



Multifunzionale e multiservizio La stampa B2B diventa un hub documentale

di Camillo Lucariello

I dispositivi per la stampa digitale diventano sistemi multifunzione al centro della semplificazione della gestione documentale.

Nelle transazioni tra imprese e tra imprese e pubblica amministrazione, la carta continua a mantenere un'importanza notevole, anche se le nuove normative spostano verso il virtuale e il digitale i normali scambi documentali

Smetteremo mai di stampare documenti per certificare le transazioni? L'impressione è che, sebbene fortemente ridimensionato, il supporto cartaceo resterà un riferimento importante anche nel futuro. Naturalmente, i processi legati alla carta sono spesso più costosi e lenti, ma ancora quasi insostituibili in diversi aspetti delle attività quotidiane. Inoltre, occorre ricordare il fatto che spesso oramai i dispositivi utilizzati per la stampa digitale sono in realtà sistemi multifunzione, in grado di gestire in modo completo anche documenti digitali, dalla scansione alla trasmissione e ricezione via posta elettronica, all'archiviazione online, all'invio e ricezione di fax e così via. L'utilizzo di questi dispositivi dà alcuni indubbi vantaggi rispetto alle stampanti tradizionali: consente di accelerare i processi aziendali, adottando in moltissimi casi workflow elettronici e ottimizzando costi e tempi di gestione; offre un accesso alla gestione documentale più semplice e guidato da menù grafici e intuitivi, solitamente basati su pannelli operatore touch-screen e, infine, rende più controllabile e più sicuro tutto il processo di gestione dei documenti. Naturalmente, l'iter di adozione delle nuove soluzioni e dei nuovi processi di lavoro è stato avviato con maggiore lena all'interno delle organizzazioni di maggiori dimensioni, che possono apprezzare più rapidamente benefici e ottimizzazioni, avendo oltretutto risorse superiori a quelle delle piccole e medie imprese. Sono queste ultime, le PMI appunto, a doversi attrezzare per adempiere anche alla normativa più recente, quale quella che sancisce il ricorso alla fatturazione elettronica in toto a partire dal gennaio 2019 (Legge di bilancio 2018), sia con la PA, come già previsto dalla Legge n. 244 del 24/12/2007, sia tra privati. Questo obbliga anche le microimprese a organizzarsi e strutturarsi per gestire i processi di fatturazione e le esigenze di archiviazione collegate in modalità, appunto, elettronica. Ma qual è la situazione attuale e cosa stanno facendo i protagonisti del mercato per affrontare nel modo giusto e più efficace le evoluzioni in atto?

OTTIMIZZAZIONE E SICUREZZA

Abbiamo chiesto a **IDC** (www.idc.it) di tratteggiare una panoramica del mercato della stampa digitale oggi e in prospettiva. «Il mercato del printing è quello che in modo più evidente rispetto agli altri mercati dell'ICT ha subito e sta subendo il processo di digitalizzazione intrapreso da aziende internazionali e italiane» – ha commentato **Sergio Patano, senior research & consulting manager di IDC Italia** (www.idcitalia.com).

«Da oltre un decennio, le aziende hanno quindi intrapreso un percorso di consolidamento e trasformazione del proprio parco installato che ha sostanzialmente ribaltato il mix di macchine presenti in azienda». Infatti, secondo Patano, mentre fino al 2005 le aziende acquistavano soprattutto stampanti "single function", dal 2016 i dati IDC evidenziano come «le vendite di stampanti multifunzione (MFP) abbiano superato per la prima volta il 50% di share, sfiorando addirittura il 60% del totale B2B venduto in Italia». Una tendenza che è conti-

SISTEMI & RETI

nuata con una costante accelerazione nella vendita di questa tipologia di dispositivi, tanto che – continua Patano – il 2017 si è chiuso «con circa 1,8 milioni di stampanti vendute di cui oltre il 75% sono multifunzione». Un trend che proseguirà, secondo IDC, anche nei prossimi anni. Ma il trend non riguarda soltanto l'acquisto di hardware da parte di imprese e organizzazioni: anche il software è, di pari passo, in crescita sul mercato italiano. Sono infatti aumentati gli investimenti in «soluzioni per la gestione di tutti i documenti digitali, che hanno cominciato a proliferare all'interno delle aziende in numero e formato, dai documenti testuali ai log di sistema, dalle immagini ai video fino ad arrivare ai feed dei social network». Oltre a queste tendenze che potremmo definire «positive», continua sottotraccia anche quella legata alla razionalizzazione dei costi interni legati all'infrastruttura IT nel suo complesso. In questo processo, sono stati coinvolti anche i componenti dell'infrastruttura legata alla stampa che «troppo spesso non è stata considerata un elemento strategico dell'evoluzione aziendale» e che hanno offerto importanti spazi di miglioramento sia per quanto riguarda la mera riduzione dei costi sia per l'ottimizzazione dei flussi documentali «che impattano sulla produttività del personale» – ha aggiunto Patano. Questo tipo di analisi, che riguarda la razionalizzazione dei costi operativi, è uno dei principali elementi che convincono le aziende a rivolgersi a un partner esterno per la gestione della propria infrastruttura di stampa. «Secondo le ultime stime di IDC, il mercato dei BPS (basic print services) e degli MPS (managed print services) è previsto crescere a un tasso medio annuo pari al 5,3% nel periodo dal 2017 al 2021, arrivando a sfiorare 1,9 miliardi di euro a fine periodo». Un'evoluzione che dimostra come le aziende, nel loro sforzo di riduzione dei costi, siano alla ricerca non solo di servizi ma anche di soluzioni che consentano di migliorare i workflow documentali, eliminando i colli di bottiglia e migliorando la produttività nei processi di backoffice, diminuendo il time-to-market e incrementando la soddisfazione del cliente, come ha sottolineato Patano. Anche la sensibilità delle aziende sui temi della sicurezza dell'infrastruttura di stampa è aumentata, grazie al verificarsi di attacchi che hanno trovato proprio qui il punto debole e all'entrata in vigore della normativa Europea GDPR, che ha spinto le aziende a porre maggiore attenzione anche su questa componente dell'infrastruttura IT riguardo a sicurezza, prevenzione e protezione dei dati. «Eppure, la spesa delle aziende in print security rimane ancora sensibilmente bassa e non è prevista crescere in modo drammatico nel corso dei prossimi anni». Una conseguenza diretta – secondo Patano – della «scarsa comprensione dell'impatto che il GDPR avrà sulla normale operatività delle aziende italiane (in particolare delle PMI)» e del fatto che «la normativa europea che è da poco entrata in vigore avrà un impatto notevole su tutti i



Sergio Patano
senior research
& consulting manager
di IDC Italia



Maurizio Basile
document solutions
director
di Canon Italia

Accesso più semplice
alla gestione documentale:
meno colli di bottiglia
più produttività
del backoffice

particolarmente per quanto riguarda le piccole e medie imprese. Proprio da qui parte **Canon** (www.canon.it/business-products), che affida a **Maurizio Basile, document solutions director di Canon Italia** il proprio contributo, sottolineando come la Digital Transformation rappresenti una grande opportunità. «Dal punto di vista Canon, un importante vantaggio che ne deriva è rappresentato dal passaggio dai servizi MPS (managed print services) a quelli MCS (managed content services), in cui la gestione dei flussi di stampa dei documenti si va ad ampliare e integrare con la gestione di tutti i contenuti aziendali». Secondo Gartner, continua Basile, i servizi MCS sono una soluzione che razionalizza, semplifica e ottimizza le comunicazioni e la condivisione dei contenuti all'interno dell'organizzazione. «Il collegamento tra i due mondi (MCS e MPS) diventa ancora più chiaro se si considera il primo l'evoluzione del secondo. L'attenzione si sposta dunque dai dispositivi di stampa ai contenuti per fornire una gestione dell'intero ciclo di vita del processo». Una gestione che deve essere affidata a piattaforme software, che, secondo Canon, vanno erogate secondo un modello completamente as a Service. «Il dispositivo multifunzione si trasforma quindi in un hub documentale, semplice da usare e sicuro da un punto di vista di gestione dei documenti e delle informazioni che essi contengono». In uno scenario di trasformazione quale questo, conclude Basile: «Canon, grazie all'integrazione delle due strategie (MPS e MCS), alle competenze tecnologiche e alla profonda conoscenza dei processi aziendali maturata in anni di esperienza, permette alle aziende di gestire i contenuti digitali e cartacei con un'unica infrastruttura».

BUSINESS SECURITY E PRIVACY

Un punto di vista che trova d'accordo, anche se da un punto di vista ovviamente concorrenziale, anche **Brother** (www.brother.it) che, con **Lorenzo Matteoni, senior manager marketing di Brother Italia**, afferma che le aziende sono sempre più consapevoli che la trasformazione digitale debba passare

flussi documentali, in particolare su quelli che transiteranno (in entrata e in uscita) dai dispositivi di output management».

MODELLO AS A SERVICE

Dopo questa introduzione, vediamo quello che offre oggi il mercato nell'ambito del Printing B2B, attraverso una rapida analisi dell'offerta delle aziende più rappresentative oggi attive sul mercato. Abbiamo interpellato i protagonisti chiedendo loro quale approccio abbiano scelto in chiave evolutiva verso le esigenze attuali e future del mercato, tenendo conto dei maggiori trend delineati in precedenza.

Una delle tendenze più importanti del periodo attuale è quella identificata con la definizione Digital Transformation, che sta interessando in modo più o meno intenso tutte le aziende e le organizzazioni italiane,

SISTEMI & RETI

da una migliore gestione interna di tutti i dati a disposizione. «Una constatazione che «le spinge verso una dematerializzazione delle informazioni in grado di consentire una gestione efficiente di grandi quantità di documenti da utilizzare nei diversi flussi operativi». Un altro importante motore per l'evoluzione delle aziende, inoltre, è costituito dall'introduzione del GDPR, per cui occorre «assicurarsi che tutti i dispositivi di stampa collegati in rete siano protetti, perché possono costituire pericolose porte di accesso alle reti aziendali». Per rispondere alle crescenti esigenze di business security e tutela della privacy, continua Matteoni, «Brother adotta una strategia globale di sicurezza delle informazioni che garantisce un accesso sicuro alla rete e ai dispositivi con soluzioni di security printing, crittografia, pull printing e managed print services, neutralizzando le quattro vulnerabilità dei sistemi di stampa: stampe abbandonate (prelevabili da persone non autorizzate), prelievo di dati elaborati dai dispositivi multifunzione e registrati sull'hard disk interno, accesso non autorizzato alle periferiche e rischi di network security». Per affrontare ed eliminare tutte queste vulnerabilità, Brother offre «la propria consulenza per definire una politica di sicurezza per l'intera flotta di periferiche».

CAMBIO DI PROSPETTIVA

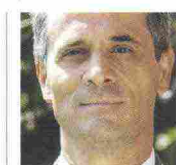
Anche per Ricoh (www.ricoh.it), vivere nel pieno della Digital Transformation implica la digitalizzazione di molti processi documentali. «Ma questo non elimina la necessità di stampare» – afferma **Davide Oriani, CEO di Ricoh Italia**. A cambiare è la prospettiva e il modo in cui si intende la stampa. «Il printing diventa qualcosa di dinamico e slegato da un luogo fisico, complici alcune tendenze quali il cloud e la mobility, che trasformano le modalità con cui le persone interagiscono con le informazioni». È in questo quadro che Ricoh rende disponibile un'offerta per il Digital Workplace che «risponde all'esigenza delle aziende di gestire in modo integrato le informazioni e le comunicazioni, superando i confini degli uffici. Questo grazie a una serie di soluzioni "smart" (tra cui dispositivi multifunzione, lavagne interattive, videoconferenza e videoproiettori) che semplificano la trasformazione digitale». Con che prospettive? «Secondo la ricerca *The Future of Print*, commissionata da Ricoh e che ha coinvolto 3.150 manager di tutta Europa, le nuove tecnologie di stampa sono fondamentali per la flessibilità del business (77% delle risposte) e per l'innovazione (69%)». Di solito, la stampa è un'attività di secondo piano, con dispositivi ingombranti posizionati negli angoli degli



Lorenzo Matteoni
senior manager
marketing
di Brother Italia



Davide Oriani
CEO
di Ricoh Italia



Romano Zanon
general manager
South Europe
regional marketing
OKI Europe (Italia)

Le stampanti
multifunzione sfiorano
per la prima volta
il 60% di share del totale
B2B venduto in Italia

uffici. «Da questa ricerca emerge invece – conclude Oriani – che la percezione sta cambiando e le nuove tecnologie per il printing possono rappresentare un importante vantaggio competitivo».

zato in maniera estremamente incoraggiante il 2018. Le opportunità non mancano e i risultati danno ragione al nostro modello di business, con prodotti sempre più verticali, che sappiano soddisfare esigenze specifiche dei clienti». Esigenze che, secondo OKI, si possono riassumere in «dispositivi smart, con un Total cost of ownership (TCO) sostenibile, che aggiungono grande qualità abbinata ad applicazioni uniche e creative, con partner che soddisfino le richieste dei clienti in modo rapido ed efficace». Per rispondere a queste richieste, OKI si muove soprattutto su 4 aree di business: «Light Production con macchine a foglio singolo, Transfer Media Printing (TMP), grande formato e presto anche etichette. In futuro, continueremo a investire per garantire al cliente finale il mix ideale tra qualità, convenienza e affidabilità: i capisaldi che ci hanno permesso di restare al top del mercato in tutti questi anni».

PERFORMANCE E SOSTENIBILITÀ

Anche Epson (www.epson.it) conferma la salute del mercato professionale. Secondo **Riccardo Scalambra, business manager prodotti ufficio di Epson Italia**, infatti le prospettive sono «particolarmente interessanti. Da alcuni anni, l'azienda ha sviluppato una linea di prodotti che va dal dispositivo personale a quello dipartimentale per grandi gruppi di lavoro. E su tutta la gamma, ha inserito tecnologie che permettono la gestione di un corretto workflow. Non solo: ha anche stretto partnership con i più importanti produttori di software (tra cui Nuance, PaperCut, White-

VERSATILITÀ, SEMPLICITÀ E FLESSIBILITÀ

Dal digital printing alla gestione dei workflow documentali. La stampa digitale e le stampanti rappresentano quindi ancora (e resteranno in futuro) un mercato vitale e importante. A confermarlo ci sono alcuni protagonisti storici del mondo printing come **OKI Europe (Italia)** (www.oki.com/it), che attraverso **Romano Zanon, general manager South Europe Regional Marketing** spiega come la carta mantenga ancora una presa salda sulle applicazioni office. Ormai la stampa digitale è diventata imprescindibile grazie alla sua versatilità, semplicità e flessibilità. Ma quali sono le prospettive? «Stiamo assistendo – risponde Zanon – a una evoluzione costante, sicuramente positiva. OKI Europe ha chiuso alla grande il 2017 e abbiamo ini-

SISTEMI & RETI

soft) per permettere agli utenti di attuare tutte le potenzialità della gestione documentale». Ed è confermata l'affermazione dei dispositivi multifunzione negli uffici, che «spesso soddisfa gruppi di lavoro medio grandi» e che deve essere in grado non solo di stampare, ma anche di acquisire informazioni all'interno del flusso documentale. In altri termini, «permettere la digitalizzazione, l'archiviazione locale o in cloud e la ricerca rapida dei documenti». Per quanto riguarda l'offerta, Epson ha scelto la tecnologia inkjet, che «oggi è in grado di produrre dalle 24 alle 100 pagine al minuto per tutte le necessità tipiche del mondo della stampa». Epson si muove fortemente in direzione della stampa B2B, offrendo soluzioni end-to-end anche per aziende di grandi dimensioni. «E lo fa – aggiunge Scalambra – con la tecnologia PrecisionCore a getto di inchiostro, che offre anche diversi vantaggi collaterali: dalla riduzione dei consumi elettrici a quella dei rifiuti prodotti. Inoltre, grazie alla linea WorkForce, l'offerta Epson copre tutte le esigenze del cliente, con soluzioni monocromatiche o a colori, fino alle 100 pagine al minuto». Un'offerta che dovrebbe soddisfare un cliente in evoluzione quale quello della stampa B2B, che «non vuole più soltanto stampare, ma creare un flusso di acquisizione documentale che sia semplice, completo e preferibilmente attraverso un unico dispositivo: la stampante multifunzione, appunto».

IL RUOLO DEL SOFTWARE

L'evoluzione del modus operandi delle aziende odierne continua a richiedere l'utilizzo di documenti cartacei, ma certamente è sempre più importante il ruolo rivestito dalle applicazioni software di gestione elettronica dei documenti e dei relativi workflow. Area in cui operano aziende che si sono specializzate nella digitalizzazione e nella ottimizzazione dei flussi documentali.

Secondo **Alferi Voltan**, presidente di **Siav** (www.siav.it), i documenti cartacei continuano a costituire una fetta rilevante del patrimonio documentale delle aziende, attraverso cui circolano spesso informazioni critiche per il business. Questo significa che un ruolo importante lo giocano i dispositivi di digitalizzazione, come gli scanner, che però sono «ormai sostituiti dai dispositivi multifunzione, che, grazie alle loro funzionalità avanzate, diventano strumenti orientati all'integrazione con i sistemi di enterprise information management (EIM)». L'obiettivo è quello di consentire un utilizzo ottimale delle informazioni: «Dati, documenti e file, qualunque sia la loro origine, tramite le



Riccardo Scalambra
business manager
prodotti ufficio
di Epson Italia



Alferi Voltan
presidente
di Siav



Stefano Nalesso
direttore commerciale
di Able Tech

**Cresce il mercato italiano
dei BPS e dei MPS
a un tasso medio
del 5,3% nel periodo
dal 2017 al 2021**

piattaforme EIM vengono gestiti in modo collaborativo ma controllato». Data quindi la stretta correlazione tra stampa digitale e sistemi di gestione documentale, continua Voltan, «Siav ha sviluppato un'integrazione tra la propria piattaforma documentale e il mondo della stampa B2B: il modulo di integrazione permette di interfacciare questi dispositivi e di fornire all'utente un'esperienza d'uso semplice e intuitiva». Quali sono i vantaggi di un tale approccio? «Gli utenti possono interagire tramite un'interfaccia grafica unica con le funzioni di scansione e stampa – risponde Voltan – e contemporaneamente accedere a funzioni di interazione con il contenuto dell'archivio documentale, ad esempio l'inserimento di nuovi documenti nel repository di Archiflow, acquisiti direttamente dalla multifunzione».

Stefano Nalesso, direttore commerciale di **Able Tech** (www.arxiv.it/it) ricorda che nel 1980, il settimanale inglese *The Economist* scriveva che in 10 anni, l'80% degli uffici avrebbe eliminato la carta.

Oggi invece possiamo dire che «la carta non solo ha conservato un ruolo di primo piano ma è addirittura cresciuta». Infatti l'affermarsi delle tecnologie IT nelle aziende ha causato «un aumento esponenziale di dati e informazioni». In più, il digital divide italiano rende i documenti cartacei indispensabili. Perciò, la carta stampata continuerà ad avere un ruolo fondamentale nelle aziende e nella nostra vita, «sebbene in un graduale processo di razionalizzazione e riduzione degli sprechi. I dispositivi multifunzione integreranno tool avanzati a supporto dei processi aziendali ed estenderanno la funzione di stampa a tutti i device portatili con cui operiamo quotidianamente». Sarà però necessaria in parallelo – continua Nalesso – una profonda revisione dei processi, «supportata da soluzioni in grado di garantire la gestione dell'intero ciclo di vita delle informazioni e di connettere persone, processi e strumenti già esistenti (portali, sistemi ERP, stampanti...)». Ecco perché Able Tech propone ARXivar, soluzione con cui l'azienda ha voluto dare risposta a queste esigenze. «È una piattaforma che si integra perfettamente ai sistemi aziendali e ai dispositivi di stampa, offrendo assieme tutte le più moderne funzionalità di enterprise information management: centralizzazione e gestione di dati e informazioni, gestione dei processi, tool per la collaboration, monitoraggio e report delle attività, da qualsiasi device». Infine, «un modellatore grafico – conclude Nalesso – permette a chiunque di disegnare e rendere funzionante in breve tempo la gestione dei workflow aziendali senza scrivere programmi personalizzati». **DM**