



Andrea Dubini  
Responsabile Sviluppo Software  
CGT: Compagnia Generale Trattori



Luciano Balzarini  
CEO CST Consulting



**INFORMATION MANAGEMENT  
DAYS 2009**

E' il dealer **CATERPILLAR** per l'Italia centro-settentrionale, commercializza macchine movimento terra, gruppi elettrogeni e motori; rappresenta inoltre **BITELLI SPA** (macchine stradali), **KRUPP** (martelli ed attrezzature per demolizione) e **DAF** (camion cava-cantiere). Una consociata commercializza **HYSTER** (carrelli elevatori e sistemi di magazzinaggio).



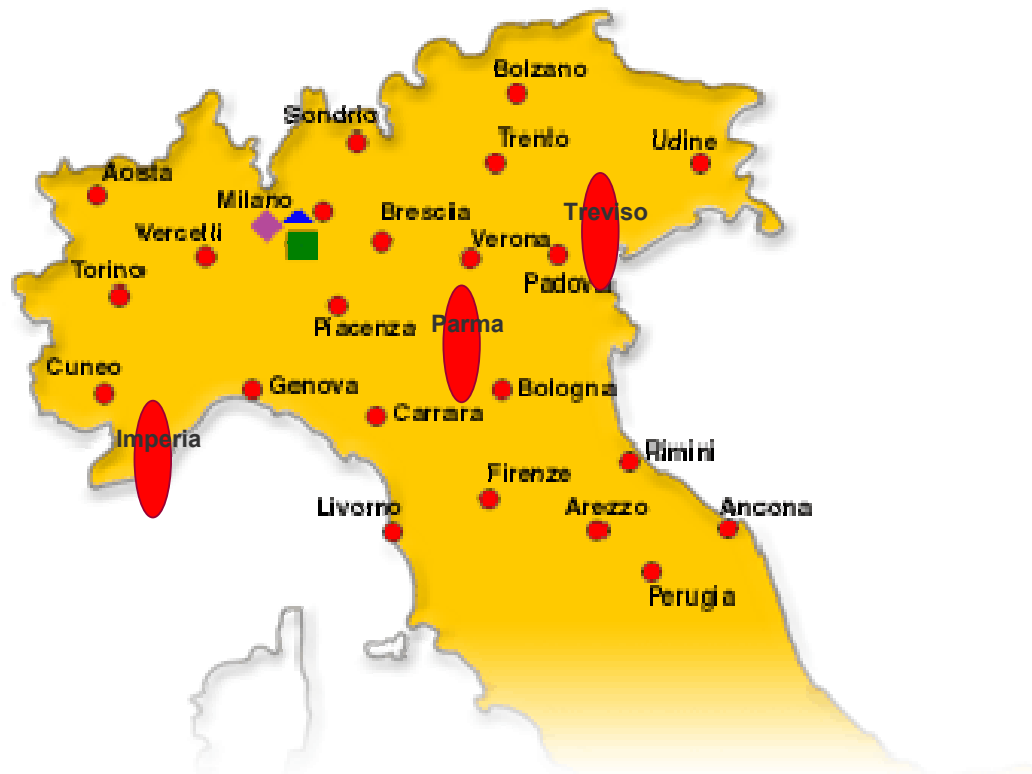
# Divisione Movimento Terra...ed Energia



INFORMATION MANAGEMENT DAY 2009



- Fondata nel **1934**
- Fatturati:
  - 2004 - **444 Mil. €**
  - 2005 - **481 Mil. €**
  - 2006 - **511 Mil. €**
  - 2007 - **565 Mil. €**
  - 2008 - **518 Mil. €**
- **Filiali** (al 31.12.2008)  
**28** (+ headquarter Vimodrone)
- Persone: **951** (al 31.12.2008)



Il gruppo CST è un service provider leader nel mercato dell'Information Technology, altamente specializzato su tematiche ERP ed ECM.

Offre servizi di consulenza, systems integration e managed operations con l'obiettivo di rendere il business dei clienti più efficace e semplice.

- Fatturato totale 7.5 Mln Euro
- Oltre 110 professionisti
- Crescita fatturato del 35% annuo dal 2002
- Sedi

CST Consulting s.r.l.: Milano, Bergamo, Lugano, Roma

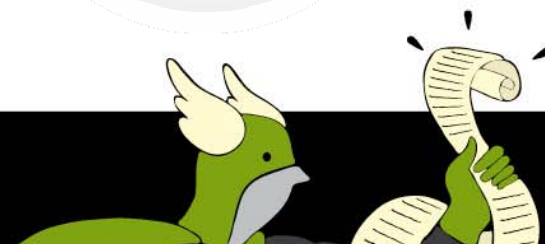
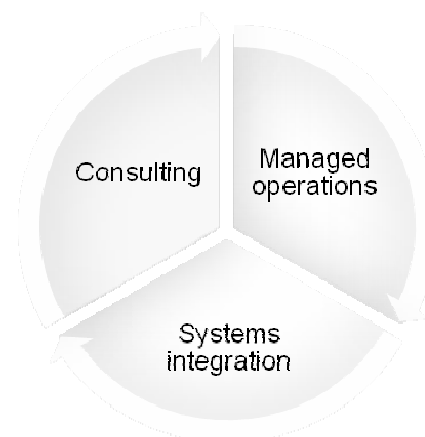
CST Servizi: Bonate Sotto (Bg)

- Data Center CST Servizi

Garanzia del servizio 24X7

Gestione di oltre 100.000 documenti/gg

Eccellenza tecnologica delle specifiche



# Principali clienti

IBM



FERRERO

Duferco



Provincia di Bolzano



SIEMENS



accenture



BIZERBA



S O P A F



INFORMATION MANAGEMENT DAY 2009



- Per un'azienda i dati rilevanti della sua attività, sia generati all'interno sia ricevuti da terzi, risiedono :
  - o nei **record** (e se ne occupano le transazioni e i datawarehouse)
  - o nei **documenti**
  - o nella **memoria** delle persone (ma entriamo nel campo del KM).
- Mentre la gestione del dato transazionale è molto strutturata la gestione dei documenti che supportano le attività aziendali sono veramente poco supportate: vige il “**FAI DA TE**”
  - I **documenti sono patrimonio personale** e non aziendale;
  - Ogni utente gestisce l'archiviazione dei propri documenti;
  - I documenti cartacei di rilevanza fiscale sono gestiti con **procedure di archiviazione interna al reparto** (fatture, note spese, libri vari, ....);
  - I **documenti di rilevanza commerciale sono gestiti dai singoli utenti.**
- Limiti
  - Rischi sulla disponibilità;
  - No condivisione, basata su uso intenso di fotocopie.
- Vantaggio
  - Costo percepito nullo.

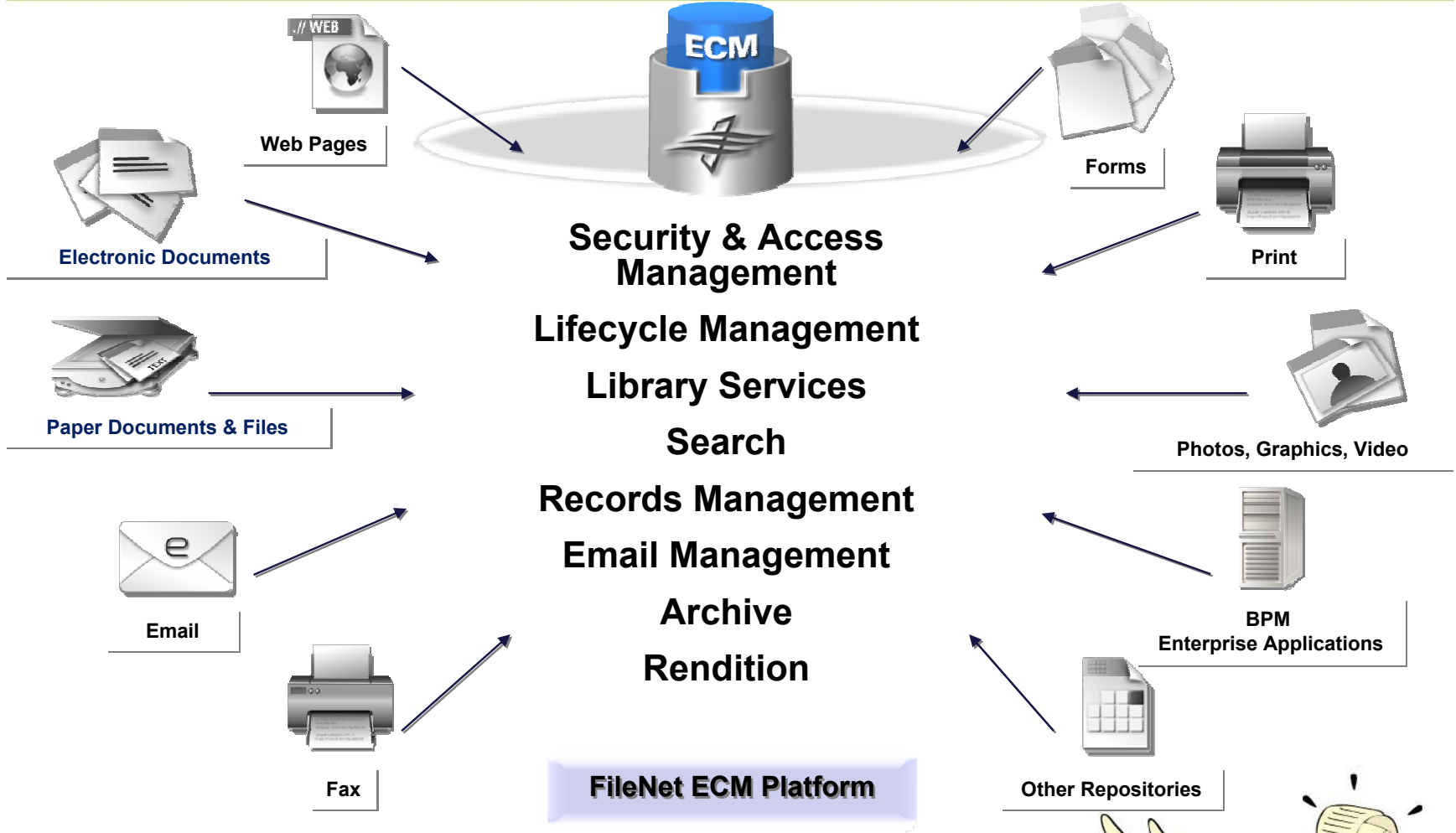


In CGT la consapevolezza, nata e spinta dall'Information Technology, che questo scenario non sia ottimale per l'azienda ha portato alla nascita di un progetto che porti ad utilizzare tecniche apposite di **gestione, condivisione e distribuzione dei documenti.**





# Enterprise Content Management



INFORMATION MANAGEMENT DAY 2009

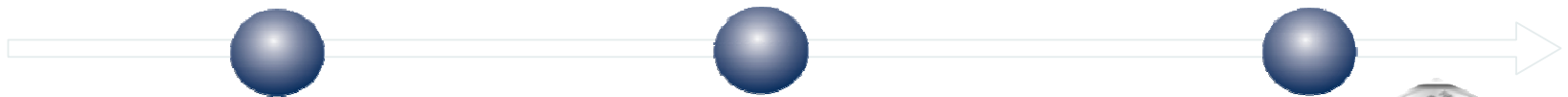


- **Strutturare e condividere dati non strutturati**
  - **Guidare i contenuti sui processi**
  - **Guidare i processi sui contenuti**

Contenuti condivisi e  
strutturati

Workflow statici  
sviluppati sui  
processi

Workflow dinamici  
sviluppati sui contenuti  
e sulla connettività



Mondo Immateriale

1. Tecnologie cambiano
  - Dischi enormi e “cheap”
  - Scanner da 100.000 euro a 5.000 euro
  - DVD, .....
  - Tecnologia Software “matura”

Mondo Materiale (Carta)

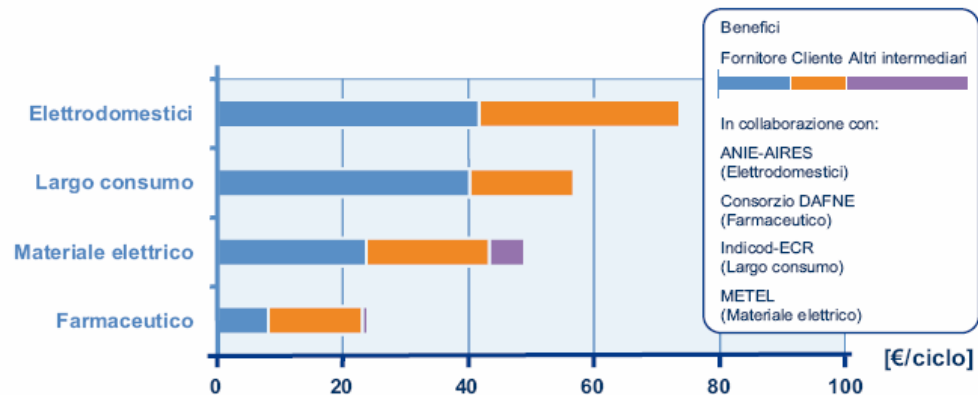
2. P.A. spinge
  - “Chiede” dematerializzazione nello scambio di documenti con le aziende
3. Le aziende spingono
  - “chiedono” condivisione dei documenti: fatture, documentazione tecnica,...
4. Fattore Legislativo evolve
  - Permette la dematerializzazione
  - Norma le tecniche



I costi tangibili dell'inefficienze **dei processi basati su documenti tradizionali** sono principalmente individuabili nelle fasi di acquisizione, di stampa, di distribuzione e di archiviazione di questi ultimi.

Spesso i costi intangibili delle inefficienze sono sottovalutati: mancata condivisione, lentezza di propagazione dell'informazione, patrimonio personale.

A titolo di esempio: benefici ottenibili dalla completa integrazione e dematerializzazione del ciclo dell'ordine in diversi settori (misurati in E/Ciclo)

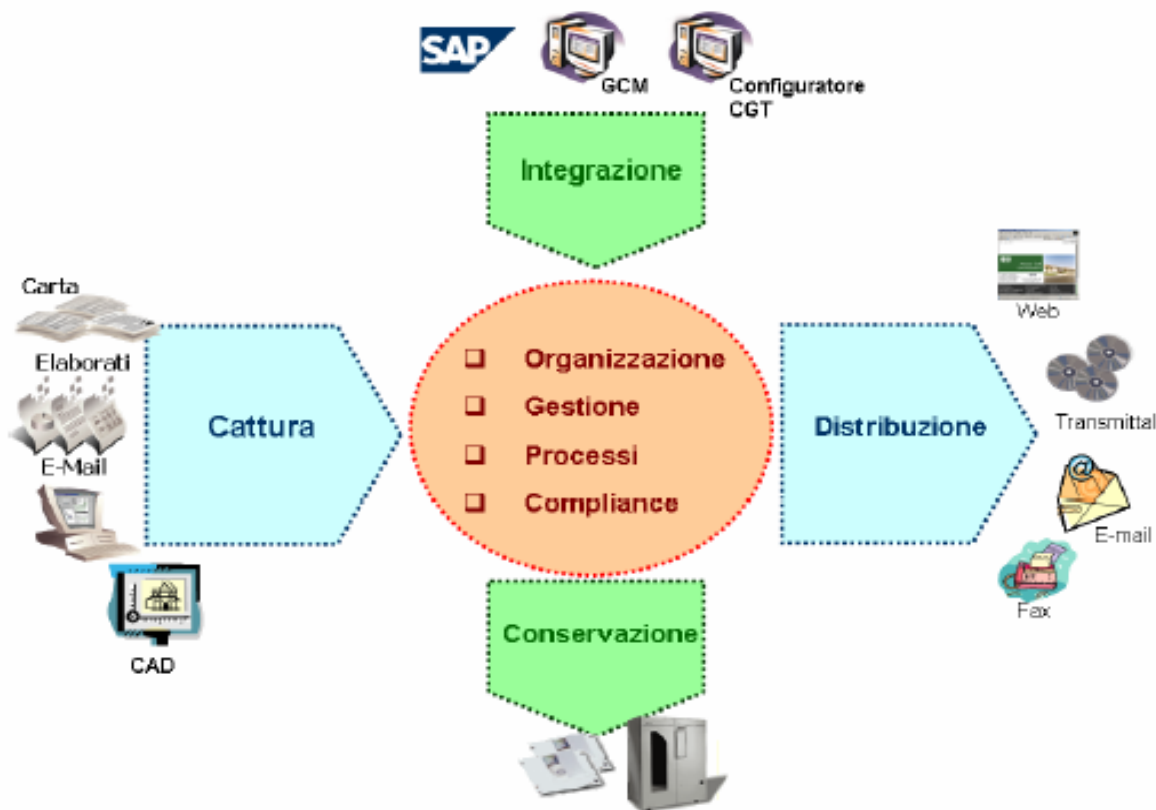


## **La dematerializzazione è un'opportunità: rappresenta un'importante area di recupero d'efficienza.**

- L'obiettivo dell'archiviazione è quello di rendere le informazioni disponibili dove e quando è richiesto
- Dematerializzando è inevitabile rivedere i processi:
  - solo modifiche tecniche
  - opportunità più ampie di revisione
- Si rendono possibili nuove soluzioni
  - Gestione del ciclo di vita del documento
  - Workflow documentali
  - Si integra la processazione del documento con la tradizionale gestione transazionale



ECM= Contenuti, Processi e Connettività

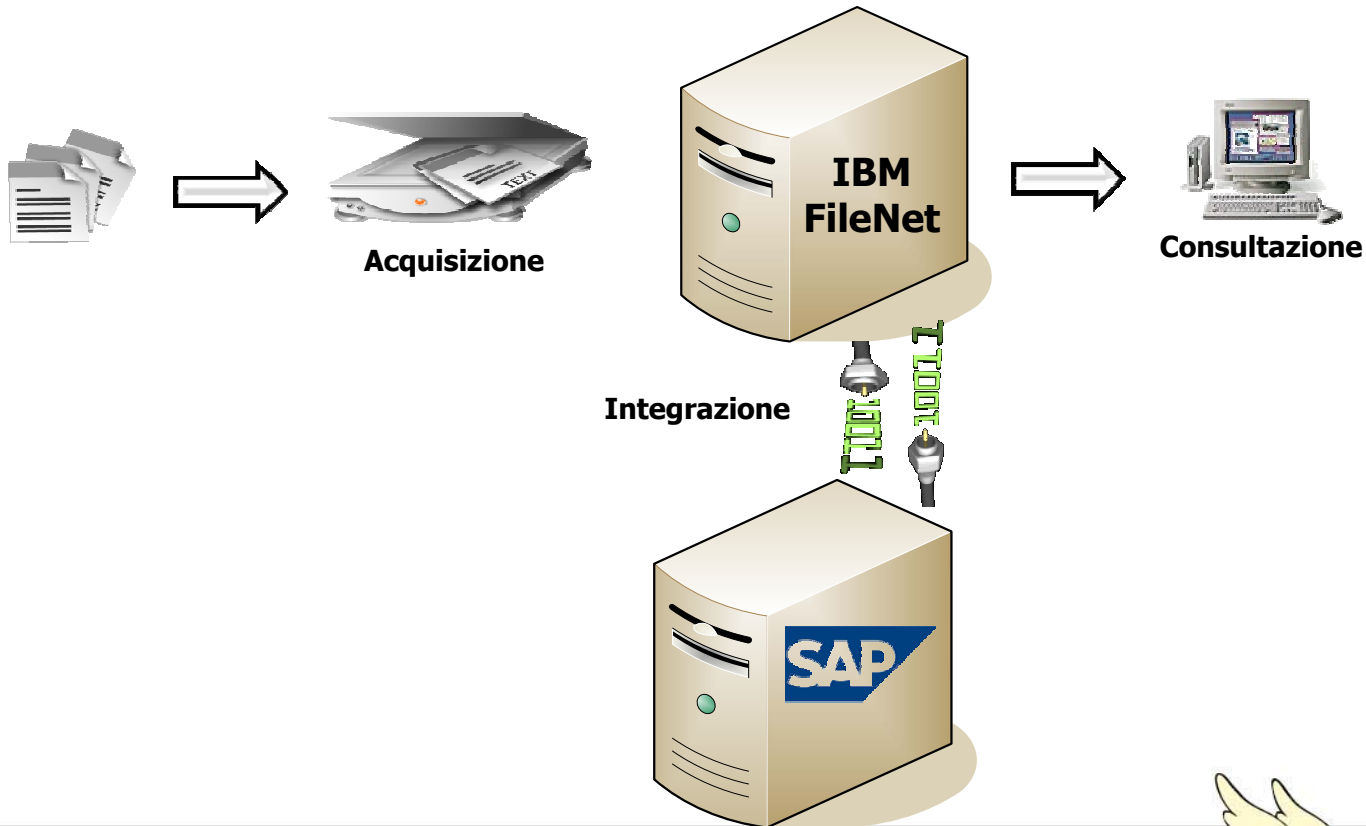


Esempio:

Documento cartaceo



Documento digitale



**Automazione**  
e monitoraggio dell'intero  
**workflow**

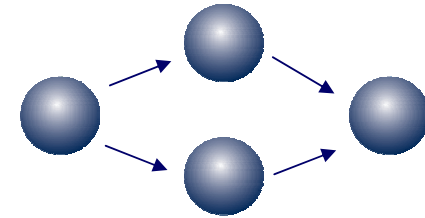
Gestione di **eccezioni** e  
**anomalie** di processo

**Tracking documentale** in  
ogni fase del processo

Fattura A  
Valore < €1000

Fattura B  
Valore > €1000

Fattura C  
Fornitore chiave

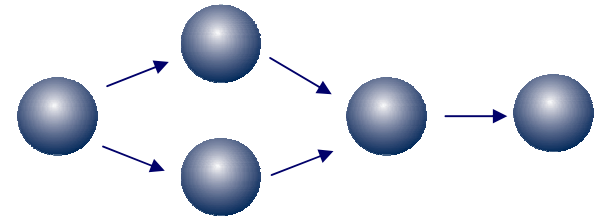


**Workflow B**



**Acquisizione**

**Workflow A**



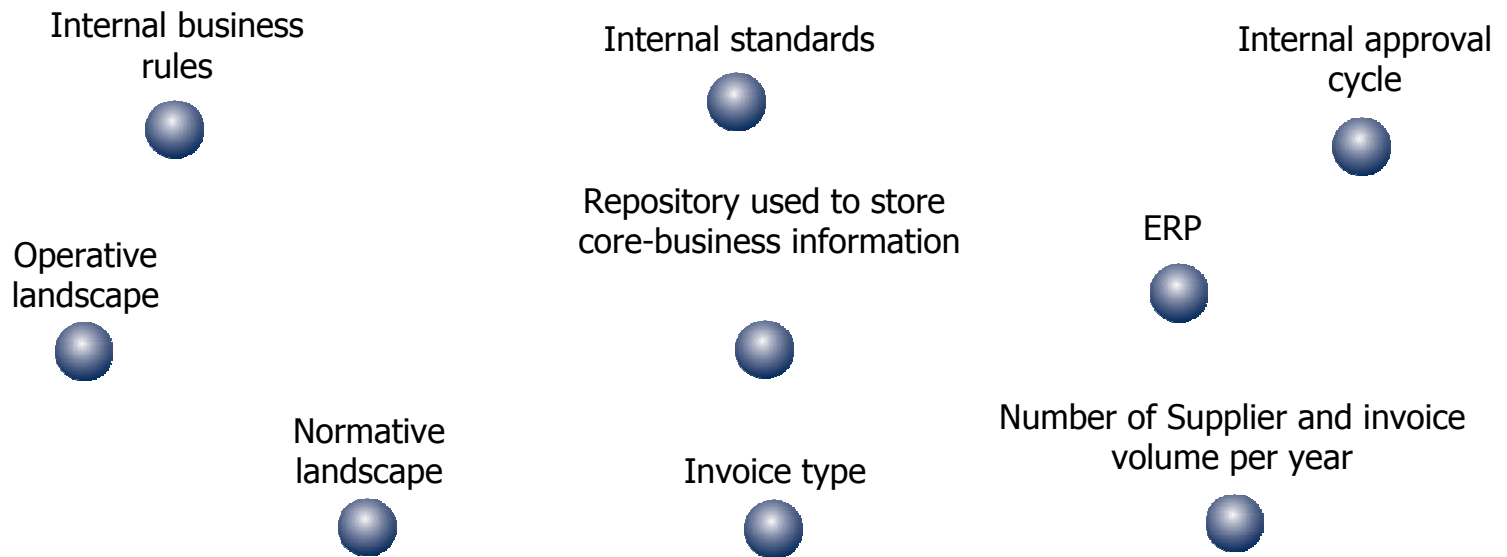
**Workflow C**

**I contenuti sono attivi e  
modificano i path di workflow.  
Gli step di workflow sono dinamici.**





**I processi aziendali si modificano e con essi la gestione documentale.  
Workflow dinamici e moduli custom adattabili alla struttura organizzativa e  
alle modalità operative dell'azienda.**



**La dinamicità degli step minimizza l'impatto sull' assetto organizzativo.**



# Progetto gestione documentale



## Business Case

L'azienda ha evidenziato, anche se in maniera "inconsapevole" problematiche nella gestione dei propri "documenti". Le esigenze si traducono in problemi di archiviazione, gestione, distribuzione, integrazione dei documenti nei flussi aziendali e, in alcuni casi, anche di conservazione sostitutiva.

## Goal Statement

**Level 1** ridurre i rischi di perdita di documenti, recupero di efficienza nelle aree coinvolte, creare una biblioteca tecnica aziendale, rendere possibile la distribuzione controllata dei documenti

**Level 2** predisporre un ambiente tecnologico aziendale per far maturare la "consapevolezza"

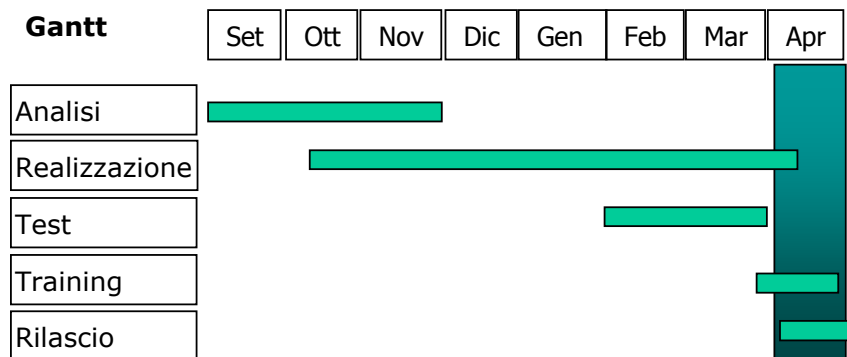
## Opportunity Statement

La gestione dei documenti in maniera efficace produrrà notevoli ottimizzazioni dei processi da questi sottesi.

Non si tratterà, nella maggior parte dei casi, di benefici direttamente economici, ma intangibili quali miglioramenti in: efficienza, servizi resi ai clienti, condivisione delle informazioni ed in sicurezza.

**Documentazione tecnica:** gestione della documentazione relativa a corsi, manualistica, service letters e brochure  
**Usato:** gestione della documentazione relativa a libretti uso e manutenzione, fatture e relativi allegati

## Gantt



## Team Selection

### Divisione Tecnica Assistenza MMT:

responsabile formazione  
responsabile linee non Caterpillar

### Divisione Vendite Usato

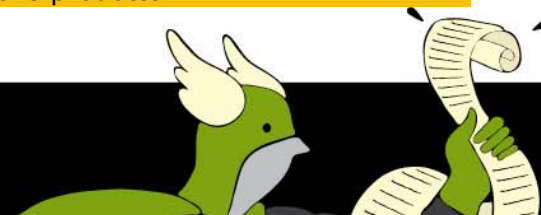
responsabile usato

### Divisione Energia

responsabile formazione

### Divisione Marketing

responsabile prodotto

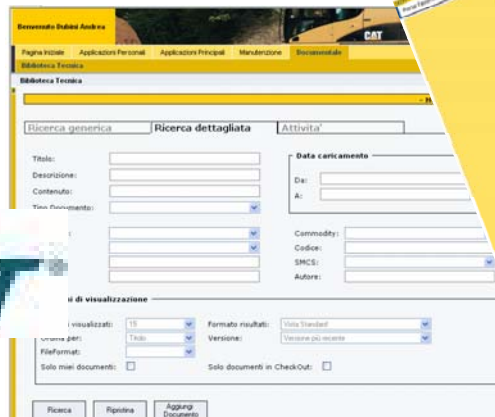


# Il progetto in CGT



- Integrazione con il portale aziendale SAP EP
- Massimizzazione della curva di apprendimento e soddisfazione finale degli Utenti
- Gestione documenti “semplici” e “composti”
- Tool caricamento massivo
- Profilazione in base alla struttura organizzativa CGT (sicurezza, visibilità)
- Integrazione con l’Active Directory Aziendale
- Integrazione con Office
- Integrazione con Lotus Notes

Abbiamo utilizzato strumenti



INFORMATION MANAGEMENT DAY 2009



## Business Case

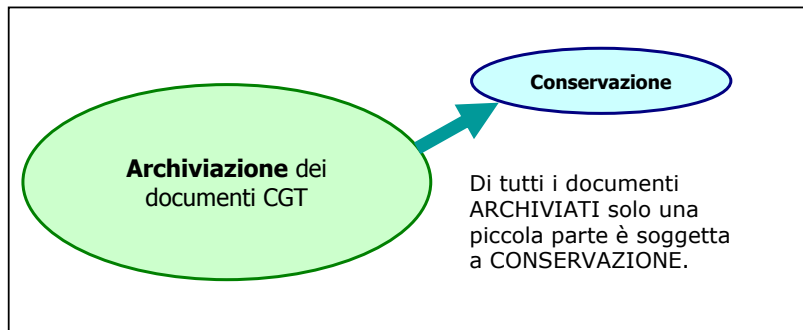
L'attuale sistema di gestione delle fatture attive si basa sulla carta e la loro conservazione su un sistema di microfiches. Questo sistema rende difficoltosa l'integrazione del documento fattura coi sistemi gestionali.

La P.A. ed alcuni grossi clienti ci stanno richiedendo di ricevere fatture elettroniche.

## Goal Statement

**Level 1** Sostituire l'archiviazione cartacea delle fatture con un sistema di conservazione sostitutiva per consentire la fatturazione elettronica.

**Level 2** Preparare l'azienda alla fatturazione elettronica



## Opportunity Statement

La gestione dei documenti in maniera efficace produrrà notevoli ottimizzazioni dei processi da questi sottesi. Non si tratterà, nella maggior parte dei casi, di benefici direttamente economici, ma intangibili quali miglioramenti in: efficienza, servizi resi ai clienti, condivisione delle informazioni ed in sicurezza

## Project Scope

Si intende costruire un sistema che partendo dalla gestione del documento fattura lo integri nel processo lavorativo integrandolo alle principali applicazioni transazionali (SAP), ne consenta la distribuzione ai clienti attraverso il portale aziendale e ne renda possibile la conservazione sostitutiva

## Team Selection

**Divisione Contabile:**  
Responsabile ufficio banche



Accounts Payable Solution è la soluzione web-based di **gestione ed automazione del ciclo passivo** di fatturazione basata sulla suite tecnologica **FileNet P8** ed integrata con **SAP** (R/3, mySAP ERP, ECC 6.0)

*APS*  
*Accounts Payable process*  
*Management & Automation*

**IBM FileNet P8 ECM Platform**  
**Content & Business Process Manager**



Accounts Payable integra anche la tecnologia Dockeeper che consente di **eliminare il documento originale cartaceo** nel rispetto delle norme CNIPA/MEF.

*APS  
Conservazione Sostitutiva e  
Fatturazione elettronica*

**IBM FileNet P8 ECM Platform  
Content & Business Process Manager**



# Enterprise Content Management



I contenuti attivi guidano i processi  
L'intelligenza applicativa si sposta sui processi  
I Workflow diventano dinamici

*Accounts Payable*     *Dockeeper*     *Progetti energia*  
*Documenti di trasporto*     *Ciclo passivo*     *HR Management*  
*ERP Integation*     *Account Receivable*     *Anagraphic externalization*

IBM FileNet ECM Platform



- Consultazione e condivisione
- Pratica fattura
- Razionalizzazione dei comportamenti
- Ridotte possibilità di errore
- Auditor compliant
- Eventi driven
- Esternalizzazione di attività no core business
- Maggior rapidità decisionale





# Q&A

[adubini@cgt.it](mailto:adubini@cgt.it)

[l.balzarini@cstconsulting.net](mailto:l.balzarini@cstconsulting.net)



## Business Case

Il processo di gestione dei progetti Energia è fortemente Document Driven  
L'attuale sistema di gestione della documentazione di progetto energia è totalmente cartacea  
Questo porta alla realizzazioni di numerosi faldoni contenenti la documentazione tecnica e quella commerciale di ogni progetto. La documentazione così prodotta non può essere riutilizzata ne condivisa fra i vari specialisti di prodotto.  
Oltre che penalizzare le attività di progettazione si penalizzano anche quelle di gestione commerciale

## Goal Statement

**Level 1** Consentire una gestione centrale e condivisa della documentazione. Sia per la parte dei progetti attivi sia per lo storico.

**Level 2** Consentire una gestione centrale delle opportunità commerciali di prevendita

## Opportunity Statement

La gestione dei documenti in maniera efficace produrrà notevoli ottimizzazione dei processi da questi sottesi.  
Non si tratterà, nella maggior parte dei casi, di benefici direttamente economici, ma intangibili quali miglioramenti in: efficienza, servizi resi ai clienti, condivisione delle informazioni ed in sicurezza

## Project Scope

Dematerializzare la gestione dei progetti Energia

## Team Selection

**Divisione Energia:**  
Responsabile di divisione  
Specialisti prodotto  
Capi commessa



## Business Case

L'archiviazione dei DDT è totalmente cartacea.

## Goal Statement

**Level 1** Dematerializzazione dell'archivio e la conservazione sostitutiva dei documenti che a norma di legge si possono conservare in questa metodologia

## Opportunity Statement

La gestione dei documenti in maniera efficace produrrà notevoli ottimizzazioni dei processi da questi sottesi. Non si tratterà, nella maggior parte dei casi, di benefici direttamente economici, ma intangibili quali miglioramenti in: efficienza, servizi resi ai clienti, condivisione delle informazioni ed in sicurezza

## Project Scope

Dematerializzazione

## Team Selection

Direttore Divisione Amministrazione e Finanza



## Business Case

Nel progetto di automatizzazione del ciclo passivo ricadono analisi nei processi di riconoscimento delle fatture, integrazione con gli O.d.A., workflow approvativi e registrazioni contabili. Ci sono ampi margini di ottimizzazione dei processi, delle attività che questi sottendono e di integrazione. In questo progetto ci sono sicuramente i maggiori ritorni da cogliere.

## Opportunity Statement

La gestione dei documenti in maniera efficace produrrà notevoli ottimizzazioni dei processi da questi sottesi. Non si tratterà, nella maggior parte dei casi, di benefici direttamente economici, ma intangibili quali miglioramenti in: efficienza, servizi resi ai clienti, condivisione delle informazioni ed in sicurezza

## Goal Statement

- Level 1** Riconoscimento automatico delle fatture e di conseguenza creazione della prima nota
- Level 2** Integrazione del ciclo attivo con gli ordini d'acquisto
- Level 3** Conservazione sostitutiva

## Project Scope

Automatizzazione del processo di Ciclo Passivo: dalla registrazione alla contabilizzazione

## Team Selection

Direttore Divisione Amministrazione e Finanza

