



## **Risparmiare fino al 30% sui costi di produzione si può**

*Una nuova indagine di Xplor Italia Research commissionata da Lexmark mostra come l'ottimizzazione dei processi documentali in azienda aiuti a ridurre i costi di gestione e incrementare la produttività*

Milano, 8 maggio 2007 – Presentata la seconda edizione del *TCO Report*, lo studio condotto da Xplor Italia Research con il supporto di Lexmark relativo all'analisi delle politiche, delle prassi operative e dei costi del Document&Print Management (D&PM).

La prima indagine aveva puntato l'attenzione sul mondo delle PMI, rilevando interessanti elementi di valutazione per proporre nuovi percorsi di efficienza e sviluppo. Oggi, a distanza di tre anni, l'iniziativa si è indirizzata verso il segmento delle grandi imprese private e degli enti pubblici con l'obiettivo di offrire uno scenario completo e articolato sul peso che la gestione documentale ha in queste realtà e sulle azioni che esse hanno intrapreso per ridurre il TCO.

Ogni anno la spesa per la gestione dei documenti può ammontare a una quota compresa tra il 6% e il 10% del fatturato globale dell'azienda e può addirittura incidere fino al 15% del suo giro d'affari. L'imperativo odierno è, dunque, definire adeguate azioni di ottimizzazione dei processi documentali e dei relativi oneri di possesso ed esercizio per migliorare il workflow operativo.

“Obiettivo di questo nuovo studio è aiutare le aziende a conoscersi meglio, mettere a fuoco le pratiche di gestione documentale e ad identificare ogni singola area di miglioramento per intervenire con la maggiore efficacia possibile”, dichiara Massimiliano Tedeschi, *Amministratore Delegato* di Lexmark Italia.

“Dopo il successo della prima edizione del TCOReport, i cui risultati hanno aiutato molte realtà della piccola e media impresa a impostare una strategia di gestione di successo - facendo registrare risparmi fino al 30% sui costi di produzione, trattamento e distribuzione dei documenti – oggi vogliamo offrire anche al segmento delle grandi imprese pubbliche e private la possibilità di attuare significative azioni di razionalizzazione del proprio TCO”.

### **Quanto investono le imprese nel D&PM?**

L'indagine ha, innanzitutto, analizzato la percezione delle aziende in merito alla rilevanza che la gestione documentale ha sul loro business – in termini di costi e investimenti – ed entrando nel dettaglio dei processi operativi, ha delineato lo status della loro infrastruttura.

Partendo da quest'ultimo aspetto è emerso che, mediamente, in tutti i settori esaminati il numero di dispositivi di stampa installati in azienda è maggiore rispetto a chi effettivamente li utilizza (in media 1,15 utenti per device, contro i 4/6 utenti per device consigliati) creando evidenti inefficienze in termini di gestione e manutenzione delle macchine.

Per quanto riguarda l'approccio organizzativo alla gestione documentale, invece, ben due terzi delle aziende hanno dichiarato di non aver definito un piano strategico per questa area di attività. Se globalmente, in termini di attenzione al problema, emerge la consapevolezza di dover migliorare i processi di D&PM, nei fatti molte realtà ancora faticano ad attuare piani di intervento concreti per garantire la produttività in ufficio. Utility e mondo della Distribuzione risultano i più attivi: in particolare il settore Utility ritiene fondamentale gestire i flussi documentali (al 100%); all'ultimo posto ancora i grandi enti pubblici.

Dati significativi sui costi di gestione che impattano sui budget aziendali sono legati anche al tempo impiegato quotidianamente dal personale per la gestione dei documenti e al numero delle pagine prodotte mensilmente: ben 8 aziende su 10 dichiarano che complessivamente il tempo dedicato dai propri dipendenti è superiore al 40% dell'intera giornata lavorativa; inoltre, il 68% degli intervistati, con in testa il settore Finance, ha affermato di stampare più di 100.000 pagine al mese.

Il vero paradosso è che alla domanda *'Potete fornire una stima dei costi che state sostenendo?'* più di una azienda su tre non ha saputo rispondere; peraltro, nel 91% dei casi non esiste un budget dedicato al D&PM: il 59% non ha idea della cifra da destinare a questa attività e il 32% non prevede una voce di spesa al riguardo. Il restante 9% del campione ha invece dedicato alla gestione documentale tra il 6 e il 15 % del budget.

I vantaggi sottolineati da chi ha già implementato delle soluzioni di gestione documentale sono per l'86% del campione un miglioramento della comunicazione interna e per il 75% delle imprese un lavoro più collaborativo, cui seguono le voci relative al servizio e alla comunicazione con l'esterno; e ancora, per il 48% delle aziende, l'aumento della soddisfazione dei clienti. Inoltre, attraverso strumenti di gestione documentale sono migliorati il marketing (per il 36% del campione) e la produttività (32%) globali.

I dati analizzati finora mostrano uno scenario ancora frammentato dove molte realtà, in primis la Pubblica Amministrazione, devono adottare un approccio strategico che porti a un progressivo processo di ottimizzazione delle procedure, a una razionalizzazione dei flussi documentali, e, allo stesso tempo, a un significativo ed effettivo risparmio di tempo e risorse.

### **Quanto costa la gestione documentale?**

Definito il profilo e le dotazioni da cui emergono i costi diretti affrontati dalle imprese (infrastruttura, risorse, etc...), ulteriore elemento da valutare è la prassi operativa, nella quale si inquadra il processo di dematerializzazione del cartaceo: quanto più le aziende procedono nella digitalizzazione dei flussi documentali tanto più possono ottenere risparmi e maggiore produttività.

L'utilizzo dei diversi canali distributivi per la condivisione di documenti elettronici all'interno delle aziende è ancora poco omogeneo: lo strumento della posta elettronica risulta oggi il più utilizzato (indistintamente da tutte le aziende); al secondo posto la rete (impiegata dall'81%); segue il fax, molto usato da mondo della Distribuzione e PA (rispettivamente 71 e 66%). La scansione automatica dei documenti è ancora poco usata (è impiegata solo dal 30% delle aziende), mentre l'archiviazione ottica in rete è una prassi utilizzata dal 36% delle aziende, con in testa di nuovo la Distribuzione (il 71% di questo settore la usa frequentemente).

Anche il controllo centralizzato degli asset hardware e software rappresenta un punto qualificante nell'economia di gestione e ottimizzazione di tempi e risorse; la centralizzazione delle sole risorse di tipo hardware non trova riscontro, ma 7 aziende su 10 gestiscono hardware e software in modo utilmente accentrato.

Analizzare le attività quotidiane e individuare i punti critici che determinano inefficienza dei singoli processi è un altro passo per ridurre oneri gravosi e inutili costi di gestione. Non trascurabile, a questo proposito, il problema del 'downtime' (crash, failover che possono incidere negativamente

sull'operatività in ufficio): dall'indagine emerge che il settore Finance è il meno soggetto al downtime, seguito dai Servizi.

La disponibilità di personale esperto e la frequenza del training è utile a velocizzare i processi e a ridurre il ricorso all'help desk: in quest'ambito il settore PA si distingue in negativo. Infine, l'impiego di strumenti di amministrazione di sistema e controlli di System & Network Management può essere la chiave di volta in termini di prevenzione di guasti o di monitoraggio della manutenzione (i più attrezzati in questo senso sono le Utility e la Distribuzione che sfruttano i controlli in modo assiduo).

In generale risulta evidente che il passaggio dal cartaceo al digitale procede con lentezza: le abitudini di stampa, infatti, sono ancora fortemente radicate in tutti i settori analizzati (in particolar modo negli enti pubblici e nelle aziende manifatturiere); solo il 7% del campione trasforma abitualmente documenti in digitale (i più virtuosi si rilevano ancora una volta nel settore Finance).

### **Migliorare la produttività e il business aziendale, è possibile.**

Il quadro che emerge dalle rilevazioni di Xplor Italia Research fotografa uno scenario complesso e articolato. La mancanza di una visione di insieme, di figure professionali adeguatamente preparate, la scarso utilizzo di soluzioni tecnologiche e pratiche quotidiane errate sono tutti fattori che incidono sull'inefficienza delle attività legate ai documenti. Al contempo, è evidente che adottare un approccio strategico in questa area del business aziendale porta a reali miglioramenti della produttività e una effettiva riduzione dei costi.

“Aumentare la competitività e lo sviluppo delle imprese attraverso l'ottimizzazione dei processi documentali è possibile”, afferma Fulvio Re, *Presidente Commissione Documentale Xplor Italia e Marketing Manager delle Applicazioni e Soluzioni Documentali di Lexmark International*. “Analizzare la correlazione tra risorse disponibili, le pratiche e l'operatività spicciola porta ad individuare una mappa attendibile degli oneri ascritti al D&PM secondo il modello di analisi del TCO di Xplor Italia Research e a definire insieme alle aziende il percorso che le indirizza verso l'adozione di prassi ottimali”.

### **Il campione**

Realizzata nell'estate 2006 tramite interviste telefoniche, e con la compilazione di un questionario strutturato, la survey ha interessato un campione rappresentativo di 44 imprese private ed Enti Pubblici con più di 250 dipendenti appartenenti a vari settori (Produzione, Distribuzione, Utility, Servizi, Finance, PA).

\*\*\*

**Xplor Italia Research.** *Xplor Italia Research è il team indipendente di analisi e ricerca, attivo sul fronte degli studi di mercato e della formazione, che emana dal capitolo italiano di Xplor International, la più grande organizzazione a livello mondiale (con i suoi 5.000 soci) impegnata a fornire alle imprese e ai professionisti occasioni di confronto, condivisione e aggiornamento per l'uso efficiente ed efficace delle tecnologie di gestione del documento elettronico.*

**Lexmark International Group Inc.** *(NYSE: LXX) fornisce ad aziende e consumatori di oltre 150 Paesi una vasta gamma di prodotti, soluzioni e servizi per la stampa e l'imaging che aiutano ad essere più produttivi. Lexmark ha chiuso il 2006 con un fatturato di 5,1 miliardi di dollari e oltre 13.000 dipendenti a livello globale. Per conoscere le proposte Lexmark è possibile visitare il sito [www.lexmark.com](http://www.lexmark.com).*