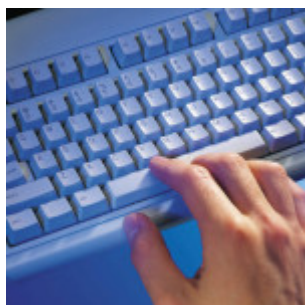


Finanziamenti in innovazione per il miglioramento degli studi professionali



Il bando della Regione Emilia Romagna denominato “Progetti Ict per professionisti” (titolo completo “BANDO PER IL SOSTEGNO DI PROGETTI RIVOLTI ALL’INNOVAZIONE, LA DIGITALIZZAZIONE E L’INFORMATIZZAZIONE DELLE ATTIVITA’ PROFESSIONALI A SUPPORTO DEL SISTEMA ECONOMICO REGIONALE”) rappresenta un’ottima **opportunità di miglioramento dell’efficienza** interna per liberi professionisti, studi professionali, società di ingegneria e società fra professionisti (STP). Esso è finalizzato al **supporto di soluzioni ICT per le attività delle libere professioni** e l’implementazione di servizi e di soluzioni avanzate in grado di incidere significativamente sull’organizzazione interna, sull’applicazione delle conoscenze, sulla **gestione degli studi** e sulla **sicurezza informatica**.

I progetti finanziabili dovranno favorire lo **sviluppo dell’attività professionale, incentivare gli investimenti in nuove tecnologie, diffondere la cultura d’impresa, dell’organizzazione e della gestione/valutazione economica** dell’attività professionale.

Gli investimenti ammessi a contributo dovranno essere di almeno € 15.000, verranno finanziati a fondo perduto per il 40% del loro valore fino ad un massimo di € 25.000 erogati.

I termini per la presentazione sono racchiusi in due finestre temporali: maggio 2017 e 12 settembre – 10 ottobre 2017. Le spese dovranno avvenire entro il 31/12/2017.

Alcuni esempi, non certo esaustivi, di progetti che potranno essere finanziabili dal bando sono i seguenti:

- Acquisto di **software di gestione dello studio** che migliori l’efficienza dei processi organizzativi;
- Implementazione di sistemi di archiviazione digitale di documenti (**gestione documentale** compresa archiviazione sostitutiva o “a norma”);
- Implementazione di sistemi di **sicurezza informatica**, compresi i loro test di adeguatezza, ad esempio per adeguarsi alle nuove misure di sicurezza richieste dal Regolamento UE 679/2016 sulla Protezione dei Dati Personali;
- Sviluppo di sistemi di collaborazione fra professionisti, anche attraverso l’impiego del *cloud*;
- Sviluppo di sistemi per migliorare la vendita on-line dei servizi (**sito**

- internet**) e sistemi di supporto alla clientela (**CRM**);
- Implementazione di sistemi di **controllo di gestione**;
 - Implementazione di **sistemi di gestione** aziendale (ISO 9001).

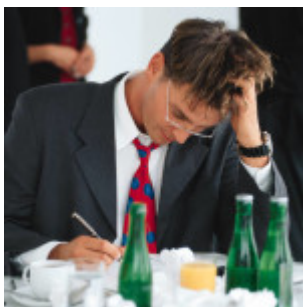
In questo ambito sarà ammesso a finanziamento l'acquisto di attrezzature, hardware, licenze software, servizi di supporto informatico, brevetti, accessori di carattere edilizio, consulenze specialistiche.

Questo bando potrebbe davvero aiutare molte piccole organizzazioni professionali (studi di ingegneria ed architettura, studi di commercialisti, avvocati, notai, studi medici, ecc.) a diventare più efficienti attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie, soprattutto in realtà dove l'inefficienza è generata dalla scarsa conoscenza delle tecnologie informatiche.

Da ultimo le graduatorie per determinare l'ammissibilità del progetto premieranno i progetti più in linea con i criteri del bando e quelli maggiormente innovativi.

A questo [link](#) è possibile reperire maggiori informazioni.

Migliorare l'efficienza nei servizi intellettuali



L'introduzione dell'innovazione tecnologica (sistemi automatici, software di schedulazione e controllo della produzione, ecc.) e di tecniche manageriali di ottimizzazione dei processi (*lean production*, BPR, Just in Time, MRP, ecc.) hanno permesso a molte imprese manifatturiere di migliorare i lead-time di produzione, anche se l'incidenza del **tempo di lavorazione** degli impianti produttivi resta ancora il fattore più importante del ciclo produttivo.

Nelle **organizzazioni di servizi intellettuali**, invece, il **fattore umano** è – e sempre lo sarà – prevalente nel contribuire ai tempi, ai costi ed alla qualità del servizio. In tali contesti, dunque, una **riduzione del tempo di alcune attività critiche svolte da esseri umani** può ridurre sensibilmente il tempo di svolgimento del processo e, quindi, anche i costi del medesimo. Inoltre una **redistribuzione dei carichi di lavoro dei processi** a risorse con costi orari differenti consente talvolta un deciso **risparmio dei costi complessivi di processo** senza influenzare la qualità complessiva del risultato prodotto.

In termini meno astratti ci si riferisce alle organizzazioni che erogano **servizi professionali** quali studi di consulenza, studi legali, studi commercialisti, società di consulenza manageriale, società di informatica, studi e società di ingegneria, ecc.. Per esse la voce di costo del servizio prevalente è senz'altro quella legata al **lavoro intellettuale** svolto dalle risorse umane.

Da un certo punto di vista sembrerebbe difficile ridurre il tempo di svolgimento di un'attività da parte di un professionista, un progettista di sistemi informatici o di opere di ingegneria civile... invece, se ci concentriamo sul lavoro svolto dalla persona in esame, vediamo che **molte attività vengono svolte con l'ausilio di sistemi informatici** e parte del tempo viene passato in riunioni, ad effettuare lavoro che dovrebbe essere svolto da altre figure professionali, a rifare lavoro che era stato svolto con errori, addirittura in attesa che altri completino il proprio lavoro. Analizzando tutte le attività svolte da ogni singola persona, ed i relativi costi che ne comportano, è possibile individuare possibili **miglioramenti nell'efficienza dei processi** (ovvero impiegare minori risorse per svolgere il medesimo lavoro) e spesso anche nell'**efficacia** degli stessi (ovvero impiegare minor tempo nel completare un lavoro e/o con minor tasso di errori).

Naturalmente nessun miglioramento è gratis, occorre **investire del tempo** nel cercare di analizzare i processi, le singole attività, i relativi tempi e costi, per poter individuare i possibili miglioramenti. E quando anche essi sono stati individuati occorre fare un'attenta **analisi costi-benefici** prima di implementarli e nel caso è necessario effettuare piccoli o grandi investimenti per mettere in pratica le azioni di miglioramento stabilite.

Il processo di miglioramento è già stato descritto da tempo, anche nella ISO 9001, come azioni preventive o di miglioramento (la prossima edizione della norma ISO 9001:2015 addirittura farà scomparire il termine "azione preventiva" a vantaggio delle azioni di miglioramento in senso esteso), ma non tutti – certificati e non – lo hanno recepito nel modo giusto.

Alcune azioni di miglioramento sono comuni a diverse tipologie di attività e, seppur banali, pochi imprenditori e professionisti le hanno adottate.

Ad esempio per svolgere alcune attività su sistemi informatici si otterrebbe un discreto risparmio di tempo utilizzando **monitor più grandi** che consentano di visualizzare in modo ottimale due finestre affiancate, oppure usare **due monitor sullo stesso PC** per evitare continui cambi di finestra. Addirittura tale operatività è resa più efficiente da specifiche utility commerciali, open source o freeware!

Anche lavorare su **documenti** residenti su disco rigido, ma **sincronizzati nel cloud** con specifici *tool* (Microsoft OneDrive, Google Drive, Box.net, Dropbox,...) consente di evitare dispendiosi trasferimenti di file su chiavetta USB o tramite e-mail con il rischio aggiuntivo di perdere il controllo delle versioni.

Le **riunioni aziendali**, sempre utili per migliorare la comunicazione fra i diversi soggetti, spesso generano significative perdite di tempo. Se da un lato esistono affermate metodologie manageriali per rendere estremamente efficaci le riunioni, dall'altro la consultazione e revisione di documenti, la verbalizzazione della discussione e delle azioni deliberate possono essere rese molto più efficaci ed efficienti attraverso l'utilizzo di strumenti informatici ed apparecchiature tecnologicamente più avanzate di quelle eventualmente impiegate. Infatti basta un **videoproiettore** all'avanguardia (ad es. con connessione HDMI per visualizzare i documenti a maggior risoluzione) oppure un **grande schermo TV/monitor**, se non addirittura una **LIM** (lavagna multimediale elettronica) per migliorare enormemente la condivisione dei documenti e l'apprendimento dei concetti esposti da parte dei partecipanti alla riunione.

Talvolta partecipare fisicamente ad una riunione costa parecchio tempo e denaro in spostamenti con mezzi di trasporto che non sempre garantiscono la puntualità, ma non serve. Forse non basta "vedersi in faccia" tramite Skype ed una webcam collegata al computer, ma con un impianto per la **videoconferenza** unito a *tool* software di collaborazione per condividere documenti fra tutti i partecipanti, la presenza fisica è spesso inutile.

Spesso l'incontro con clienti e fornitori potrebbe avvenire in modo "virtuale", ma l'arretratezza tecnologica e mentale di una delle due parti lo impedisce, però un po' di intraprendenza ed un incentivo economico (alias risparmio di costi) a volte aiuta a convincere anche personaggi un po' *vintage*.

Lavorare con i documenti PDF (annotare, convertire il testo in formato editabile tramite OCR, modificare il testo, estrarre testo e immagini, ecc.) usando gli strumenti giusti risulta oltremodo vantaggioso.

Le attività svolte *outdoor*, ovvero fuori dall'azienda (presso cantieri, clienti, fornitori, fiere, ecc.) possono trarre grande beneficio dall'**uso di tablet e smartphone o notebook convertibili** connessi a Internet ed alla sede, a condizione che vengano impiegati in modo organizzato.

I sistemi informatici gestionali e specifici per svolgere determinate attività hanno in gran parte recepito questa rivoluzione in corso negli ultimi anni ed hanno introdotto funzioni per sfruttare i dispositivi mobili ed i dati in *cloud*, soprattutto nella gestione delle informazioni condivise (documenti, calendari, contatti, ecc.).

Purtroppo non tutti gli utenti hanno recepito ed implementato queste migliorie e – essenzialmente per motivi di costo e di mancanza di tempo per formarsi adeguatamente – rinunciano ai miglioramenti dell'efficienza.

Non parliamo poi della **gestione dei documenti in formato elettronico** (ne abbiamo già parlato in questo blog nell'articolo "[La gestione documentale informatizzata](#)") che,

se ben organizzata, può non solo far risparmiare molto tempo alle persone che cercano un file, ma evita anche frequenti errori nella consultazione o modifica di file obsoleti.

È evidente che gestire un documento in formato elettronico anziché su supporto cartaceo può portare a notevoli vantaggi, ma bisogna ben comprendere che la gestione non può essere la stessa, perché:

- Il processo di approvazione di un documento informatico non può essere lo stesso di un documento cartaceo
- Il ciclo di revisione di un documento elettronico in formato Office compatibile o PDF è diverso da quello di un documento stampato
- Il documento elettronico non è semplicemente equivalente al documento cartaceo scansionato oppure al documento Office dopo o prima della stampa dello stesso
- Le copie del documento informatico si generano con molta più facilità di quelle di un documento cartaceo
- La firma di un documento elettronico ha valore legale solo se è una firma digitale riconosciuta, ed occorre possedere l'apposito *token*, mentre per la firma su supporto cartaceo bastano carta e penna
- Alterare un documento cartaceo è molto più facile che alterare un documento elettronico
- Gestire in formato elettronico un documento in formato A3 o addirittura A0 non è proprio la stessa cosa che gestire un documento in formato A4 in digitale
- e così via.

Una domanda sorge poi spontanea: «perché per cercare un'informazione in Internet tramite Google ci si impiega pochi secondi, anche tramite un *tablet* o *smartphone* connesso e per ricercare un'informazione in un documento aziendale spesso sono necessari almeno dieci minuti? »

Se l'impiego delle email ha rivoluzionato il nostro modo di comunicare anche in ambito lavorativo, bisogna ammettere che spesso questo strumento non è usato al meglio (vedi articolo sull'[Uso delle e-mail](#)).

La **progettazione delle modalità con cui usufruire della posta elettronica** (scaricare le email direttamente dal provider sui diversi dispositivi, implementare un Server di posta all'interno dell'organizzazione oppure gestire la posta tramite un Server di posta nel *cloud*, ecc.) può cambiare radicalmente il modo di interfacciarsi con colleghi, clienti e fornitori: poter leggere la posta elettronica da qualunque dispositivo nello stesso modo e poter inviare messaggi di posta da qualsiasi dispositivo ritrovandoseli nella posta inviata degli altri dispositivi non è un vantaggio trascurabile. Inoltre in funzione del sistema di posta adottato possono variare le metodologie di backup dei messaggi di posta, spesso la parte più ostica per chi progetta le procedure di backup.

Oggi perdere alcuni messaggi e-mail per molte organizzazioni potrebbe significare

perdere la prova di un'attività svolta, di un ordine del cliente o delle specifiche trasmesse ad un fornitore o a d un collaboratore esterno... e quindi perdere tempo e denaro.

Talvolta sarebbe opportuno veicolare su altri *tool* – diversi dalla posta elettronica – le comunicazioni con clienti e fornitori, soprattutto per tenere traccia in modo ordinato di tutte le conversazioni e per condividere con tutti gli interessati le stesse notizie in tempo reale. Diversi servizi web possono soddisfare allo scopo, fino ai più completi software di CRM (vedi articolo [“A chi serve il CRM?”](#)).

Un'altra evoluzione rispetto alla trasmissione di documenti in allegato alle email sono i server FTP (o, meglio sFTP per garantire maggior sicurezza), ma altri servizi *cloud* possono essere più efficaci.

In alcuni casi scrivere a mano o a computer non conviene ed i **software di riconoscimento vocale** possono portare a grandi vantaggi, non solo in ambito sanitario quando le mani sono impegnate in altre attività.

Altri adeguamenti tecnologici di tipo puramente hardware, come l'ottimizzazione del cablaggio e delle prese di rete, il miglioramento della wi-fi o l'upgrade dei computer più obsoleti possono anch'essi risultare estremamente proficui perché permettono di risparmiare anche solo poche decine di minuti ogni giorno, che diventano ore e giorni nel lungo periodo.

Passando a metodologie di gestione delle attività lavorative che non derivano dall'impiego di strumenti elettronici, si possono identificare molti strumenti che possono far risparmiare tempo e costi a diverse organizzazioni: si va dal **project management** (vedi articolo [“A chi serve il project management”](#)) al **lean thinking** in progettazione, dalla già citata **gestione delle riunioni**, alla **gestione del tempo**, agli strumenti manageriali della qualità totale, ecc.. Certamente molte metodologie, nate parecchi anni fa, vanno ripensate utilizzando *tool* informatici di supporto allo stato dell'arte e rimangono non solo valide, ma sono ancor più potenti grazie all'ausilio del software. Ad esempio diversi applicativi software (alcuni anche Saas, *software as a service* o servizi web) consentono di migliorare notevolmente l'efficienza e l'efficacia nella gestione di progetti in diversi ambiti, quando le informazioni devono essere condivise fra diversi soggetti che operano in luoghi geograficamente distanti fra loro.

Le possibilità di migliorare l'efficienza dei processi interni per le organizzazioni di servizi sono molte e, settore per settore, per ogni tipologia di attività e per ogni singola organizzazione è possibile individuare delle azioni di miglioramento specifiche che non sono state mai considerate.

Talvolta le azioni di miglioramento sono state già individuate dal personale interno, ma non sono state recepite dalla Direzione o dai Soci dell'organizzazioni per svariate ragioni.

Le ragioni per cui molte organizzazioni nemmeno si mettono nell'ottica di cercare di individuare queste azioni di miglioramento sono essenzialmente:

- Timore dei costi che ne potrebbero scaturire
- Ignoranza dei vantaggi economici che ne potrebbero derivare
- Mancanza di tempo a disposizione per analizzare i processi e formare il personale
- Non conoscenza delle tecnologie che potrebbero supportare la propria attività.

Tutti questi elementi denotano una **scarsa lungimiranza e poca pianificazione strategica**, ma quelli legati ai costi da evitare ed ai risparmi sconosciuti, invece, denotano una **scarsa conoscenza dei costi e del valore aggiunto delle attività svolte** dal proprio personale, Direzione compresa.

È evidente che se non si conoscono i costi reali delle commesse, dei progetti e delle singole attività si fa fatica ad identificare possibili miglioramenti economici.

Del resto bastano pochi semplici calcoli, supportati dalle informazioni necessarie, per capire quanto costa svolgere un determinato lavoro.

Se consideriamo, ad esempio, un lavoratore dipendente che ha uno stipendio netto di 1.500 euro mensili x 14 mensilità, otteniamo un costo annuo lordo (RAL) di circa 25.000 euro ed un costo aziendale della persona di circa 35.000 euro. Considerando ferie, permessi e giorni di malattia medi questa persona costa all'azienda circa 20 euro per ogni ora effettivamente lavorata. Se riusciamo a far risparmiare 10 ore all'anno a questa persona risparmiamo 200 euro, circa il costo di un secondo monitor, che durerà ben più di un anno solare... ed abbiamo considerato una risorsa con uno stipendio certamente non elevato, magari una segretaria o un'assistente di direzione.

Questo è solo un esempio, ma solo analizzando nel dettaglio i costi aziendali si riesce a valutare quali azioni di miglioramento possono accrescere la competitività dell'organizzazione.

Conoscendo esattamente i costi orari del personale e la durata delle singole attività è poi possibile cercare di livellare i carichi di lavoro facendo sì che le attività a minor valore aggiunto vengano svolte dal personale che costa meno, senza minacciare la qualità del servizio erogato.

Infine, una volta individuate le azioni opportune esse vanno attuate nel modo corretto, formando ed informando adeguatamente il personale e monitorandone l'applicazione per valutarne la reale efficacia.

La Fattura Elettronica non è un X-File



Abbiamo già parlato in un [precedente articolo](#) della **fatturazione elettronica** che è divenuta **obbligatoria dallo scorso 6 giugno per fatture emesse nei confronti di alcuni Enti della Pubblica Amministrazione** e che andrà ad estendersi a **tutta la P.A. entro marzo 2015**. Vorrei, in queste righe, riprendere quanto discusso – a volte anche animosamente – nel bel convegno organizzato dall’Ordine degli Ingegneri di Bologna lo scorso 5 giugno.

Quello che si è sentito in quell’occasione, ma anche in altri tavoli e platee, è una sorta di insurrezione popolare contro questa novità che sembra imporre maggiori oneri anche a piccole organizzazioni (ad es. Studi professionali) che hanno rapporti, magari occasionali, con la P.A..

Tutto questo amore per la carta e la fattura cartacea nei confronti dell’equivalente elettronico (di fatto un file XML) che sa di *vintage*, ma che non porta veri vantaggi all’impresa, è del tutto ingiustificato. Se mi è permesso un paragone non dobbiamo rimpiangere i dischi in vinile degli anni '70 rispetto ai CD o alla cosiddetta “musica liquida”, ma la musica degli anni '60-'70-'80 rispetto a quella dei giorni nostri... Analogamente rimpiangeremo, forse, i contenuti (gli importi) delle fatture su carta, ma avremo solo vantaggi dalla fattura elettronica.



Se la fattura elettronica non è qualcosa di fantascientifico ed inquietante, non è dunque un X-File su cui gli agenti Fox Mulder e Dana Scully dell’FBI del famoso telefilm degli anni '90 dovrebbero indagare, ma “semplicemente” un XML-File, generabile con applicazioni dalle interfacce amichevoli e reperibili con sempre maggiore facilità, anche a costi contenuti o addirittura gratis.

Una volta creata la cosiddetta **Fattura PA** conforme agli standard previsti dalle **Regole Tecniche emesse dall’Agenzia per l’Italia Digitale (AGID, <http://www.agid.gov.it/>, ex DigitPA, ex CNIPA)**. Occorrerà **firmarla digitalmente** (con firma digitale che ormai tutte le imprese dovrebbero possedere e se non ce l’hanno se la procurino perché fa risparmiare tempo e denaro) ed **inviarla via PEC** (posta

elettronica certificata, anch'essa ormai dovrebbe essere utilizzata da quasi tutte le imprese perché è utile e fa risparmiare anch'essa) al Cliente Pubblica Amministrazione.

Dopodiché viene il passo più difficile: **la fattura elettronica va conservata in formato digitale, attraverso un apposito sistema di Conservazione Sostitutiva**. Questo passo del processo – reso obbligatorio dalla normativa al riguardo – appare un po' più ostico perché la conservazione sostitutiva richiede procedimenti più complessi e software che operi in conformità alle Regole Tecniche emesse (ed eventualmente aggiornate) dall'AGID, oltre alla nomina di un **Responsabile dell'Archiviazione Sostitutiva**, con determinate caratteristiche e competenze, che garantisca tutto il processo e lo validi mediante propria firma digitale. Tra l'altro la gestione dei supporti di memorizzazione richiede una certa ridondanza e garanzia di disponibilità delle informazioni per i tempi prescritti dalla legge per le registrazioni relative.

In pratica, non essendo percorribile la strada di una gestione "fai da te" da parte dell'impresa (gli applicativi di Conservazione Sostitutiva *open-source* o *freeware* non esistono e svilupparseli in casa è molto impegnativo), le opzioni che si presentano alle organizzazioni che devono emettere fattura nei confronti della P.A. (anche solo una fattura all'anno) sono due:

1. **Acquistare un software per la gestione della fatturazione elettronica** e della conseguente conservazione sostitutiva delle fatture.
2. **Rivolgersi a servizi in outsourcing** – generalmente accessibili via web – per la fatturazione elettronica e conservazione sostitutiva.

La scelta dipende da diversi fattori:

- Quante fatture PA vengono emesse rispetto al totale delle fatture?
- Come si svolge il processo di fatturazione e la gestione contabile successiva?
- L'organizzazione potrebbe trarre vantaggi nell'introduzione di una gestione documentale digitalizzata e di una conservazione sostitutiva su tutto il ciclo attivo e passivo?
- Di quali risorse hardware e software dispone l'organizzazione per poter gestire internamente il processo di archiviazione sostitutiva?
- Di quali software gestionali per contabilità e fatturazione dispone l'organizzazione?
- La contabilità è gestita interamente all'interno dell'azienda oppure ci si rivolge ad uno Studio di Commercialista o ad altra società di servizi fiscali?
- Come si svolge l'attività dell'organizzazione ed i relativi processi amministrativi? Ci sono più sedi? L'Amministrazione è centralizzata? Chi può emettere le fatture?
- Ecc., ecc.

Se, infatti, per alcune realtà il costo di **implementare una fatturazione elettronica**

ed una conservazione sostitutiva internamente, magari introducendo una **gestione documentale informatizzata** anche per altri processi aziendali (vedi [articolo precedente](#)), può portare in pochi anni un buon ritorno dell'investimento, per altre organizzazioni, per lo più di piccole dimensioni e con poche fatture PA emesse, la soluzione di **esternalizzare tutto il processo di fatturazione** – oppure solo quello verso la P.A. – può costituire una soluzione ottimale.

Diversi fornitori si stanno proponendo sul mercato con le proprie soluzioni, *in-house* ed in *outsourcing* tramite servizi *cloud*.

La scelta della soluzione migliore per la propria organizzazione deve essere molto attenta, non solo per non spendere cifre eccessive per il servizio di fatturazione elettronica su qualche decina di fatture PA, ma, soprattutto, per non vincolarsi in soluzioni poco espandibili in futuro e poco integrate o integrabili con gli altri applicativi circostanti presenti in azienda.

Occorre pertanto valutare quali miglioramenti possono essere apportati da una gestione completamente elettronica del processo di fatturazione (e relativa conservazione sostitutiva) che, in taluni casi, potrebbe evitare il reinserimento della fattura nei sistemi contabili in quanto i servizi di fatturazione elettronica forniscono generalmente il flusso dei dati inseriti pronto per essere importato nel proprio gestionale. Su quest'ultimo aspetto è bene fare attenzione: se il proprio software contabile (o quello del proprio Commercialista) non è compatibile con il tracciato record della fattura PA e non ha intenzione di adeguarsi per il futuro, probabilmente è il momento di cambiarlo perché il fornitore non ha voglia di investire su di esso.

Alcune funzioni fornite dai servizi in outsourcing, ed i relativi costi, possono far privilegiare una soluzione rispetto ad un'altra per i vantaggi in termini di efficienza che può portare all'organizzazione.

Che dire poi sui rischi, reali o presunti, che si corre a lasciare le proprie fatture elettroniche, le uniche versioni valide ai fini di legge (eventuali stampe o versioni in formato pdf non sono valide ai fini legali nei confronti delle Autorità Tributarie)? Nella maggior parte dei casi tali fatture sono molto più sicure che negli archivi cartacei o digitali di molte imprese e dei loro Commercialisti, ma occorre comunque fare una attenta valutazione dei rischi, declinando la **sicurezza della fattura elettronica** in termini **riservatezza** (vogliamo che altri non conoscano i dati delle nostre fatture?), **integrità** (le fatture elettroniche saranno sempre corrette ed integre?) e **disponibilità** (ne possiamo disporre a piacimento, in tempi ridotti, anche a fronte di accertamenti fiscali?).

Su questi aspetti occorrerà valutare cosa garantiscono i fornitori dei servizi di **fatturazione elettronica in cloud**, sia formalmente nel contratto di fornitura del servizio in *cloud computing* (vedi [precedenti articoli](#)), sia in base ad una valutazione oggettiva dell'azienda fornitrice: è certificata ISO 9001 per il suo

sistema di gestione qualità? È certificata ISO 27001 per la sicurezza delle informazioni? Gestisce la *business continuity* (continuità operativa) con appositi piani? È certificata ISO 22301 per i sistemi di gestione di *business continuity*?

In conclusione l'introduzione della fatturazione elettronica in azienda, almeno per le fatture verso la Pubblica Amministrazione, non sarà sicuramente a costo zero, ma produrrà costi per investimenti in tecnologia e formazione del personale, ma potrà generare risparmio di tempo – e quindi di costi – nel futuro nei processi correlati. Una progettazione competente dell'adeguamento potrà portare sicuramente vantaggi futuri, viceversa la ricerca della soluzione gratis, oppure a costi minimi, rischia di generare solo costi inutili e di non eliminare inefficienze, bensì di crearne di nuove.

In ogni caso farà risparmiare la Pubblica Amministrazione, quindi tutti noi.

Vedi anche:

- [Fatturazione elettronica: online la circolare interpretativa del DM 55/2013](#)
- [Fattura elettronica: online l'aggiornamento delle Specifiche operative AgID](#)

Fattura elettronica: online l'aggiornamento delle Specifiche operative AgID – See more at:

<http://www.agid.gov.it/notizie/fattura-elettronica-online-laggiornamento-specifiche-operative-agid#sthash.kQez0Gcr.dpuf>

Fatturazione elettronica: online la circolare interpretativa del DM 55/2013 – See more at:

<http://www.agid.gov.it/notizie/fatturazione-elettronica-online-la-circolare-interpretativa-del-dm-552013#sthash.IaPMRILT.dpuf>

La gestione documentale informatizzata



La gestione dei documenti su supporto cartaceo ed elettronico

Attualmente in molte aziende, soprattutto medio/piccole, la gestione delle

informazioni scritte avviene in modalità mista, attraverso documenti su supporto cartaceo ed attraverso documenti informatici (file di Office, file PDF, e-mail, ecc.), ma mentre i primi normalmente soddisfano tutti i criteri della ufficialità e legalità con tanto di firme autografe, i secondi spesso viaggiano in formato editabile e ne proliferano le copie personali, tanto che spesso non si sa qual è la versione ufficialmente approvata o inviata all'esterno (fatto salvo effettuare verifiche lunghe e laboriose).

Quante volte si vedono offerte o contratti inviati via e-mail in formato PDF (modificabile con un software apposito) contenente la firma scansionata del direttore, oppure addirittura il documento Word non protetto con la firma scansionata incollata in calce! Orrore! Direbbe il povero Enzo Tortora. Per fortuna che son tutti onesti!

Una gestione dei documenti quasi interamente elettronica – lasciando al supporto cartaceo solo quei documenti che, per necessità di trasmetterli all'esterno, perché devono essere firmati e/o per consegnarli a collaboratori itineranti, devono restare su carta – porterebbe ad un discreto risparmio di costi per moltissime aziende. Probabilmente è una delle aree cui l'innovazione tecnologica fornisce maggior valore aggiunto.

Vediamo, dunque, quali vantaggi porterebbe in concreto l'introduzione di una soluzione informatica di gestione documenti, eventualmente unita alla gestione dell'archiviazione ottica sostitutiva, ovvero la possibilità di gestire completamente in elettronico anche quei documenti che normalmente vengono mantenuti su supporto cartaceo per motivi legali o fiscali.:

- Meno carta che gira in azienda (con vantaggi anche sotto l'aspetto ambientale);
- Riduzione al minimo della possibilità di perdere fisicamente documenti o di non trovarli perché sono stati archiviati in modo scorretto;
- Miglioramento dell'efficacia (minor tempo per processare un documento) e dell'efficienza (minor impiego di risorse per completare il ciclo di vita del documento, possibilità di gestire i documenti anche da remoto, ecc.) dei processi che prevedono l'elaborazione di documenti.

La gestione documentale ideale

Oggi la gestione documentale completamente informatizzata (salvo i casi precedentemente esposti) è alla portata anche delle piccole e medie imprese, grazie a soluzioni software mature, hardware all'avanguardia ed una normativa italiana allo stato dell'arte. Ma in pratica come si attua tutto ciò?

La gestione dei documenti prodotti internamente in formato elettronico viene affidata completamente al software, fin dalla nascita del documento in formato Word, Excel o altro, infatti la creazione del documento avviene mediante l'applicativo solitamente impiegato, ma al primo salvataggio il file viene immediatamente "dato in

pasto" al software di gestione documentale (che nel seguito chiameremo per brevità GD) che si occupa della classificazione e dell'archiviazione del file nel Server aziendale. Questo implica che l'autore del documento non può più dare al file un nome arbitrario (tipo "letteral", "offerta", "richiesta",...) e salvarlo in una directory diversa da quella stabilita dalle procedure aziendali (se definite), il che non aiuta per nulla la successiva ricerca. Poi solitamente il documento deve essere revisionato, verificato ed approvato da altre persone all'interno della società, prima di inviarlo eventualmente all'esterno: immaginiamoci ad esempio l'iter di emissione di un'offerta, alla quale contribuiscono più persone, alcune spesso fuori azienda.

La gestione di tutto l'iter attraverso il nostro GD avviene in modo estremamente efficiente, perché è possibile collegarsi da remoto, via internet, alla versione corrente del documento, di cui viene tenuta traccia delle versioni successive e delle persone che lo hanno revisionato. Quindi non è più possibile fare confusione e modificare contemporaneamente due copie del documento inviato per e-mail e poi trovarsi con due versioni da riunificare e nemmeno perdere traccia di chi ha realmente visionato il documento e, se del caso, approvato. Tutti gli errori hanno un padrone certificato dal software GD: nessun manager potrà più accusare la propria segretaria di aver sbagliato l'ultima modifica al documento, se lo aveva precedentemente approvato e nessuna segretaria potrà più dire che non sa chi ha fatto quell'errore poiché ci hanno messo le mani in tanti in quel file.

Tutto il personale può reperire facilmente qualsiasi documento perché è stato classificato secondo specifici parametri (cliente, fornitore, commessa, ordine,...) e viste multiple. Ciò è reso obbligatorio dal software al momento della creazione del documento.

Quando un documento viene approvato e reso ufficiale (un'offerta, una procedura interna, un piano di progetto,...) viene creata una versione PDF non modificabile, firmata digitalmente se è il caso (ad esempio offerta ad un cliente). L'emissione all'esterno di documenti importanti ed ufficiali avviene tramite posta elettronica certificata, dunque si ha lo stesso valore legale del documento cartaceo sottoscritto con firma autografa ed inviato per raccomandata o consegnato a mano.

Ogni documento, poi, è reso disponibile solo a chi ne è autorizzato alla consultazione o modifica, non si rischia più di perdere file importanti perché vengono mantenuti nascosti nel PC di un dirigente e non vengono sottoposti a backup e le modifiche per errore da parte di chi non è autorizzato (tutti dopo l'emissione del documento) non sono possibili.

I documenti elettronici provenienti dall'esterno, comprese le stesse e-mail con allegati, vengono immediatamente processati dal GD, archiviati e classificati secondo appositi criteri da chi li riceve, il quale – qualunque livello gerarchico esso sia – non può esimersi da riempire alcuni campi obbligatori che permettono di catalogare correttamente il documento (mittente, oggetto, commessa, progetto,

destinatario,...). Anche le e-mail, spesso conservate, ma irrintracciabili perché non archiviate correttamente da chi le riceve, possono essere gestite nel modo corretto, anche sotto il punto di vista legale-contrattuale. Infatti la gestione dei documenti trasmessi e ricevuti via e-mail in molte organizzazioni non crea problemi fintantoché non si generano contenziosi.

Per quanto riguarda i documenti che provengono in formato cartaceo dall'esterno, essi vengono immediatamente scansionati con scanner professionali che acquisiscono automaticamente numerosi fogli di carta di vari formati e qualità (documenti sporchi, accartocciati, scoloriti, su carta velina, storti,...) e li convertono in formato PDF pienamente leggibile, senza dover intervenire manualmente (oggi molte persone in azienda non sanno acquisire tramite scanner i documenti nel modo corretto, senza peggiorarne la qualità o evitando di creare file di dimensioni ragguardevoli). All'essere umano resta soltanto da classificare il documento in modo corretto e magari, se interessa disporre del contenuto in formato editabile, di convertirlo in formato testo tramite OCR.

Per quanto riguarda il ciclo passivo dei documenti da conservare perché a rilevanza fiscale il nostro GD, supportato dall'hardware adeguato, permette di inserire alcune informazioni base all'arrivo del documento, quindi stampa un'etichetta *bar code* da applicare sul documento cartaceo che successivamente verrà acquisito "in batch" assieme ad altri documenti di rilevanza fiscale e, quindi, classificato nel modo corretto nel sistema gestionale, correlato alla registrazione contabile cui si riferisce. Dopodiché il cartaceo può essere conservato in archivi anche non facilmente accessibili oppure distrutto, dal momento che il documento informatico acquisito è prontamente reperibile ed ha rilevanza legale-fiscale.

La fatturazione attiva avviene senza stampa di fatture cartacee, inviando il corrispondente documento informatico (PDF o XML a seconda degli accordi con il cliente) direttamente al cliente con mezzi elettronici (solitamente e-mail automatica).

Il sistema di gestione qualità (ed ambientale, sulla sicurezza, ecc.) ne beneficia grandemente, non solo nella emissione e distribuzione dei documenti di sistema (manuali, procedure, modulistica...), ma anche nella gestione dei singoli processi, il cui iter documentale è perfettamente rintracciabile, con accrescimento del livello di soddisfazione del cliente che, quando telefona, trova sempre qualcuno in grado di entrare nel merito in modo corretto perché riesce ad inserirsi nella "storia" al punto giusto, non in qualche "episodio" passato.

Riepilogando: carta ridotta al minimo, rapida accessibilità di tutti i documenti tramite sistema informatico interno oppure via web – in modo perfettamente sicuro – dall'esterno, velocità nell'iter di emissione dei documenti, minor possibilità di errori. In altre parole riduzione dei costi.

Le soluzioni

Il mercato offre diverse soluzioni – sistemi software con hardware apposito – mature, efficaci ed efficienti, a costi pienamente abbordabili, anche in considerazione della cospicua riduzione dei costi che portano.

Esistono prodotti software che si appoggiano ad hardware specifico oppure ad hardware commerciale compatibile, ma anche società che erogano il servizio completo di archiviazione ottica sostitutiva (per la quale è sempre necessario un responsabile dell'archiviazione con caratteristiche stabilite dalla legge).

Per quella che è l'opinione personale i prodotti più validi sul mercato per una PMI, anche in considerazione del rapporto qualità/prezzo, dell'ambiente operativo di funzionamento (sistema operativo, database, file system) sono i seguenti:

- OpenWork
- Arxivar
- Alfresco

Naturalmente si va da soluzioni di *business process management* complete ad applicativi *open source* da configurare. In tutti casi il prodotto da sé (unito ovviamente all'hardware adeguato) non risolve tutti i problemi; occorre un adeguato supporto tecnico e consulenziale per una corretta installazione, configurazione, parametrizzazione, formazione ed assistenza. Soprattutto l'aspetto configurazione/parametrizzazione è fondamentale che sia seguito da professionisti all'altezza della situazione che siano in grado di tradurre i processi aziendali nella struttura dell'applicativo.

In buona sostanza la struttura organizzativa ed i processi aziendali vanno descritti in modo adeguato nel software, attraverso strumenti semplici e visuali, che però devono essere utilizzati da chi conosce bene l'organizzazione e sa non tanto come funziona (*as is*), ma come dovrebbe funzionare (*should be*) per essere efficace ed efficiente.

Anche in questo caso l'investimento deve essere fatto non solo sull'applicativo software e sui servizi correlati (installazione, assistenza, ecc.), ma anche su una consulenza all'altezza e su una adeguata formazione delle risorse interne che dovranno far funzionare tutta la macchina.