

# Business Digitalisation in Europe

Outlook 2019





# Indice

**La trasformazione digitale inizia dalla documentazione** **04**

---

**Verso la digitalizzazione** **05**

---

Struttura dello studio **06**

---

Metodologia **07**

---

**Risultati analisi e discussione** **08**

---

Identificazione obiettivi aziendali e priorità **09**

---

Innovazione nei processi aziendali **16**

---

Riconoscimento delle soluzioni digitali e della familiarità:  
Un ostacolo alla crescita **21**

---

Pianificazione degli investimenti **27**

---

**Conclusioni** **33**

---



# La trasformazione digitale inizia dalla documentazione

Dato che il mondo delle imprese si trova in mezzo ad una rivoluzione tecnologica in cui il successo dipende fortemente dalla capacità di tenere il passo e adattarsi al mondo digitale frenetico di oggi, rinunciare alla digitalizzazione non è più un'opzione. In altre parole, il futuro dell'impresa digitale è ora, ed è qui per rimanere. Ma cosa significa questo dal punto di vista della gestione di contenuti e informazioni da parte delle aziende? Dimostra semplicemente che non c'è tempo da perdere per una completa digitalizzazione, anche se oltre il 40% delle aziende europee è ancora ignaro delle soluzioni già disponibili.

Soluzioni all'avanguardia come *i Content Services*, oltre a *Enterprise Content Management (ECM)* e Sistemi di gestione documentale (*DMS - Document Management Systems*), sono attualmente considerati tecnologie mature e strategiche per la gestione di contenuti e informazioni aziendali. L'utilizzo di questi strumenti è la chiave per guidare e digitalizzare le attività ordinarie, in quanto è indubbiamente fondamentale diventare un'impresa digitale. Ciononostante, la maggior parte delle aziende non è a conoscenza di queste soluzioni e, pur avendo bisogno delle funzionalità che *Content Services*, oltre a *Enterprise Content Management (ECM)* e Sistemi di gestione documentale (*DMS*) possono fornire, deve ancora affrontare i problemi più basilari.

Le problematiche legate alla gestione delle informazioni sono diventate un luogo comune per le imprese, dato che i problemi sorgono dalla gestione tradizionale di documenti e dati, che sta rapidamente portando a perdite che diventano insostenibili. Così, molte aziende si trovano ancora ad occuparsi di problemi relativi ad ambienti di lavoro tradizionali inefficienti.

- Le imprese conservano ancora le informazioni in più luoghi, il che rende la ricerca di informazioni un processo lungo e noioso per i dipendenti.
- Non c'è modo di garantire conformità e coerenza dei dati tra quelli archiviati nell'attività.
- Alle organizzazioni mancano le giuste capacità o, in altri casi, hanno difficoltà a catturare e classificare le enormi quantità di dati in arrivo ogni giorno.

- Il compito di assicurarsi che le informazioni giuste siano disponibili per le persone giuste, mentre l'accesso è tracciato, non è automatizzato.
- Infine, non disporre di sistemi centralizzati accessibili da qualsiasi luogo per il supporto nel processo decisionale, ostacola produttività e prestazioni.

Come può un'impresa affrontare questi problemi? La risposta sta nei *Content Services*: un insieme di soluzioni software, hardware e di servizi integrati volto a superare le sfide lavorative. Come predecessore di *Content Services*, *Enterprise Content Management* ha già apportato cambiamenti significativi al settore in quanto ha aiutato le aziende ad ottimizzare la propria organizzazione snellendo e rendendo i processi sempre più efficienti. Ora, *Content Services* ha preso il sopravvento combinando la tecnologia di nuova generazione, come l'intelligenza artificiale, con la realtà delle imprese digitali di oggi.

Sorprendentemente, la soluzione tecnologica alle sfide che le aziende devono affrontare è già disponibile sul mercato, come si evince dall'applicazione di *Content Services* e *Enterprise Content Management*. Tuttavia, le aziende non sembrano capire il valore che possono dare questi strumenti e non si sono quindi mai resi conto che esiste una soluzione reale in grado di risolvere le loro problematiche. Inoltre, molti considerano erroneamente la tecnologia e i servizi associati alla sua implementazione come costosi e fuori dalla portata dei budget delle piccole e medie imprese, un caso tipico in cui, invece, i benefici superano sicuramente i costi.

A tal fine, *Kyocera Document Solutions Europe* ha condotto uno studio per condividere le proprie competenze con i partner e acquisire una panoramica veritiera dell'attuale comprensione e percezione di *Enterprise Content Management (ECM)* e Sistemi di gestione documentale (*DMS*) sul mercato. Nel complesso, i risultati mirano ad aiutare i clienti a sviluppare strategie di gestione delle informazioni che coinvolgono queste soluzioni per aggiungere valore alle loro imprese, consentendo loro di riflettere su come raggiungere la propria vera digitalizzazione.

# Verso la digitalizzazione

La digitalizzazione è una delle forze trainanti delle imprese di maggior successo. Ha completamente cambiato il modo in cui le persone affrontano la vita con una crescente inclinazione verso tutto ciò che è automatizzato, efficiente e alla portata di mano. Attualmente, in Europa, il 63% delle aziende ha già digitalizzato oltre la metà della documentazione e quasi il 36% considera l'automazione dei processi una priorità strategica. Inutile dire che la gente sta digitalizzando la propria vita, forse anche più velocemente di quanto qualsiasi impresa pensi di poter fare. La società sta vivendo un'evoluzione disparata tra le persone che si precipitano nel mondo digitale e le aziende che sono in ritardo e non riescono a sfruttare al meglio le nuove innovazioni offerte; ne consegue che la gente vive vite digitali mentre lavora in ambienti di lavoro analogici; una giustapposizione che non è né redditizia né logica per qualsiasi attività commerciale.

Poiché le innovazioni tecnologiche hanno cambiato il mondo e il modo in cui viviamo, hanno anche influito su come si sono evoluti i processi interni del mercato. La tendenza delle aziende ad incorporare nuove soluzioni tecnologiche ha portato a nuovi sviluppi che sono sempre più comuni, tra cui, a titolo esemplificativo, l'automazione di attività e processi, servizi cloud che memorizzano le informazioni online, maggiore mobilità per i professionisti che ora possono lavorare in movimento e l'Internet delle Cose.

Agevolando così tanto i contatti tra le aziende e i loro clienti, le organizzazioni hanno assistito ad un aumento sostanziale della quantità di informazioni che ricevono in entrata. Ciò rappresenta una sfida per le aziende che lottano per ottimizzare le proprie operazioni quando si tratta di gestire queste enormi quantità di dati. Chi riesce ad ottenere lo snellimento di tali compiti sta rapidamente scoprendo che ciò può rappresentare un vantaggio competitivo nel proprio campo. Tenendo questo a mente, è chiaro perché molte aziende stanno dando priorità alla gestione efficiente di contenuti e informazioni per aggiungere valore reale alla propria organizzazione.

Kyocera Document Solutions Europe ha condotto uno studio sull'oggetto della ricerca di queste aziende in termini di gestione delle informazioni documentali e dei contenuti. Negli ultimi anni, Enterprise Content Management (ECM) è diventata una delle soluzioni dominanti per questa problematica aziendale insieme ai Sistemi di gestione documentale (DMS), mentre i Content Services guadagnano popolarità come futuro di questo settore, anche se il loro utilizzo rimane principalmente limitato a organizzazioni più grandi. Kyocera ha quindi deciso di approfondire e capire in che modo le esigenze e l'applicazione di queste soluzioni tecnologiche differisce tra le varie aziende del settore a tutti i livelli, dai liberi professionisti e piccole imprese a società internazionali.

I Sistemi di gestione documentale sono definiti come archiviazione e gestione della documentazione elettronica a seguito dell'utilizzo di uno scanner per l'acquisizione dei dati. Analogamente, Enterprise Content Management va oltre e offre di più, dato che consiste in una raccolta di strumenti e strategie che consentono alla tecnologia di acquisire, archiviare e condividere automaticamente preziose informazioni aziendali tra le organizzazioni. Allo stesso modo, l'ultima evoluzione dei Content Services ricomincia da capo, integrandosi ulteriormente con archivi esterni per fornire ulteriori funzionalità di ricerca e analisi per la gestione e l'archiviazione delle informazioni.

Nonostante la crescita di tutte e tre queste tecnologie, all'interno del mercato la consapevolezza della loro esistenza è limitata in quanto oltre il 40% delle aziende europee non sa cosa sia un sistema ECM. In particolare, vi è una carenza di informazioni sul modo in cui le dimensioni di un'azienda possono influenzare il ruolo di questa tecnologia, nonché su come gli approcci orizzontali e verticali di queste aziende possano influire sul modo in cui gestiscono i dati.

## In Europa, il 63% delle aziende ha già digitalizzato più della metà della propria documentazione.

**Per consentire a Kyocera di ottenere il massimo da questo studio, l'attenzione si è concentrata sull'uso più diffuso dei Sistemi di gestione documentale e di gestione dei contenuti aziendali in questo campo.** Ciò consentirà a Kyocera e ai suoi partner di acquisire una comprensione approfondita di ciò che il mercato cerca quando le aziende valutano l'investimento nell'automazione e nella tecnologia di digitalizzazione. Oltre a ciò, lo studio fornisce maggiori dettagli su come strumenti quali soluzioni di gestione documentale e gestione dei contenuti aziendali possono aiutare le aziende nel loro percorso di trasformazione digitale al fine di perseguire maggiori efficienze. Identificando le sfide che le aziende di tutte le dimensioni saranno presto chiamate a superare e le priorità che hanno le diverse organizzazioni, questo rapporto delinea il modo in cui questi strumenti possono essere utilizzati per alimentare una nuova era di ottimizzazione aziendale basata sull'innovazione della tecnologia disponibile.

Dopo aver analizzato le aspettative delle imprese in questo campo, è chiaro che aziende di varie dimensioni, in numerosi settori e mercati, potranno trarre vantaggio dall'implementazione di tali soluzioni. Anche la sfida di Kyocera è evidente: educare queste aziende per quanto riguarda i benefici a lungo termine degli strumenti di ottimizzazione dell'attività.



## Struttura dello studio

Questo report fornisce un'analisi approfondita dei risultati dello studio di Kyocera. Inizia coprendo i principali argomenti identificati come le priorità, i processi e le aspettative delle imprese in questa moderna era di innovazione tecnologica. Fornire un'analisi di questi risultati rivela informazioni stimolanti e pertinenti ai dirigenti che possono essere coinvolti nel processo decisionale relativamente a queste tecnologie in aziende di qualsiasi dimensione in tutta Europa.

Nel dettaglio, questo report è suddiviso in varie sezioni che forniscono un'ampia visione dello stato attuale della digitalizzazione del mercato. Per iniziare, l'introduzione delinea la motivazione e il contesto alla base dello studio, la cui struttura fornisce dettagli su ciò che verrà trattato nel corso del lavoro. Successivamente, viene dettagliatamente spiegata la metodologia alla base del rapporto che fornisce dettagli sugli obiettivi e le priorità aziendali, i processi, la familiarità e l'utilizzo

dei Sistemi di gestione documentale ed ECM, il percorso verso gli investimenti nelle tecnologie di gestione delle informazioni digitali e le aspettative sulla gestione dei contenuti.

Viene quindi fornita un'analisi testuale dei dati ottenuti dallo studio. Questa sezione è suddivisa in quattro punti chiave: obiettivi aziendali e priorità, processi aziendali, familiarità e utilizzo dei Sistemi di gestione documentale ed ECM per concludere con la pianificazione degli investimenti.

Infine, lo studio culmina con una discussione dei risultati e delle conclusioni in cui viene formulata una raccomandazione sulla base di un'adeguata strategia di digitalizzazione per le organizzazioni moderne.

# Metodologia

Kyocera ha condotto questo studio nel 2018, in collaborazione con ADK Insights. Obiettivo dell'indagine erano soggetti responsabili in organizzazioni che sono coinvolte nel processo di aumento della digitalizzazione e gestione di soluzioni software per documenti. Nella selezione dei candidati, lo studio ha selezionato circa 1.750 rappresentanti di una vasta gamma di reparti aziendali in tutta Europa, di dimensioni variabili dai singoli liberi professionisti alle grandi società internazionali.

La ricerca è stata condotta in sette importanti mercati europei: Francia, Germania, Italia, Paesi Bassi, Spagna, Turchia e Regno Unito che sono stati selezionati al fine di fornire una visione più ampia della situazione in tutta Europa.

In totale, il 98% degli intervistati è fortemente coinvolto nel processo decisionale riguardante la digitalizzazione, l'automazione o l'acquisto di soluzioni software per le proprie organizzazioni.

All'interno di questo gruppo specifico, metà è il principale decisore e tutti gli altri sono figure chiave all'interno del processo decisionale. Di questi professionisti, oltre i due terzi sono maschi e la maggior parte degli intervistati è compresa nell'intervallo tra i 30 e i 49 anni. Le attività principali di queste figure comprendono l'assunzione di personale e lo sviluppo di nuove attività, oltre alla digitalizzazione dell'ufficio e alla definizione della strategia aziendale.

In totale, il 20% è composto da amministratori delegati o dirigenti senior e la posizione più comunemente coperta tra i rispondenti è il ruolo di caporeparto. Tra il 26% degli intervistati,

l'11% è a capo dell'IT, mentre un altro 16% è costituito da manager all'interno di altri reparti. In generale, le aree di lavoro più comuni includono Produzione e Finanza e Contabilità, che riflettono le aree in cui queste soluzioni di digitalizzazione sono più necessarie.

Anche aree come la Logistica, gli Acquisti, il Controllo Qualità, le Vendite, il Marketing, le Risorse Umane e il settore Legale sono ben rappresentate all'interno del sondaggio.

La situazione di queste aziende varia però in modo significativo. Tra gli intervistati, c'erano liberi professionisti autonomi fino alle multinazionali con oltre 1.000 dipendenti. Poco più della metà degli intervistati si colloca tra 50 e 500 dipendenti, ma questa analisi analizzerà i risultati nelle sei dimensioni aziendali ciascuna delle quali rappresenta almeno il 5% degli intervistati. Si va dai liberi professionisti alle aziende con oltre 500 dipendenti. I partecipanti provengono anche da una serie di settori diversi. Ad aprire la strada sono l'industria manifatturiera (15%) e l'IT o l'high-tech (11%). Tuttavia, gli intervistati hanno rappresentato 20 diversi settori, dal pubblico alla finanza e all'agricoltura.

Basando l'indagine su un ambito così ampio, Kyocera ha garantito la capacità di ottenere un'immagine del mercato nel suo complesso, coinvolgendo tutte le forme e dimensioni di attività da una serie di settori. In tal modo, Kyocera può trarre conclusioni sulle esigenze e le priorità all'interno di ciascuna area specifica e adattare di conseguenza il proprio approccio. Alla luce dei risultati di questo studio, molte aziende consentono a reparti specifici di scegliere le proprie soluzioni software per la digitalizzazione, fornendo così un valore aggiunto significativo all'organizzazione e ai lettori.



Persona coinvolta nel **processo di digitalizzazione** dell'ufficio e responsabile di tutte le **soluzioni documentali** in vari reparti.



Mix di **dimensioni aziendali**

#### Freelance

- 1 - 9 dipendenti
- 10 - 49 dipendenti
- 50 - 200 dipendenti
- 201 - 500 dipendenti
- 501 - 1000 dipendenti
- 1000+ dipendenti



Mix di **settori industriali**

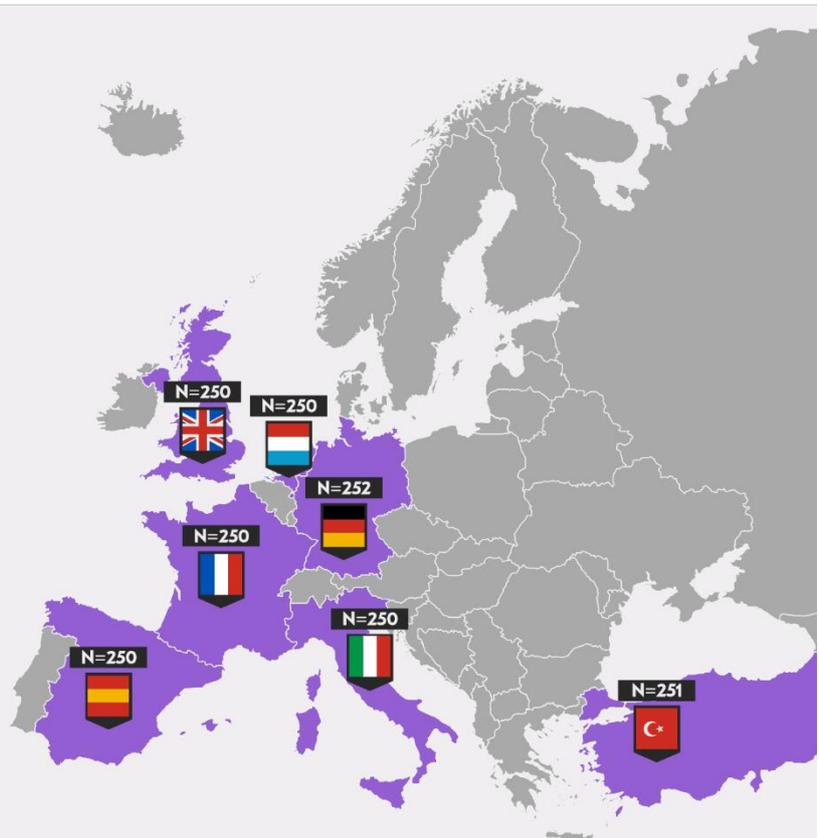


Uomini **67%**  
Donne **33%**



**più di 20 anni**

Regno Unito, Germania, Francia, Italia, Spagna, Paesi Bassi, Turchia



# Risultati analisi e discussione



## Identificazione obiettivi aziendali e priorità

Quando si tratta di affari, il fondamento di tutte le aziende sta nel delineare i propri obiettivi e priorità. Nell'era moderna e digitale, ciò significa osservare il modo in cui la tecnologia può aiutare la propria azienda a diventare più efficiente, più produttiva consentendole di avere un vantaggio competitivo sul mercato.

Qui, l'identificazione delle priorità delle aziende inizia a rivelare esattamente ciò che conta di più per loro. La risposta di molti è l'automazione e la digitalizzazione di compiti e informazioni all'interno di un'organizzazione.



### Concentrarsi sulle priorità aziendali per ottenere una visione a lungo termine

In tutta Europa, le aziende sono sotto pressione per ottimizzare l'efficienza. Una crisi economica che dura da un decennio ha rafforzato ulteriormente questa idea, lasciando molte organizzazioni concentrate quasi interamente sul taglio dei costi e sul rispetto delle scadenze.

Questo si riflette bene nelle priorità delle aziende. Dato che una società su quattro ha identificato il controllo accurato dei costi di produzione come una delle loro priorità principali, più di ogni altra opzione, è forse interessante considerare le opzioni meno selezionate.

**In un mondo in cui i clienti richiedono prodotti più veloci, migliori e più economici di sempre, appare chiaro che le aziende danno priorità a quest'ultima richiesta rispetto alle due precedenti.** Inoltre, tagliare in questo modo sui costi, a volte riflette il modo in cui alcune aziende possono sacrificare la soddisfazione del cliente a favore di una riduzione dei costi.

Ad esempio, solo il 9% delle aziende afferma che accelerare i tempi necessari di conferma che le consegne abbiano avuto successo può essere classificata come una priorità, mentre solo l'11% cerca di tenere traccia di tutta la documentazione di una vendita, dal contatto iniziale alla consegna. Tale disorganizzazione porta al caos, con i responsabili vendite in perdita per quanto riguarda la situazione attuale. E' improbabile che dare questo tipo di impressione ad un potenziale cliente sia di aiuto a qualsiasi causa commerciale alla ricerca di nuovo lavoro.

Inoltre, il 24% delle aziende intervistate esprime il desiderio di soddisfare gli standard di qualità richiesti, come richiesto dall'Organizzazione internazionale per la standardizzazione. Tuttavia, meno della metà di tale cifra, solo l'11%, dà priorità all'applicazione delle politiche attraverso la loro organizzazione al fine di ottenere una qualità uniforme su tutto. La crisi economica ha costretto le aziende a concentrarsi sulla sopravvivenza e su politiche aggressive di riduzione dei costi. Oltre alla nozione di sopravvivenza, le aziende devono ancora dare la priorità ai concetti che contribuiscono maggiormente alla crescita a lungo termine.

Tuttavia, questi aspetti, che sono così essenziali per la soddisfazione e possono essere facilmente migliorati grazie ai Content Services, rimangono bassi nell'elenco delle priorità delle aziende di qualunque dimensione. Tale pianificazione a breve termine rappresenta una sfida per le imprese, in particolare nell'economia moderna. Anche se può portare ad una riduzione dei costi di produzione, questo approccio semplicistico potrebbe non tenere conto delle conseguenze di tali decisioni. Perseguire queste iniziative porta invece a costi post-vendita, come per il personale dedicato al servizio clienti, che altrimenti potrebbero essere evitati investendo in una visione a lungo termine.

Più che mai, i clienti pretendono i loro prodotti immediatamente, con sicurezza garantita e chiara comunicazione. Questi elementi sono al centro della trasformazione digitale e nessun altro aspetto della vita aziendale si sta spostando nel mondo digitale più di questi.

## Identificazione delle priorità: Un fenomeno influenzato dalla cultura

Questo approccio è particolarmente evidente in Italia e in Turchia, dove obiettivi come la riduzione dei costi e il rispetto delle scadenze rimangono priorità fondamentali per una società su tre. In effetti, nel caso dell'Italia, nessun Paese ha imprese che richiedono più qualità per costi inferiori al 18%. Anche la Turchia supera qualsiasi altra nazione con le cifre più elevate per la priorità alla riduzione del ciclo di acquisizione della conoscenza (17%) e la centralizzazione della progettazione dei prodotti per un facile accesso (22%).

In confronto, la Spagna mostra un approccio più finanziario. Piuttosto che concentrarsi interamente sui costi e sulle scadenze, vi è un riflesso della pianificazione a lungo termine da un punto di vista finanziario. In tutte le priorità relative alla contabilità e alla finanza, come garantire l'accantonamento di fondi per far fronte ai pagamenti, pagare le imposte

IVA e fiscali in tempo e ridurre gli errori nell'elaborazione delle spese, le imprese in Spagna superano il numero medio di aziende che danno priorità a questi lavori di oltre il 5%.

Per quanto riguarda Germania e Paesi Bassi, aspetti come il rispetto delle scadenze sono molto apprezzati. In entrambi i casi, le imprese hanno la priorità media più bassa per queste attività tra tutti i Paesi coinvolti nel sondaggio. Il valore posto su questi aspetti lascia invece spazio a diversi focus in una vasta gamma di aree, molte delle quali cercano di lavorare sull'esperienza del cliente.

## I Content Services sono in grado di offrire una soluzione alla maggior parte di queste esigenze.

Top 15 - Obiettivi, priorità	Totale	Regno Unito	Germania	Francia	Italia	Spagna	Paesi Bassi	Turchia
	(N=1.753)	(N=250)	(N=252)	(N=250)	(N=250)	(N=250)	(N=250)	(N=251)
Controllare i costi di produzione	25,3%	23,6%	16,7%	23,2%	36,8%	26,4%	19,2%	31,1%
Rispettare le scadenze	24,2%	24%	17,5%	22,4%	36,4%	25,2%	18,0%	25,9%
Soddisfare gli standard di qualità	24,2%	21,6%	14,7%	20,4%	36,8%	24,8%	21,2%	29,9%
Centralizzare i progetti per agevolarne l'accesso	15,6%	14,4%	11,9%	16,4%	11,6%	18,4%	14,8%	21,5%
Accantonare fondi per spese e pagamenti	13,8%	16,0%	10,3%	10,4%	9,6%	19,2%	15,6%	15,5%
Elaborare accuratamente le spese	13,7%	13,6%	7,5%	11,2%	13,2%	20,8%	14,4%	15,1%
Pagare IVA e tasse puntualmente	13,7%	12,4%	9,9%	10,4%	11,2%	21,6%	16,4%	13,9%
Essere preparati ai cambiamenti sulle normative contabili	13,2%	14,0%	10,3%	10,4%	11,6%	18,8%	15,2%	12,4%
Ridurre i costi migliorando la qualità	12,9%	11,2%	9,1%	10,4%	18,0%	15,6%	13,2%	12,7%
Ridurre il tempo necessario a reperire i documenti	12,4%	14,8%	9,9%	11,2%	8,8%	16,0%	12,8%	13,5%
Ridurre il ciclo di acquisizione della conoscenza	11,2%	10,0%	7,5%	14,4%	10,4%	12,0%	7,2%	16,7%
Rigidità nell'osservanza delle policy sul controllo qualità	11,1%	17,2%	7,5%	5,2%	10,4%	12,4%	14,8%	10,8%
Tenere traccia di tutta la documentazione relativa alla vendita	10,5%	11,2%	10,3%	14,4%	9,2%	8,8%	7,6%	12,0%
Garantire che la documentazione dei dipendenti sia conservata in sicurezza	9,9%	16,4%	12,7%	14,0%	4,0%	8,8%	8,4%	4,8%
Accelerare le conferme di consegna	9,1%	7,6%	6,0%	9,2%	11,2%	12,8%	9,6%	7,2%

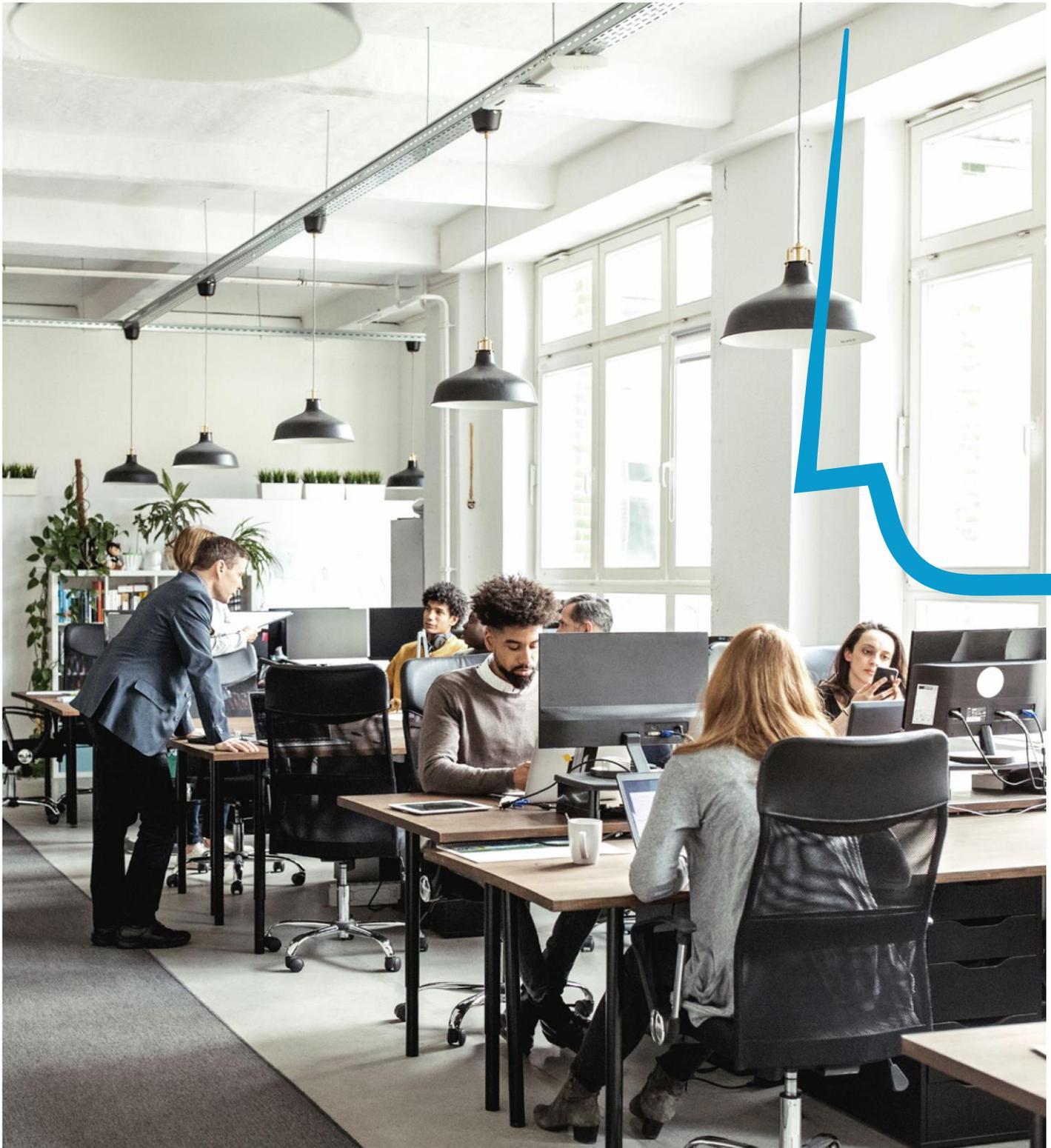
Queste celle rappresentano un risultato che è oltre il 5% inferiore alla media

Queste celle rappresentano un risultato che è oltre il 5% superiore alla media

Forse l'unica nazione che sembra essere in testa a tutte le altre è il Regno Unito che è l'unico Paese in cui le imprese sono significativamente sopra la media in termini di desiderio di dare priorità alla conservazione sicura della documentazione dei dipendenti e creare nuove politiche aziendali per guidare la qualità.

Questo approccio è significativamente più alto rispetto ad altre nazioni, come la Francia, dove solo il 5% delle aziende lo considera una priorità rispetto al 17% nel Regno Unito.

Questi cambiamenti riflettono esattamente come le aziende devono considerare in che modo cultura e geografia possono influire sul modo di operare delle aziende. Pertanto, mentre i Content Services possono offrire una soluzione alla maggior parte di queste criticità, è fondamentale tenere a mente queste differenze culturali quando ci si rivolge alle imprese in ciascuno di questi mercati. Questo di per sé comporta il monitoraggio dello sviluppo di ciascun mercato in quanto quelli come l'Italia e la Turchia si spostano verso approcci digitali più avanzati in modo graduale, rispetto a come è avvenuto nel Regno Unito.



## Le priorità del reparto in primo piano

La tendenza al breve termine e l'attenzione ai costi e alla qualità si riflettono anche tra i reparti di produzione. La direzione e il personale hanno tre obiettivi chiave in questo settore: controllo dei costi, rispetto delle scadenze e mantenimento degli standard di qualità. Questi sono i tre elementi essenziali per la sopravvivenza e formano la base di qualsiasi organizzazione, e questi reparti hanno chiari i propri desideri, poiché più dei due terzi delle imprese li assegna come priorità assoluta.

Gli uffici acquisti mostrano desideri simili poiché migliorare la qualità ad un costo ridotto è la loro chiara priorità, essendo una scelta per il 71% delle aziende intervistate. Tuttavia, in questo caso sembra che la mancanza di strumenti abbia limitato l'ambizione delle aziende. Ad esempio, i Content Services possono essere utilizzati per notifiche automatiche che avvisino del rinnovo dei contratti dei fornitori, una funzionalità che riduce i costi e facilita i carichi di lavoro, ma solo il 50% delle aziende lo ha riconosciuto come una priorità. Questo è un punto fondamentale per gli uffici legali, di cui solo uno su quattro dà priorità alle notifiche per quando un contratto deve essere rinnovato o è in scadenza. Gli strumenti di gestione dei contratti sono ampiamente disponibili nel mercato attuale e stanno

diventando sempre più comuni mentre le aziende cercano di prenderli in considerazione per evitare rischi inutili che potrebbero rivelarsi costosi. Lo stesso vale per il recente aumento della domanda di strumenti per contribuire a far fronte alle problematiche del regolamento generale sulla protezione dati dell'Unione europea (GDPR), con gli uffici legali di tutta l'area alla ricerca di modi per gestire i requisiti di legge. A partire dal maggio 2018 e dalla sua esecuzione, le imprese potrebbero essere soggette a multe per inosservanza e quindi desiderano evitare potenziali sanzioni.

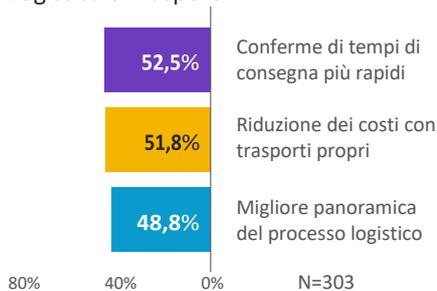
Da un punto di vista simile, anche i reparti di finanza e contabilità stanno cercando disperatamente modi per ridurre i rischi. In effetti, una delle tre priorità più importanti, per il 54% delle imprese, è garantire che l'elaborazione delle spese sia accurata, mentre altri propositi includono obiettivi quali la garanzia che vi siano fondi sufficienti per garantire i pagamenti.

Nel settore della logistica e dei trasporti, vi è una maggiore necessità di obiettivi maggiormente incentrati sul cliente, come conferme di consegna più rapide, ma ridurre i costi di trasporto organizzandosi autonomamente, piuttosto che rivolgersi

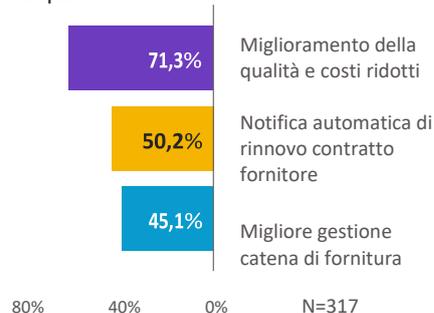
### Produzione



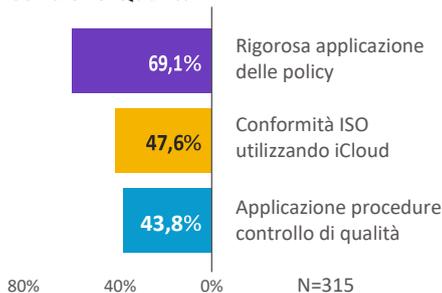
### Logistica e Trasporti



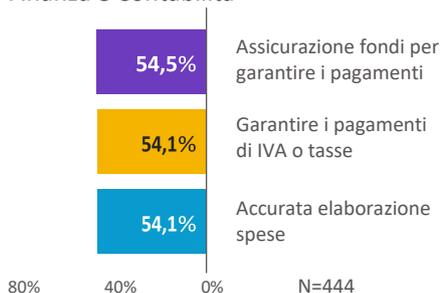
### Acquisti



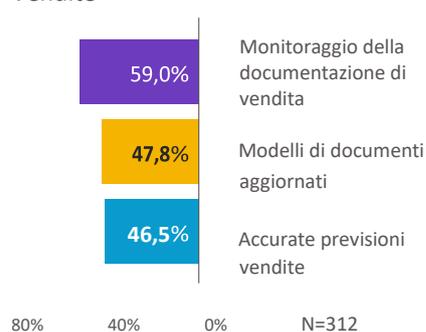
### Controllo Qualità



### Finanza e Contabilità



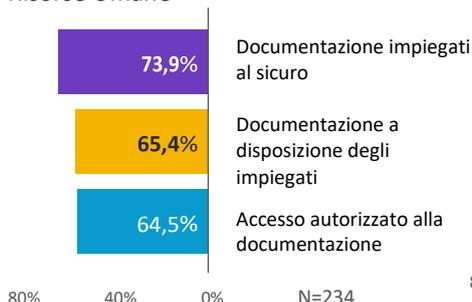
### Vendite



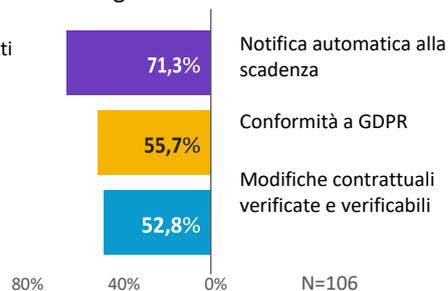
### Marketing



### Risorse Umane



### Ufficio Legale



esternamente, rimane il secondo obiettivo più importante.

Inoltre, nei reparti per il controllo qualità appare chiaramente l'obiettivo di applicare rigorosamente le policy a livello aziendale. Questa priorità supera tutte le altre di quasi il 15% per questo reparto e riflette la necessità che gli esperti del controllo qualità hanno dei Content Services. In un'area così piena di documentazione cartacea, questo tipo di soluzione può offrire un impatto reale se correttamente implementato.

Questo è replicato altrove, come nelle vendite. Ancora una volta, il lavoro di ufficio è essenziale in questo settore, ma pone anche una delle maggiori sfide che i responsabili vendite devono affrontare. Al fine di fornire un'organizzazione trasparente durante tutto il processo, il 59% delle aziende dà la priorità ad un servizio completo di tracciamento della documentazione durante tutto il processo di vendita. Anche se alcuni strumenti esistono già in questo campo, l'arrivo dei Content Services sta aiutando a semplificare e ottimizzare questo processo più che mai.

Inoltre, anche i reparti vendite traggono vantaggio da altri obiettivi per raggiungere i quali i Content Services possono svolgere un ruolo importante. In particolare, il 52% degli uffici marketing dà priorità alla collaborazione con il personale di vendita per garantire l'accesso a tutti i materiali relativi ai responsabili vendite, ovunque essi siano, e anche a garantire di avere le informazioni più recenti.

Abilitare questo tipo di collaborazione può portare guadagno all'intera azienda. Con la creazione di tali efficienze, le aziende possono raggiungere il tipo di risparmio sui costi che in tanti cercano, investendo anche in progetti a lungo termine che possono aiutare ad alimentare una strategia di trasformazione digitale.

Questo è anche il caso delle risorse umane che sono l'unico reparto a dare priorità alla sicurezza dei documenti, in particolare alla documentazione dei dipendenti, identificata come obiettivo dai tre quarti delle società. Quando è in forma cartacea, può essere difficile per le aziende offrire le necessarie garanzie in materia di sicurezza senza costi sostanziali di stoccaggio e sicurezza. Tutto questo può essere semplificato portando i dati su una piattaforma digitale con i Content Services.

## Controllo dei costi, rispetto delle scadenze e mantenimento degli standard di qualità sono i tre elementi essenziali per la sopravvivenza di qualsiasi organizzazione.



## Sfide chiave per le aziende in un mondo digitale

Con tutte queste problematiche emerse, non sorprende che le aziende inizino ad aprire gli occhi sui benefici della trasformazione digitale. Eppure, dopo decenni di pratica trascorsi affidandosi alla carta e alla stampa nella propria vita quotidiana, ci si può aspettare che ci possa essere qualche resistenza al cambiamento.

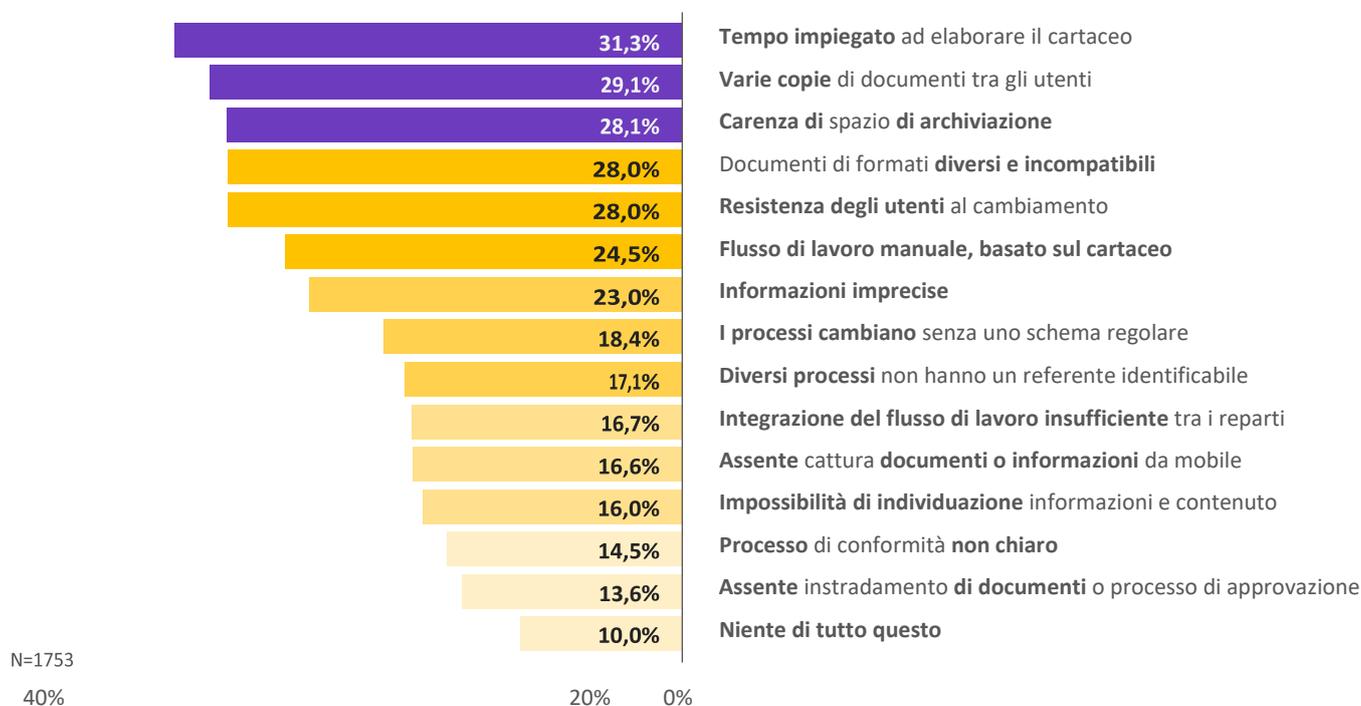
Questo è vero nella misura in cui la carta svolge un ruolo in due delle cinque esigenze principali identificate dalle imprese intervistate nel 2018. **Una società su tre ha affermato di aver trascorso un periodo di tempo eccessivo ad elaborare documenti cartacei, il che implica costi nascosti, mentre un ulteriore 28% ha ammesso di non disporre dello spazio fisico richiesto per archiviare i documenti.** Portando tutto online con un piano di trasformazione digitale ben eseguito, queste criticità possono essere superate gradualmente riducendo significativamente i costi aziendali e i carichi di lavoro dei dipendenti.

Le questioni riflesse da una mancanza di coordinamento digitale alimentano anche questa disorganizzazione che può crearsi e causare gravi ostacoli al successo aziendale. In questo caso, il 29% degli utenti ha riscontrato che diverse versioni di documenti salvate su numerosi computer all'interno di un'azienda avevano creato un problema e il 28% parlava anche dei problemi causati da documenti che esistevano in formati diversi o incompatibili, come i file PDF che gli utenti non potevano modificare e firmare digitalmente in assenza degli strumenti adeguati. Questo può risultare particolarmente problematico nella gestione dei contratti, dove questi problemi possono alla fine causare la perdita dell'affare o ritardi nelle trattative.

Altre sfide possono essere affrontate attraverso l'introduzione dei Content Services e strumenti simili. Ad esempio, il 25% delle aziende si è lamentato del fatto che il flusso di lavoro è quasi interamente cartaceo e altamente manuale e un ulteriore 17% ha affermato che la mobilità dei documenti è minima e un altro 16% ha confessato di non riuscire a reperire contenuti e dati. Attraverso l'implementazione di una strategia di trasformazione digitale, queste attività possono essere tutte semplici e facilmente controllabili con pochi click o tocchi sullo schermo di un dispositivo mobile.

Questi problemi identificati dalle aziende evidenziano il vero valore di un processo di automazione, altrimenti noto come flusso di lavoro. Dato che le aziende devono ancora concentrarsi veramente sui benefici che potrebbe portare, si capisce chiaramente cosa stanno perdendo. Le criticità rimarrebbero, **poiché il 28% delle imprese teme che gli utenti opporrebbero resistenza all'introduzione di tali soluzioni tecnologiche**, ma si supererebbero ostacoli importanti. Perseguire la digitalizzazione in questo modo è l'approccio più efficiente per raggiungere la crescita di cui le aziende necessitano per competere in un mercato esigente e moderno.

### Che tipo di problematiche hanno identificato le aziende?



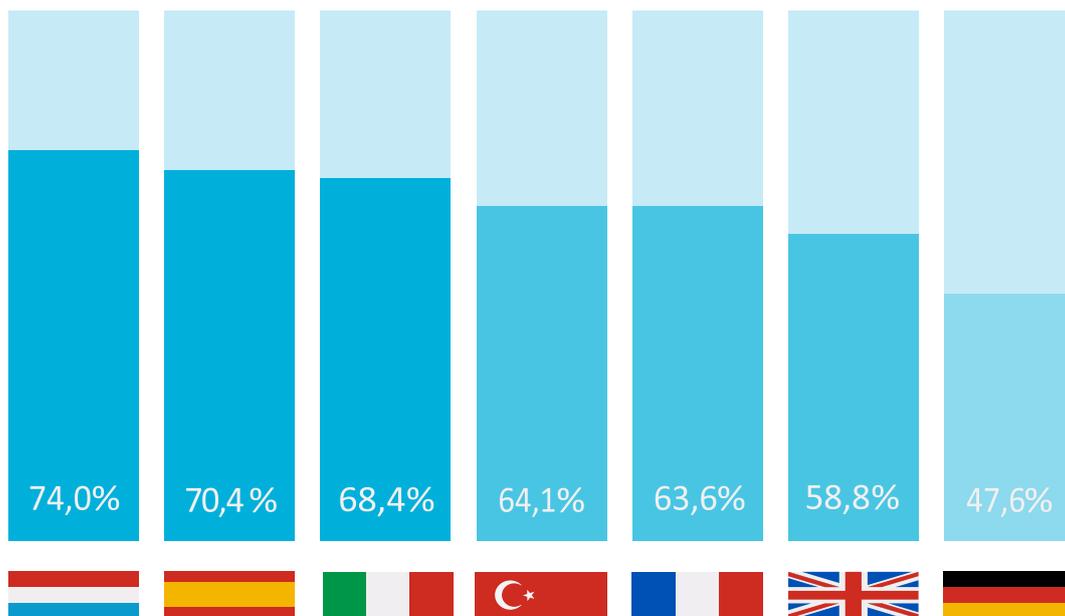
Le aziende devono ancora comprendere realmente i vantaggi che possono portare la digitalizzazione e l'automazione. Tecnologie quali i Content Services possono fornire alle aziende la possibilità di migliorare il modo in cui riducono i costi, controllano la qualità e rispettano le scadenze.

# Innovazione nei processi aziendali

Ogni giorno le imprese si trovano a dovere affrontare una moltitudine di attività diverse. In diversi settori, i reparti danno priorità ad aree diverse. Ciò significa che spesso hanno priorità diverse e ostacoli di tipo diverso da superare.

Per identificare veramente come i Content Services possono aiutare ad automatizzare i processi aziendali, è fondamentale comprendere quali processi contano maggiormente.

## I primi 7 Paesi europei nell'automatizzazione



\*Classifica basata sui sette maggiori paesi europei coinvolti nello studio. Fare riferimento alla sezione metodologia per ulteriori informazioni.

### Automazione in aumento

Nell'era digitale, è quasi impossibile camminare per strada senza vedere qualcuno con uno smartphone. Allo stesso modo, tante attività quotidiane si sono automatizzate. L'arrivo dell'Internet delle Cose in particolare ha rivoluzionato il modo di vivere delle persone.

Oggi la tecnologia sa come rilevare automaticamente quando si esaurisce il cibo per gli animali domestici, il detersivo o il toner della stampante ed ordinarne i rifornimenti. Tali compiti, che prima apparivano laboriosi e richiedevano molto tempo, non vengono più svolti a mano dall'uomo, le aziende invece devono ancora recuperare terreno.

Il sondaggio di Kyocera ha rilevato che per ogni dieci reparti aziendali, solo due hanno automatizzato la maggior parte dei propri compiti. Il viaggio delle imprese verso la trasformazione digitale è chiaramente ancora in corso. Anche se solo due hanno raggiunto quel punto di sviluppo, sette sono in viaggio e hanno automatizzato almeno alcuni compiti ad alta priorità, lasciando

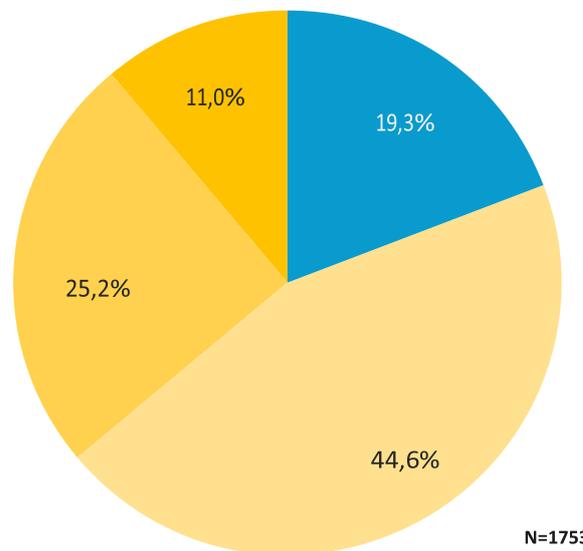
solo uno su dieci reparti a non avere automatizzato le proprie attività almeno del 25%.

Ciò riflette come le aziende abbiano bisogno di aiuto per compiere il loro prossimo passo sulla strada della trasformazione digitale. Con il 45% che sta attualmente automatizzando attività ad alta priorità e con piani per automatizzare le attività a bassa priorità, saranno alla ricerca di come poter attuare questi piani su una scala più ampia. Hanno quindi bisogno dell'esperienza di aziende come Kyocera e di strumenti come i Content Services per facilitare il processo.

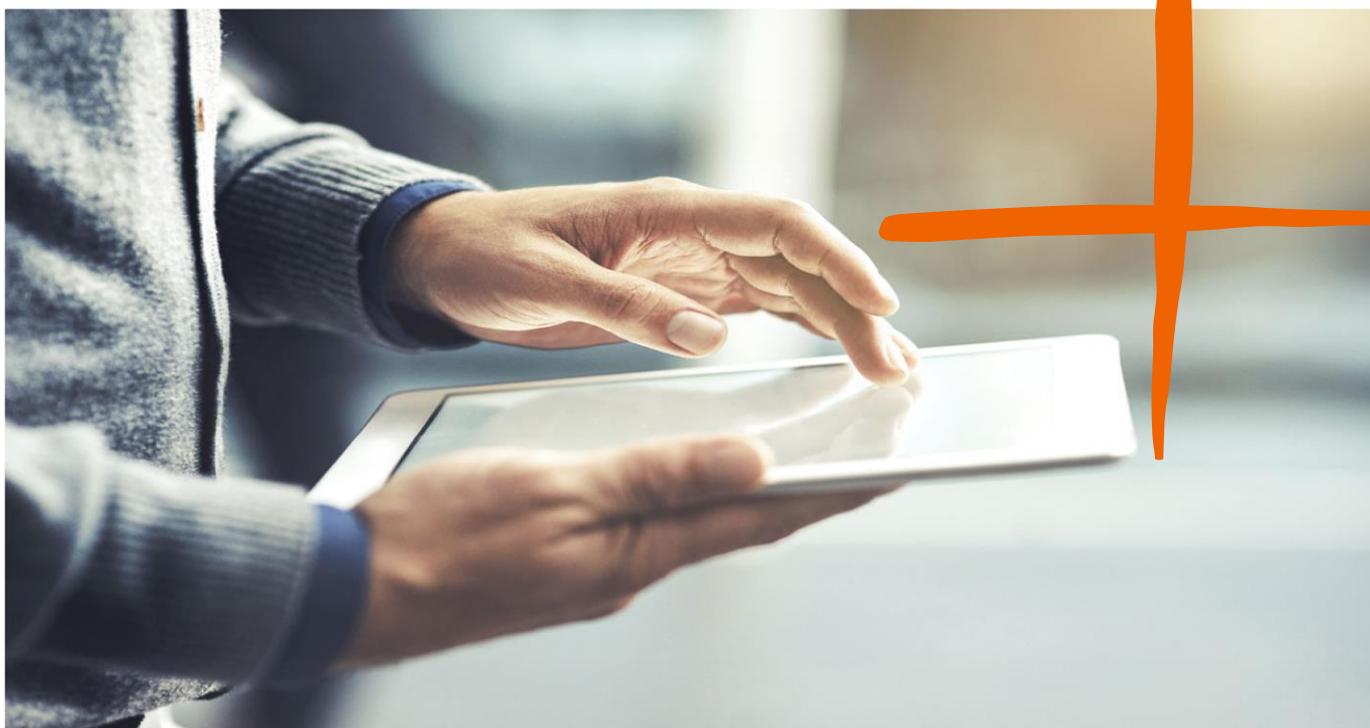
**Più del 68% delle aziende italiane ha già automatizzato i propri processi aziendali in parte o completamente.**

Per il 25% che ha automatizzato alcune attività ad alta priorità, ma è incerto sui piani futuri per l'automazione, vi è una necessità diversa. Qui, è evidente che le aziende e, in particolare i dirigenti, richiedono ulteriore consapevolezza per saperne di più su ciò che i Content Services e prodotti simili possono offrire. Avendo trasferito alcuni compiti ad alta priorità nel mondo digitale, c'è chiaramente un interesse e un desiderio di transizione verso una piattaforma digitale, anche se forse esiste un divario tra la conoscenza e le informazioni che impedisce loro di essere in grado di attuare correttamente tale transizione. Questo argomento verrà approfondito in seguito, considerando l'attuale livello di conoscenza dell'automatizzazione e dei Content Services tra le aziende di tutte le dimensioni.

Incredibilmente, queste statistiche sono state replicate per quanto riguarda la transizione verso un ufficio senza carta. Da questo punto di vista, le statistiche erano quasi identiche, con una semplice variazione dell'1%. **Ciò riflette la misura in cui un viaggio verso la trasformazione digitale è un'esperienza uniforme e a 360°, che affronta contemporaneamente tutte le criticità sotto forma di automazione e senza carta, piuttosto che affrontare semplicemente un'attività alla volta.** Sebbene ciò possa essere più efficiente e portare ad un periodo di transizione più rapido, forse persino più regolare, potrebbe non portare a ridurre una delle criticità aziendali citate prima: la resistenza dell'utente. Poiché il 28% delle aziende ha identificato questo come un problema, potrebbe essere un punto che le aziende devono prendere in considerazione. Se le aziende sono desiderose di perseguire l'approccio rapido ed efficiente di una totale trasformazione digitale, allora vale la pena tener conto di assicurare che la transizione sia comunicata chiaramente con formazione al personale per garantire che non si senta perso nel processo.



- >75 % automatizzati – la grande maggioranza dei lavori sono già automatizzati.
- 50% - 75% automatizzati – I lavori ad alta priorità sono automatizzati e stiamo pianificando lo spostamento dei compiti a bassa priorità verso l'automatizzazione.
- 25% - 50% automatizzati – alcuni lavori ad alta priorità sono automatizzati ma la maggior parte no. Potremmo avere in programma di automatizzare alcuni ulteriori compiti.
- <25% automatizzati – la maggior parte dei lavori non sono automatizzati il che può talvolta costituire un ostacolo all'attività quotidiana.



## Le dimensioni aziendali impongono la definizione delle priorità dell'automazione

Lungo il percorso verso la digitalizzazione e l'automazione, un elemento fondamentale da considerare è il modo in cui le dimensioni di un'impresa possono influenzare la priorità assegnata al compito. In confronto, per ogni reparto di una grande azienda (oltre 500 dipendenti nell'intera organizzazione) senza automazione, ci sono sei liberi professionisti che non possiedono tale tecnologia e cinque piccole aziende (da uno a nove dipendenti) che si trovano nella stessa situazione.

Di queste aziende, più della metà non ha ancora automatizzato la maggior parte dei propri compiti. Mentre è innegabile che le economie e le società stiano avanzando verso il digitale, questo dimostra che alcuni stanno progredendo più lentamente di altri. **Sebbene le grandi aziende abbiano rapidamente cercato di fare da apripista alla digitalizzazione, con il 72% delle aziende con oltre 500 dipendenti che hanno automatizzato la maggior parte delle loro attività**, le organizzazioni più piccole devono ancora entrare in gioco in particolare considerando che il 99% di tutte le aziende in Europa è attualmente considerata una piccola o media impresa<sup>1</sup>.

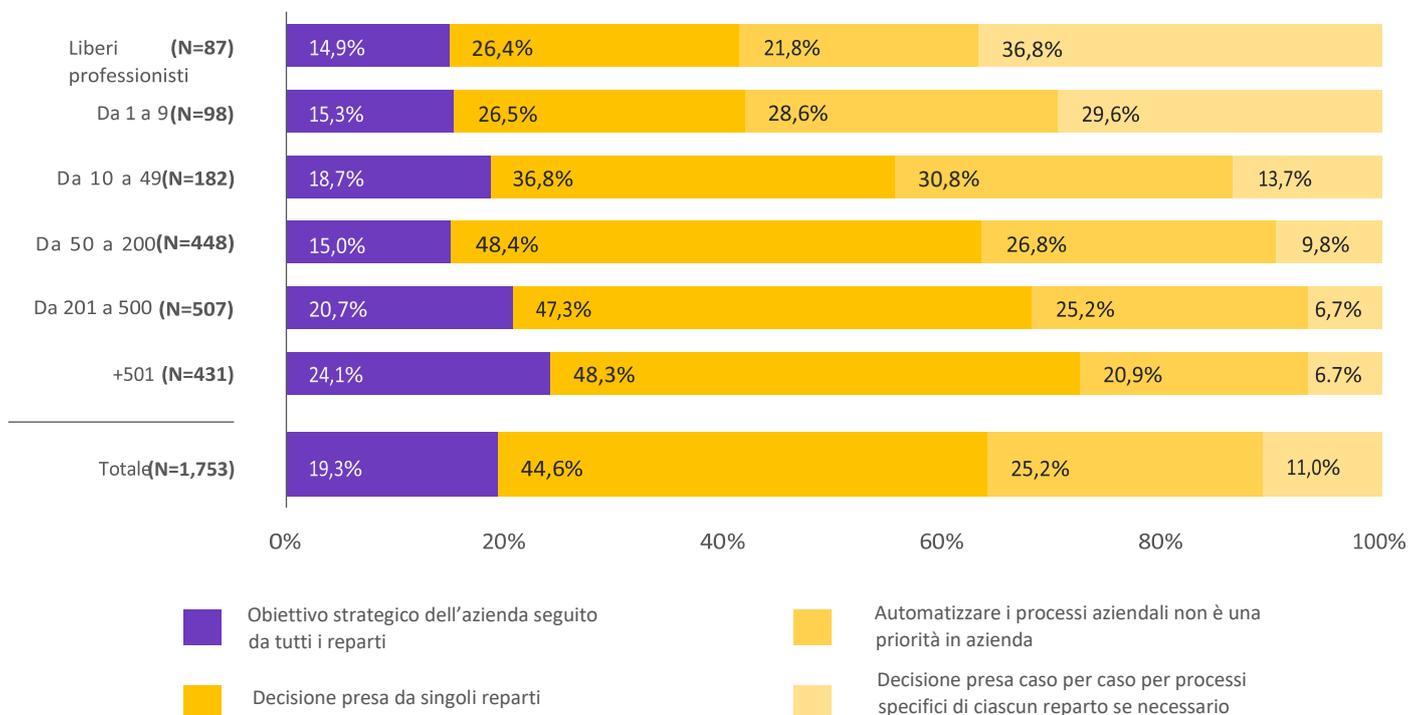
Facendo riferimento alla nozione di sopravvivenza precedentemente affrontata, sembra che solo le aziende che hanno le risorse per espandere e investire nella digitalizzazione abbiano perseguito un piano di trasformazione digitale con l'intenzione di automatizzare le attività chiave all'interno della propria attività quotidiana. Mentre queste società più grandi ed economicamente più potenti continuano a svilupparsi e a

ottenere di più, le aziende di medie dimensioni stanno lentamente iniziando a seguire. Per ora però la tendenza è che piccole imprese e liberi professionisti hanno ancora strada da percorrere il che potrebbe essere il trend dei prossimi anni, ma sembra che la priorità dei fornitori di Content Services e consulenti come Kyocera risieda nell'educare il proprio pubblico, in particolare su scala minore, sui benefici che possono offrire i Content Services.

Quando si tratta di digitalizzazione e di lasciarsi la carta alle spalle, le dimensioni sembrano essere meno importanti. In effetti, sembra che in alcuni casi, i liberi professionisti più consapevoli dei costi siano addirittura quasi uguali alle grandi aziende in termini di progressi nella digitalizzazione. Questa cifra può essere di impatto all'inizio, in particolare perché contrasta così tanto con le evidenze a vantaggio dell'automazione, ma in realtà aiuta a distinguere tra questi due pilastri fondamentali della trasformazione digitale.

Per i liberi professionisti, con la digitalizzazione è possibile ottenere immediati risparmi ed efficienze. Ad esempio, non ci sarà più bisogno di ordini frequenti di carta o toner per mantenere delle buone scorte di consumabili, per non parlare di porre fine alla ricerca senza fine di archiviazione della documentazione cartacea. Per queste imprese individuali, è la necessità, piuttosto che l'innovazione, che alimenta il loro passaggio alla digitalizzazione e alla trasformazione digitale.

### In che modo prendono decisioni sull'automazione le diverse aziende?



<sup>1</sup>Muller, Patrice, et al. Relazione annuale sulle PMI europee 2016/2017: Focus sul lavoro autonomo. Lussemburgo: Publications Office, 2017. Stampa.

## Il commercio guidato dall'automatizzazione

La trasformazione digitale è importante per le aziende. Come già indicato, il perseguimento di tale piano è prioritario per un numero significativo di aziende in tutto il mondo. Ciononostante, ciascuna impresa si avvicina al processo decisionale a proprio modo. Abbattere il processo di implementazione dell'automazione aziendale, consente a Kyocera di vedere esattamente dove può essere presa la decisione quando si tratta di investire nel processo di automazione aziendale.



### Più di un terzo delle aziende ha identificato l'automazione dei processi aziendali in tutta la propria azienda come un obiettivo strategico chiave,

garantendo che la decisione venga presa a livello aziendale e successivamente diffusa all'interno dell'organizzazione. Ciò riduce i costi attraverso economie di scala che possono essere applicate all'intera attività. A sua volta, ciò potrebbe significare che l'organizzazione può ottenere uno strumento più approfondito per l'intera azienda ad un prezzo inferiore, piuttosto che dover cercare strumenti individuali e quindi considerare come integrarli per creare un patchwork di soluzioni. Allo stesso modo, questo rende molto più semplice la collaborazione tra i vari reparti. Come una delle priorità chiave in alcuni casi, come per l'ufficio marketing, questo è essenziale e può fornire un reale valore aggiunto ad una soluzione di gestione delle informazioni.

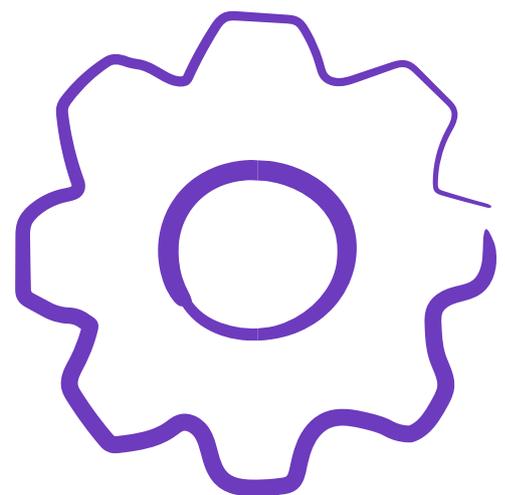
Tuttavia, un altro terzo decide su una base specifica reparto per reparto. In un certo senso, ciò consente alle aziende di garantire che ogni dipartimento ottenga lo strumento più efficiente e appropriato per le proprie esigenze. Come visto in precedenza, le esigenze di un reparto di produzione possono variare notevolmente rispetto a quelle di un team di vendita e questo approccio fornisce una piattaforma da cui i decisori possono selezionare lo strumento che fornisce la soluzione più appropriata. Soprattutto in casi come le risorse umane o l'ufficio legale, in cui vengono ricercati elementi o strumenti specifici, questo approccio fornisce un modo per garantire che nessun reparto sia lasciato incompleto o insoddisfatto dai propri strumenti di automazione.

Altre aziende, in oltre il 21% dei casi, valutano ciascuno scenario in base ai propri meriti e quindi decidono il modo migliore per eseguire un piano di trasformazione digitale utilizzando l'automazione. Questo approccio presenta numerose somiglianze con un approccio dipartimentale, solo che qui sono i dirigenti a prendere la decisione appropriata,

piuttosto che i capireparto. In questo caso, è fondamentale una comunicazione chiara per garantire che venga effettuata la giusta scelta. Sebbene offra una visione più ampia alla direzione e possa portare a competenze condivise a beneficio di coloro che sono coinvolti, può anche significare che i reparti potrebbero percepire di essere lasciati da parte. Ciò si verifica quando la direzione rimane focalizzata sulle proprie priorità, in molti casi riducendo i costi. Con il 38%, il costo di acquisto è il secondo fattore più vitale e questo può portare la direzione a decidere sulla base del prezzo e dei costi di investimento, piuttosto che sul valore che il servizio potrebbe aggiungere alla propria azienda.

La cifra che riflette veramente la tendenza delle aziende verso l'automazione risiede nel numero di aziende che attualmente non considerano l'automazione come una priorità. In questo caso, rappresenta solo l'11% delle aziende, rispetto all'89% che la sta considerando in una forma o nell'altra.

Di questo 11%, non si può dire che l'automazione non sarà presto presa in considerazione, ma potrebbe invece rappresentare la parte più dedicata di attività che si concentrano esclusivamente sulla sopravvivenza del momento. Queste aziende saranno le ultime a raggiungere queste soluzioni e probabilmente pagheranno il prezzo di farlo in un secondo momento, poiché i loro concorrenti saranno un passo avanti rispetto agli altri con le loro soluzioni che possono portare ad una maggiore efficienza e risparmio sui costi.



In tutti i tipi di processo decisionale, è fondamentale che tutte le parti interessate siano coinvolte nella decisione finale. Ciò può coinvolgere servizi di consulenza, ma si basa anche su capireparto, specialisti IT e altro. In ogni caso, affrettare l'acquisizione di una piattaforma di Content Services è tutt'altro che produttivo. Come mostra questo studio, la stragrande maggioranza delle aziende sta giustamente considerando come implementare tali soluzioni in modo efficiente e produttivo.

A livello individuale, la decisione finale dipende più comunemente dal responsabile IT (nel 20% dei casi). Ciò riflette l'importanza della collaborazione all'interno del processo decisionale. È molto raro che ogni singolo caporeparto possieda da solo tutte le conoscenze per valutare accuratamente le soluzioni dei Content Services disponibili sul mercato e come si adatterebbero alla tecnologia esistente utilizzata in tutta l'organizzazione. Ciò si riflette nel fatto che, mentre i dirigenti senior, i capireparto e gli amministratori delegati sono coinvolti e rappresentano ciascuno circa il 10% dei responsabili delle decisioni, di solito dipendono dai loro specialisti IT per consigli sull'argomento.

## L'automazione dei processi aziendali tra le aziende è un obiettivo strategico chiave.

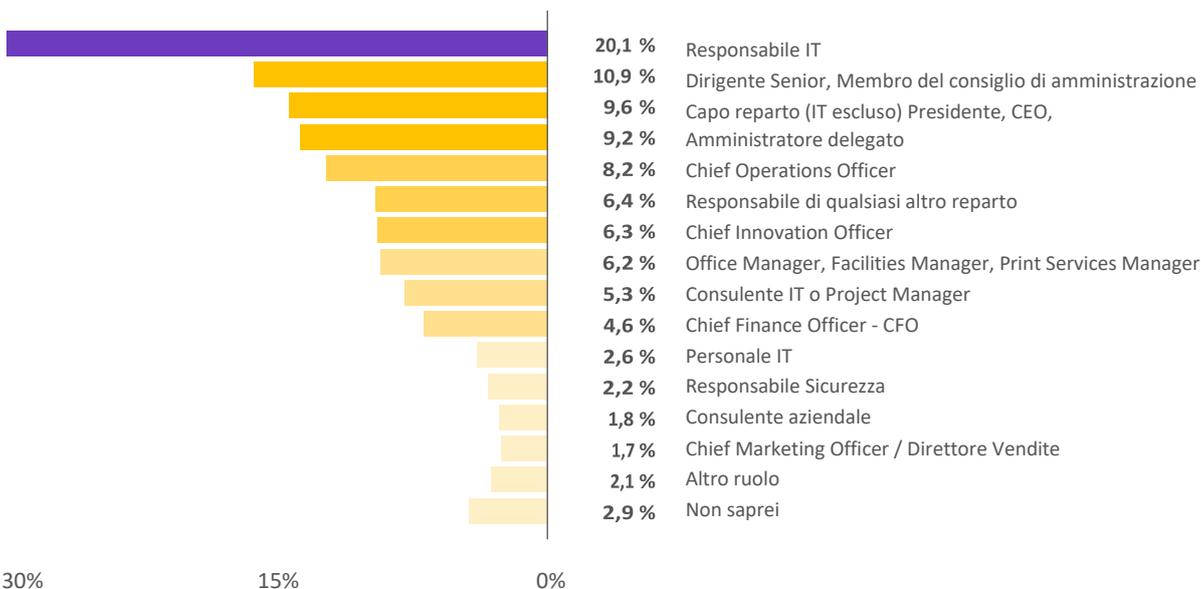
Per un investimento così cruciale non appena le aziende cercano di costruire una crescita a lungo termine, è essenziale la collaborazione tra i reparti per garantire la decisione corretta.

Il sondaggio Kyocera ha rilevato come una serie di figure può essere coinvolta nel processo decisionale, Capi ufficio, Chief Innovation Officer, Chief Operations Officer e altri ancora, in uno sforzo collaborativo per decidere quali Content Services siano i più appropriati per aprire la strada al viaggio di trasformazione digitale con l'automazione.

È anche degno di nota il fatto che in molti casi le aziende non si rivolgono ad un aiuto esterno. Forse sorprendentemente data la scarsa comprensione del settore, circa il 5% delle aziende chiede ad un consulente IT di prendere una decisione, e anche meno del 2% delle aziende passa la decisione ad un consulente aziendale. Questo potrebbe essere un settore che vede una crescita in espansione negli anni a venire, in particolare perché le aziende più piccole sembrano passare all'automatizzazione. A queste aziende mancheranno team di esperti di ampia e profonda conoscenza per esaminare il ruolo dei Content Services o condividere competenze, e potrebbero quindi affidarsi a consulenti per aprire la strada al loro processo decisionale.

La conclusione più chiara da trarre da questa analisi del ruolo dell'automatizzazione come obiettivo aziendale risiede nel fatto che esistono diversi approcci al processo decisionale. Piuttosto che un singolo modo di eseguire l'implementazione dell'automazione, ciascuna azienda affronta la sfida in modo diverso con diversi responsabili acquisti e ruoli. Ciò fornisce una maggiore flessibilità, in particolare per le PMI che cercano continuamente di adattarsi e di trovare il modo più conveniente per far fronte a tali sfide. Con tale supporto e flessibilità, i Content Services diventano sempre più accessibili per le aziende di tutte le forme e dimensioni.

Chi è il decisore della trasformazione digitale?

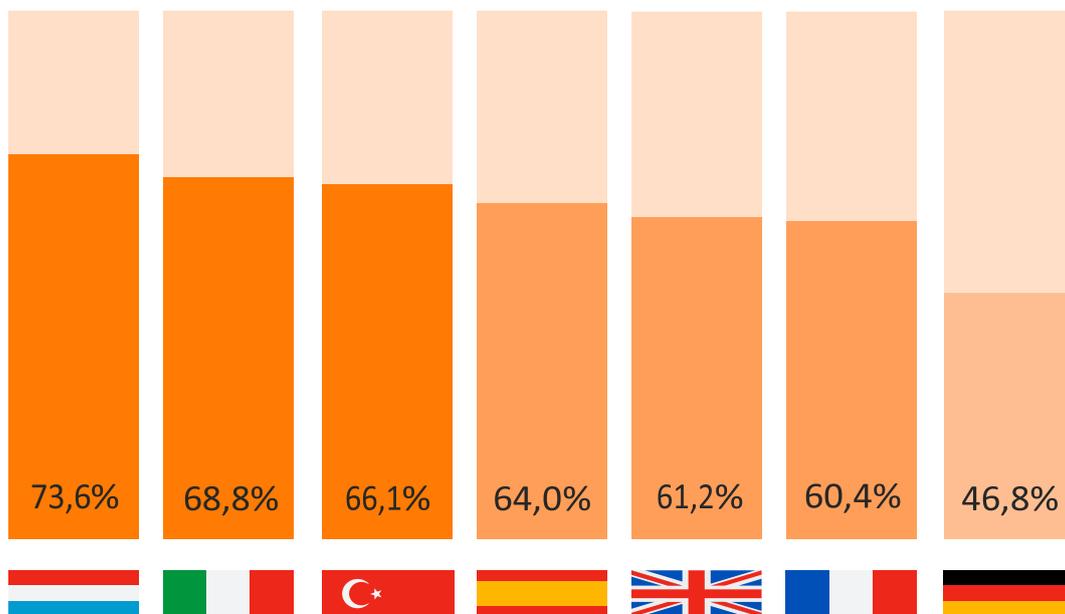


# Riconoscimento delle soluzioni digitali e della familiarità: un ostacolo alla crescita

Con la scalabilità del mondo digitale, una netta maggioranza di aziende non riesce a comprendere veramente come potrebbe la digitalizzazione aggiungere valore al proprio business. La digitalizzazione è il modo in cui la tecnologia può essere implementata per

cambiare le modalità con cui le aziende operano e aggiungere valore alle organizzazioni. Ciononostante non facendo tesoro di questa opportunità, le aziende perdono la possibilità di crescere.

I primi 7 Paesi europei\* nella digitalizzazione



\* Classifica basata sui sette maggiori paesi europei coinvolti nello studio. Fare riferimento alla sezione metodologia per ulteriori informazioni.

## I servizi di digitalizzazione trasformano l'ufficio

Non sorprende che tra le imprese che hanno preso parte allo studio di Kyocera e a cui era stato chiesto, senza fornire alcuna spiegazione precedente, se fossero a conoscenza di soluzioni tecnologiche per le attività d'ufficio, un sorprendente 11% non ne aveva assolutamente familiarità, traducendosi in un ovvio svantaggio aziendale se consideriamo le esigenze di base che le nuove tecnologie possono facilmente soddisfare. D'altra parte, una società su due sembra essere più consapevole dei sistemi di gestione documentale, che sono stati usati per anni per ottimizzare i processi essenziali considerati inefficienti come modo per ridurre i costi. **Tuttavia, non una singola soluzione tecnologica per ufficio è conosciuta da più della metà delle imprese europee odierne.**

Subito dietro ai Sistemi di gestione documentale c'erano altri servizi come il Data Warehousing, con una familiarità del 44%, e i Portali Dipendenti, con un po' meno del 43%, ovvero applicazioni basate sul web utilizzate da aziende medio-grandi per gestire e comunicare con i loro dipendenti. Kyocera ha inoltre concluso che solo circa il 27% dei partecipanti era a conoscenza di ECM e in più

solo circa il 22% sapeva dei Content Services, le soluzioni tecnologiche che si sono evolute dagli stessi Sistemi di gestione documentale.

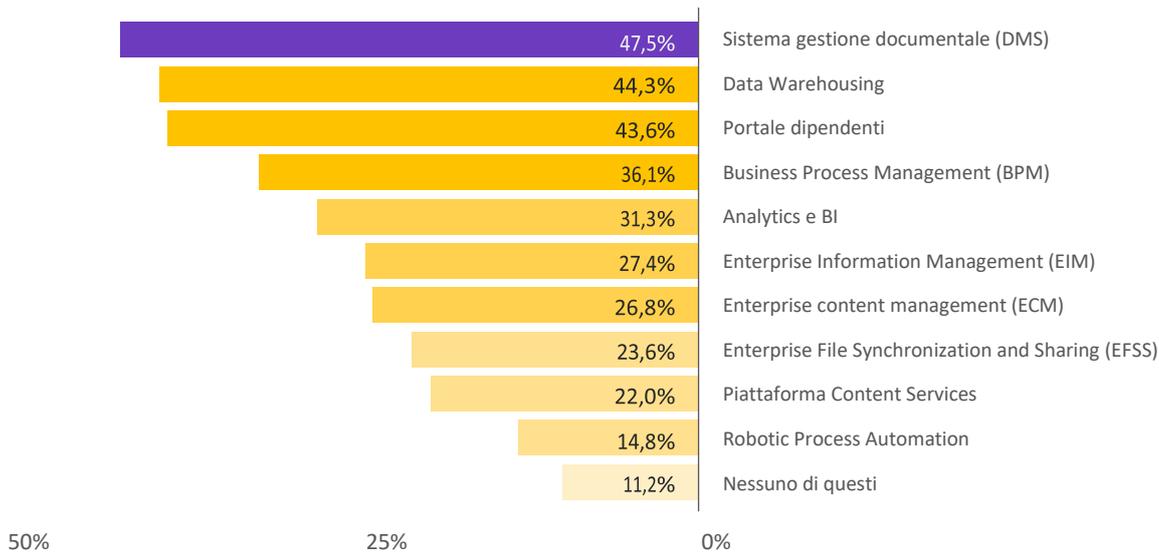
Come ci si può aspettare, una gran parte del mercato deve ancora adottare queste tecnologie, e questa mancanza di consapevolezza è presente principalmente tra le piccole imprese che non sono molto ben informate su questo argomento. Fondamentalmente, solo una delle soluzioni presentate era conosciuta da più della metà dei partecipanti. Sono solo le aziende medio-grandi che, in una certa misura, comprendono quando si tratta di utilizzare termini tecnici relativi alle nuove tecnologie d'ufficio.

**Quasi il 70% delle aziende italiane ha già digitalizzato i propri processi aziendali in parte o completamente**

L'assenza di conoscenza in quest'area riflette la crescita potenziale che tali soluzioni potrebbero sperimentare se fossero spiegate correttamente al pubblico, buona parte del quale ne rimane inconsapevole. Non riconoscendo i termini chiave delle ultime tendenze di mercato come i Content Services, non solo le aziende non riescono a tenersi aggiornate con la tecnologia più recente, ma stanno anche finendo in una situazione da cui

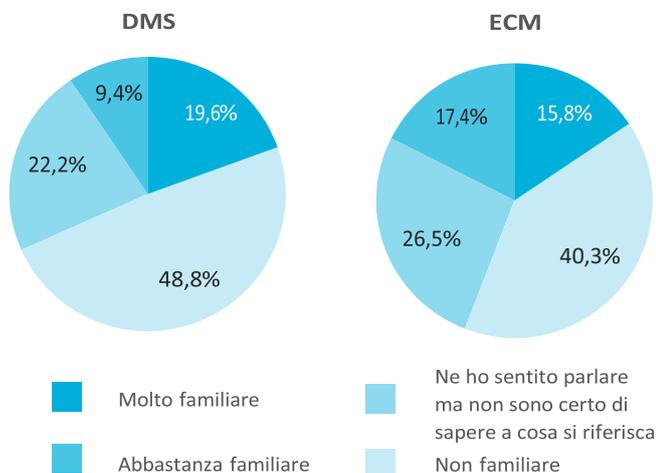
**Quali di questi termini riconoscono le aziende?**

non sono in grado di trarre i vantaggi e i benefici economici. Alle piccole imprese, mancano le risorse e il tempo per essere in grado di perseguire l'attuazione di tali strategie e soluzioni. Inoltre, questo potrebbe servire ad ottenere un vantaggio sui concorrenti più grandi grazie all'efficienza offerta, che potrebbe compensare i risparmi sui costi che non sono in grado di raggiungere, come le economie di scala.



## La consapevolezza delle imprese relativamente alle soluzioni di gestione dei contenuti

Dato il numero dei partecipanti allo studio ignaro dei termini chiave del campo, Kyocera ha fornito una breve descrizione dei sistemi di gestione documentale e dei contenuti aziendali e ha immediatamente notato un cambiamento a livello di riconoscimento. Ciò dimostra l'importanza di una formazione ai professionisti coinvolti nel processo decisionale relativo a tali sviluppi tecnologici.



Questa descrizione ha certamente aumentato la consapevolezza degli intervistati sui sistemi di gestione documentale e sulla gestione dei contenuti aziendali. Sebbene non altrettanto significativa, la percentuale di partecipanti che in passato avevano affermato di essere "abbastanza familiari" con i sistemi di gestione documentale è aumentata dell'1% punti percentuali al 49%. Nel frattempo, la consapevolezza di ECM è bruscamente aumentata del 14% al 40%, segnalando un aumento significativo che evidenzia l'importanza della necessità di sensibilizzazione

in questo settore tecnologico. Questo sostanziale cambiamento nel caso di Enterprise Content Management riflette che forse il mercato possiede una certa consapevolezza ma richiede ulteriore educazione e stimoli per comprendere appieno la tecnologia e cosa può offrire alla propria attività.

Tuttavia, anche dopo la spiegazione, solo il 15% circa era "molto familiare" con entrambe le tecnologie, una cifra che evidenzia l'esigenza delle aziende di apprendere i vantaggi che soluzioni come Enterprise Content Management e Content Services possono offrire. Ciononostante, un'indicazione che il mercato è significativamente indietro nella consapevolezza sta nel fatto che **quasi il 70% delle aziende ha riferito di avere poca o nessuna conoscenza di ECM e della piattaforma di Content Services.**

È chiaro come i fornitori di questi servizi abbiano del lavoro da fare. E' quanto c'è da aspettarsi nel campo della tecnologia in cui le nuove tendenze e gli sviluppi spesso richiedono periodi significativi di istruzione per poter essere pienamente compresi. In gioco c'è una fetta drastica di mercato che non sfrutta le giuste soluzioni che possono risolvere i loro punti deboli - un'opportunità che può portare ad un'elevata efficienza e risparmi sui costi per oltre due terzi delle imprese europee adottando queste tecnologie.

Senza tale comprensione, è difficile prevedere che automatizzazione e digitalizzazione diverranno luoghi comuni, riflettendo l'importanza della consapevolezza per il successo a lungo termine di queste soluzioni. Inoltre, è evidente che imprese più grandi, che sono le meglio informate e possiedono esperti che sono irraggiungibili per le organizzazioni più piccole, sono all'avanguardia nell'adozione di questa tecnologia.

Con quali soluzioni hanno familiarità le aziende?	Totale	Freelance	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 200	Da 201 a 500	+501
	(N=1.753)	(N=87)	(N=98)	(N=182)	(N=448)	(N=507)	(N=431)
Document management system (DMS)	47,5%	40,2%	31,6%	44,0%	46,7%	49,5%	52,4%
Data Warehousing	44,3%	46,0%	33,7%	38,5%	40,8%	46,5%	49,9%
Portale dipendenti	43,6%	27,6%	32,7%	31,9%	47,1%	43,6%	50,6%
Business Process Management (BPM)	36,1%	27,6%	16,3%	23,1%	33,7%	43,2%	42,0%
Analytics e BI	31,3%	20,7%	14,3%	17,0%	32,8%	34,5%	37,8%
Enterprise Information Management (EIM)	27,4%	23,0%	12,2%	16,5%	25,4%	33,1%	31,8%
Enterprise content management (ECM)	26,8%	25,3%	18,4%	15,9%	22,3%	31,8%	32,3%
Enterprise File Synchronization and Sharing (EFSS)	23,6%	18,4%	14,3%	14,8%	21,9%	27,8%	27,1%
Piattaforma Content Services	22,0%	13,8%	14,3%	12,1%	20,8%	24,9%	27,4%
Robotic Process Automation	14,8%	10,3%	4,1%	7,1%	13,4%	17,0%	20,2%
Nessuna di queste	11,2%	32,2%	36,7%	19,2%	8,7%	7,1%	5,1%

Queste celle rappresentano un risultato che è oltre il 5% inferiore alla media

Queste celle rappresentano un risultato che è oltre il 5% superiore alla media



### L'applicazione delle soluzioni di tecnologia office

Nel mondo frenetico e tecnologicamente avanzato di oggi, è difficile credere che le aziende stiano ancora utilizzando processi manuali o non automatizzati nello svolgimento delle loro attività quotidiane. Tuttavia, un 19% inatteso di aziende europee deve ancora iniziare a fare affidamento sulle tecnologie moderne per guidare la propria attività, il che potrebbe essere facilmente dovuto all'attuale mancanza di consapevolezza delle soluzioni disponibili e degli utenti che sono resistenti ai cambiamenti.

A tal fine, una correlazione è piuttosto evidente tra l'implementazione di queste tecnologie e il grado di consapevolezza dell'azienda, che a sua volta dipende dalla dimensione dell'azienda. Mentre vanno di pari passo, Kyocera e altre aziende possono imparare dalla loro esperienza con aziende più grandi che stanno attualmente cominciando a dominare l'uso dei Content Services e iniziano ad impartire queste lezioni ad imprese piccole e medie che stanno iniziando il proprio viaggio verso la trasformazione digitale.

Che tecnologia utilizzano le aziende?	Totale	Liberi professionisti	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 200	Da 201 a 500	+501
	(N=1,753)	(N=87)	(N=98)	(N=182)	(N=448)	(N=507)	(N=431)
Document management system (DMS)	30,6%	17,2%	17,3%	26,4%	25,7%	34,5%	38,7%
Portale dipendenti	29,8%	12,6%	16,3%	17,6%	34,8%	29,0%	37,4%
Data Warehousing	29,7%	27,6%	24,5%	20,9%	25,4%	31,8%	36,9%
Business Process Management (BPM)	20,5%	13,8%	7,1%	14,3%	17,2%	26,4%	24,1%
Analytics e BI	17,5%	11,5%	6,1%	8,8%	16,5%	20,1%	22,7%
Enterprise content management (ECM)	12,4%	9,2%	6,1%	6,6%	8,5%	16,6%	17,4%
Enterprise File Synchronization and Sharing (EFSS)	12,4%	5,7%	9,2%	5,5%	10,3%	16,2%	15,3%
Enterprise Information Management (EIM)	11,6%	8,0%	4,1%	7,7%	10,5%	13,6%	14,6%
Piattaforma Content Services	9,4%	3,4%	5,1%	4,4%	9,6%	11,6%	10,9%
Robotic Process Automation	6,3%	2,3%	1,0%	3,3%	5,1%	7,1%	10,0%
Nessuna di queste	18,9%	52,9%	51,0%	31,9%	17,2%	12,2%	9,0%

■ Queste celle rappresentano un risultato che è oltre il 5% inferiore alla media

■ Queste celle rappresentano un risultato che è oltre il 5% superiore alla media

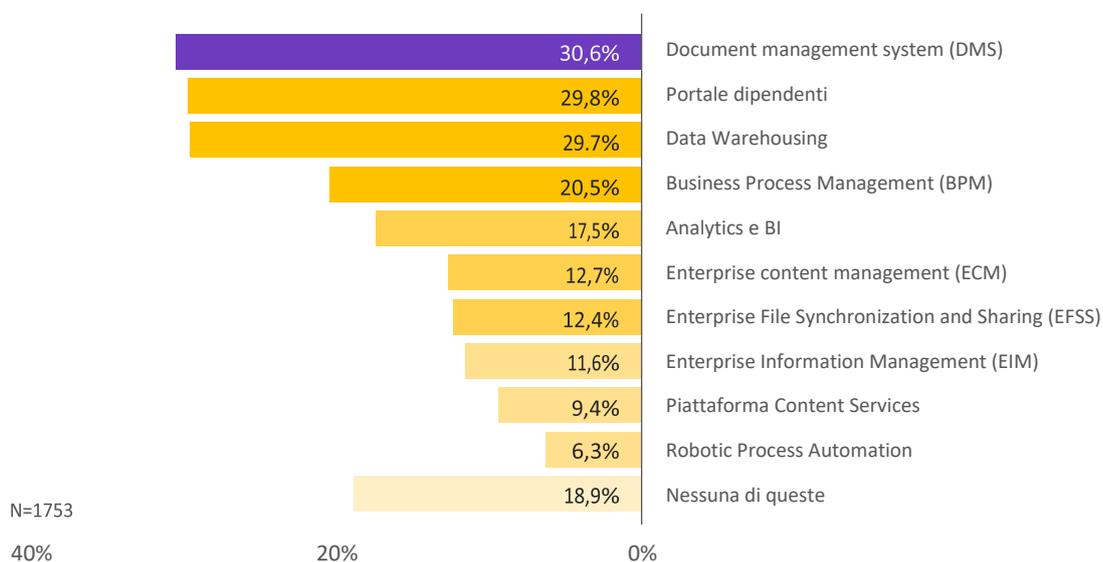
Tra le prime tre soluzioni tecnologiche implementate ci sono i Sistemi di gestione documentale, i Portali Dipendenti e il Data Warehousing. Come tali, i Sistemi di gestione documentale sono presenti in quasi il 39% delle aziende con una forza lavoro di oltre 500 dipendenti, mentre i Portali Dipendenti sono in uso al 37% e il Data Warehousing al 37% delle stesse grandi aziende. Ciò indica una maturità nelle grandi aziende in termini di queste soluzioni, tuttavia queste percentuali si riducono drasticamente tra le piccole e medie imprese che comprendono da 10 a 200 dipendenti, il che può essere spiegato dalla loro mancanza di consapevolezza del valore che i Sistemi di gestione documentale e altre soluzioni come Enterprise Content Management e Content Services possono aggiungere e come possono fornire una soluzione ai loro problemi di gestione delle informazioni di base.

Dall'altra parte dello spettro, quando si considerano le soluzioni di Enterprise Content Management e della piattaforma Content Services, il loro uso viene drasticamente ridotto in tutta Europa. **Complessivamente, Enterprise Content Management viene**

**implementato solo in meno del 13% delle imprese, mentre l'utilizzo di Content Services segue con appena il 9%.** Anche così, il loro utilizzo è destinato a crescere man mano che un numero sempre maggiore di imprese perseguirà la tendenza della digitalizzazione e acquisirà consapevolezza di tali soluzioni. Ciò porterà ad una crescita sostanziale in questi settori, come è già stato sperimentato con soluzioni quali le soluzioni di gestione documentale.

Inoltre, non sono solo la gestione dei contenuti aziendali e i Content Services a vedere questa crescita. Mentre un numero sempre maggiore di aziende si apre al mondo dell'automatizzazione e della digitalizzazione, è probabile che l'intero settore vedrà una crescita. Come ultima tendenza, i Content Services potrebbero essere uno dei prodotti che vedrà l'area di crescita più veloce negli anni a venire, ma ciò non vuol dire che i sistemi di gestione documentale o soluzioni di Enterprise Content Management ne debbano necessariamente risentire. Al contrario, l'intero settore potrà assistere ad un'ulteriore crescita.

#### Che tecnologia utilizzano le aziende?



## Gestione essenziale dei documenti e requisiti software per le imprese

L'adozione di nuove tecnologie in un dato scenario richiede la volontà di cambiare e tale volontà può essere raggiunta rispondendo alle principali preoccupazioni delle imprese. L'ambiente tecnologico in rapida evoluzione che le aziende vivono attualmente sta creando un senso di urgenza tra di loro e, se guardato a tutti i livelli, ci sono alcune tendenze condivise che appaiono chiaramente a tutti.

Con gli innumerevoli dispositivi e tecnologie con cui entriamo in contatto ogni giorno, una delle preoccupazioni basilari ma prioritarie per il 52% delle imprese in tutta Europa è ora diventata la sicurezza delle informazioni. Le violazioni, gli hacker e le fughe nella sicurezza informatica sono diventati la norma, scoraggiando le aziende a prendere confidenza con le ultime tecnologie. Con l'entrata in vigore di regolamenti più ampi, come il GDPR, queste organizzazioni sono più che mai esigenti in termini di sicurezza. Non solo le aziende ora rischiano danni di reputazione e potenziali danni derivanti dalla perdita o dalla mancata protezione adeguata dei dati, ma potrebbero anche dover pagare multe sostanziali fino a 20 milioni di euro o il 4% del fatturato globale. La sicurezza non è più solo una preferenza, deve essere una priorità assoluta.

Questo è il motivo per cui, nonostante i potenziali benefici, le aziende non sono disposte a correre il rischio di addentrarsi in tecnologie che non comprendono appieno. Questa mancanza di fiducia nelle nuove tecnologie è il motivo per cui la formazione è diventata così importante per i fornitori di software, che devono andare oltre la semplice produzione di progetti sicuri, ma devono dimostrare ai propri clienti quanto sono sicuri. Mentre le aziende continuano a percorrere la strada della digitalizzazione e della gestione dei contenuti, il loro focus rimarrà sulla sicurezza delle informazioni e soluzioni di gestione dei contenuti integrate

come i Content Services stanno già mettendo in evidenza, tra le altre cose, le misure di sicurezza di cui hanno bisogno. Oltre alla sicurezza, i requisiti principali che molte organizzazioni richiedono ad una soluzione di gestione dei contenuti ruotano attorno alla gestione delle informazioni. Una società europea su due ritiene che un facile accesso alle informazioni disponibili e un sistema di archiviazione efficiente e centralizzato siano un obiettivo primario. A causa delle criticità che affrontano regolarmente nella gestione delle informazioni, le aziende cercano anche soluzioni che consentano di centralizzare i dati distribuiti in un'organizzazione invece di salvarli in vari archivi. Ciò consente ai professionisti di accedere ai dati ogniqualvolta e ovunque possano averne bisogno, in base al contesto, alla ricerca e persino a recuperare informazioni pertinenti. Per le aziende che cercano di aumentare la mobilità, tali funzioni sono essenziali per garantire l'efficienza, che può anche consentire ai lavoratori che sono in ufficio di risparmiare il tempo dedicato alla ricerca di informazioni.

Analogamente, la digitalizzazione guida anche le aziende a cambiare il modo in cui accedono al loro software. Anche se le preferenze sono diverse a seconda delle dimensioni dell'azienda, le aziende più grandi segnano una tendenza, anche se solo il 52% sceglie ancora software indipendente su PC o servizi installati per la gestione dei contenuti, oltre il 37% sta intraprendendo un viaggio per avere software disponibile su cloud - una tecnologia che sta diventando di uso comune oggi. Il cloud sta gradualmente diventando la norma e non è una sorpresa visti i benefici. Consentendo ai professionisti di lavorare e collaborare in questo modo, si possono ottenere enormi vantaggi. Portare tutto il software nel cloud è il prossimo passo verso la trasformazione digitale, e quelle aziende che diventeranno pioniere trarranno il massimo vantaggio dalla disponibilità di questa tecnologia.

Priorità principali per le aziende	Totale	Freelance	Da 1 a 9	Da 10 a 9	Da 50 a 200	Da 201 a 500	+501
	(N=1.753)	(N=87)	(N=98)	(N=182)	(N=448)	(N=507)	(N=431)
Sicurezza delle informazioni	56,2%	43,7%	44,9%	48,4%	53,8%	59,0%	64,0%
Facilità di accesso	51,5%	69,0%	57,1%	48,9%	51,8%	47,5%	52,0%
Archivio, deposito centralizzato	51,0%	40,2%	48,0%	47,8%	51,3%	49,7%	56,4%
Condivisione	41,6%	20,7%	42,9%	40,1%	41,5%	43,8%	43,9%
Applicare le politiche dell'ufficio	29,2%	12,6%	14,3%	18,7%	28,3%	33,1%	36,7%
Rimuovere i silos dipartimentali	22,2%	12,6%	8,2%	12,6%	20,5%	27,6%	26,9%

■ Queste celle rappresentano un risultato che è oltre il 5% inferiore alla media

■ Queste celle rappresentano un risultato che è oltre il 5% superiore alla media

Sicurezza delle informazioni: un amministratore può consentire l'accesso ad un determinato dipendente (gruppo di dipendenti) a determinati gruppi di documenti.

Accesso facilitato: ottieni i dati quando e dove ne hai bisogno; in base al contesto, cerca e recupera documenti in base alle informazioni pertinenti.

Archiviazione, archiviazione centralizzata: i dati distribuiti possono essere centralizzati in tutta l'organizzazione, invece di tenere documenti in e-mail, cartelle, siti Web, ecc. Condivisione - Condivisione ed elaborazione dei flussi di lavoro: possibilità di condividere documenti facilmente (all'interno e all'esterno dell'azienda).

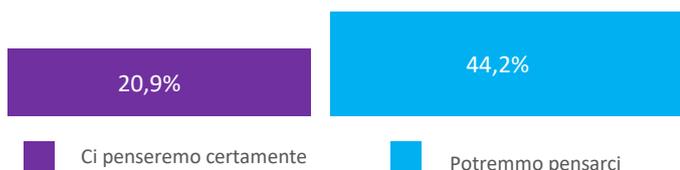
Applicare le politiche dell'ufficio - Mandati e regolamenti specifici del settore dell'archiviazione in base a specifici standard di settore.

Rimozione di silos dipartimentali - Fornire il quadro per una facile condivisione e collaborazione sui documenti.

# La pianificazione degli investimenti

Mentre un numero sempre maggiore di organizzazioni cerca di valutare in che modo le soluzioni digitali possano aiutare a migliorare la loro efficienza, è fondamentale che i provider possiedano una comprensione completa di chi stanno contattando.

Le aziende investiranno nelle soluzioni digitali nel prossimo anno?



## Guidare le riflessioni sull'investimento

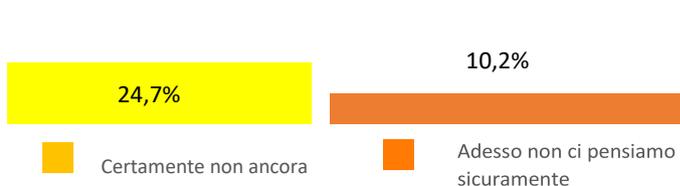
Al giorno d'oggi, le aziende devono abbracciare il cambiamento e con il cambiamento occorre prendere importanti decisioni per far progredire la propria attività. Queste decisioni possono fare la differenza tra fare passi da gigante o essere lasciati indietro ed essere invasi da concorrenti digitali più giovani e più agili, e qui è quando entrano in gioco gli investimenti nella tecnologia. Al momento di prendere decisioni su investimenti, le imprese devono concentrarsi su obiettivi e risultati a lungo termine invece di basarsi su una prospettiva di attività a breve termine, in quanto l'immobilità può ora avere un impatto drastico su un'azienda.

Investire in tecnologia è uno dei modi che consentiranno alle aziende di passare ad un campo di gioco più ampio, e la gestione dei contenuti aziendali e dei Content Services può aiutarli a raggiungerla. Si può quindi vedere perché il 65% delle aziende in tutta Europa è disposto a prendere in considerazione l'acquisto di un nuovo sistema di gestione documentale o di software di gestione dei contenuti aziendali nel prossimo anno. Come visto in precedenza nello studio di Kyocera, un forte fattore di influenza è la dimensione dell'attività, che influisce fermamente su questa decisione. Più grande è l'azienda, maggiore sarà l'interesse all'acquisto di una soluzione di gestione dei contenuti. In confronto, un'azienda con oltre 500 dipendenti ha più di quattro volte maggiori probabilità di prendere in seria considerazione la possibilità di effettuare un simile investimento nel prossimo anno rispetto ad un'azienda con meno di 10 dipendenti.

Inoltre, dimostrare il valore del software potrebbe rivelarsi decisivo per una crescita ancora più forte. L'analisi delle intenzioni delle aziende mostra che quasi il 50% di tutte le aziende con più di dieci dipendenti può prendere in considerazione l'ipotesi di investire nella tecnologia nel prossimo anno. Anche se possono essere riluttanti a lanciarsi immediatamente, forse a causa di alcune delle riserve di cui sopra per quanto riguarda i costi di sicurezza e di

Inoltre, questa consapevolezza aiuta anche a rendere possibile l'educazione del mercato in modo da essere chiari su chi e cosa influenza l'eventuale decisione di investire in Content Services o soluzioni simili di automatizzazione o digitalizzazione.

N=1753



investimento, riescono chiaramente a comprendere in certo qual modo ciò che possono ottenere da queste risorse.

Al 35% delle aziende per le quali non era chiaro se avrebbero indagato su un potenziale investimento è stato chiesto perché non lo avrebbero fatto; i risultati hanno dimostrato che non sono a conoscenza di ciò che il prodotto ha da offrire. Uno su tre ha affermato che si trattava solo di una mancanza di budget, mentre uno su cinque ha affermato che non vi è alcun membro del personale disponibile a partecipare a tale decisione, il che riflette la mancanza di formazione sul provato ROI che può essere conseguito.

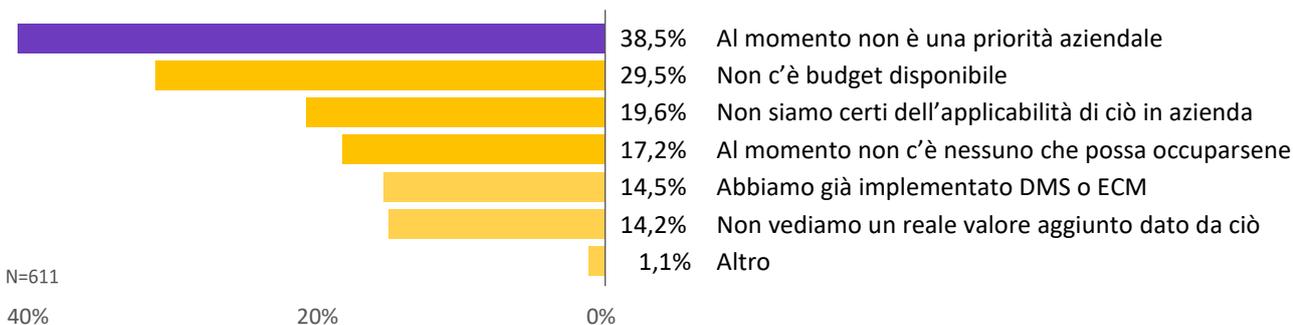
**Il 65% delle aziende in tutta Europa è disposto a prendere in considerazione l'acquisto di un nuovo sistema di gestione documentale o di un software ECM nel prossimo anno.**

Inoltre, altri motivi erano ancora più chiari, persino nella misura in cui il 20% delle aziende era abbastanza a suo agio da ammettere di non sapere se il software sarebbe stato applicabile alla loro azienda. Un ulteriore 14% ha spiegato che la loro ragione era dovuta al fatto che non erano sicuri che la tecnologia avrebbe apportato un valore aggiunto alla loro organizzazione.

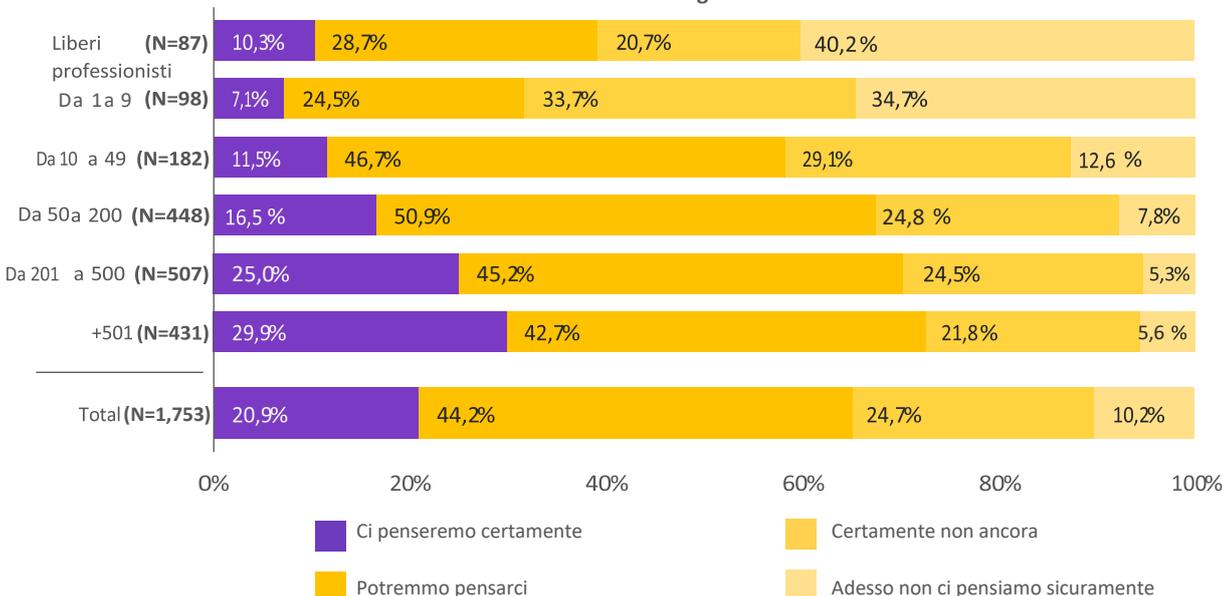
Ancora una volta, in entrambi i casi, l'informazione su ciò che queste soluzioni hanno da offrire potrebbe generare nuove opportunità e aiutare le aziende a raggiungere una maggiore efficienza rispetto al passato.

Nel complesso, è evidente che il mercato è aperto alla nozione di sistemi di gestione documentale e gestione dei contenuti aziendali. Nella maggioranza, ci sono persino piani per investire in tale tecnologia, lasciando ai decisori la scelta del loro strumento preferito. Tuttavia, anche nel resto del mercato che non è del tutto convinto da quanto proposto, solo il 10% lo ha escluso del tutto per il prossimo futuro. In quanto tale, vi è una prospettiva molto positiva per la crescita continua di tali servizi, ed è probabile che continui a stimolare ulteriore interesse poiché sempre più aziende adottano le soluzioni.

#### Perché alcune aziende non prendono in considerazione l'investimento?



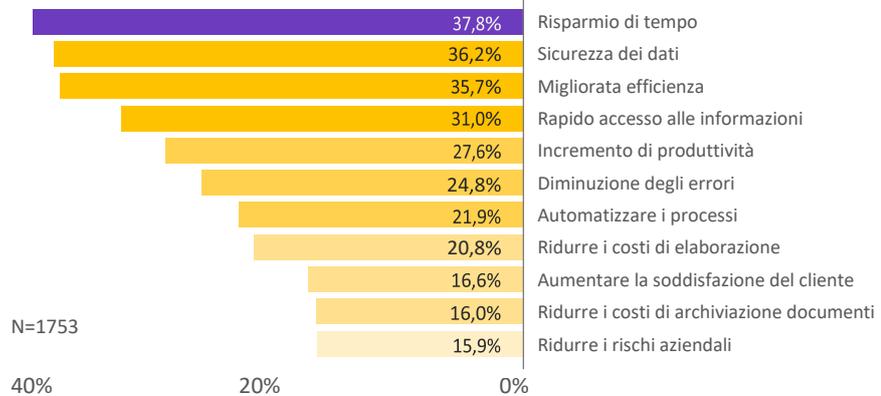
#### In che modo le dimensioni dell'attività influenzano la valutazione degli investimenti?



## Dare priorità all'efficienza senza compromettere la sicurezza

Ad attirare l'attenzione delle imprese verso la digitalizzazione e i flussi di lavoro di documenti automatizzati ci sono i numerosi vantaggi che portano al raggiungimento di un business digitale snello ed efficiente. Uno dei principali vantaggi della digitalizzazione è la sua innegabile capacità di far risparmiare tempo all'azienda e il tempo equivale sempre al denaro, tanto che quasi il 40% delle imprese considera questo uno dei vantaggi più interessanti del passaggio al digitale. Inoltre, uno degli obiettivi della gestione dei contenuti è quello di automatizzare i processi, un vantaggio che Enterprise Content Management e Content Services offrono grazie alla semplificazione delle attività e alla gestione di compiti noiosi e monotoni consentendo agli impiegati di concentrarsi su ciò che conta davvero.

### Quali sono gli impatti chiave delle soluzioni digitali per le imprese?



Uno dei modi principali in cui ciò avviene è fornendo un rapido accesso alle informazioni che viene selezionato dal 31% delle imprese come un vantaggio importante. La ricerca di un singolo documento attraverso cartelle e schedari diventerà un ricordo del passato con l'introduzione di questa tecnologia e contribuire a far risparmiare tempo è stato identificato da oltre il 35% delle imprese come priorità. In poche parole, trovare il modo di migliorare l'efficienza in qualsiasi area possibile è di solito al centro della roadmap di un'organizzazione per aumentare le entrate e ridurre i costi e, mentre questo può riflettere il pensiero a breve termine già discusso, consente anche di riconoscere la realtà di queste organizzazioni.

Tutti i principali cambiamenti si accompagnano a rischi e la sicurezza dati è quella che deve essere presa seriamente in considerazione dalle aziende che vogliono adottare nuove tecnologie di gestione dei contenuti. La gestione delle informazioni è una priorità, tuttavia la sicurezza dati è un requisito. Norme sulla protezione dati e potenziali rischi di violazione implicano che qualsiasi soluzione tecnologica che un'impresa decida di implementare deve, per forza di cose, soddisfare tutti i requisiti stabiliti. Fortunatamente, le soluzioni di gestione dei contenuti mirano a soddisfare i requisiti che oltre il 36% delle organizzazioni europee ritiene assolutamente fondamentali per le proprie attività.

È anche degno di nota il fatto che il 16% delle organizzazioni affermi che la riduzione del rischio è al centro della loro valutazione di questi servizi. Per molti leader aziendali, la paura di situazioni potenzialmente negative può diventare una motivazione più forte rispetto a potenziali aspetti positivi.

Ciò può avvenire sotto molte forme, sia che si tratti di una violazione dei dati, di un danno alla reputazione o anche di altri aspetti più specifici del reparto, come mancati pagamenti per l'ufficio finanza e contabilità. In questo caso, il rischio più importante sembrerebbe essere la sicurezza, che interessa tutte le aree di un'azienda. Combattere questo aspetto con la tecnologia più recente è una priorità come lo è anche per il 25% che richiede meno errori, con il 22% che desidera anche automatizzare i processi.

Questi due aspetti vanno di pari passo, con la rimozione dell'elemento umano da molti processi aziendali che porta ad un'immediata ripresa dell'efficienza. Perseguendo l'automazione

è possibile elaborare compiti laboriosi che portano ad errori, con un livello di accuratezza superiore a quello che qualsiasi azienda può offrire attraverso il personale umano, garantendo allo stesso tempo conformità. Che si tratti di un lunedì mattina presto o di un venerdì pomeriggio, un sistema di Content Services svolgerà il proprio lavoro con la stessa precisione di sempre.

In quest'ottica è quindi chiaro come questa tecnologia possa portare benefici reali alle organizzazioni. Anche se sarebbe semplicistico affermare che automatizzazione e digitalizzazione aumenterebbero in modo sostanziale l'efficienza, questa rimane al centro del ruolo di questo software. Portando questo servizio in un'azienda, le organizzazioni possono avere un modo semplice di proporsi per ottenere maggiori risparmi sui costi e maggiori ricavi.

## Le decisioni prevalgono sui costi

Oltre ai vantaggi, ci sono fattori chiave che sicuramente influenzano il processo decisionale di molti per acquisire una nuova soluzione tecnologica che soddisfi le loro esigenze tecnologiche. Forse sorprendentemente data la prevalenza dei costi e delle iniziative di risparmio di denaro in quasi tutti gli altri elementi dello studio, il fattore di acquisto più influente per le aziende di tutte le dimensioni non è il fattore più forte. E' invece, la funzionalità ad imporsi come il fattore più decisivo in ogni acquisto. Ciò riflette l'importanza dei decisori che identificano correttamente le proprie esigenze e obiettivi nella scelta del prodotto migliore per la propria azienda.

Come priorità ancora più forte dei costi, ciò suggerirebbe che le aziende sono pronte a investire quando c'è un pacchetto ideale sul tavolo. Risolvere le sfide aziendali precedentemente menzionate è, quindi, il fattore più importante. Con questa premessa, i fornitori di software devono essere sicuri di adattare la loro offerta a ciascuna attività a cui si avvicinano. Data la gamma di opzioni disponibili sul mercato, soddisfare le aspettative di un cliente è essenziale per concludere un accordo.

Oltre alla funzionalità, prevale il tema dei costi e del rendimento a breve termine. Tre dei cinque principali fattori di acquisto sono legati ai costi, inclusi il costo iniziale d'investimento, i costi operativi e la garanzia di un ragionevole rapporto costi-benefici. Per il 38% delle imprese, l'esborso iniziale per questo tipo di soluzione può rivelarsi un fattore decisivo.

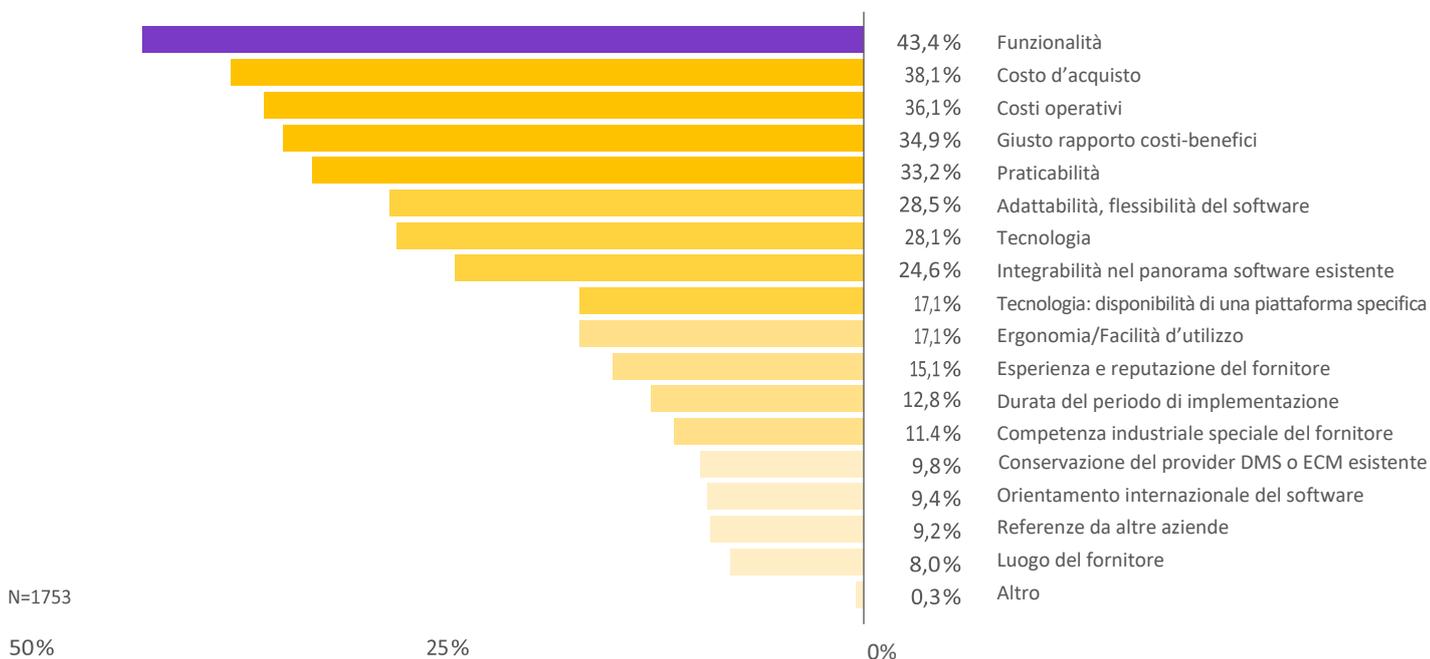
Inoltre, un altro fattore ritenuto vitale dal 36% delle aziende è rappresentato dai costi operativi, a dimostrazione del fatto che le aziende guardano al lungo termine per certi aspetti e non si preoccupano solo del costo irrecuperabile degli investimenti nel software. Inoltre, la garanzia di un rapporto costi-benefici è evidenziata dal 35% delle organizzazioni come priorità.

Poiché le finanze si dimostrano così importanti nel processo decisionale delle aziende, i Sistemi di gestione documentale, gestione dei contenuti aziendali e Content Services sono chiari nella loro offerta di un ritorno sull'investimento. Anche se i costi iniziali potrebbero essere elevati e scoraggiare alcune realtà, in particolare quelle più piccole, i guadagni derivanti da una maggiore efficienza sul lungo periodo si rivelerebbero la chiave per sbloccare tutti i nuovi livelli di crescita per molte aziende.

Per le aziende più piccole, che sono tra quelle più focalizzate sui costi, si presenta anche un altro fattore distintivo ovvero la facilità d'utilizzo che è identificata da uno su cinque come influente sulla decisione di acquisto ed è facile capirne il motivo.

Per le organizzazioni prive di un professionista IT o reparto dedicato, è fondamentale che i nuovi utenti possano immediatamente familiarizzare con il sistema ed essere in grado di capire come implementarlo. Dopo tutto, qualsiasi investimento in tale software non risulterebbe utile se il personale non fosse in grado di ottenere il massimo dai propri strumenti.

### Quali fattori influenzano le decisioni delle imprese relativamente agli investimenti?



**Nel complesso, i fattori chiave sono anche fortemente influenzati dalle prospettive generali di un'azienda e dal fatto che siano a breve o lungo termine.** Alcuni manifestano una forte preferenza per obiettivi a breve termine che avranno a che fare con costi immediati e con il ROI potenzialmente ritardato. È improbabile che ciò influisca così tanto su società più grandi, che possiedono un potere d'acquisto più forte e possono effettuare tali investimenti in tutta libertà senza timori, essendo improbabile che la loro sopravvivenza possa esserne minacciata nel modo in cui accadrebbe con un investimento su scala simile in organizzazioni più piccole.

Ciononostante, le piccole e medie imprese hanno una tendenza a breve termine che rende difficile guardare oltre il ROI immediato e i costi iniziali di investimento, ma affinché queste aziende più piccole possano andare avanti è necessario che facciano affidamento sulla digitalizzazione attraverso Enterprise Content Management e Content Services per crescere e rimanere competitive mentre si assiste ad un livellamento su tutta la linea. Anche se oggi non può garantire la sopravvivenza, l'investimento in tali tecnologie, che stanno diventando sempre più comuni, è fondamentale per la sopravvivenza e il successo a lungo termine.

**Affinché le aziende più piccole crescano, devono fare affidamento sul raggiungimento della digitalizzazione attraverso ECM e Content Services per rimanere competitive.**



# Conclusioni



Kyocera ha intrapreso questo studio con l'obiettivo di acquisire una maggiore comprensione delle esigenze, delle priorità e delle percezioni del settore riguardo alle soluzioni digitali che possono aiutarle nella gestione documentale e di contenuti in quanto quasi il 44% delle aziende in Europa non ne è a conoscenza. Pertanto, questo rapporto delinea la volontà esplicita di semplificare i processi e ottimizzare le operazioni al fine di diventare più efficienti e ridurre i costi, aumentando la redditività per le imprese.

Dato che il 63% delle aziende europee ha già digitalizzato più della metà della propria documentazione, è sorprendente che molte aziende restino indietro nel processo di trasformazione digitale, ed è particolare dato che il 36% di esse ritiene che l'automazione dei processi sia una priorità strategica. Tuttavia, questo può essere facilmente attribuito alla mancanza di conoscenza delle soluzioni di gestione documentale nel settore. Sulla base dell'indagine di Kyocera, i Paesi Bassi guidano l'era dell'automazione e della digitalizzazione in Europa, dato che tre su quattro società hanno già parzialmente digitalizzato la documentazione e automatizzato i propri processi aziendali.

Forse a causa del mercato in rapida evoluzione in cui le aziende si trovano, questo studio ha identificato un interesse allarmante a breve termine tra molte aziende. Piuttosto che considerare i modi in cui le imprese possono ottimizzare per raggiungere obiettivi a lungo termine come una maggiore efficienza, le aziende sono spesso più preoccupate dalla necessità di sopravvivere. Questo porta a concentrarsi giorno per giorno su guadagni immediati e riduzione dei costi che possono rappresentare un ostacolo per coloro che sostengono un investimento in soluzioni come soluzioni di gestione documentale, gestione dei contenuti aziendali e Content Services.

## I Paesi Bassi guidano l'era dell'automatizzazione e della digitalizzazione in Europa\*.

E' chiara la tendenza che, nonostante questo focus a breve termine, esiste una crescente domanda di automazione. Poiché queste aziende testimoniano l'impatto che la digitalizzazione può avere sui processi, non hanno alcun dubbio sul futuro del business. Sebbene le aziende più grandi stiano facendo da apripista, le organizzazioni di medie dimensioni stanno seguendo questa tendenza e in poco tempo anche le piccole imprese e i liberi professionisti comprenderanno l'importanza di queste soluzioni.

Per alimentare questa tendenza, vi è una chiara necessità di ulteriore formazione e consapevolezza in tutti i settori. Senza, ci sono innumerevoli opportunità che non vengono sfruttate. Se i Paesi fossero ben informati, ciò consentirebbe alle imprese di raggiungere l'efficienza e la crescita attualmente considerate

inconcepibili. Ciò non è inusuale per le nuove tecnologie che impiegano del tempo a farsi conoscere, in particolare tra i responsabili di reparto che non sono esperti nel campo della digitalizzazione.

**Diffondendo la conoscenza che circonda il ruolo di queste soluzioni e i benefici che possono portare, è possibile superare la paura per l'investimento iniziale.** Con l'offerta di un ritorno sull'investimento forte ed evidente, le aziende potrebbero guadagnare sostanzialmente implementando questa tecnologia. Grazie alla diffusione di queste soluzioni, la consapevolezza continuerà a crescere e a svilupparsi, ottenendo un ulteriore riconoscimento di ciò che soluzioni di gestione documentale, gestione dei contenuti aziendali e Content Services possono offrire.

## Tra le aziende esiste un chiaro desiderio di semplificare i processi e ottimizzare le operazioni per aumentare l'efficienza e ridurre i costi.

Concludendo, questo studio riflette la necessità di una maggiore educazione e consapevolezza tra coloro che potrebbero considerare di investire nella digitalizzazione nel prossimo futuro che consentirebbe alle aziende di beneficiare in modo sostanziale dell'automazione e della digitalizzazione dei processi. Poiché le tecnologie come l'Internet delle Cose e il Cloud hanno rivoluzionato il modo in cui società e imprese operano, questo rapporto dimostra come l'arrivo della gestione delle informazioni stia dando vita alla prossima generazione di evoluzione tecnologica nel mondo del business.

---

\*Tra le sette nazioni incluse nello studio.

**Dal 1934 Kyocera Document Solutions sostiene la tecnologia innovativa  
Aiutiamo i nostri clienti a trasformare le informazioni in  
conoscenza, ad eccellere nell'apprendimento e a superare gli altri. Con competenza  
professionale e una cultura di partnership empatica, aiutiamo le aziende a mettere le  
conoscenze a servizio del cambiamento.**

KYOCERA Document Solutions Europe B.V.  
Bloemlaan 4, 2132 NP Hoofddorp, Paesi Bassi  
Tel +31 (0) 20-654-0000 – Fax +31 (0) 20-653-1256

KYOCERA KYOCERA DOCUMENT SOLUTIONS ITALIA S.p.A  
Via Monfalcone, 15 (MI) Italia  
Tel +39 (02) 92179.1 – Fax +39 (02) 92179600 –  
[www.kyoceradocumentsolutions.it](http://www.kyoceradocumentsolutions.it) –  
E-mail: [info@dit.kyocera.com](mailto:info@dit.kyocera.com)



[kyoceradocumentsolutions.eu](http://kyoceradocumentsolutions.eu)