

ECM

IL PIANETA

Marka

Mentre un diluvio di informazione non strutturata inonda le aziende, procede a tappe forzate il consolidamento del mercato dell'Enterprise content management. Un mondo in ebollizione che costringe i suoi abitanti a cambiare continuamente identità

di **Raffaele Mastrodonato**

Se la temperatura di un mercato si misura dalla velocità con cui corre verso il consolidamento, allora il termometro del comparto Enterprise content management (Ecm) segna "bollente". E cos'altro potrebbe indicare, dopo tutto, quando nel giro di un mese, causa fusioni, il numero dei *top player* si è quasi dimezzato concentrando così il 51 per cento dei ricavi nelle mani di soli quattro concorrenti? Alla torrida ventata di acquisizioni che hanno ridisegnato la superficie del ramo corrisponde,

d'altronde, una sostanza altrettanto incandescente, un'evoluzione genetica che ha trasformato negli ultimi anni le soluzioni Ecm da cenerentole dell'*enterprise* in elemento sempre più centrale nella strategie dei fornitori. Sì, la vecchia e cara "gestione documentale" nel senso più stretto del termine ha fatto il suo tempo. Ora acquista quarti di nobiltà legandosi sempre di più – come racconta un recente rapporto di Forrester Research intitolato *How to drive document management adoption* – ai processi

aziendali. E mentre un'ennesima variante della legge di Moore dice che l'informazione all'interno di un'organizzazione raddoppia ogni 18 mesi, le aziende scoprono di non poter affrontare la situazione con la zavorra di una *legacy* eterogenea, frutto di anni di soluzioni specifiche per i vari pezzi del *corpus* informativo aziendale (documenti, portali, asset digitali). Le più lungimiranti fra queste si muovono così verso una visione strategica del content management e chiedono, a gran voce,

INQUIETO DEI DOCUMENTI IN AZIENDA

integrazione. Da parte loro, i maggiori vendor cercano di rispondere con un'offerta sempre più compatta che tenga insieme acquisizione ottica dei documenti, storage, gestione dinamica del ciclo di vita dei documenti elettronici, knowledge management, intranet, tool collaborativi, reingegnerizzazione dei processi tramite motori di workflow e flussi documentali, il tutto, ovviamente, accessibile via web. Come si capisce, ce n'è abbastanza per giustificare la turbolenza di un mercato che, secondo Idc, nel 2005 ha raggiunto i 3 miliardi e 225 mila dollari con un tasso di crescita del 9,6 per cento, per salire quest'anno a 3 miliardi 892 mila dollari e superare la barriera dei 4 miliardi nel 2007. Per questo Vision ha deciso di partire all'esplorazione dell'inquieto pianeta Ecm (o quantomeno una sua parte sostanziale) per incontrare i suoi più illustri abitanti e capire dove sta portando tutta questa agitazione.

Sul nido del colibrì

Non c'è storia che illustri il rutilante universo del document management quanto le recenti vicende di Hummingbird. Nel maggio scorso la società canadese annuncia di avere raggiunto un accordo con Symphony Technology: di lì a poco sarà acquisita dal

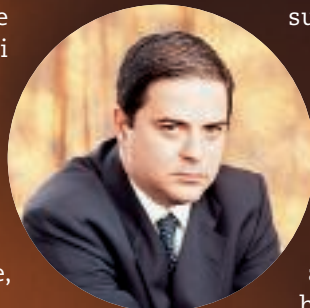
private equity americano specializzato in investimenti nel comparto hi-tech. Neanche il tempo per il management di rilasciare dichiarazioni sui vantaggi di tornare "privati" e sfuggire così alla dittatura delle scadenze trimestrali, che gli azionisti chiedono di arrivare alla cessione attraverso un'asta. Detto, fatto.

Mentre scriviamo questo articolo la società del colibrì ha annunciato la chiusura dell'intesa. Non con Symphony Technology però, bensì con una cugina canadese, Open Text, la cui offerta (489 milioni di dollari) è stata giudicata più allettante dal consiglio di amministrazione. In pochi mesi, insomma, in questi tempi di consolidamento a velocità supersonica, tutto è cambiato. Non è mutato, invece, quel che l'azienda porta in dote ai nuovi proprietari. Solo nel nostro Paese Hummingbird significa un portfolio di oltre 700 clienti, più di 70 partner e una leadership nel settore pubblico che frutta il 40 per cento del fatturato complessivo. Un focus, quello sul pubblico, che illustra bene la filosofia complessiva della nuova divisione di Open Text: supporto completo al management dei contenuti aziendali, soluzioni applicative verticali (gestione del ciclo di vita dei contratti,

delle attività di *procurement*, dei progetti d'investimento e di *deal management*) e un'oculata politica di *partnership*. «Le nostre tecnologie sono buone, ma lo stesso si può dire di quelle dei concorrenti: a fare la differenza alla fine è la familiarità con un settore», racconta Tony Heywood, vice president Emea. «Quello che ci contraddistingue è il fatto che cerchiamo di creare un ambiente in cui molti partner siano specializzati nello stesso business e stimolare quindi una competizione virtuosa tra di loro combinando la conoscenza specifica delle organizzazioni con la nostra tecnologia». Un approccio imposto dall'evoluzione stessa del mercato Ecm, dove la mera fornitura della tecnologia non basta più ad aziende sempre più attente alla valutazione del Roi (il ritorno sugli investimenti effettuati), come conferma il country manager Gianni De Cicco. «Cerchiamo di posizionarci a fianco al cliente sia direttamente sia, indirettamente, attraverso i partner, lavorando in soluzioni che derivano dall'esperienza delle migliori pratiche. Come quella che ci ha portato ad automatizzare la gestione del rapporto con i fornitori di Honda Italia che presto diventerà una soluzione verticale per chi produce nel nostro Paese».

La campagna acquisti di Big Blue

La tendenza è dunque chiara. I grandi player puntano a mettere in campo un'offerta completa – dall'acquisizione dei documenti fino alla loro *delivery* passando per lo storage – pescando sulla piazza le soluzioni verticali che giudicano ▶



Gianni De Cicco,
country manager
Italia Open
Text - Hummingbird



Gianfranco Cesareo,
Software Group
Ibm Italia

► più adatte al caso loro. Un trend confermato, pochi giorni dopo la chiusura dell'affare Open Text-Hummingbird, da un'altra acquisizione all'interno della top five del mercato. La mossa, questa volta, è targata Ibm, decisa a sborsare 1,6 miliardi di dollari per acquistare FileNet, numero quattro del comparto in termini di market share. A stimolare l'accolina di Armonk sono state probabilmente le applicazioni FileNet che consentono l'integrazione dell'e-mail nei processi di business e le possibilità di far convergere in Websphere process service le soluzioni di Business process management incentrate sui contenuti dell'ultimo arrivato nella galassia Ibm. Una tendenza convergente dunque che, come spiega Gianfranco Cesareo, Software Group Ibm Italia, sembra avere due direzioni. «Da una parte il document management tende a essere assorbito progressivamente dalle funzioni di cooperazione, come accade a noi con Portal server in cui la gestione documentale completa la suite. Dall'altra è sempre più cruciale che le soluzioni Ecm si integrino con gli Erp». Quel che emerge è dunque un moto concentrico che sta sgretolando le barriere che hanno tradizionalmente diviso i sistemi preposti alla gestione dell'informazione strutturata (i record all'interno di un database) e quelli destinati al management di una massa sempre crescente di dati senza struttura.

Il vantaggio della prima mossa

«La nostra strategia fa dell'integrazione e della visione unificata un punto di partenza», racconta Massimiliano Grassi, marketing manager di

Emc Software Group, numero due del mercato secondo Gartner per fatturato totale del software. Una filosofia che, associata a una predilezione per gli standard, promuove «un'architettura che permette ai nostri clienti di partire con una serie



Massimiliano Grassi, marketing manager di Emc Software Group

►► HARDWARE

UN AIUTO DOCUMENTALE

Massimo Lavagnini, category manager soluzioni e sistemi multifunzione di Hewlett-Packard:

«Hp offre acquisizione, indirizzamento e indicizzazione con software di terze parti. Interventiamo tipicamente quando un cliente ha già un sistema di content management e ha bisogno di acquisire documenti cartacei per classificarli e utilizzarli nel lavoro giornaliero. Senza l'integrazione con tutti i flussi, anche quelli non digitali, la gestione dei contenuti non può essere completa. Siamo specializzati nell'inserimento dei dati nel flusso documentale digitale attraverso soluzioni di produzione, nella copia del documento con i nostri Digital sender e in soluzioni middleware come AutoStore che consentono indirizzamento e indicizzazione».

►► SICUREZZA

DENTRO IL DOCUMENTO

Andrea Valle, direttore tecnico Semea di Adobe Systems: «Adobe fornisce tecnologie complementari alle classiche soluzioni di document e content management. Tre le aree funzionali: gestione e conversione di documenti, automazione dei processi documentali, sicurezza. Giochiamo un ruolo di rilievo per rendere sicuro il documento e garantire l'accesso a chi ne ha diritto. Questi aspetti vengono gestiti da tecnologie basate sui formati pdf e xml soprattutto laddove la sicurezza è gestita in modo persistente rispetto al documento. In altri ambiti si difende il contenitore e non il contenuto. Portiamo la sicurezza nel punto più basso possibile e nel modo più trasparente».

►► WORKFLOW

OBIETTIVO PMI

Giancarlo Fabbri, responsabile offerta Esa Software: «La nostra offerta Ecm è calibrata sulle esigenze delle medie imprese e si incentra su un sofisticato workflow che consente di interagire con gli altri applicativi già in dotazione all'azienda. Non solo un workflow autorizzativo ma anche interattivo. Se per esempio nel flusso un'offerta si trasforma in ordine il software deve permettere che si inneschino tutti i meccanismi del caso. Il workflow mi dice quale iter deve fare un documento e obbliga l'utente a seguire questo percorso preoccupandosi che venga rispettato e inneschi eventi aziendali, magari interfacciandosi con altri applicativi come i gestionali».

►► BMP

IL BUSINESS DEI PROCESSI

Francesco Battista, direttore marketing di openwork: «Nelle organizzazioni le diverse problematiche applicative sono sempre state guardate come silos funzionali nettamente separati e specializzati che hanno trovato risposta in soluzioni come Erp, Crm, gestione documentale. Ciò ha comportato per le aziende la necessità di adattarsi a modelli organizzativi più o meno preconfezionati e privi di una visione di insieme per i processi, con costi elevati e tempi lunghi per la realizzazione di cambiamenti. La piattaforma di Business process management openwork, grazie al suo approccio *process-oriented*, consente di soddisfare sia le esigenze aziendali di carattere funzionale, sia quelle di natura organizzativa, permettendo così di far aderire una soluzione applicativa web-based ai bisogni di un'azienda, e non viceversa».

di progetti tattici con la sicurezza che i singoli mattoni possano essere riutilizzati in fasi successive senza essere limitati da tecnologie difficilmente integrabili. La nostra proposta Ecm nasce per fondersi con sistemi terzi». L'interoperabilità vale anche, e soprattutto, per il punto nodale: la relazione con i gestionali. «L'importante è far capire all'utente che le nostre applicazioni si possono integrare con ogni

motore Erp, che i due mondi si tengono assieme. È il privilegio di un'architettura standard». È il privilegio, verrebbe da aggiungere, di essersi mossi per primi rispetto ai concorrenti, con l'acquisizione, avvenuta ormai tre anni fa, di Documentum, un gioco d'anticipo che ha permesso alla società americana di scegliere sul mercato la preda più adatta. «Oggi – continua Grassi – abbiamo il vantaggio dell'assenza di

» WEB

TUTTO IN UNA RETE

Simon Robinson, marketing director per l'area Emea di Vignette: «Noi siamo l'unica società che fornisce un pacchetto completo di prodotti Enterprise content management coperti da 3 soluzioni: per la creazione di siti e portali dinamici, per la gestione collaborativa di record e documenti, per le immagini e il workflow. Molto di quello che Vignette offre è stato creato con la convinzione che il miglior modo di ottenere i risultati sia mettere in rete attraverso il web le applicazioni esistenti in modo che siano prontamente disponibili a tutta l'organizzazione e anche oltre. Spazi aziendali virtuali condivisi aprono la porta alla messa in comune della conoscenza aziendale. Siamo l'unica società che ha un prodotto che consente l'integrazione della gestione di documenti e record aziendali in un unico magazzino di dati.

Allo stesso tempo, la nostra soluzione fornisce veri spazi di lavoro collaborativo, che di fatto possono essere rappresentate come stanze virtuali in cui le persone possono entrare per condividere informazioni e contenuti».

» OUTSOURCING

TECNOLOGIA COME COMMODITY

Andrea Crivellaro, amministratore di SoftPeople Group - Eleva: «Il nostro obiettivo è proporre un'offerta che vada a coprire tutto il processo di gestione dell'informazione, dall'acquisizione alla stampa. In particolare, proponiamo un'offerta in outsourcing e il nostro obiettivo è dare al cliente la possibilità di utilizzare la tecnologia come fosse una commodity, un servizio. Quando diciamo che il mercato ci chiede un utilizzo delle nostre soluzioni Ecm in ottica di servizio significa trasmettere ai clienti il fatto che è possibile, se loro lo vogliono, integrarsi in modo perfetto con il patrimonio informativo già in dote all'azienda senza sforzi importanti, grazie a una piattaforma che garantisce integrabilità».

sovrapposizioni: Documentum si è trovata all'interno di una realtà più grande con attività di ricerca e sviluppo superiore ma senza frizioni. Non so se si possa dire lo stesso per le fusioni di questi giorni».

Outsourcing documentale

In questo mondo in perpetuo scorrimento anche il dominio in un particolare segmento rischia di non bastare

» INTEGRAZIONE

DOCUMENTALE FASE 2

Danilo Bianco, responsabile gestione elettronica e documentale di Elsag: «L'era numero 1 del documentale è al tramonto, stiamo entrando nella fase 2, quella in cui non ci sarà differenza tra informazione strutturata e non strutturata e non ci vorranno sistemi differenti per leggere record, documenti o e-mail. All'alba del 2007 le tecnologie di Business process management, workflow e gestione documentale sembrano diventare il fulcro per interconnettere tutti i processi aziendali. In questi anni ci siamo trasformati da specialisti applicativi in integratori di sistemi aziendali complessivi per assecondare un trend che vede legami sempre più stretti tra gestionali e strumenti che regolano l'informazione non strutturata. Grazie all'appartenenza al gruppo Finmeccanica, possiamo portare in un mercato ristretto come quello del document management tecnologie avanzate sviluppate in settori ben più lucrosi. Siamo in grado di proporre soluzioni proprietarie per la lettura, l'archiviazione e la firma digitale e presentarci come partner per le piattaforme leader del mercato come FileNet e Open Text».

più. L'imperativo diventa rinnovarsi sfruttando nuovi elementi di contesto in apparenza negativi. Lo dimostra il caso di Xerox che in questi anni ha assecondato i trend di mercato completando radicalmente la propria offerta e passando da signore incontrastato della gestione dell'output (stampa e copia) a fornitore globale di servizi lungo tutto il ciclo di vita del documento, meglio se in outsourcing.

«Le società stanno esternalizzando tutto ciò che non è core business, e il document management di solito non rientra tra le attività principali della maggior parte delle imprese. Questo vuol dire che un nuovo mercato si è creato in questa arena», spiega a Vision Rogerio Fanguero, amministratore delegato Xerox Italia. Il che, tradotto in pratica, significa supporto al cliente dal momento in cui si comincia a pensare al documento, implementazione informatica dello stesso, inserimento in un workflow per arrivare alla distribuzione del file su piattaforme standard o personalizzate sia all'interno dell'azienda che all'esterno. In una parola: *business process outsourcing*.

«Ciò che ci differenzia oggi dai concorrenti è la capacità di seguire tutto il ciclo: da quello che prima era solo la copia ai processi di business dei nostri clienti sfruttando tutte le esperienze che abbiamo a livello locale e internazionale», spiega Angelo Michele Sebeto, direttore generale Xerox Global Service Italia. Una trasformazione resa necessaria anche da nuovi elementi di contesto, dematerializzazione in testa. «Un'innovazione come il cedolino elettronico sembrava andare contro il nostro core business, la gestione dell'output», conclude Sebeto. «Eppure oggi siamo leader in progetti di questo tipo: dall'archiviazione sostitutiva alle cartelle cliniche elettroniche che portano alle organizzazioni riduzione dei costi, miglioramento dell'efficienza, incremento dell'efficacia». ■



Angelo Michele Sebeto, direttore generale Xerox Global Service Italia

raffaele.mastrolonardo@visionblog.it



- Adobe.com > Elsag.it > Esasoftware.it >
- FileNet.com > Hp.com >
- Hummingbird.com > Ibm.com/it >
- Openwork.it > Softpeoplegroup.it >
- Vignette.com > Xerox.com