



# Knowledge Box Spring 2010

Convegno / Roma giovedì 15 aprile 2010

## Il sistema di gestione documentale e di gestione processi Drive Service

Luigi Villanova  
Project Manager, Agic Technology

*AgicTechnology*

Pasquale Salvatore  
Responsabile Organizzazione, Drive Service

*driveservice*

## 2. Agic: chi siamo



Agic nasce all'inizio degli anni '90 da **Consulenti ex Andersen Consulting** (oggi **Accenture**)

*AgicTechnology*

**Microsoft**  
GOLD CERTIFIED  
Partner

### 3. Agic: chi siamo



◆ **Mission:** Società di consulenza in **Business & Technology Management** per aiutare i propri clienti, aziende pubbliche e private, **a migliorare le proprie performances gestionali, rilasciando soluzioni affidabili ed innovative.**

◆ **Vision:** Ogni problema organizzativo può essere **affrontato e risolto** grazie all'ausilio di **tecnologie abilitanti. La tecnologia fine a se stessa crea problemi organizzativi.**

AgicTechnology



◆ **Values:**

- Soddisfazione continua dei nostri clienti e costruzione di rapporti di **lungo periodo**;
- **Qualità ed efficacia dei risultati**;
- **Competenza, qualità e soddisfazione delle risorse umane**;
- **Comportamenti etici e socialmente responsabili**
- **Innovazione e miglioramento continui.**



### 4. Agic: i nostri servizi



#### Agic Consulting

Soluzioni organizzative e tecnologiche per il miglioramento delle performances aziendali (KM, Sistemi Direzionali di Controllo e BI, Architetture SOA, Workflow Management). Sistemi gestionali integrati di Microsoft (Dynamics Nav, CRM) per automatizzare, integrare e gestire le attività aziendali, modellati per aderire alle necessità dei Clienti.

[www.agic.it](http://www.agic.it)



#### Web Solutions by Web Castle

Comunicazione, promozione e sviluppo del business attraverso soluzioni dallo stile unico ed inconfondibile: concept, sviluppo e design di siti web e portali, e-commerce, CMS, Web Marketing, Social Networking, Web Positioning, Corporate Image, Annual Report on Line.

[www.webcastle.it](http://www.webcastle.it)



#### Advising & Compliance by AiComply

Dopo oltre due anni di proficua collaborazione con l'**Università degli Studi di Roma "La Sapienza"**, Facoltà di Ingegneria, nasce **aiComply**, un nuovo soggetto di riferimento nella gestione integrata della GRC (Governance, Risk & Compliance) e della Consulenza Direzionale.

[www.aicomply.it](http://www.aicomply.it)

AgicTechnology



## 5. Drive Service: chi siamo



driveservice



Drive Service è leader nazionale nel settore del **Fleet Management**.

È forte di oltre **15 anni** di professionalità ed esperienza e di una rete composta da più di **8.000 punti di assistenza** diffusa su tutto il territorio nazionale.

## 6. Drive Service: chi siamo



driveservice

- ◆ **Mission:** farci carico di tutti i problemi connessi all'esercizio dei veicoli per scaricarne chiunque ne possieda uno o tanti di tutti gli oneri che la gestione degli stessi comporta.
- ◆ **Vision:** svilupperemo soluzioni ad alto valore aggiunto per il settore automotive, agendo come centrale d'acquisto per garantire la massima efficienza ed economia dei veicoli gestiti e benefici per tutti i nostri partner.
- ◆ **Values:**
  - Costruire rapporti di reciproca soddisfazione con clienti e fornitori;
  - Finalizzare gli sforzi per migliorare la qualità e i risultati;
  - Accrescere la professionalità e le competenze delle persone in un ambiente stimolante ed ospitale;
  - Sostenere i comportamenti etici e socialmente responsabili;
  - Ricercare l'innovazione.

## 7. Drive Service: i nostri servizi



driveservice

driveservice

driveservice  
helpcompany  
easydriver

autonostop

### Car Services

Presidia il mercato dei clienti che si rivolgono a Drive Service per ottenere servizi di assistenza "a libro chiuso" in ambito automotive.

L'offerta comprende manutenzione, sinistri, polizze, soccorso stradale, auto sostitutiva, gestione fermo tecnico, documenti, bolli e multe, *Fleet Administration*.

È strettamente collegata all'assunzione del rischio da parte di Drive Service: il cliente riceve un servizio completo ad un costo fisso.

*Opera in Italia con il marchio driveservice.*

### Corporate Services

Presidia il mercato di quanti si rivolgono a Drive Service per ottenere servizi di gestione "a libro aperto" di veicoli o di immobili.

Il cliente sceglie la professionalità e le competenze di Drive Service nel campo dell'authority, operativa ed amministrativa, con l'obiettivo di preservare l'efficienza dei propri beni strumentali e la garanzia di contenere i relativi costi.

*Opera in Italia con i marchi driveservice ed helpcompany.*

*Opera in Spagna con il marchio easydriver.*

### Replacement Services

Soddisfare le richieste e le esigenze di quanti cercano un partner in grado di supportarli nella gestione di veicoli di cortesia a titolo gratuito o oneroso.

Il prodotto Autonostop offre una piattaforma "modulare" in grado di supportare gli operatori del noleggio a breve termine nella gestione tecnologica, operativa ed amministrativa del servizio.

*Opera in Italia con il marchio autonostop.*

## 8. "Come gestiamo i nostri documenti?"



- ◆ Documentazione elettronica gestita su più **archivi non integrati e "fatti in casa"**;
- ◆ Necessità di nuovi **standard di gestione dei documenti digitali**;
- ◆ Disponibilità sul mercato di **numerose soluzioni tecniche ed organizzative**;
- ◆ **Assenza di spazi fisici** per archivio nella nuova sede di Milano (da luglio 2009 impossibile archiviare documenti cartacei);
- ◆ La **paperless organization** diventa un obiettivo strategico dell'azienda.

## 9. “Abbiamo bisogno di un sistema di gestione documentale!”



- ◆ **Archivi eterogenei** (documenti e/o dati non strutturati) anche a seguito dell’acquisizione di diverse aziende;
- ◆ **Archivi distribuiti** su più sedi;
- ◆ **Difficoltà di aggregare** logicamente documenti per pratiche, cliente, etc;
- ◆ **Saturazione spazi** destinati agli archivi;
- ◆ **Distribuzione** dei documenti farraginosa e non efficiente;
- ◆ Mancanza di **strumenti di codifica** e gestione dei processi aziendali;
- ◆ Difficoltà di **controllo dei processi** aziendali.



## 10. josh: perché?



- ◆ Integrazione con **MOSS 2007**, tecnologia preferita per lo sviluppo di soluzioni di collaboration e content management;
- ◆ Collaudata **integrazione** con il sistema **ERP** in uso (connettore josh-NAV);
- ◆ Piattaforma di **workflow management** scalabile sull’organizzazione e sui processi;
- ◆ Possibilità di sviluppare nuovi workflow con **approccio no-code**;
- ◆ **Referenze** di primaria importanza e presenza del prodotto nella product map di Gartner in ambito ECM.



## 11. josh e SharePoint in Drive Service: overview



- ◆ Infrastruttura sistemistica ed applicativa completamente **Microsoft** (Windows Server 2003, Active Directory, SQL Server 2005, MOSS 2007);
- ◆ Processi di business sviluppati ad hoc tramite la piattaforma di **josh**;
- ◆ Gestione documentale tramite **josh Archive!**, integrato con il gestionale **Microsoft Dynamics Nav**.



## 12. josh e SharePoint in Drive Service: processi e impatti

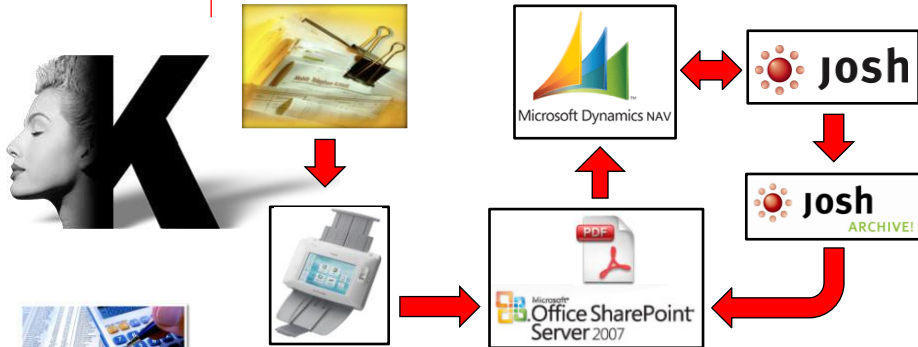


- ◆ **Authority**: realizzata la gestione integrata del sistema di autorizzazione interventi
- ◆ **Convenzioni**: gestione informatica al 100% di un processo basato su scambi di fax;
- ◆ **Offerte&Contratti**: gestione di un processo destrutturato, con creazione di template e modelli documentali univoci;
- ◆ **Registrazione documenti passivi**: rivoluzione del processo di contabilizzazione, archiviazione e ricerca dei documenti passivi.



**Vantaggi trasversali**: archiviazione organizzata dei documenti, monitoraggio dei processi, impiego più efficiente delle risorse.

## 13. Best practice: registrazione dei documenti passivi



I documenti vengono inviati a **SharePoint** tramite il connettore Canon; vengono quindi processati sfruttando il **connettore josh/NAV** al fine di gestire le eventuali anomalie (**processo josh**) e contabilizzare il documento, che viene in ultimo archiviato da **josh Archive!**

## 14. Registrazione documenti passivi: cosa cambia?



- ◆ **Incremento del volume** dei documenti contabilizzati, a parità di tempo (circa 25.000 documenti nei primi 45 gg. di attività);
- ◆ **Razionalizzazione delle attività:** gli utenti lavorano (anomalie e registrazione) solo sui documenti di propria competenza (assegnamento dinamico dei task);
- ◆ **Razionalizzazione degli spazi:** le scrivanie (e i cassetti) si svuotano, i documenti arrivano agli operatori direttamente in formato digitale e già pre-indicizzati in un'apposita form di NAV;
- ◆ **Riduzione dei costi:** grazie al nuovo sistema, Drive Service contabilizza e archivia i propri documenti in autonomia, senza dover ricorrere all'outsourcer.



## 15. Un nuovo modo di lavorare: quali ostacoli?



- ◆ Capacità di definire un **piano di sviluppo** ad ampio respiro che permetta di radicare la nuova piattaforma, incrementando la redditività dell'investimento;
- ◆ Commistione tra **IT ed Organizzazione**;
- ◆ Trade-off tra opportunità di riprogettare i processi e **coerenza organizzativa**;
- ◆ **Coinvolgimento del management** per la definizione di processi aziendali partendo da una base destrutturata;
- ◆ Definizione e condivisione di **standard documentali**;
- ◆ **Resistenza al cambiamento** da parte degli utilizzatori.

## 16. Un nuovo modo di lavorare: come affrontarlo?



- ◆ Collaborazione tra gli attori coinvolti nella **definizione di una road map** finalizzata ad una coerente ed efficace integrazione tra sistemi;
- ◆ **Approccio sistemico**, non finalizzato soltanto alla risoluzione dei problemi contingenti;
- ◆ Utilizzare l'"**effetto josh**" per ridisegnare in modo coerente e flessibile i processi, la struttura organizzativa ed i modelli documentali;
- ◆ **Dare evidenza** al management dei **risultati conseguiti** in termini di efficienza e redditività;
- ◆ **Coinvolgere tutta l'organizzazione** nella ridefinizione dei processi aziendali.



## 17. Benefici immediati apportati dalla nuova piattaforma



- ◆ **Incremento della capacità produttiva** a parità di risorse impiegate;
- ◆ **Maggiore controllo del processo** in ognuna delle sue fasi (monitoraggio derive e colli di bottiglia);
- ◆ Possibilità di **monitorare l'efficacia e l'efficienza** delle strutture interne allocate sulle singole attività (misurazione delle performance);
- ◆ **Maggiore flessibilità** nell'adeguamento dei processi alle esigenze organizzative;
- ◆ Maggiore facilità nella **definizione di ruoli e responsabilità**.

## 18. Benefici attesi dalla nuova piattaforma nel medio/lungo



- ◆ Valorizzare come patrimonio aziendale la gestione documentale, offrendo nuove **opportunità di business** e maggiore **reattività** nel rispondere alle richieste del mercato;
- ◆ Consolidare una piattaforma di comunicazione interna ed esterna coerente con le esigenze di business e che garantisca maggiore **“visibilità”**;
- ◆ Avvicinare gli utenti alla gestione di processi codificati attraverso workflow strutturati, per rendere l'azienda più **“corta”** e **collaborativa**;
- ◆ Condividere documenti e informazioni in modo strutturato, dentro e fuori l'azienda, gestendoli come **semplici file** di Office.



..... **GRAZIE PER L'ATTENZIONE!**

Contatti:

**Luigi Villanova**  
**luigi.villanova@agic.it**  
**06 888851**

*AgicTechnology*



**Pasquale Salvatore**  
**p.salvatore@driveservice.it**  
**06 88170274**

*driveservice*