

# Innovazione al servizio della conoscenza

**Wolters Kluwer Italia**, il gruppo editoriale di cui fanno parte Ipsoa, Utet Professionale, De Agostini Professionale, Osra, Artel, Pragma, Cedam, Indicialia, Mitos e OA Sistemi fa della tecnologia il fattore trainante del suo business. Qui, negli anni Ottanta, **l'invenzione delle opere su Cd Rom**. L'importanza della gestione documentale in questo contesto.

**"T**ecnologia e innovazione sono da sempre il fattore trainante per il Gruppo multinazionale Wolters Kluwer" -esordisce Nunzio Camerada - "e noi italiani, va detto, siamo all'avanguardia in questa direzione. Nel 1994 siamo stati i primi a condurre il processo di migrazione dai vecchi sistemi aziendali basati su mainframe verso il nuovo Erp di Sap, facendo da apripista per l'adozione del software tedesco, oltre che nelle altre filiali europee del Gruppo, in moltissime grandi aziende italiane. Erano gli albori di Sap: in Italia c'eravamo noi e pochi altri, oggi basta guardarsi intorno...".  
"Non solo:" - spiega - "siamo stati i pionieri nell'introduzione del Cd Rom a supporto delle pubblicazioni cartacee. Verso la metà



degli anni Ottanta, in un periodo di boom per l'editoria, proponevamo già ai professionisti nostri clienti, soprattutto commercialisti, il primo Cd con i quattro codici fiscali. La prima versione fu semplicemente una trasposizione dell'opera cartacea su supporto informatico; una cosa che oggi non sarebbe più proponibile, ma che all'epoca ebbe un grande successo e rappresentò un esempio di innovazione. Poi tutti cominciarono a imitarci e l'Italia venne inondata di Cd Rom di tutti i tipi.

### L'INNOVATION COME CORPORATE VALUE

"L'innovation è uno dei cinque valori su cui si basa la strategia di eccellenza di Wolters Kluwer" – ci spiega Maurizio Dieghi, Responsabile della Comunicazione - "la cui missione è fornire prodotti e servizi completi e autorevoli a professionisti e aziende, a supporto dell'approfondimento delle conoscenze, dell'aggiornamento, della produttività e della redditività. Oggi usiamo ancora tantissimo gli strumenti cartacei, ai quali i nostri clienti si dimostrano affezionati, ma anche e sempre più i formati elettronici e internet, fondamentali per consentire una consultazione rapida, mobile e nomade dei contenuti. Recentemente WK ha riconfermato lo slogan con cui si è fatta conoscere in modo capillare "La prima scelta dei professionisti", aggiornando il logo grafico con un'immagine che richiama di più l'era digitale: in questo passaggio naturale c'è la sintesi del percorso che abbiamo intrapreso con successo. Ipoa Editore, Utet Professionale, De Agostini Professionale, Artel, CEDAM, Mitos, Osra, Indicalta, Pragma, Artel, quando il pubblico pensa a noi immagina una grande casa editrice, quale siamo, che alla fornitura di prodotti unisce quella di servizi di alto contenuto con strumenti anche diversi dal classico volume rilegato. Un esempio è il sito internet di Ipoa, che conta circa duecentomila utenti profilati e più o meno tre milioni di pagine visitate ogni mese, cifre enormi per un sito specialistico dedicato a un'utenza professionale. Il fatto è che registrarsi al nostro sito, cosa che permette l'accesso a una serie di servizi, costituisce una sorta di must per il professionista in cerca di dati e aggiornamento. Ciò è dato dalla certezza di trovare risposte autorevoli e precise, oltre che dal sentirsi parte di una comunità che grazie alla tecnologia ha trovato nuovi sistemi per comunicare." Continua Dieghi - "Volgendo un altro sguardo al passato: nel '95 siamo stati la prima Casa editrice in Italia a sviluppare un sistema di Content Management in formato Sgml, che oggi è diventato Xml, contenente tutta la legislazione nazionale, regionale, comunitaria e la giurisprudenza di tutti gli organi giudicanti. Una classica banca dati media independent, con la quale oggi siamo in grado di fare dal libro alla rivista su carta al servizio on line, dal Cd Rom al Dvd. Anche il passaggio di competenze e di professionalità del personale interno è stato affrontato con largo anticipo e oggi i nostri redattori sono in grado di lavorare con la pluralità di



Nunzio Camerata, 49 anni, CIO di Wolters Kluwer Italia



Maurizio Dieghi, 45 anni, Communication Manager

strumenti richiesta da un mercato editoriale che si è profondamente rinnovato negli ultimi anni".

"In una realtà" – prosegue Camerata – "come Wolters Kluwer, dove i sistemi informativi sono una parte integrante ed essenziale del business, il rapporto tra CTO e CEO non può che essere molto stretto. Da noi il CEO è il primo a spingere verso l'innovazione dei sistemi e dei processi e anche il primo a fare un uso interessato delle nuove metodologie. Ciò ha delle conseguenze marcatamente positive, perché facilita l'assimilazione culturale delle novità in azienda, soprattutto nei confronti dei responsabili delle diverse funzioni. Da parte nostra siamo convinti che innovare significhi creare una nuova cultura all'interno dell'azienda, non soltanto introdurre nuovi prodotti o nuovi servizi".

### L'IMPORTANZA DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Tecnologia a supporto dei servizi esterni, finalizzati alla soddisfazione del cliente, e tecnologia di supporto all'operatività interna all'azienda. L'innovazione deve procedere di pari passo su entrambi i fronti, senza creare lacune e gap tra i diversi settori. Cosa che abbiamo fatto con Sap, raggiungendo un ottimo livello di integrazione, anche se poi alcuni processi, soprattutto ammini-

Chi è **Wolters Kluwer Italia**

Wolters Kluwer è un gruppo editoriale internazionale presente in 26 Paesi (Stati Uniti, Europa ed estremo oriente), con un fatturato annuo di oltre 3,3 miliardi di Euro e 18.400 dipendenti. In Italia è presente attraverso Wolters Kluwer Italia (WKI) che raccoglie dieci tra i più autorevoli e accreditati brand produttori di prodotti e servizi editoriali e software: Artel, CEDAM, Indicialia, Mitos, OA Sistemi, OSRA, Pragma Software, De Agostini Professionale, Utet Professionale e Ipsoa Editore. WK Italia da' lavoro a circa 1000 persone e ha sede ad Assago, presso il Centro Direzionale Milano Fiori.

La missione di WK consiste nel fornire prodotti e servizi completi e autorevoli, sia in formato elettronico che cartaceo e via internet, che supportino l'attività di professionisti e aziende nell'incremento della produttività, dell'approfondimento delle conoscenze, dell'aggiornamento costante e della redditività. Il principale vantaggio competitivo di Wolters Kluwer è quello di presentarsi ai propri clienti come "il partner" di riferimento in termini di affidabilità e innovazione sulla base di una conoscenza approfondita del loro lavoro e delle loro necessità

"The Professional's First Choice" è lo slogan di Wolters Kluwer. La leadership nel mercato dell'editoria specializzata è ottenuta e mantenuta grazie al puntuale raggiungimento degli obiettivi: fornire a professionisti e uomini d'azienda gli strumenti e i servizi migliori e più adeguati per un costante aggiornamento sull'evoluzione della normativa giuridica, fiscale e amministrativa.

WKI diffonde il suo prodotto (l'informazione) utilizzando tutti i media che favoriscono la migliore flessibilità operativa e la necessaria tempestività: programmi software integrati con i contenuti editoriali, Cd-Rom e DVD-Rom per offrire documentazione e tools, servizi di informazione e documentazione diffusi sul web. Una parte significativa dell'attività, tuttora, si avvale dei mezzi editoriali più tradizionali, dai libri ai periodici alle opere a schede mobili.

La formazione professionale, inoltre, declinata in corsi, seminari, convegni e master, e integrata da strumenti operativi adeguati, rimane uno dei punti qualificanti dell'intervento Ipsoa diretto alle aziende e ai professionisti.

strativi, hanno necessitato di un ulteriore intervento. Vediamo di intenderci: anche con il sistema gestionale funzionante a regime, c'è sempre il momento cruciale in l'ordine cartaceo deve essere caricato in Sap e, prima ancora, sottoposto a una procedura di verifica e controllo. Questo tipo di attività inizialmente investiva, e appesantiva, in modo importante diverse strutture all'interno dell'azienda, dall'amministrazione, alla gestione crediti, alla Direzione vendite; con una mole di lavoro considerevole a fronte dei circa centomila ordini cartacei che ogni anno arrivano in azienda. Così abbiamo deciso di individuare uno strumento che ci permettesse innanzitutto un punto unico di archiviazione del dato, con conseguente eliminazione di una gran quantità di carta, e poi la possibilità di gestire in maniera informatizzata e uniforme i processi di autorizzazione, verifica, archiviazione e infine inserimento dei documenti all'interno del sistema gestionale.

**LA SOLUZIONE INDIVIDUATA**

DocFlow è tra i nostri fornitori da più di dieci anni e con loro siamo partiti da una serie di analisi che hanno tenuto conto delle peculiarità del nostro business. Ne è seguita la decisione di affrontare e risolvere il problema della gestione documentale sul fronte del ciclo attivo, cioè della gestione di tutte le informazioni che arrivano dal cliente, comunicazione, e-mail ma soprattutto gli ordini, con i relativi flussi autorizzativi e di controllo. Poi siamo passati al ciclo passivo, cioè alla gestione dei fornitori, prendendo questa volta in considerazione gli ordini che noi emettiamo e le fatture che riceviamo che, a loro volta, devono essere controllati e autorizzati. La gestione documentale di entrambi i cicli è stata pienamente integrata con il nostro Sap e ha portato vantaggi consistenti in termini di efficienza, precisione e produttività.

Fatti questi importanti passi avanti, si è posto il problema della conservazione sostitutiva dei documenti, sia del ciclo attivo sia del ciclo passivo, che abbiamo affrontato e risolto sempre con DocFlow. I progetti attualmente in corso riguardano le risorse umane, il modulo HR di Sap per intenderci, al fine di integrare nel processo di archiviazione tutta la documentazione riguardante il dipendente, dalla gestione delle ferie e dei permessi, alle note spese fino alla realizzazione del cedolino elettronico (protetto e crittografato), nonché le informazioni sottoposte ai vincoli di legge. Da qualche tempo guardiamo con attenzione alle implementazioni legate alla protezione dei documenti riservati, per aumentare il livello di sicurezza delle informazioni, almeno di una parte di esse, nel corso dei vari passaggi aziendali".

\*\* CHIEF TECHNOLOGY OFFICIER WKI

\*\* COMMUNICATION MANAGER WKI