

# La scansione come motore della trasformazione digitale

## La ricerca sull'utilizzo di scanner



## In breve

La carta è sempre stata un elemento fondamentale nei processi aziendali. Con la presenza crescente dei computer, gli scanner sono diventati gli strumenti per acquisire documenti e creare copie digitali da archiviare e usare quando servono.

Col passare del tempo, lo scanner ha assunto un ruolo sempre più importante: oggi, i dati vengono digitalizzati e inseriti direttamente all'interno di flussi di lavoro digitali automatizzati all'interno delle organizzazioni, cosa che permette di eliminare la carta da tanti processi. Nonostante questo, è improbabile che la carta scompaia nel breve periodo dai flussi di lavoro interni alle aziende e nei rapporti C2B/B2C.

Per sfruttare al meglio la digitalizzazione, adesso le organizzazioni devono affrontare diverse problematiche relative alle modalità di scansione dei documenti in ingresso. Devono considerare i volumi, i diversi formati, la qualità della carta usata, la tipologia di input (se documento, opuscolo, libro e così via) e anche se il contenuto della scansione deve essere estratto sotto forma di testo e/o di dati da inserire direttamente nei processi aziendali pertinenti.

Anche se molte aziende dispongono di una serie di stampanti multifunzione (MFP) in grado di eseguire scansioni ad hoc, per digitalizzare grandi volumi di documenti e ad alte velocità, servono prestazioni superiori rispetto a quelle che le MFP possono garantire. È qui che entrano in gioco gli scanner dedicati di classe enterprise: sistemi progettati e realizzati per svolgere un compito specifico e dotati di capacità avanzate per soddisfare le esigenze che derivano da formati e qualità differenti.

A luglio 2022, Quocirca ha svolto una ricerca online per esaminare il reale utilizzo delle tecnologie di scansione, misurarne la soddisfazione e valutarne i piani futuri. La ricerca ha coinvolto 508 organizzazioni di vari settori, come quelli finanziario e bancario, della sanità, del settore pubblico e dell'amministrazione, distribuite tra Francia, Germania, Italia, Spagna e Regno Unito, che spaziavano da piccole imprese (250 dipendenti) fino ad aziende di grandi dimensioni (più di 1.000 dipendenti). Gli intervistati erano sia le persone incaricate di decidere quali tecnologie di scansione dovevano essere acquistate dalle organizzazioni che i semplici utenti dei dispositivi.

Nel complesso dalla ricerca è emerso che le esigenze di scansione degli utenti spesso non vengono soddisfatte completamente. Sono molti coloro che intendono sostituire gli scanner esistenti poiché privi di funzionalità o offrono funzionalità limitate. Ciononostante, gli intervistati affermano che la scansione sia un elemento fondamentale per la digitalizzazione, ritenuta indispensabile per mantenere le capacità dell'organizzazione nel mercato.

Il report è stato commissionato da PFU (EMEA) Ltd, una società RICOH. Tutti i risultati sono stati analizzati in maniera indipendente a partire dai dati grezzi della ricerca e sono stati utilizzati da Quocirca all'interno di questo report.

## Risultati principali

- **Il 22% delle organizzazioni intende eliminare l'uso della carta nelle proprie attività.** Eliminare del tutto l'uso della carta è un obiettivo raggiungibile per poche realtà. Per la maggior parte, è più fattibile puntare a ridurre l'utilizzo. In questo caso, la soluzione più rapida consiste nell'eliminare la carta quando è possibile all'interno dell'organizzazione digitalizzando il cartaceo in ingresso prima che venga inserito nell'ecosistema.
- **Il 68% delle organizzazioni ha stanziato fondi per progetti di digitalizzazione.** La digitalizzazione rappresenta una priorità: le aziende stanno cercando alternative alla carta all'interno dei loro processi e flussi di lavoro end-to-end. La carta in ingresso continuerà però a essere un problema.
- **Il 77% delle organizzazioni inserisce la totalità o la maggior parte dei documenti digitalizzati direttamente nei processi aziendali.** Invece di optare semplicemente per la scansione del cartaceo in modo da conservare copie digitali nei sistemi di archiviazione, si preferisce acquisire la maggior parte dei documenti in modo che si inserisca direttamente nei flussi di lavoro, incrementando l'efficienza. Questa però può essere raggiunta solo laddove i dispositivi di scansione supportano, e non ostacolano, i sistemi con cui devono integrarsi.
- **Il motivo principale per il mantenimento della carta è la conformità normativa.** Il 39% delle organizzazioni conserva copie cartacee dei documenti per rispettare le disposizioni di legge. Ma questa argomentazione si sta indebolendo. Infatti, molte amministrazioni ora preferiscono o richiedono versioni elettroniche dei documenti poiché più facili da verificare, convalidare e controllare in caso di necessità. Anche per le organizzazioni è più facile cercare e recuperare i dati digitalizzati.
- **Il 53% ritiene che la digitalizzazione consenta di creare un'infrastruttura IT più agile e scalabile in grado di adattarsi alle varie evenienze.** Molte organizzazioni che hanno visto le loro attività interrompersi a causa del COVID-19 sono alla ricerca di soluzioni che le aiutino ad affrontare problemi simili in futuro. Una crescente digitalizzazione è considerata un approccio adeguato.
- **Il 44% considera la scansione come un passo fondamentale verso la digitalizzazione.** L'automazione scalabile offerta dalla scansione consente una digitalizzazione dei dati rapida ed altamente efficace. Il riconoscimento ottico dei caratteri (OCR) e quello dei moduli usano sistemi avanzati per identificare ed estrarre i dati rilevanti e allo stesso tempo segnalare eventuali trascrizioni automatizzate di scarsa qualità; in questo modo il controllo manuale diventa un'eccezione anziché un impegno costante.
- **I vantaggi della digitalizzazione sono ormai assodati.** Il 30% degli intervistati ritiene che la digitalizzazione sia un metodo per agevolare la condivisione delle informazioni, mentre un ulteriore 30% la vede come un ausilio per semplificare i processi. Più dati possono essere digitalizzati, più le organizzazioni possono usufruire dei vantaggi offerti.
- **Esiste un divario tra aspettative e percezioni delle esigenze degli intervistati.** Il 45% ritiene che la scansione ad alta velocità sia un requisito indispensabile quando cerca un nuovo dispositivo. Tuttavia, il 26% è deluso dalla velocità di scansione dei propri attuali dispositivi. Secondo il 44% anche la qualità delle immagini è importante, mentre il 22% dichiara di essere deluso dalla qualità attuale.
- **Anche il prezzo e la longevità del dispositivo sono fattori rilevanti per gli intervistati, ma questi aspetti potrebbero essere fraintesi.** Il 32% degli intervistati ritiene che il prezzo sia un criterio significativo, mentre il 45% desidera integrare la scansione nei sistemi aziendali e il 31% che la longevità della soluzione di scansione è altrettanto importante. Ulteriore priorità dovrebbe essere assicurarsi che il dispositivo sia adatto allo scopo. Gli scanner economici con prestazioni scadenti e una customer experience complessa avranno un impatto più profondo e ampio in termini di costi operativi in un sistema interdependente. Questo aspetto sarà ancora più evidente se dovranno essere usati per un periodo prolungato.
- **Acquistare lo scanner più adatto può evitare numerosi impatti negativi.** Il 32% degli intervistati ha perso tempo a ripetere scansioni di documenti mal riuscite. Il 26% afferma di aver dovuto compiere più tentativi per digitalizzare un documento. Un ulteriore 33% si dichiara insoddisfatto per la frequenza degli inceppamenti della carta, mentre il 27% di aver perso tempo a causa di tempi di inattività, pianificati o meno, dei dispositivi. La scelta di uno scanner in grado di ridurre al minimo tali interruzioni e offrire tempi di attività attesi permetterà alle organizzazioni di risparmiare tempo e, di conseguenza, denaro.

## Introduzione

Si è scritto molto sul passaggio a un ufficio paperless - senza carta - anche se la realtà per ora appare quella di un ufficio con meno carta, dal momento che la carta continuerà ad avere un ruolo importante nei flussi di lavoro della gran parte delle organizzazioni, e in particolare di quelle che si confrontano con fornitori e clienti.

In realtà, la carta continua a rappresentare un problema per le organizzazioni: la trascrizione manuale di contenuti dal cartaceo a sistemi elettronici comporta errori umani. Per archiviare documenti fisici è necessario molto spazio e, spesso, servono archivi costosi e controllati a livello ambientale per mantenere la qualità della carta elevata per periodi di tempo sempre più lunghi previsti dalla legge in vari settori. Inoltre, è sempre più difficile trovare le informazioni contenute in documenti cartacei e, anche nel caso in cui fosse possibile reperire il documento, la ricerca di un dato specifico deve essere effettuata manualmente.

Le organizzazioni iniziano a pubblicare dichiarazioni di responsabilità sociale d'impresa in cui rendono nota la portata delle loro emissioni in conformità con il protocollo Greenhouse Gas (GHG) sui gas serra, e la presenza della carta con i problemi legati alla sua produzione e alla supply chain sono sempre più sotto esame. I miglioramenti nell'ambito della sostenibilità che consentono di controllare i rifiuti e le emissioni di gas serra assumeranno un'importanza sempre più rilevante nei programmi di qualsiasi organizzazione.

Perciò le organizzazioni stanno cercando modi per trasformare, più agevolmente, i documenti cartacei in dati elettronici più facili da archiviare e consultare, impegnandosi al contempo ad accelerare e rendere più precisi i flussi di lavoro tra le app aziendali e tutti i fornitori e clienti. Ed è qui che sono emerse la "trasformazione digitale" (ovvero l'impiego di processi digitali per sviluppare strategie aziendali) e l'attività che la supporta, cioè la "digitalizzazione" (la conversione in formato digitale delle informazioni stampate su carta). L'obiettivo è acquisire in formato elettronico quante più informazioni possibili e usare queste risorse digitali nei processi aziendali al posto della carta. In parte è diventato possibile semplicemente perché molte informazioni vengono già create digitalmente tramite computer e applicazioni aziendali.

Tuttavia, molte organizzazioni continuano a stampare documenti per diversi motivi (controlli, firme o semplice lettura), oltre che a inviare e ricevere documenti cartacei da clienti e fornitori. Questo uso apparentemente costante e globale della carta non deve essere considerato un problema: anche nei casi in cui non sia possibile scambiarsi documenti elettronici, oggi la digitalizzazione della carta in ingresso è più facile che mai.

Un ruolo fondamentale è ricoperto dagli scanner, una tecnologia disponibile in diverse forme fin dagli anni '60 del 1800. Questa tecnologia ha subito notevoli migliorie nel corso del tempo a livello hardware e software, e sono molte le organizzazioni che oggi forniscono scanner per uso generico ai loro dipendenti. Molti dispositivi sono in grado di lavorare con software di riconoscimento ottico dei caratteri (OCR) che, durante il processo di acquisizione, trasformano il testo in contenuti consultabili elettronicamente. È quindi possibile riconoscere i moduli ed estrarne dati e informazioni, che vengono inseriti direttamente nei sistemi aziendali come quelli per la gestione dei rapporti con i clienti (CRM), per la pianificazione delle risorse aziendali (ERP) e per le risorse umane (HR).

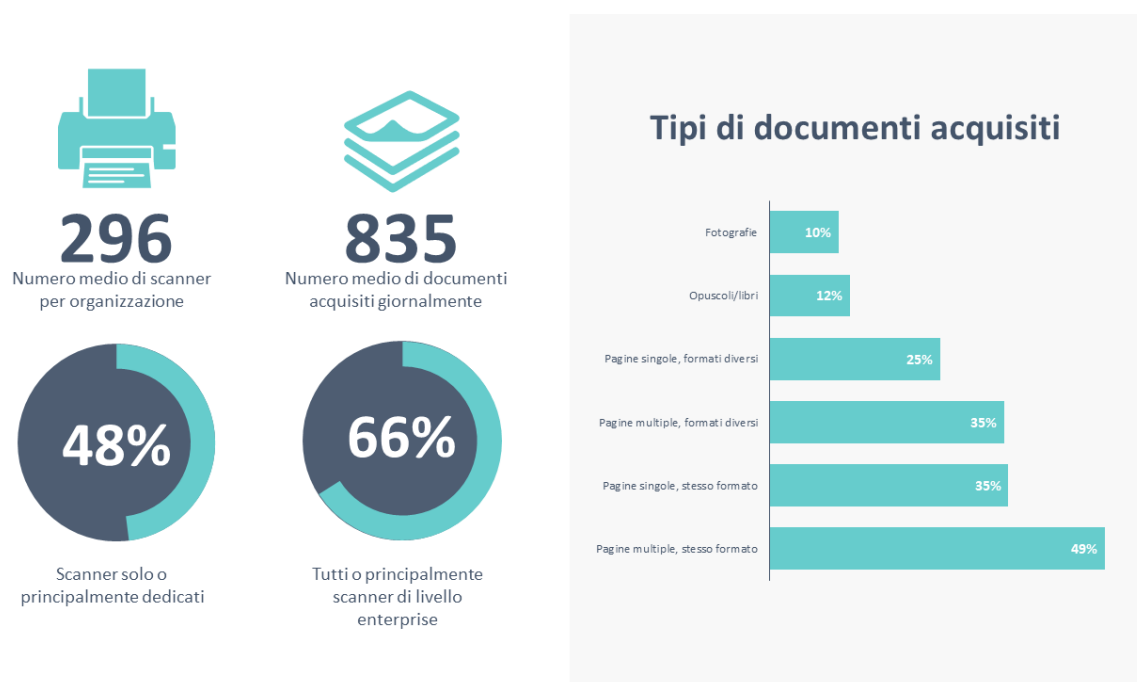
Sul mercato sono disponibili diverse tipologie di scanner, che spaziano da dispositivi multifunzione o autonomi per i consumatori a stampanti multifunzione (MFP), fino a scanner autonomi di livello enterprise capaci di gestire ogni giorno migliaia di documenti di varie forme e dimensioni. Per un'organizzazione è importante assicurarsi che i dispositivi messi a disposizione dei dipendenti siano adatti alle loro esigenze.

Purtroppo, non tutte le organizzazioni forniscono ai dipendenti tecnologie di scansione in grado di soddisfare le loro esigenze, né stanno sfruttando al meglio le potenzialità di acquisizione di documenti e immagini.

Questo report esamina le risposte di 508 professionisti appartenenti a cinque aree geografiche, tre settori verticali e organizzazioni di dimensioni diverse.

## Gli elementi fondamentali della scansione

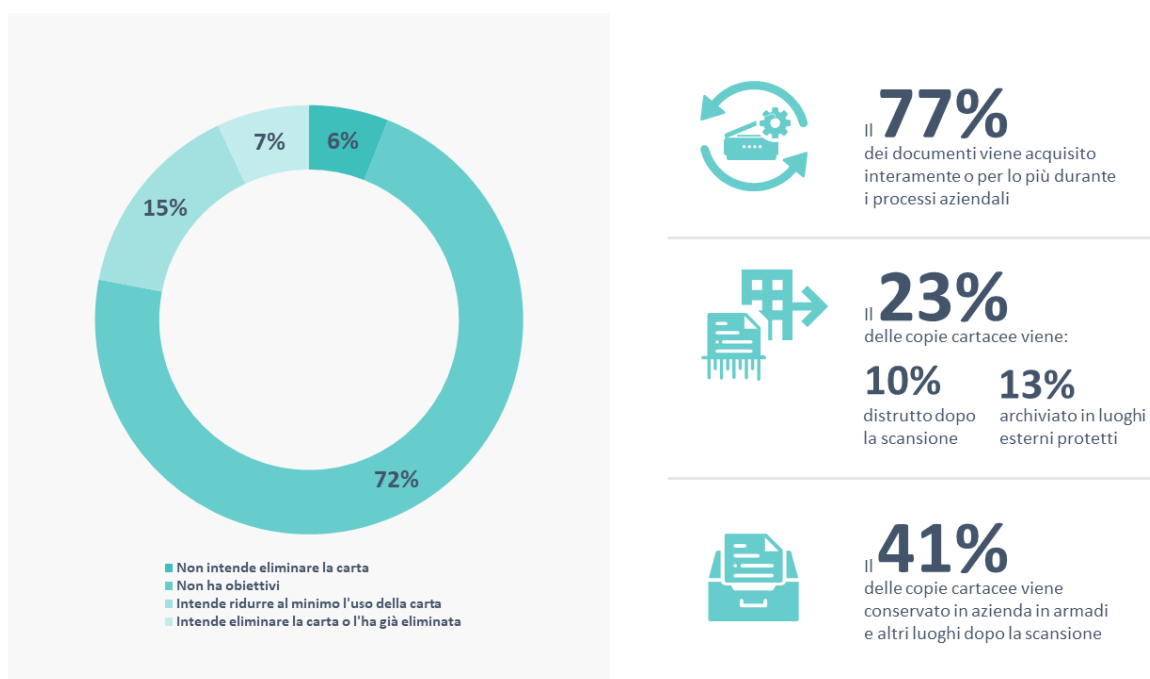
Dalla ricerca di Quocirca emerge che, in media, ogni organizzazione possiede 296 dispositivi di scansione, con il 48% che ha solo, o principalmente, scanner dedicati, con un volume medio di scansione di 835 documenti al giorno. Il 49% dei processi di scansione svolti da un'azienda media riguarda diverse pagine dello stesso documento. Il 66% degli intervistati ha dichiarato che la maggior parte degli scanner, se non tutti, sono di classe enterprise (Figura 1). La Francia presenta la percentuale più elevata di scanner dedicati (18%), mentre il Regno Unito ha la percentuale più elevata di sole MFP (15%). I settori finanziario e bancario vantano la percentuale più alta di scanner dedicati (13%), mentre il settore pubblico e dell'amministrazione hanno quella più alta di sole MFP (11%). Per quanto riguarda i tipi di pagine digitalizzate, il 35% acquisisce più pagine di formati diversi, un uso che può rappresentare un problema per scanner non destinati all'impiego con documenti di dimensioni e tipi diversi. Nello specifico, quando il riconoscimento ottico dei caratteri (OCR) o l'estrazione dei dati vengono eseguiti dopo la scansione, è necessario che le immagini siano uniformate in maniera accurata. Qui il Regno Unito è in prima linea, con il 45% degli intervistati che dichiara di effettuare scansioni di varie pagine di dimensioni diverse, contro solo il 25% degli intervistati tedeschi e italiani.



**Figura 1. Lo stato della scansione nelle organizzazioni degli intervistati**

## Un ufficio con meno carta

Sono poche le organizzazioni che si stanno muovendo verso un futuro paperless: solo l'1% ha già raggiunto questo obiettivo, mentre un ulteriore 6% ha stabilito obiettivi chiari per diventarlo. Il 15% ha mira alla riduzione al minimo dell'uso della carta, mentre il 30% intende ridurla, ma senza obiettivi definiti (Figura 2). Il 42% sta cercando di passare a un ambiente con meno carta, anche se la carta continuerà a essere fondamentale per alcune aziende. La Spagna è il paese nella posizione migliore, con il 2% già paperless e l'8% con alte probabilità di riuscire a diventarlo, seguita dalla Germania, dove il 9% ha specifici obiettivi. I settori finanziario e bancario guidano le fila, con il 2% già paperless e il 7% con obiettivi. Questi settori sono anche quelli che confermano di fare notevole affidamento sulla carta e che diventare paperless non è un obiettivo raggiungibile (8%). Molte organizzazioni nei settori finanziario e bancario ricevono diversi documenti cartacei e stanno ancora effettuando la migrazione a un ambiente più digitale: è probabile che la spinta verso il paperless o la riduzione dell'uso della carta aumenti nel prossimo futuro.



**Figura 2. Opinioni sull'opportunità di diventare paperless e cosa succede ai documenti digitalizzati**

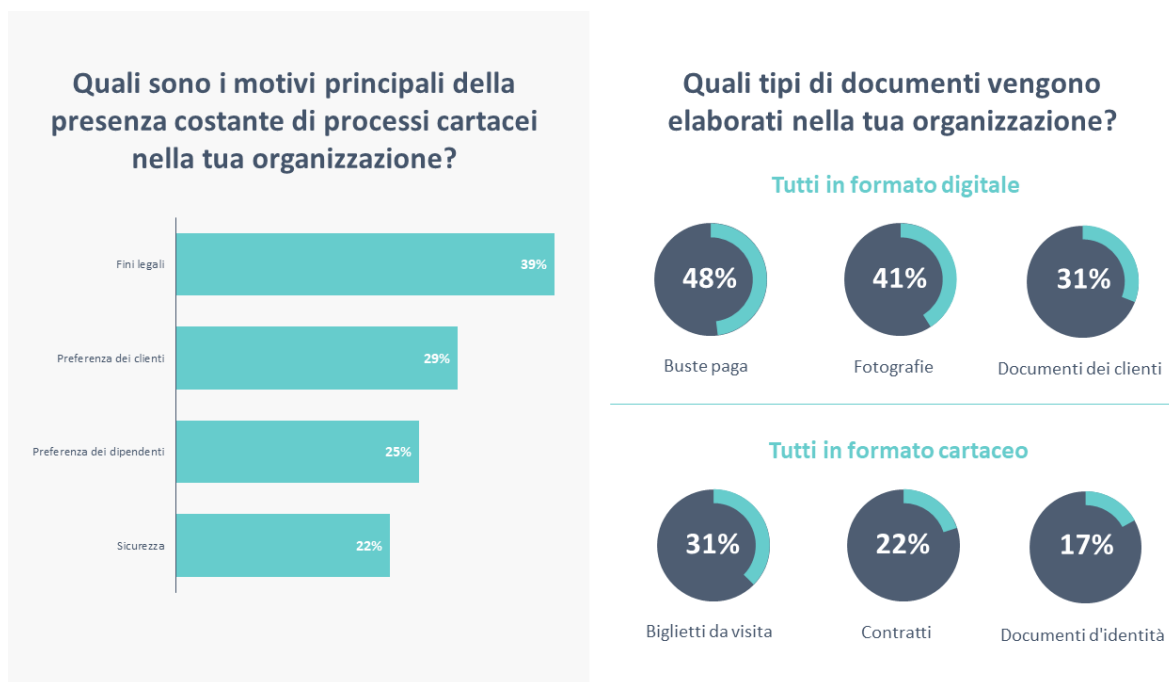
Dopo la scansione il 77% dei documenti digitalizzati viene inserito, completamente o in gran parte, nei processi aziendali. Qui l'Italia è al primo posto, con il 46% che dichiara che tutti i documenti acquisiti vengono inseriti nei processi aziendali e un ulteriore 37% secondo cui ciò avviene per la maggior parte delle scansioni. Il 42% di chi opera nei settori bancario e finanziario afferma che tutte le scansioni vengono inserite direttamente nei processi aziendali. Solo il 10% dei documenti cartacei viene eliminato in sicurezza. In questo il Regno Unito è al primo posto con il 15%, mentre il settore pubblico e l'amministrazione sono i settori verticali migliori con il 13%. Un ulteriore 13% viene archiviato in sedi esterne, con l'Italia in cima alla lista con il 17%. Il 35% viene archiviato in una sede centrale all'interno dell'organizzazione. Il 41%, tuttavia, resta nell'organizzazione e questo può rappresentare un rischio per la sicurezza e limitare la capacità di verificare dove si trova fisicamente il documento o il suo contenuto. L'archiviazione inoltre occupa spazio che potrebbe essere destinato ad altri scopi: la carta può (e deve) essere eliminata ogni volta che si può. Occorre evidenziare che, dopo che i dati digitalizzati sono stati inseriti in un sistema di gestione dei documenti aziendale idoneo, è molto più facile cercarli e recuperarli e, se necessario, eseguire audit interni ed esterni. Per molte realtà, come i servizi finanziari, questa capacità è assolutamente necessaria.

## La necessità costante di carta

Per quanto riguarda il motivo per cui le aziende ritengono che la carta sia ancora una necessità, il 39% lo imputa a fini legali, il 29% a un'esigenza dei clienti e il 25% alla preferenza dei dipendenti (Figura 3). Per Regno Unito (45%) e Germania (44%) il motivo è da ricondurre ai fini legali, così come per il settore pubblico e l'amministrazione (46%). La conservazione di copie cartacee per fini legali è sempre meno diffusa: molte amministrazioni preferiscono o necessitano copie digitalizzate di determinati documenti o formati digitali con particolari tipi di informazioni per semplificarne la verifica e l'individuazione. Quocirca consiglia alle organizzazioni di digitalizzare qualsiasi documento possibile e di archiviare le scansioni in maniera controllata, con i metadati che possono dimostrare le avvenute modifiche o eliminazioni.

Anche se è possibile educare i dipendenti a evitare di utilizzare la carta, può essere difficile farlo con i clienti. Molte organizzazioni hanno iniziato a inviare solo fatture e ricevute elettroniche ai loro clienti, che a loro volta si stanno abituando a questa prassi. Se il cliente è un'azienda, affronterà gli stessi problemi: vorrà quindi ridurre al minimo l'uso della carta ogniqualvolta sia possibile e probabilmente sarà favorevole all'elaborazione elettronica dei documenti.

Tutto questo non avviene rapidamente, dal momento che nel prossimo futuro una grande quantità di documenti continuerà ad arrivare in azienda in formato cartaceo. Per passare a un ambiente che fa meno uso della carta servono scanner del tipo e della qualità giusti. Lo scanner adatto sarà in grado di ridurre l'uso della carta nell'organizzazione e di trasmettere le best practice ai clienti e ai fornitori rendendo più fluidi i processi.



**Figura 3. Quali sono i motivi per continuare a usare la carta e i principali documenti digitali e cartacei**

Il 48% delle organizzazioni usa solo buste paga digitali e il 41% delle fotografie viene archiviato digitalmente, dato sorprendente in un mondo principalmente digitale. Il 31% delle organizzazioni archivia i biglietti da visita esclusivamente in formato cartaceo. Un aspetto preoccupante dal punto di vista della sicurezza e della verifica è che il 22% archivia i contratti solo in formato cartaceo, mentre il 17% archivia i documenti d'identità solo in formato cartaceo.

A quanto pare molte organizzazioni ritengono che i motivi legali siano una barriera alla rimozione della carta. Tuttavia, sulla base delle normative in vigore a livello globale in merito alle modalità di archiviazione dei dati personali, come il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) promulgato dall'UE, ora è illegale lasciare in un ambiente non sicuro documenti che contengono dati sensibili e questo può comportare severe sanzioni nei confronti di un'organizzazione. Analogamente i contratti contengono informazioni riservate sia per l'organizzazione che li emette che per l'azienda con cui si conclude il contratto e ciò può portare a problemi di

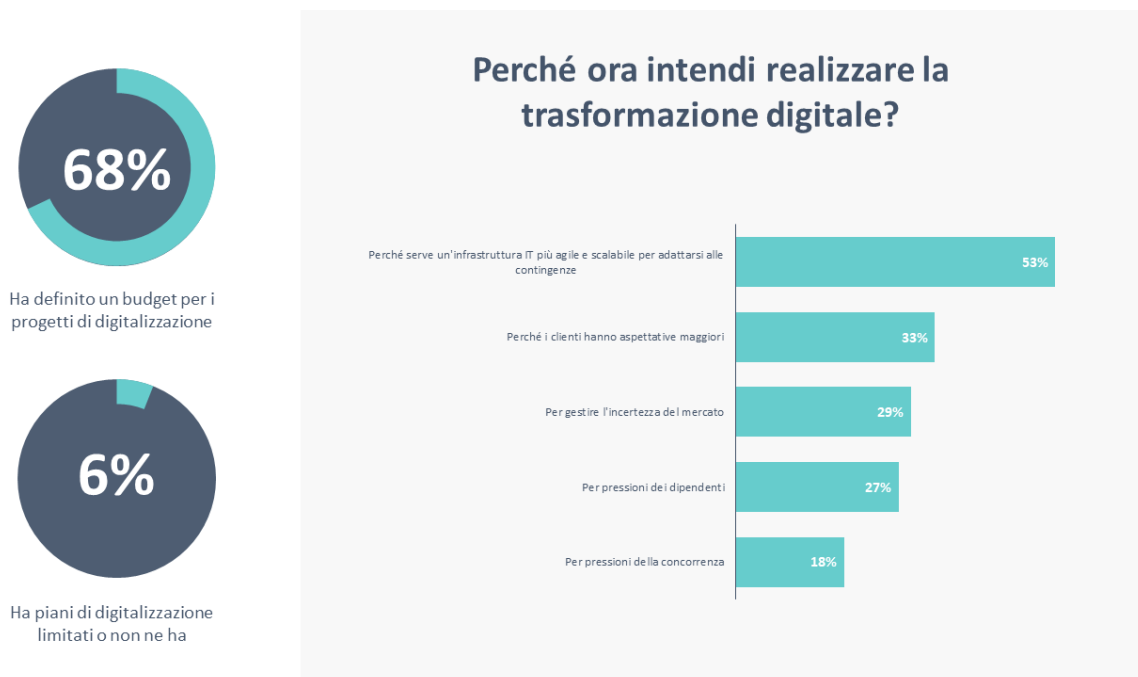
natura sia legale che di reputazione del marchio. Ora che la validità dei documenti firmati digitalmente diventa sempre più accettata, potrebbe essere giunto il momento di rivalutare questa pratica.



## La digitalizzazione per incrementare l'efficienza e l'efficacia

La carta è un “male necessario”: molti fornitori continuano a usarla per fatture e contratti e i clienti vogliono avere copie cartacee di ricevute, manuali utenti etc. Tuttavia, la carta rappresenta un problema sotto molti punti di vista: è fonte di errori, è difficile da gestire, non contribuisce agli obiettivi di sostenibilità ed è sempre più complessa da gestire per fini legali.

Quando la carta viene digitalizzata subito, può essere introdotta nei flussi di lavoro aziendali ed è possibile applicare maggiori capacità di tracciamento e verifica, semplificando così la gestione della sicurezza delle informazioni. Molte organizzazioni sono orientate verso una maggiore automazione e la digitalizzazione è un passaggio fondamentale verso l'automazione dei flussi di informazioni interne alle organizzazioni e tra organizzazioni diverse.



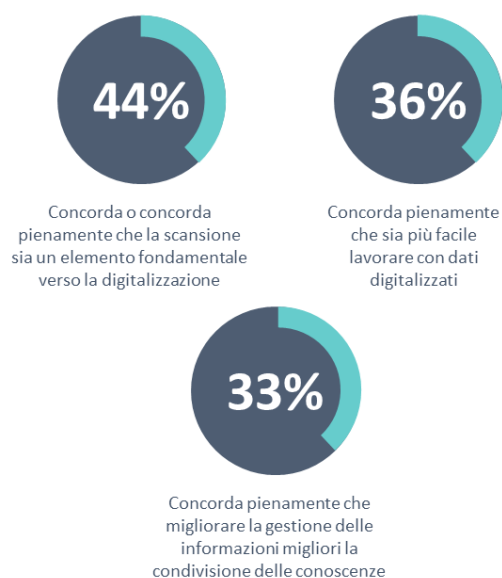
**Figura 4. Piani e motivi per la digitalizzazione**

Il 68% ha destinato fondi a progetti di digitalizzazione, mentre solo il 6% non ne ha di alcun tipo (Figura 4). La Spagna è al primo posto, con il 76% degli intervistati che ha destinato fondi a progetti di digitalizzazione, nonostante nel Regno Unito più intervistati abbiano piani completi (29%). Settore finanziario e banche sono in prima fila, con il 77% che ha destinato fondi a questo scopo. Nel report Fujitsu Image Scanners Organisational Intelligence Research 2020, commissionato prima di COVID-19 per PFU, il 35% degli intervistati non aveva piani di digitalizzazione definiti. Questo dimostra come la pandemia abbia enfatizzato la necessità della digitalizzazione. I motivi principali alla base di tali piani spaziano dal bisogno di un'infrastruttura IT più agile e scalabile in grado di adattarsi a ogni evenienza, alla necessità di soddisfare le maggiori richieste in termini di customer experience e di affrontare le incertezze del mercato. Tutto ciò è stato esacerbato ulteriormente da COVID-19, con le organizzazioni che si sono trovate ad affrontare una ripida curva di apprendimento nella gestione della forza lavoro distribuita, con dipendenti che lavoravano da casa in modo totale o parziale a causa della pandemia. Secondo il report Organisational Intelligence Research, il 27% ritiene che la trasformazione digitale abbia portato a maggiori efficienze in termini di costi e a una crescita aziendale, mentre il 24% crede che ciò abbia permesso loro di rimanere competitivi nel loro settore. Ciononostante, ora l'attenzione si è spostata sulle strategie di sopravvivenza aziendali.

Con un numero così alto di piani adottati per progetti di digitalizzazione, le imprese devono risolvere l'aspetto principale del problema: come assicurarsi che i loro asset siano tutti digitalizzati.

## La scansione come elemento fondamentale verso la digitalizzazione

Per quanto riguarda la scansione, il 44% crede fermamente o in qualche misura che sia un elemento fondamentale verso la digitalizzazione (Figura 5). Il 50% degli intervistati spagnoli ne è convinto, mentre in Regno Unito solo il 17% è della stessa opinione. Tuttavia, solo un numero esiguo è in totale disaccordo con questa affermazione. In base al report Fujitsu Image Scanners Organisational Intelligence Research 2020 è emerso che, prima della pandemia di COVID-19, solo il 54% considerava la digitalizzazione come un fattore abilitante. La ricerca di Quocirca rivela che il 36% crede fermamente che i dati digitalizzati siano più facili da consultare, mentre per il 33% agevolano la condivisione delle conoscenze, con la Spagna di nuovo al primo posto in entrambi i casi.



### Secondo te quali sono i vantaggi principali di avere informazioni digitali ben organizzate?



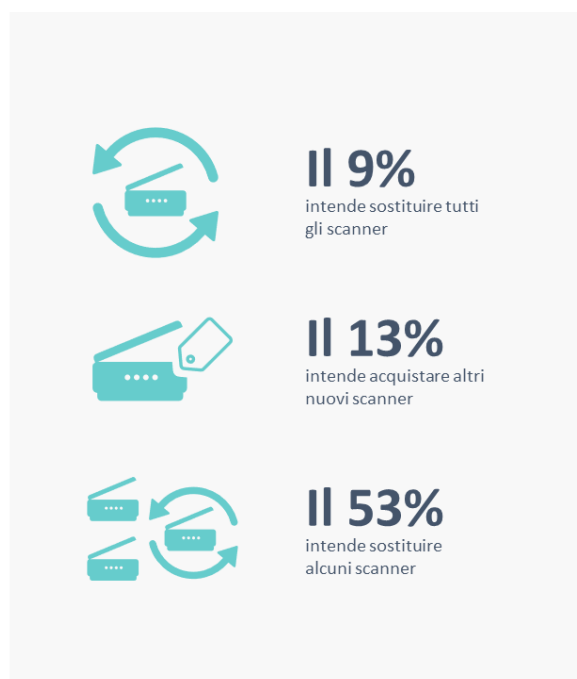
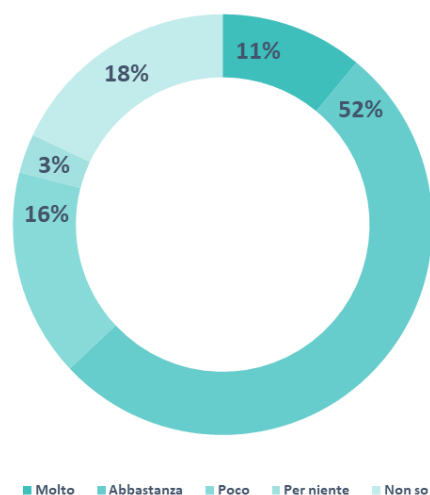
**Figura 5. Opinioni sulla digitalizzazione**

Per quanto riguarda i principali vantaggi di informazioni digitali ben organizzate, il 30% degli intervistati ritiene che rendano più semplice la condivisione (Spagna e settore pubblico e l'amministrazione al primo posto con il 33% e il 37%), il 30% che semplifichino i processi (Italia e settore pubblico e l'amministrazione al primo posto con il 38% e il 34%), il 29% che evitino perdite di tempo (con la Francia e il settore finanziario e bancario al primo posto con il 43% e il 32%) e il 25% che migliorino la produttività sul posto di lavoro (Germania e settore pubblico e l'amministrazione al primo posto con il 35% e il 31%). È pensiero comune, dunque, che le informazioni digitalizzate siano utili per l'organizzazione e i suoi dipendenti. Il problema sembra riguardare il modo in cui raggiungere questi obiettivi.

## Soddisfazione relativa alla flotta di scanner e piani di sostituzione

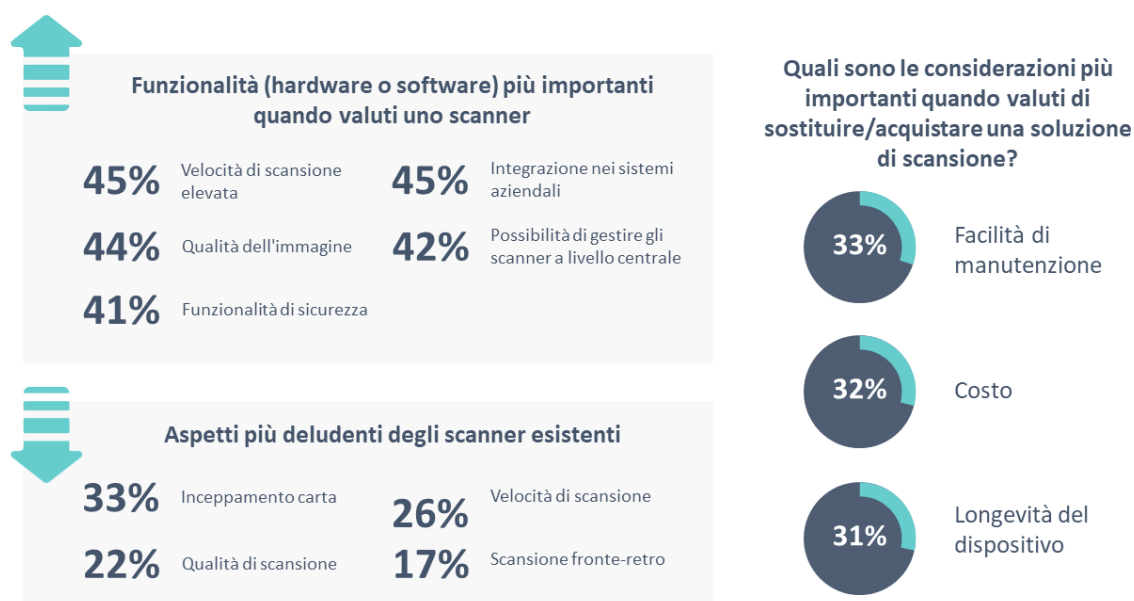
Molti intervistati non sono convinti che la loro flotta di scanner sia in grado di gestire il passaggio verso la digitalizzazione.

### Quanto ti soddisfano gli scanner attuali?



**Figura 6. Soddisfazione relativa alla flotta di scanner e piani di sostituzione o incremento degli scanner**

Solo l'11% degli intervistati è completamente soddisfatto dei propri scanner (Figura 6). Il basso livello di soddisfazione complessiva può essere ricondotto a una serie di motivazioni, dalle funzionalità non disponibili sugli scanner esistenti, all'aver dispositivi inappropriati per le attività da svolgere, fino all'insoddisfazione generale in merito all'utilizzo. Non sorprende che molti ritengano necessario sostituirli. Nel complesso, il 62% desidera sostituirne alcuni (53%) o tutti (9%), mentre un ulteriore 13% vuole acquistare più dispositivi; ai primi posti si trovano l'Italia, con il 19%, e la Germania con il 15%. Chi ha flotte di soli scanner dedicati è più propenso ad acquistare dispositivi aggiuntivi, con il 24% che dichiara probabile che ciò avvenga. Chi utilizza solo MFP è meno propenso a sostituire o acquistare altri dispositivi, con il 62% che dichiara che è poco probabile che ciò avvenga.



**Figura 7. Importanza delle aree quando si considera l'acquisto di un nuovo scanner e delusione riguardo ai dispositivi esistenti**

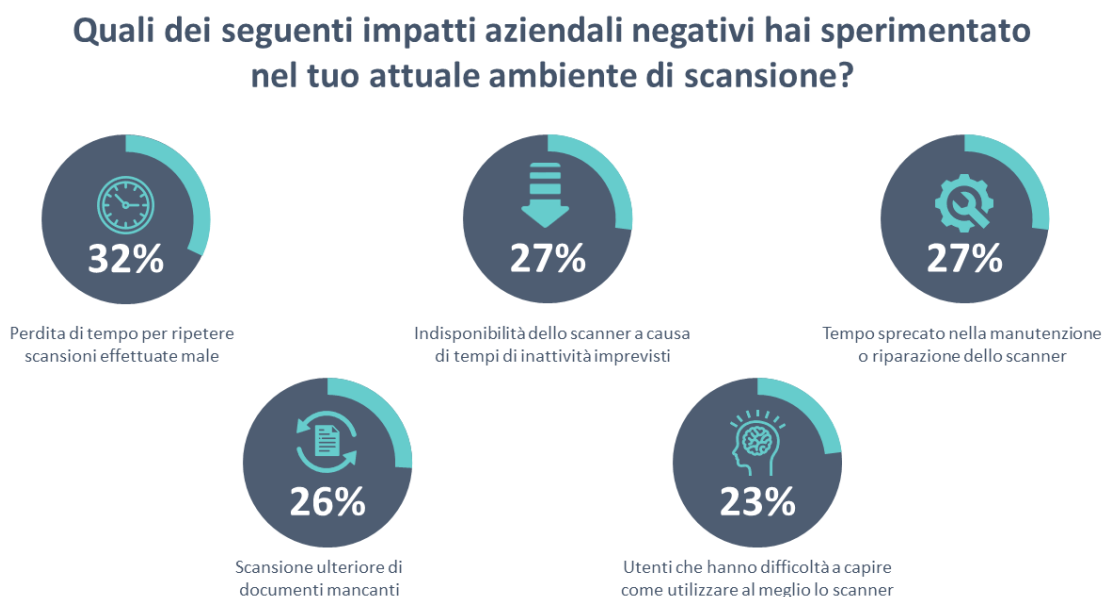
Per quanto riguarda ciò che desidera chi acquista un nuovo scanner, il 45% indica la scansione ad alta velocità come il fattore più importante (62% in Francia, 49% nella sanità), mentre il 45% l'integrazione con i sistemi aziendali (51% nel Regno Unito, 49% nei settori finanziario e bancario). La qualità delle immagini è riportata dal 44% (50% in Spagna, 46% nei settori pubblico, della sanità e dell'amministrazione) (Figura 7). Relativamente agli scanner attualmente a disposizione, il 33% è insoddisfatto a causa degli inceppamenti (47% nel Regno Unito, 37% nei settori pubblico, della sanità e dell'amministrazione), il 26% non è soddisfatto della velocità degli scanner esistenti (30% nel Regno Unito, 26% nei settori finanziario e bancario e della sanità) e il 22% è deluso dalla qualità della scansione (27% in Spagna, 25% nei settori finanziario e bancario).

## Aspettative e realtà

La ricerca mostra un divario tra ciò che gli utenti desiderano e ciò che ritengono di avere. Questa insoddisfazione è supportata da tre considerazioni principali: facilità di manutenzione, prezzo e longevità del dispositivo. Per colmare il divario è necessario ottimizzare e presentare i nuovi acquisti come le soluzioni migliori per soddisfare le esigenze aziendali, anziché basare la decisione solo in ottica del contenimento dei costi.

Lo scanner più economico potrebbe non avere le qualità richieste, e in particolare quella hardware, aspetto che potrebbe portare a un maggior numero di inceppamenti, lentezza di funzionamento e qualità di scansione inferiore – che rappresentano le tre principali aree di insoddisfazione per gli scanner esistenti. Infatti, un prezzo più basso può trasformarsi in un costo complessivo più alto se si considerano aspetti come maggiore necessità di manutenzione, qualità più scarsa e tempo perso. Inoltre, se si cerca di utilizzare più a lungo scanner esistenti per risparmiare denaro, una flotta di dispositivi potrebbe diventare meno utile per un'organizzazione. Con il passare degli anni, gli scanner precedenti hanno meno funzionalità rispetto a sistemi più recenti, possono iniziare ad avere maggiori problemi a causa dell'usura di componenti e costare di più in termini di manutenzione. Sebbene la facilità di manutenzione (incluso l'accesso ai componenti a un costo ragionevole e in un intervallo di tempo appropriato) possa estendere la vita di uno scanner, le aziende devono capire dove questi scanner dovranno essere usati e assegnare delle priorità, introducendo a cascata i nuovi scanner con le funzionalità richieste per assicurarsi che la flotta sia in grado di soddisfare le esigenze aziendali.

Le quattro principali conseguenze negative sull'azienda citate dagli intervistati corrispondono tutti ad aree in cui la scelta di uno scanner più robusto e di qualità superiore avrebbe potuto alleviare il problema (Figura 8). Documenti non digitalizzati o acquisiti in modo non preciso dimostrano che gli alimentatori non funzionano come dovrebbero; il tempo perso a causa di periodi di inattività, pianificati e imprevisi, indica che gli scanner non sono robusti o controllati come dovrebbero. Il miglioramento del monitoraggio e della gestione degli scanner da un ambiente centralizzato può portare a un approccio predittivo tempestivo: gli scanner possono segnalare quando ritengono ci sia un problema imminente, dando la possibilità di ordinare prontamente i pezzi di ricambio, ridurre al minimo i tempi di inattività e mantenere elevati livelli di disponibilità.



**Figura 8. Conseguenze negative che portano alla necessità di sostituire gli scanner**

Un altro aspetto che influisce sull'esperienza degli utenti è comprendere come usare al meglio lo scanner. Come riportato dal 19% degli intervistati, un'esperienza semplice è un fattore importante quando si acquista un nuovo scanner, con il 32% che desidera un sistema con menu rapido.

## Conclusioni

Le organizzazioni stanno giustamente cercando di passare a un ambiente più digitalizzato che consenta loro di ottimizzare i processi aziendali e sprecare meno tempo con processi cartacei e manuali. In questa ottica è necessario esaminare quanto prima il modo in cui vengono digitalizzati i documenti cartacei. Sebbene l'uso della carta all'interno di un'organizzazione possa essere notevolmente ridotto educando i dipendenti e utilizzando sistemi di workflow aziendali, la carta che fornitori e clienti portano in un'organizzazione continuerà a essere un problema per il prossimo futuro.

Le aziende devono quindi assicurarsi di avere a disposizione strumenti appropriati per passare al digitale in maniera rapida ed efficiente. Chi riceve volumi significativi di carta deve dotarsi di scanner con robusti alimentatori automatici di documenti ed efficaci funzionalità di protezione della carta per prevenire gli inceppamenti e la necessità di ripetere le scansioni. Vale la pena considerare anche soluzioni che prevengono altre minacce alla produttività operativa, ovvero tutto ciò che riduce al minimo la duplicazione dello sforzo. I tempi di inattività sono un problema significativo per la produttività, siano essi pianificati (manutenzione) o imprevisti. Per le organizzazioni con documenti di varie dimensioni e forme, tecnologie come il controllo automatizzato dell'overscan possono consentire di digitalizzare correttamente nello stesso batch i documenti leggermente disallineati, evitando di doverli separare. Può essere utile anche cercare dispositivi che abbiano la capacità di gestire senza intoppi documenti danneggiati o più spessi, nonché una buona profondità di campo che consenta di digitalizzare gli opuscoli.

Per le organizzazioni che ricevono molti documenti, se si intende ottenere una maggiore efficienza sarà indispensabile avere la capacità di riconoscerne il tipo, estrarne automaticamente i dati e inserire questi ultimi nei sistemi esistenti. Questo, oltre all'impatto sistemico di input di bassa qualità, renderà determinante la precisione dell'OCR, che si basa sulla qualità dell'immagine, per evitare costi nascosti causati da scansioni di scarsa qualità.

Un altro aspetto da considerare è che qualsiasi scanner scelto deve poter essere utilizzato con facilità da utenti fissi e occasionali. Sistemi complessi o esperienze utente non eccellenti impediranno di ottenere il meglio da uno scanner o li spingeranno addirittura a non volerlo usare. Anche la facilità di integrazione con altri sistemi aziendali sarà fondamentale per massimizzare il ROI che una soluzione di scansione può offrire nell'ambito di costanti sforzi di trasformazione digitale.

In generale, man mano che avanzano nel percorso di digitalizzazione e ne colgono i frutti in termini di conformità, facilità di gestione e condivisione dei dati, maggiore efficienza dei processi e risparmio di spazio, le aziende hanno bisogno di scanner di alta qualità. Sebbene le MFP possano essere usate per scansioni occasionali, scanner dedicati in grado di mantenere le promesse fatte continueranno a essere indispensabili per ottenere il massimo in termini di qualità, capacità e volumi.

## Informazioni su Quocirca

Quocirca è una società di ricerca e market insight globale specializzata nell'analisi della convergenza delle tecnologie di stampa e digitali nell'ambiente di lavoro futuro. Dal 2006, Quocirca ha svolto un ruolo influente nel consigliare i clienti sui principali cambiamenti del mercato. I nostri servizi di consulenza e ricerca sono all'avanguardia nella rapida evoluzione del mercato dei servizi e delle soluzioni di stampa, e godono della fiducia dei clienti che cercano nuove strategie per affrontare le tecnologie innovative. Quocirca è stata pioniera nella ricerca in molte aree di mercato emergenti. Più di 10 anni fa siamo stati i primi ad analizzare il panorama competitivo del mercato globale dei servizi di stampa gestiti (MPS), seguiti dalla prima analisi competitiva globale del mercato della sicurezza di stampa. Recentemente Quocirca ha rafforzato il suo approccio leader e unico nel mercato, pubblicando il primo studio sul futuro intelligente e connesso della stampa nell'ambiente di lavoro digitale. Lo studio Global Print 2025 fornisce una visione impareggiabile dell'impatto della rivoluzione digitale, sia dal punto di vista dei responsabili del settore che degli utenti. Per ulteriori informazioni, visitare il sito [www.quocirca.com](http://www.quocirca.com).

### Diritti d'uso

Per citare le informazioni contenute in questo report è necessaria un'autorizzazione. Per maggiori dettagli consulta la [Normativa sulla citazione](#) di Quocirca.

### Disclaimer:

Il report è stato redatto in maniera indipendente da Quocirca. Durante la sua preparazione Quocirca si è confrontata con una serie di fornitori che operano nelle aree coinvolte. Vogliamo ringraziarli per il tempo che ci hanno dedicato e le informazioni fornite.

Quocirca ha ottenuto dati da più fonti e le ha riuniti in questa analisi. Le fonti includono, a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, i fornitori stessi. Sebbene Quocirca abbia provato, laddove possibile, a verificare le informazioni ricevute da ogni fornitore, declina ogni responsabilità per l'eventuale presenza di errori.

Sebbene Quocirca abbia adottato le misure necessarie per assicurarsi che le informazioni fornite nel report fossero reali e riflettessero le condizioni reali del mercato, declina ogni responsabilità in merito all'affidabilità dei dettagli presentati. Alla luce di ciò, Quocirca esclude espressamente tutte le garanzie e dichiarazioni in merito alla validità dei dati presentati in questo documento, incluse tutte le perdite consequenziali subite da organizzazioni o individui che intraprendano qualsiasi azione sulla base di detti dati.

Tutti i nomi di brand e prodotti sono marchi o marchi di servizio dei rispettivi titolari.

© Copyright 2022, Quocirca. Tutti i diritti riservati. Sono vietate la riproduzione, l'archiviazione in un sistema di recupero, la trasmissione in qualsiasi forma o mediante qualsiasi mezzo, elettronico, meccanico o mediante fotocopie, registrazioni o altro di tutte le parti del presente documento, senza espressa autorizzazione scritta di Quocirca. Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifica senza preavviso. Tutti gli altri marchi menzionati nel presente documento sono di proprietà dei rispettivi titolari.