

APPUNTI PER NON SOFFOCARE NELLA CARTA

Implementare un progetto di gestione elettronica dei documenti: ci si può davvero liberare della carta?

Dal 3% al 5% del PIL: così NetConsulting ha stimato l'impatto dei costi di gestione del documento cartaceo in Italia, in uno studio realizzato con Infocamere tra il 2005 e il 2006. Un dato impressionante, se si considerano le possibilità che le nuove tecnologie da molti anni assicurano alle aziende in termini di "dematerializzazione" delle informazioni. Il ritardo del nostro Paese, in questo settore, si misura in milioni di euro buttati ogni anno nella voragine dei costi "diretti" (carta, fotocopie, stampa) e nell'abisso difficilmente misurabile dei costi "indiretti": quelli sostenuti per l'archiviazione fisica dei documenti (occupazione di spazi, gestione dell'archivio) e quelli per



il reperimento delle informazioni (ore/uomo, inefficienze e danni dovuti ad errori di catalogazione e smarrimento). E non basta. Al di là del pur consistente impatto economico, gli esperti Infocamere e Netconsulting sottolineano come tra i principali benefici di un progetto di gestione elettronica dei documenti «siano prioritarie, rispetto alla riduzione dei costi, la maggiore efficacia ed efficienza dei processi, misurate attraverso la riduzione del tempo di ricerca di un documento, del numero di persone dedicate e del tempo medio di svolgimento del processo» (fonte: *"I documenti digitali e la conservazione a norma. Guida pratica per le imprese"*, Il Sole 24 ore, 2007). Come dire: la gestione elettronica dei documenti assicura non solo un risparmio considerevole, concretamente stimabile nella diminuzione dei costi in chiusura di bilancio, ma anche un sensibile miglioramento nel funzionamento complessi-

sivo della macchina. L'azienda che fa gestione elettronica dei documenti può insomma snellire le proprie procedure, azzerare quelle dinamiche inefficienti che, spesso in maniera nascosta, annidate nel perpetuarsi del "vecchio" modo di lavorare, della consuetudine e dei comportamenti acquisiti, costituiscono vere e proprie zavorre, insostenibili nel mercato globale che ci vuole reattivi, veloci e assolutamente "leggeri".

Ma cosa significa,
in concreto,
implementare
un progetto di
gestione elettronica
dei documenti?
Davvero ci si può
liberare della carta?

La carta, vien da dire, è il risultato, il sottoprodotto dei processi in cui la vita aziendale consiste. Più che da una nebulosa esigenza di "gestione documentale", dall'accorato ma troppo generico "soffochiamo nella carta!", un buon progetto di gestione documentale parte insomma dall'analisi dei processi; è da come funziona l'organizzazione, insomma, che conviene cominciare, individuando esigenze circoscritte e ben identificate, che possono essere risolte a partire dagli elementi-base di un buon documentale (in pillole: gestione workflow, integrazione con ERP posta elettronica e programmi di videoscrittura, integrazione con scanner, facilità di archiviazione e reperimento informazioni, web-based per azzerare l'impatto degli aggiornamenti e per dialogare con eventuali siti Internet, completa configurabilità). Se l'obiettivo a medio termine è la creazione di un archivio centralizzato di documentazione elettronica (nativamente tale e/o risultato di scansione), nel brevissimo periodo saranno implementabili e immediatamente "produttive" per l'organizzazione "isole" documentali che ben rispondono ad esigenze specifiche ed impellenti (personale, qualità, contrattualistica, reclami, corrispondenza, amministrazione, manua-

listica, ecc...). Scegliendo una soluzione opportunamente scalabile, saranno proprio queste “isole” documentali – potenzialmente diverse per ogni organizzazione – a costituire il punto di partenza per il passaggio ad una completa gestione elettronica dei documenti.

Il passo successivo: la conservazione sostitutiva

Ad un’analisi sommaria dei processi aziendali si scopre - la fonte è ancora Netconsulting-Infocamere - che i documenti contabili e fiscali rappresentano circa l’80% dei documenti prodotti da un’azienda. Sta lì, insomma, il maggior costo di gestione documentale dell’azienda, e il collo di bottiglia. Con l’aggravante che, se l’azienda può liberamente scegliere di gestire in modalità completamente elettronica la documentazione generica (dalle offerte alla manualistica, dalle lettere alle schede del personale), i documenti contabili e fiscali, per essere legalmente validi (opponibili a terzi), richiedono maggiore attenzione.

La novità in questo senso non sta tanto nell’informatica (la gestione elettronica dei documenti è tecnologia matura) quanto nel definitivo illimpidirsi della normativa relativa alla cosiddetta “conservazione sostitutiva”, ossia ad una particolare modalità di gestione documentale, interamente elettronica, applicabile anche ai documenti fiscali e contabili. La regola è (finalmente) semplice: se il documento elettronico viene trattato secondo le norme della conservazione sostitutiva si può eliminare il cartaceo. In altre parole: la prassi informatica della conservazione sostitutiva “a norma” assicura al documento elettronico il valore legale (opponibilità a terzi) normalmente attribuito al cartaceo. Che quindi si può buttare.

In questo spazio, non è possibile riassumere interamente le caratteristiche della conservazione sostitutiva. Ci si accontenta di un paio di elementi chiave, che ne delimitano a grandi linee la struttura, cominciando dal prerequisito della firma digitale. Il documento elettronico (nativamente tale e/o frutto di scansione) che si intende sottoporre alla procedura di conservazione sostitutiva deve essere firmato digitalmente. La firma digitale è una procedura informatica che del documento garantisce autenticità, paternità ed integrità. Il risultato si ottiene utilizzando un dispositivo di firma (smart card o chiave USB) dotato di certificato digitale di sottoscrizione (i certificati sono rilasciati da Enti Certificatori; per l’elenco dei soggetti autorizzati si veda www.cnipa.gov.it). Un buon sistema di gestione documentale dovrebbe essere provvisto di tools che consentano di firmare digitalmente i documenti da avviarsi alla conservazione sostitutiva.



Per fare conservazione sostitutiva, la normativa vigente impone poi la nomina di un Responsabile della Conservazione cui compete, tra l’altro, la responsabilità di gestire l’intero processo (il cuore consiste nell’apposizione della firma digitale e della marca temporale sui “lotti” di documenti da avviare alla conservazione, secondo cadenza almeno quindicinale per le fatture e almeno annuale per gli altri documenti fiscali). Lo scenario prevede tra l’altro il salvataggio su supporti ottici dei documenti elettronici salvati secondo le norme previste (firma digitale, marca temporale, ecc...), la garanzia di leggibilità nel tempo (anche attraverso il riversamento su supporti di nuova generazione), la conservazione in condizioni di sicurezza, la possibilità di esibire il singolo documento attraverso la consultazione di un database. Un quadro complesso, insomma, soprattutto per realtà piccole e medie. La buona notizia è che, pur mantenendo la responsabilità fiscale e sanzionatoria, l’azienda può esternalizzare il processo ed eventualmente rivalersi sul fornitore per danni derivati da inadempienze nelle attività delegate. Della carta, insomma, ci si può liberare.

Raffaella Romagnolo

Account Manager, Itacom spa