

SPECIALE

Gestione documentale:
tutte le novità da sapere

ORIZZONTI COMUFFICIO

L'organo ufficiale
dell'Associazione

SPECIALE

Il cloud computing ha conquistato
l'egemonia negli ambienti IT

SCENARIO 5G

Il manufacturing
e la **rincorsa dell'Europa**

intelligence automation

Le nuove infrastrutture ICT per l'AI: dall'HPC in house al cloud

office automation

Tecnologie e modelli per il business digitale



Pier Luigi Zaffagnini
CEO di Top Consult

Matteo Zaffagnini
Responsabile Commerciale
& Business Development
di Top Consult

IN COPERTINA

**La gestione documentale
e la trasmissione
del sapere**



LA GESTIONE DOCUMENTALE E LA TRASMISSIONE DEL SAPERE

Nata nel 1987, Top Consult in questi 35 anni ha seguito tutte le evoluzioni tecnologiche, normative e di processo legate al document management. Una storia tutta italiana, che da Torino guarda al futuro con nuovi obiettivi, soluzioni e sinergie.

Vincenzo Virgilio

Entrando nell'ufficio di **Pier Luigi Zaffagnini**, CEO di Top Consult, non si può non rimanere affascinati da un mobile antico: un armadio in legno con all'interno i volumi dell'enciclopedia Treccani. "Si tratta della prima stampa del 1923. I volumi erano di mia nonna, una professoressa di italiano: quando ero bambino, mia nonna apriva quei libri e mi aiutava a fare le ricerche". Sopra il mobile vi è una foto che ritrae monaci buddisti seduti davanti al loro maestro. "La foto era esposta in una mostra a Parigi organizzata da una coppia di miei amici il cui titolo era la 'Trasmissione del sapere'. Questo angolo del mio ufficio richiama proprio questo tema: un concetto per me basilare e che ha guidato la nascita di Top Consult, così come la sua crescita ed evoluzione, dal 1987 a oggi", ci ha spiegato ripercorrendo questi 35 anni di storia insieme al figlio, **Matteo Zaffagnini**, Responsabile Commerciale & Business Development della società.

Partiamo dall'inizio: con quale missione è nata Top Consult?

Pier Luigi Zaffagnini. Nel 1987 la gestione documentale era agli inizi: esisteva l'informatica tradizionale che gestiva i dati. I sistemi informativi stavano nascendo allora in parallelo all'automazione degli archivi aziendali e alla microfilmatura dei documenti. Parliamo veramente di un'altra epoca. In quel periodo, a seguito di un'esperienza in IBM, insieme a due colleghi decidemmo di far nascere Top Consult. Il nome della società non fu scelto a caso: inizialmente Top Consult non voleva sviluppare software ma essere una società di consulenza capace di aiutare le aziende nel portare efficienza nella gestione



Pier Luigi Zaffagnini, CEO di Top Consult



dei documenti in connessione con la gestione dei dati. Il tutto, con un obiettivo: guidare i clienti a minimizzare i costi grazie all'informatica. Nacque così la gestione documentale intesa come sinonimo di gestione dei dati insieme alle prime reti locali informatiche. Successivamente, i terminali vennero sostituiti dai personal computer e in quel momento Top Consult ebbe un'idea vincente: sfruttare i primi PC Windows integrando le schermate dedicate ai sistemi gestionali con le schermate che consentivano la gestione dei documenti. Fu la svolta.

Perché?

PLZ. Rispondo a questa domanda portando un esempio pratico. Lavazza, società ancora oggi nostra cliente, scelse Top Consult attivando il 1° gennaio del 1994 una delle primissime licenze del nostro sistema di gestione documentale, Top Media. L'allora direttore dei sistemi informativi dell'azienda mi disse: "I nostri contabili dispongono dell'estratto conto fornitore in emulazione sul video, ma poi perdono tempo per cercare gli stessi documenti in formato cartaceo". Per risolvere questo problema, svilupparammo Top Station, soluzione che, una volta che le fatture venivano archiviate sul nostro sistema di rete, consentiva all'utente di rintracciarle facilmente nell'archivio direttamente dalla schermata del gestionale contabile e visualizzarle a video.

L'idea fu estremamente innovativa e rappresentò l'inizio del nostro successo. Creammo allora un laboratorio di sviluppo del software e Top Consult divenne una vera e propria software house che da allora non ha mai smesso di innovare estendendo di anno in anno le funzionalità di Top Media per rispondere alle esigenze dei clienti. Siamo stati dei pionieri nell'ambito della gestione documentale, lo posso dire con certezza: non solo Lavazza, ma quasi tutte le aziende che in quegli anni decisero di affidarsi a noi sono ancora nostre clienti. Parliamo di grandi società che da oltre tre decenni rinnovano la fiducia in Top Consult premiando la nostra capacità di studiare le tecnologie emergenti per portare valore alle imprese. Una vera soddisfazione: in 35 anni è successo di tutto nel mondo dell'informatica ma la nostra società ancora oggi continua a rappresentare per questi clienti un laboratorio di ricerca nell'ambito della gestione documentale in grado di garantire efficienza, vicinanza e innovazione con le proprie competenze e le proprie soluzioni.

Un'evoluzione dell'offerta, la vostra, che ha abbracciato anche il cloud.

Matteo Zaffagnini. Esattamente: le nostre offerte, prima puramente in house, oggi sono fruibili in cloud tramite Top Media Social NED che consente alle aziende di governare

in modo semplice tutti i processi documentali. Il cloud ha favorito inoltre la verticalizzazione di molte delle soluzioni che proponiamo sul mercato per rispondere in maniera puntuale alle differenti esigenze delle imprese. TopMedia Social NED, disponibile anche in cloud sul nostro Virtual Data Center presente nel Global Cloud Data Center di Aruba, in provincia di Bergamo, può essere fruita anche in modalità enterprise integrando tutte quelle funzionalità architetturali di cui le grandi aziende necessitano, come il load balancing e il disaster recovery. Non solo. Grazie al cloud, Top Consult oggi è in grado di rispondere alle esigenze di tutte quelle piccole e medie imprese che non possono permettersi investimenti di un certo tipo a livello informatico nell'ambito della gestione documentale.

Un aspetto centrale in un Paese come l'Italia il cui tessuto imprenditoriale come sappiamo è costituito da tante PMI.

PLZ. Proprio così. La nostra società, proprio per andare incontro ai bisogni di queste realtà, decise di investire già da dieci anni sul cloud creando un proprio Virtual Data Center che ci consentì di mettere a disposizione anche delle imprese meno strutturate le nostre soluzioni di livello enterprise. Con anticipo, anche in questo caso, Top Consult si è dimostrata pioniera sul mercato della ge-



Matteo Zaffagnini, Responsabile Commerciale & Business Development di Top Consult

stione documentale e lo è stata anche nell'ambito della conservazione digitale dei documenti creando nel 1999 uno dei primissimi esempi in Italia di archivio digitale sostitutivo. In quegli anni Aipa (Autorità informatica per la Pubblica Amministrazione, ndr), la cui evoluzione oggi è rappresentata da AgID, stabilì le prime regole tecniche che consentivano di sostituire a un archivio cartaceo un archivio informatico. In questo scenario, il Comune di Pesaro decise di affidarsi a Top Consult con l'obiettivo di creare un archivio sostitutivo per l'ufficio anagrafe: nacque così LEX, il primo modulo software di Top Media che consentì ai clienti di creare un archivio digitale sostitutivo in modo completamente conforme alla normativa vigente. Lo spirito consulenziale di Top Consult guardò però oltre portando la nostra azienda a realizzare anche il primo manuale dedicato alla conservazione sostitutiva poi reso obbligatorio negli anni successivi dal legislatore.

Nel tempo è cresciuta anche la proposta di servizi in outsourcing di Top Consult: come si compone oggi la vostra offerta su questo fronte?

MZ. Nella stessa modalità con cui siamo passati al cloud, allargando alle PMI le possibilità del documentale, ecco che dalla conservazione digitale in house siamo passati all'outsourcing creando una divisione di servizi specializzati con i nostri esperti. Top Consult, conservatore accreditato AgID, oggi possiede tutte le certificazioni utili per ricoprire il ruolo di responsabile del servizio di conservazione per i clienti in modo completo.

La nostra proposta di servizi in outsourcing, però, non si limita alla conservazione, ma guarda anche ad altri servizi, come per esempio la fatturazione elettronica, ambito nel quale anche in questo caso siamo stati in grado di giocare d'anticipo. Prima ancora dell'obbligo di fatturazione elettronica B2B e verso la Pubblica Amministrazione, Top Consult aveva iniziato a ergersi da responsabile del servizio sia nella fase di invio che in quella di ricezione delle fatture per nome e per conto dei clienti. Non solo. Nel tempo abbiamo adattato la nostra offerta a tutte le evoluzioni su questo fronte e oggi siamo in grado di offrire anche servizi di fatturazione elettronica europea attraverso il nostro access point Peppol certificato che consente alle aziende di ricevere e inviare tutti i documenti UBL superando l'interoperabilità tra i vari Paesi. Un valore aggiunto importante, che dà la possibilità ai clienti di espandere il proprio business all'estero e che Top Consult ha abilitato anche per la gestione degli ordini via NSO (Nodo di smistamento degli ordini, ndr) per i quali già oggi mettiamo a disposizione un servizio in outsourcing di spedizione e ricezione degli ordini dedicato alla PA in ambito sanitario. Grazie a questi e altri servizi, diamo la possibilità alle aziende di dedicarsi al loro business in piena tranquillità, consapevoli che con Top Consult potranno sempre fare affidamento su un partner capace di garantire competenze e soluzioni

in linea con la normativa vigente. La nostra società lavora a stretto contatto con l'Osservatorio del Politecnico di Milano e AgID al fine di essere sempre aggiornata e precedere i trend di mercato con offerte in grado di ottimizzare la gestione dei documenti in modo completo e servizi di outsourcing di qualità e al passo coi tempi.

Un ambito, quello della gestione documentale, divenuto sempre più cruciale per le imprese, soprattutto in un periodo storico come questo in cui la rapida transizione allo smart working spinta dalla pandemia ha portato le aziende a guardare con maggiore attenzione a questi temi. In che modo avete operato e state operando per rispondere al meglio a queste esigenze che vedono un legame sempre più profondo tra digitalizzazione dei documenti e abilitazione di nuovi workflow collaborativi?

PLZ. TopMedia Social NED rappresenta la quinta versione della nostra piattaforma di gestione documentale, dove NED sta per Navigazione Elettronica dei Documenti; un termine che abbiamo deciso di legare alla nostra soluzione già 16 anni fa, quando in molti ancora parlavano, e parlano, di gestione elettronica dei documenti, quindi GED. L'ultima versione di Top Media ha fatto fare un salto di qualità ulteriore a noi e ai nostri clienti nell'ottica di abilitare una migliore collaborazione proprio in chiave Social. Il tutto, cercando di rispondere a una semplice domanda: perché le aziende utilizzano ancora la posta elettronica per la gestione interna dei documenti? La nostra piattaforma, che già integrava il modulo workflow, si è così arricchita con Groupware, funzionalità che abilita room virtuali che consentono agli utenti di condividere e lavorare sui documenti in modo sinergico. Groupware apre un nuovo approccio alla collaborazione aziendale e al document management, portando benefici di rilievo in termini di risparmio di risorse e tempistiche, oltre che di riduzione degli errori nella redazione dei documenti. La collaborazione nei gruppi di lavoro è favorita da chat e bacheche che consentono agli utenti di interagire e scambiare informazioni agevolmente. Le room virtuali consentono inoltre di archiviare e storicizzare le attività e i documenti salvati e rappresentano un importante supporto proprio per abilitare il lavoro da remoto, tema chiave per tutte le imprese cui durante la pandemia grazie a TopMedia Social NED abbiamo dato la possibilità di continuare a essere operative in modo semplice e sicuro anche in smart working.

Smart working che, come sappiamo, chiede anche un diverso approccio ai flussi approvativi aziendali; quale valore porta in questo quadro Easy Contract?

MZ. Easy Contract, tramite la web app Sign4Top utilizzabile da qualsiasi dispositivo – dal pc al tablet fino allo smartphone, in modo indipendente dal sistema operati-

vo – offre la possibilità alle aziende di applicare tutte le tipologie di firme elettroniche previste dalla normativa italiana ed europea. La soluzione abilita un processo di approvazione sicuro e strutturato in base alle specifiche esigenze, sia in ambito B2B che B2C, e include il servizio di conservazione digitale in outsourcing necessario per garantire e mantenere nel tempo l'efficacia probatoria dei documenti e dei contratti sottoscritti elettronicamente. Grazie a questa soluzione, diamo la possibilità alle aziende di percorrere l'ultimo miglio di un processo burocratico agevolando flussi approvativi gestibili anche da remoto in modo semplice: un fattore abilitante importante e fortemente apprezzato dai nostri clienti.

Recentemente avete annunciato anche un'ulteriore evoluzione dell'integrazione tra TopMedia Social NED e SAP. In che cosa consiste?

MZ. Grazie a Connect4SAP, soluzione che da oltre 15 anni consente di far colloquiare la nostra infrastruttura documentale con quella gestionale, diamo la possibilità alle aziende di sfruttare la ricchezza informativa dei documenti all'interno delle applicazioni di business SAP. Le nuove funzionalità annunciate consentono di adeguare al meglio questa integrazione con il nuovo SAP S/4HANA in cloud e di abilitare la gestione in questo ambiente di tutte quelle tipologie di documenti che nel tempo si sono trasformati per legge in digitale, come per esempio la fatturazione elettronica e gli ordini via NSO. In linea con questa strategia, TopMedia Social NED è integrabile con i più diffusi sistemi gestionali oggi presenti sul mercato.

Parlando di software gestionali, Top Consult nel corso del 2021 ha portato a conclusione un'importante operazione entrando in Dylog, Gruppo attivo proprio nell'offerta di prodotti in questo ambito specifico: qual è l'obiettivo alla base di questa operazione e quale valore porterà nel futuro di Top Consult?

PLZ. Il Gruppo Dylog, di cui fa parte anche Buffetti e che in Italia oggi conta oltre 100 mila clienti, è una realtà duale a Top Consult per tipologia di offerta. L'obiettivo di questa operazione è di sviluppare prodotti documentali verticali integrati al portfolio di software gestionali del Gruppo per aprirci a nuovi mercati forti anche della presenza capillare sul territorio garantita da Dylog. Grazie a questo accordo, metteremo a disposizione delle piccole imprese e dei professionisti del nostro Paese le nostre competenze arricchendo con il documentale le soluzioni Dylog. Il tutto, non perdendo però mai lo spirito e la missione che guida Top Consult sin dal 1987: essere un laboratorio di ricerca nell'ambito della gestione documentale, un partner in grado di garantire innovazione alle imprese con quella capacità di 'trasmissione del sapere', quella passione, che da sempre accompagna Top Consult e i suoi professionisti.