

Prima la conoscenza, poi la tecnologia

di Gianmaria Francesconi

Presente sul mercato dei system integrator dal 1991, Imago Italia è una realtà che nel corso degli anni ha saputo sviluppare una conoscenza approfondita e specializzata sulle tematiche del document management e, di conseguenza, anche una forte conoscenza sulle principali piattaforme leader di mercato.

“A differenza però di altri system integrator – dichiara Giulio Losana, Ceo Imago Italia – che hanno sempre puntato alla tecnologia come risposta principale alle esigenze dei clienti, anche in tempi non sospetti noi di Imago siamo sempre stati convinti che la tecnologia, da sola, non basti: per questo, nel corso degli anni e grazie all’esperienza maturata, abbiamo sviluppato un forte *know how* in tema di gestione documentale, che ci ha sempre portato a proporre soluzioni prima che tecnologie, guardando ai processi”.

Un approccio, insomma, da sempre *service oriented*: “Il nostro obiettivo – conferma Losana – è sempre stato aiutare le aziende ad affrontare i rapidi mutamenti di mercato in modo adattabile e flessibile, grazie a soluzioni innovative e altamente personalizzate, pensate per soddisfare gli obiettivi strategici dei clienti, e in grado di ottimizzare i meccanismi decisionali e i processi gestionali e organizzativi”. Imago Italia fonda la propria strategia sulla creazione e il mantenimento di relazioni di lungo periodo con i clienti, attraverso la garanzia di un approccio flessibile, dell’orientamento al valore e della capacità di dare supporto lungo tutto il ciclo di vita dei progetti. Come ci spiega Losana, “L’approccio collaborativo che sta alla base della nostra strategia aziendale ha portato Imago Italia a stringere nel tempo rapporti di partnership con importanti player, nazionali e internazionali, del merca-

to dell’Ict. Una politica di partnership che ha accresciuto le capacità di Imago di garantire valore aggiunto alle soluzioni e ai servizi forniti, consentendo nel contempo all’azienda e ai suoi *alliance partner* di crescere in modo sinergico, servendo i clienti con una maggiore efficacia”. In questo senso, per Imago ha avuto notevole importanza l’ingresso, nel 2007, nel Gruppo Skyteam, realtà operante come System Integrator, che agisce mediante un network di aziende specializzate in diversi settori dell’Ict; come ci racconta Losana, “I sistemi di document management sono nati come realtà a sé stanti. Con il tempo si sono gradualmente integrati, fino a diventare parte di un sistema

informatico più ampio. Con l’ingresso in Skyteam abbiamo voluto unire la nostra specializzazione sul documentale a un ventaglio di esperienze più ampio e diversificato, al fine di ottenere una maggiore sinergia e una migliore integrazione del sistema documentale nel contesto informatico aziendale, e arrivando così a offrire ai nostri clienti una risposta ancora più completa”.



Giulio Losana

Non solo tecnologia

Ecm, Bpm e Conservazione sostitutiva sono tre aspetti chiave dell’offerta di Imago Italia dal punto di vista sia dei servizi, sia della tecnologia. Come ci spiega Losana, “Realizziamo studi

di fattibilità e sviluppiamo progetti per la gestione dei contenuti, analizzando, ridisegnando e simulando i processi; creiamo applicazioni per la gestione automatizzata dei processi documentali, utilizzando le piattaforme Ecm e Bpm; sviluppiamo progetti per la Conservazione legale sostitutiva e la firma digitale, fornendo consulenze anche di tipo legale e normativo; personalizziamo e integriamo le piattaforme Ecm con altre soluzioni applicative, come per esempio, Sap, Microsoft, Siebel ecc.”. Ma non solo: Imago Italia si occupa del dimensionamento, della vendita e dell’installazione delle piattaforme Ecm e Bpm; progetta e offre consulenza in ambito Ecm/Bpm; propone un servizio di acquisizione dei documenti cartacei, di manu-

tenzione correttiva e adeguativa sugli applicativi installati e di assistenza; si occupa della fornitura di licenze e della loro manutenzione evolutiva e, infine, segue la formazione e l'addestramento del personale aziendale.

Tra Enterprise Content Management...

Tra i punti di forza dell'offerta di Imago Italia, la proposta di sofisticate soluzioni di Ecm *tailor made*, che consentono di migliorare i meccanismi decisionali attraverso la gestione dei contenuti di tutta l'azienda e l'automatizzazione e ottimizzazione dei processi di business.

“Adottare una soluzione di Ecm-Enterprise Content Management – ci dice Losana – significa proprio poter arrivare a gestire ogni tipo di contenuto sia non strutturato (fax, documenti elettronici, e-mail, file audio/video, Xml ecc.), sia strutturato (Record di Data Base), oltre ad automatizzare, semplificare e analizzare ogni tipologia di processo, snellire la pubblicazione su web e supportare la connettività dei processi e contenuti con i diversi sistemi di business e tecnologici, come per esempio Crm, Erp, Portali, Legacy”. “Grazie alle soluzioni Ecm – continua Losana – diamo ai nostri clienti la possibilità di ottenere importanti benefici in termini di tempo e spazio risparmiati, reperibilità delle informazioni e sicurezza degli accessi, *real time upgrading* e consultazione simultanea di contenuti”. La gestione delle informazioni secondo logiche Ecm consente inoltre di ridurre i tempi di *customer response* e di accrescere l'efficienza aziendale e la produttività marginale del lavoro, incrementando in questo modo la competitività globale dell'azienda.

... e Business Process Management

Ogni azienda, come noto, lavora per processi che rappresentano il patrimonio organizzativo dell'azienda stessa. I processi coordinano attività differenti: interventi umani, operazioni su documenti, integrazioni fra di differenti processi informatici ecc.

“In questo senso – ci spiega Losana – il Bpm-Business Process Management è l'insieme di attività necessarie per definire, ottimizzare, monitorare e integrare proprio i processi aziendali, al fine di creare un processo orientato a rendere efficiente ed efficace il business dell'azienda”.

Imago Italia propone applicazioni custom di Bpm: “Con le soluzioni di Bpm – prosegue Losana – aiutiamo i nostri clienti a ridurre il ciclo di vita dei processi e a gestire automaticamente le eccezioni, consentendo all'azienda di reagire immediatamente ad avvenimenti interni, o alle richieste dei clienti. Gli analisti di business possono modificare i processi e applicare nuove

regole immediatamente; è possibile riutilizzare *best practice* e logiche di business, con una riduzione dei tempi di realizzazione e di lancio sul mercato, per poter cogliere nuove opportunità di business”.

Analisti e manager hanno dunque l'opportunità di verificare la performance delle operazioni, grazie al costante controllo e *tracking* dei processi di business.

“Questo – conferma Losana – offre la possibilità di simulare e ottimizzare i processi chiave e il valore delle risorse interne. Grazie all'integrazione tra contenuti e processi di business, tutti i livelli aziendali possono prendere decisioni tempestive, basate sulla disponibilità di informazioni più accurate”.

Conservazione sostitutiva

Altro punto chiave dell'offerta Imago riguarda un tema caldo quale la conservazione sostitutiva. Come chiarisce Losana, “L'esperienza e la conoscenza di Imago Italia in tema di Emc, unitamente al *know how* in tema di servizi di certificazione digitale e di archiviazione e conservazione dei documenti, ci hanno permesso di realizzare una soluzione applicativa di conservazione sostitutiva: Imago ConSoLe, una soluzione che può essere integrata anche con le altre principali piattaforme di Ecm per la Conservazione sostitutiva a norma di legge esistenti sul mercato”. Configurazione delle regole di conservazione lotto, procedura di conservazione sostitutiva a norma, esibizione del documento conservato, tracciatura, statistiche e report sono solo alcuni delle attività rese possibili da Imago ConSoLe. “Con questa soluzione – prosegue Losana – Imago propone alle imprese private, alle pubbliche amministrazioni e ai professionisti un sistema di conservazione che permette di mantenere e garantire nel tempo l'integrità, l'autenticità e la disponibilità di un documento informatico, nel rispetto della normativa vigente in materia di conservazione ottica sostitutiva. A corredo dell'applicativo, inoltre, forniamo il kit di Firma Digitale necessario al Responsabile della Conservazione”.

Service di acquisizione

Un ultimo aspetto riguarda l'acquisizione di documenti massiva e ad alta qualità. “Già da diverso tempo – conclude Losana – ci occupiamo dell'indicizzazione di documenti quali polizze assicurative e documenti contabili; e abbiamo anche effettuato lavori di acquisizione ad alta qualità con data entry di documenti eterogenei, quali contravvenzioni insolite emesse sui mezzi di trasporto, disegni di fumetti, contratti, polizze e documenti tecnici”.

www.imagoitalia.com