei processi documentali



Nel settore della Sanità, caratterizzato da un elevato numero di normative, il 29% degli intervistati ha dichiarato di non disporre di strutture preposte alla gestione dell'audit trail. Inoltre gli intervistati hanno affermato che in media 107 persone alla settimana accedono a registrazioni mediche e che i file relativi ai pazienti vengono aperti fino a 571 volte in una settimana.

Il punto di partenza per migliorare la gestione dei documenti critici è un auditing trasversale a tutta l'organizzazione in cui i vari aspetti vengono analizzati in maniera integrata. Considerare la condivisione delle conoscenze, la produttività e la sicurezza come componenti isolate e a sé stanti non consente di cogliere a pieno tutti i benefici. Risulta quindi importante analizzare i processi documentali nella loro globalità, considerando anche le persone coinvolte, oltre ovviamente agli aspetti di carattere tecnologico. Solo in questo è possibile migliorare la gestione delle informazioni e dei dati sui quali si basano i processi di business.

6.0 Automazione dei processi documentali: un obiettivo ancora lontano

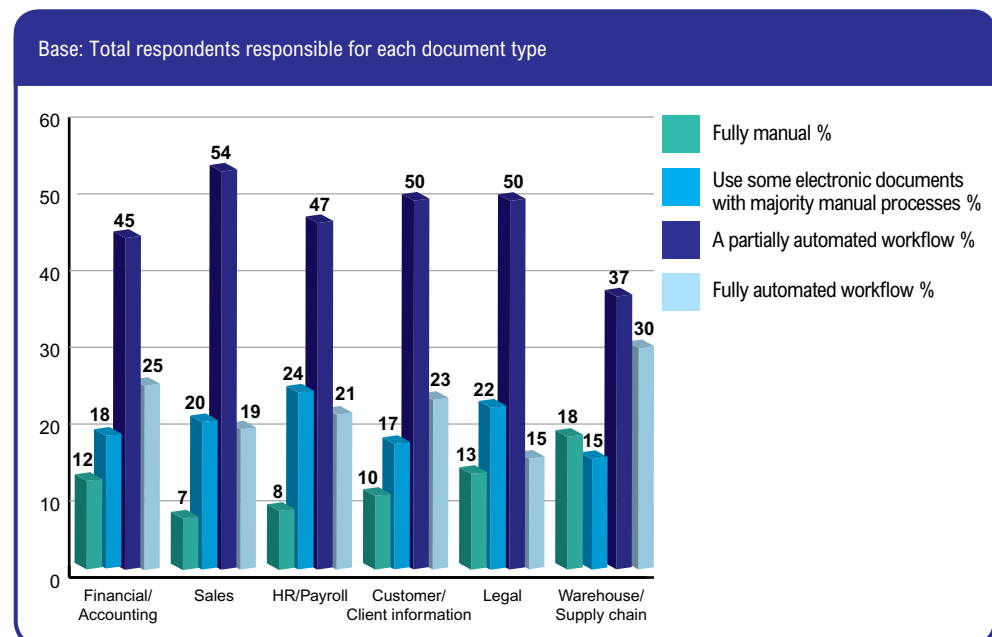
“Ritengo che non stiamo usando la tecnologia in tutte le sue potenzialità, anzi siamo ben lontani dal raggiungimento di questo obiettivo”.

CIO di un'azienda del settore sanità

Dalla ricerca emerge come esistano ampi margini di miglioramento nella gestione dei processi documentali, anche perché molti di questi processi si basano ancora su attività manuali.

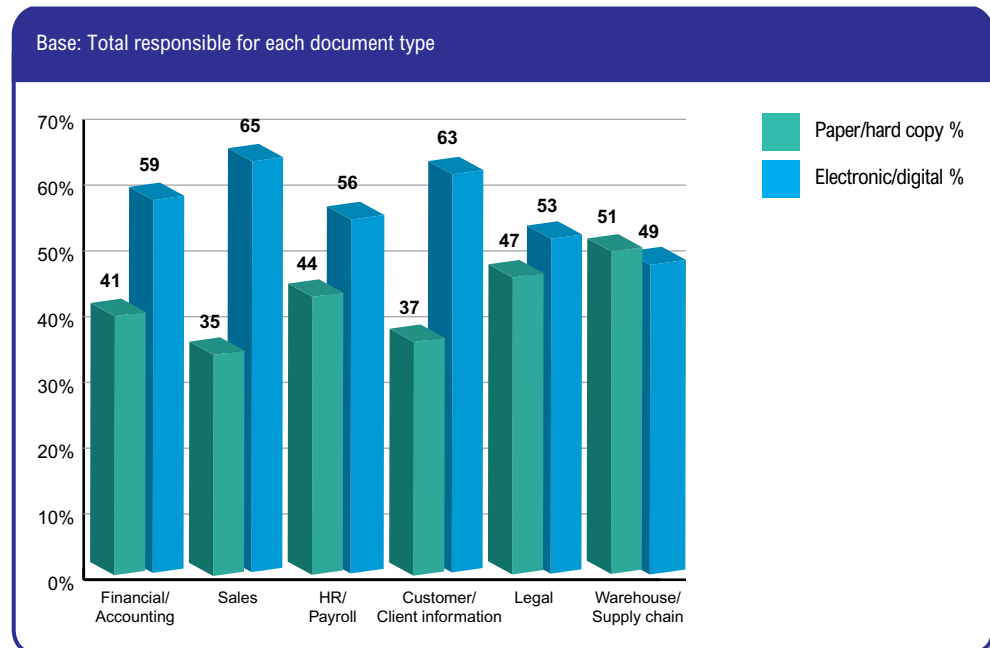
Solo il 22% delle aziende europee ha implementato processi automatizzati per la gestione delle informazioni critiche. In media, nel 20% delle organizzazioni europee i processi sono prevalentemente manuali e basati su informazioni sia cartacee che digitali (Tabella 6).

Tabella 6: Natura dei processi documentali



Il 92% degli intervistati concorda sul fatto che le attività di research and retrieval dei documenti elettronici e digitali non presentino problematiche e il 42% del campione le descrive come “molto semplici e rapide”. Tuttavia, quando si prendono in considerazione i documenti cartacei che sono critici per le attività aziendali, un quarto degli intervistati afferma che la ricerca delle informazioni in essi contenute sia difficile oppure lenta.

Tabella 7: Proporzione tra documenti cartacei e documenti digitali presenti nelle aziende



Ciò significa che nelle aziende europee la gestione delle informazioni è ancora prevalentemente manuale, con una media del 42,5% di tutte le informazioni archiviate esclusivamente in forma cartacea (Tabella 7).

La gestione non ottimale dei processi ha impatti negativi sul business. Si pensi ad esempio al rischio crescente di violazioni alla sicurezza, dal momento che i documenti possono essere smarriti o erroneamente archiviati. Questo rischio aumenta nel caso in cui le informazioni critiche vengano archiviate esclusivamente in formato cartaceo, senza alcun tipo di back-up elettronico. Le ripercussioni sono negative anche sul servizio ai clienti perché i dipendenti sprecano tempo nella gestione dei processi transazionali anziché concentrarsi sulle attività che migliorerebbero il customer service e la soddisfazione dei clienti. Inoltre, i dipendenti dei differenti reparti non sono in grado di condividere efficacemente le informazioni; questo comporta duplicazione di attività e limita la produttività dei dipendenti, specialmente se questi operano in sedi distaccate.

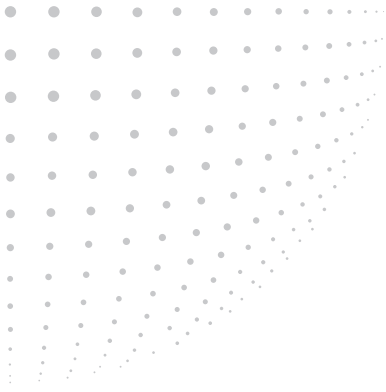
“Un vantaggio fondamentale consiste nel riuscire a garantire agli utenti un accesso rapido ai documenti di cui hanno necessità, siano essi documenti di progetto oppure fascicoli del personale”.

CIO di un'industria manifatturiera

È interessante notare come, nonostante le inefficienze e i colli di bottiglia ancora presenti, le società sottopongano i processi di document management ad analisi periodiche con l'obiettivo di introdurre miglioramenti. Solo un'azienda su dieci non ha effettuato revisioni dei processi in tal senso negli ultimi tre anni e nella maggior parte dei casi l'analisi viene effettuata in media ogni sei mesi.

Sorge quindi la domanda: perché i processi per la gestione dei documenti critici continuano a essere prevalentemente manuali? I riflettori devono essere puntati sulla modalità con cui vengono effettuate le analisi e le reingegnerizzazioni. Infatti le aziende europee non riescono a effettuare verifiche approfondite capaci di mettere in luce e analizzare i punti critici, oppure compiono queste analisi, ma poi non sono in grado di adottare provvedimenti sulla base di quanto emerso. Di conseguenza non riescono a sostituire i processi manuali con processi automatizzati.

La reingegnerizzazione dei processi dovrebbe essere sponsorizzata e guidata dal management aziendale e riguardare l'azienda nella sua globalità. L'obiettivo finale è quello di trasformare i processi e di aumentare l'integrazione dei differenti workflow, migliorando così la condivisione delle informazioni tra i reparti. Risulta poi fondamentale per il successo del progetto coinvolgere i dipendenti mediante piani di change management e attività di formazione, in modo che utilizzino al meglio le nuove tecnologie. Questa combinazione di persone, processi e tecnologie è fondamentale per ottenere benefici sia a medio che a lungo termine.



7.0 Il ruolo del CIO nel superamento delle barriere

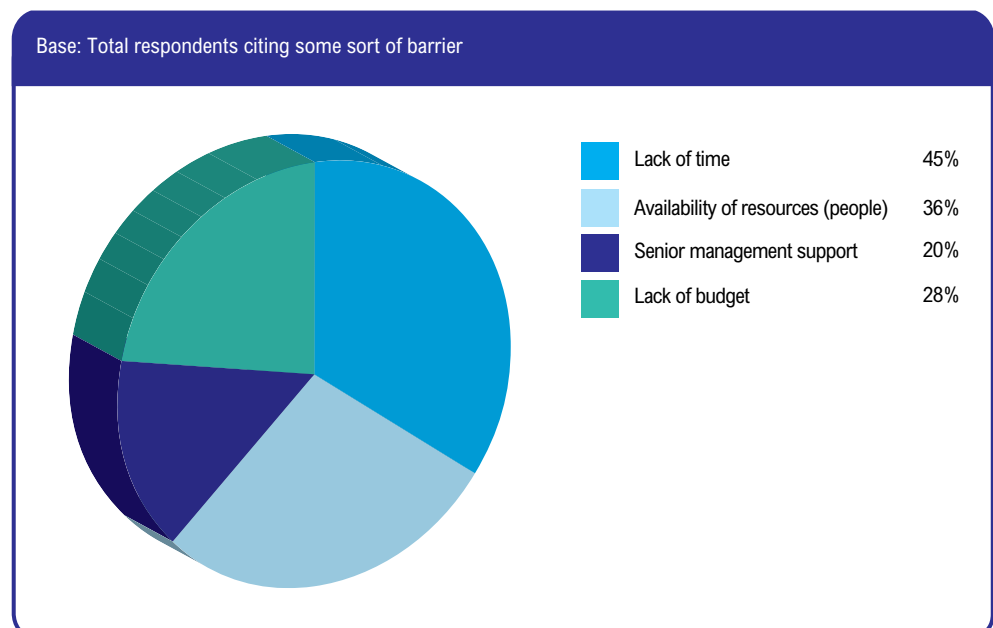
“Migliorare l’efficacia dei processi documentali rientra tra le cinque principali priorità del consiglio d’amministrazione”.

CIO del settore manifatturiero

Le organizzazioni stanno quindi perdendo l’occasione di migliorare i loro processi documentali aziendali critici.

Il 45% di coloro che menzionano l’esistenza di barriere che ostacolano l’innovazione in questo ambito cita come principale ostacolo la mancanza di tempo, mentre il 36% ha segnalato la mancanza di risorse (Tabella 8). Considerando che gli obiettivi principali riguardano il risparmio di tempo e l’aumento di produttività, è strano che le organizzazioni non siano in grado di introdurre cambiamenti che consentirebbero loro di raggiungere i livelli di efficienza desiderati. L’ottimizzazione potrebbe sollevare i dipendenti da processi manuali time-consuming (paragrafo 6.0) consentendo loro di concentrarsi maggiormente sulle attività che portano valore aggiunto all’azienda. Una possibilità per superare le barriere descritte è ricorrere all’outsourcing per l’analisi e la revisione dei processi. In tal modo le organizzazioni potrebbero più facilmente godere dei vantaggi derivanti dall’ottimizzazione del workflow e concentrarsi sul proprio core business.

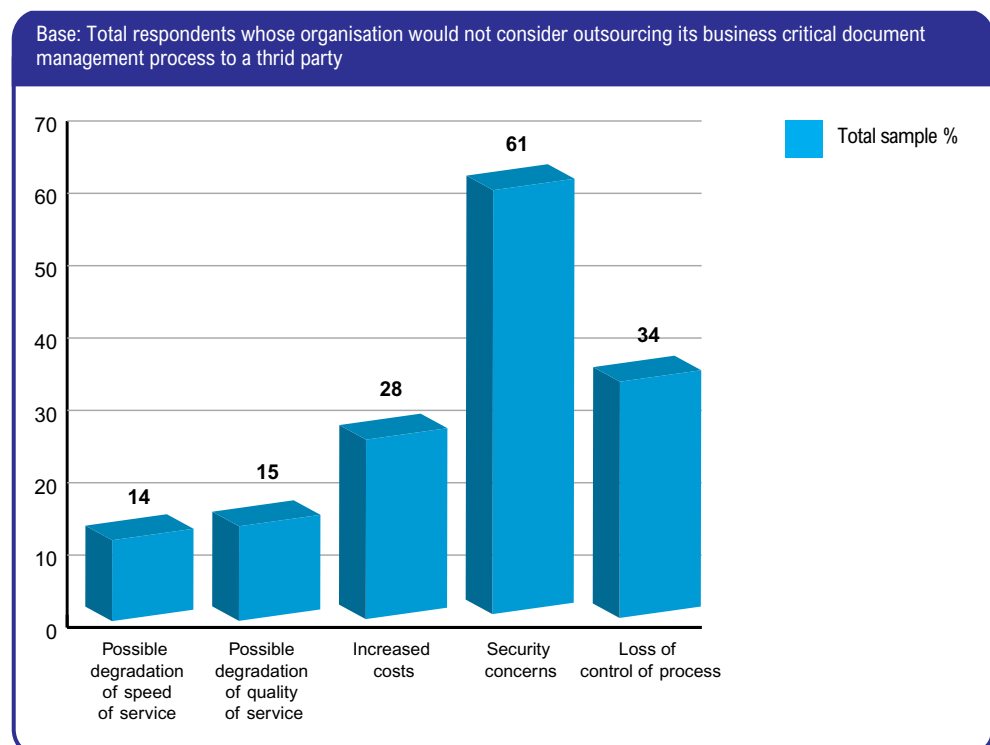
Tabella 8: Principali barriere che ostacolano l’ottimizzazione dei processi critici



Peraltro, solo il 33% delle organizzazioni ricorre (o ha fatto ricorso) all'outsourcing dei processi documentali.

Il 61% di coloro che non sono disposti ad affidare a terzi la gestione dei processi documentali, ha affermato che tale decisione dipende da preoccupazioni inerenti la sicurezza, mentre il 34% teme di perdere il controllo dei propri processi. (Tabella 9).

Tabella 9: Motivazioni per cui le aziende decidono di non affidare a terzi i processi documentali



La sicurezza era stata individuata come la principale priorità dalle aziende europee (Paragrafo 5.0) e ora è vista come un ostacolo fondamentale per l'ottenimento dell'efficienza aziendale. I CIO delle aziende devono riuscire a risolvere questa contraddizione, indicando all'azienda la via più efficiente per ottimizzare i processi mantenendo allo stesso tempo elevato il livello di sicurezza delle informazioni, anche nel caso in cui si ricorra all'outsourcing. Le organizzazioni dovrebbero prediligere i fornitori che hanno ottenuto la certificazione ISO 27001. Inoltre, le aziende possono aumentare la sicurezza dei processi documentali convertendo i processi manuali basati su documenti cartacei in workflow digitali, il che elimina ad esempio gli errori di archiviazione dei documenti. Occorre poi valutare l'implementazione di soluzioni che garantiscano l'integrità, la riservatezza e la confidenzialità delle informazioni riservate da condividere e distribuire. A queste soluzioni si aggiungono funzionalità per l'autenticazione degli utenti, per garantire che solo il personale autorizzato possa accedere ai documenti riservati.

L'approccio descritto consente alle organizzazioni europee di collaborare meglio e di scambiarsi informazioni in maniera efficace, ottenendo una reale ottimizzazione dei processi. E questo sia nel caso in cui i processi documentali siano gestiti in-house sia qualora l'organizzazione decida di ricorrere all'outsourcing.



8.0 Conclusione

La gestione dei processi documentali critici per le aziende è fondamentale per tutte le aziende, che dovrebbero periodicamente analizzare tali processi al fine di migliorarli. Dal Process Efficiency Index di Ricoh emerge come tali processi siano basati su attività manuali che in realtà non sono necessarie e che potrebbero essere automatizzate guadagnando così in efficienza. Secondo gli intervistati migliorando l'efficienza dei processi documentali anche solo del 10% si potrebbero incrementare i profitti del 5% (46 miliardi di euro)⁶, per cui le aziende non possono continuare a sottovalutare l'ottimizzazione dei processi. Le considerazioni sono relative al lavoro di dipendenti che gestiscono processi documentali per l'azienda critici.

La crescita dei profitti sarebbe ancora maggiore se i CIO riuscissero a mantenere una visione integrata di tutti i processi dell'azienda. L'opportunità di migliorare i processi è alla portata di mano dei CIO, che possono anche decidere di esternalizzarne la gestione. Automatizzando i processi aumentano l'efficienza e la produttività aziendale, dal momento che vengono eliminate attività manuali ridondanti e time-consuming.

Reingegnerizzare i processi critici è fondamentale anche alla luce dei cambiamenti in atto nel mercato e delle nuove dinamiche che caratterizzano le aziende. La generazione del Baby Boom¹ smetterà tra alcuni anni di lavorare e le organizzazioni dovranno riuscire a 'trattenere' conoscenze e informazioni che rischiano di andare perdute. Allo stesso tempo entra in gioco la generazione dei Millennials² che porta innovazione sul posto di lavoro e utilizza prevalentemente tecnologie per il mobile working. L'Agenda Digitale per l'Europa varata dalla Comunità Europea va in questa direzione, mettendo in evidenza la necessità di migliorare l'interoperabilità e gli standard riguardanti la documentazione digitale in tutta Europa, garantendo allo stesso tempo la sicurezza dei dati.

Per i CIO è importante riuscire a cogliere le opportunità e i benefici messi in evidenza del Ricoh Process Efficiency Index. Una strategia di ottimizzazione completa e implementata in maniera adeguata non darà soltanto luogo a una riduzione dei costi, ma avrà anche un impatto positivo sulla collaborazione e la produttività. Questa strategia ha come punto di partenza l'analisi delle modalità con cui le informazioni vengono generate, gestite e archiviate per produrre risultati. L'obiettivo è rivedere i processi per migliorare il vantaggio competitivo. Le azioni di miglioramento dovrebbero riguardare tutti i processi e le informazioni aziendali per aumentarne la sicurezza e la sostenibilità. Le aziende dovrebbero riuscire a ridurre i tempi di esecuzione dei processi, ad aumentare l'efficienza e a garantire che le informazioni critiche per l'azienda possano essere ricercate in modo semplice e rapido. È importante che le persone siano coinvolte dall'inizio alla fine del progetto di comunicando loro i cambiamenti in atto e i vantaggi che ne derivano.

Le aziende potranno quindi aumentare l'efficienza e rispondere più rapidamente alle esigenze dei clienti e del mercato.

¹ Baby Boomer: nati tra il 1946 e il 1964

² Millennial: nati tra il 1977 e il 1997

⁶ Stime dell'indagine applicate al livello medio di profitto per tutte le società in Europa con più di 1000 dipendenti



9.0 Ulteriori informazioni

Link utili

www.ricoh.it

Servizi

www.ricoh-europe.com/services-solutions/knowledge-base/customer-case-studies/

Managed Document Service

www.ricoh.it/services-solutions/mds

Outsourcing

www.ricoh.it/services-solutions/document-outsourcing

Office Solutions

www.ricoh.it/services-solutions/office-workflow-solutions

IT Services

www.ricoh.it/services-solutions/it-services

Professional Services

www.ricoh.it/services-solutions/professional-services

Production Printing

www.ricoh.it/services-solutions/production-printing

Contatti

Marta Oldani

Tel. 02 91987680

E-mail: marta.oldani@ricoh.it

A proposito di Ricoh

Ricoh Company Ltd è un fornitore globale di soluzioni e servizi che consentono alle aziende di migliorare i processi di business e la gestione delle informazioni. Fondata nel 1936, Ricoh Company Ltd ha registrato negli anni una crescita costante fino a raggiungere un fatturato di oltre 21,1 miliardi di dollari. La crescita è il risultato di due leve competitive: la ricerca e sviluppo (ogni anno il 6% del fatturato è investito in innovazione) e l'acquisizione di competenze specialistiche per estendere la presenza di mercato. A livello globale Ricoh conta 272 filiali e 108.500 collaboratori.

Ricoh Italia è una delle più importanti realtà italiane nel settore dell'IT con una quota di mercato del 23,8% per quanto concerne le apparecchiature multifunzione (totale) e del 29,8% nel mercato dei multifunzione a colori che per l'azienda rappresenta un ambito core (fonte: InfoSource, 2010). L'offerta di Ricoh Italia è rivolta a quelle aziende che intendono migliorare la gestione dei documenti e delle informazioni aziendali, aumentando l'efficienza organizzativa e riducendo allo stesso tempo i costi.