

Sfrutta le potenzialità dei PDF intelligenti

Promuovi la trasformazione sfruttando i PDF per sbloccare i dati



Negli ultimi due anni, abbiamo assistito a un'ondata di investimenti volti a mantenere il business in movimento e a preparare le aziende al cambiamento in materia di ambiente di lavoro. Le tecnologie digitali sono diventate fondamentali in ogni angolo dell'azienda: dalla sala riunioni al back office, dall'ufficio vendite alla zona di carico.

I contatti con clientela e personale sono innanzitutto digitali e, a tal proposito, le aspettative per queste esperienze di comunicazione sono altissime. L'87% della dirigenza ritiene che ci troviamo in una nuova fase, in cui le aspettative della clientela, "ricablate" digitalmente, ridefiniscono il concetto di adempimento.¹ Mentre le aziende avanzano in questo processo di rinnovamento, è fondamentale affinare e concentrare gli sforzi di trasformazione digitale in quegli ambiti che garantiranno il maggior ritorno sugli investimenti.

L'anno scorso, solo il 10% delle aziende considerava la tecnologia un mezzo di risparmio, mentre il 90% ha investito in tecnologie per tenersi al passo, differenziarsi o rilanciare la propria attività.²

L'esperienza digitale, quindi, ha assunto un'importanza primaria e, di conseguenza, i dati sono diventati una risorsa fondamentale per le aziende di oggi. Il cloud domina la scena e l'intelligenza artificiale (IA) e l'apprendimento automatico (machine learning) vengono sfruttati per automatizzare i processi.

La trasformazione digitale inizia con la digitalizzazione, ma richiede cambiamenti a livello di cultura, processi e forza lavoro per ottenere risultati migliori, compresa una migliore customer experience. Un recente articolo dell'Harvard Business Review ha descritto la digitalizzazione come "[...] per lo più finalizzata a consentire il normale svolgimento dell'attività e a 'rimanere in gioco', mentre la seconda [la trasformazione digitale] consiste nel costruire un vantaggio competitivo reale e a lungo termine per avere successo".³

Sebbene la maggior parte delle imprese abbia superato con successo gli ultimi due anni digitalizzando i propri processi critici, sta diventando chiaro che, anche se la digitalizzazione è una parte fondamentale della trasformazione digitale, questi due aspetti non sono la stessa cosa.

E, ora, qual è il prossimo passo da compiere?

I CIO più accorti stanno valutando con attenzione come andare oltre la digitalizzazione di base per trasformare la propria azienda. Esaminano i processi aziendali esistenti e ottimizzano e trasformano le operazioni e i processi attraverso cambiamenti profondamente coordinati a livello di tecnologia, cultura e forza lavoro. È certamente un compito impegnativo e per niente semplice.

In Adobe, siamo consapevoli di come le aziende leader di mercato stiano accelerando i processi aziendali e migliorando le esperienze grazie a [flussi di lavoro basati su documenti digitali](#).

Proprio così: flussi di lavoro basati su documenti digitali.

Se apri le porte di un'azienda e scavi nei suoi processi aziendali critici, vedrai scorrere dati e scambiare bit. Nelle interazioni critiche di ogni processo, sia esso relativo alla gestione delle relazioni con la clientela (CRM), alla pianificazione delle risorse aziendali (ERP), all'automazione della forza vendita (SFA) o alla gestione del capitale umano (HCM), i dati fondamentali e i punti di contatto critici del processo spesso ruotano attorno ai documenti digitali.

Banche, aziende che operano nel settore life science, agenzie governative: tutte stanno riesaminando il percorso dei documenti, dalla creazione alla collaborazione, alla firma, all'archiviazione e al recupero. Le aziende si stanno rendendo conto che i PDF, visti come informazioni dinamiche e non come contenuti statici, sono un fattore chiave per la trasformazione digitale.

Creare processi realistici: l'inserimento del personale

Prendiamo, ad esempio, l'inserimento del personale di un'azienda tecnologica internazionale. Per ogni nuova assunzione, il coordinatore interno delle risorse umane deve mettere insieme tutta una serie di documenti da firmare, esaminare e consultare. I documenti devono essere assemblati, tracciati e controllati per assicurare l'accuratezza necessaria per il corretto inserimento della nuova risorsa.

Per trasformare questo processo e convertirlo da cartaceo a digitale, si può ricorrere a due approcci diversi. Il primo consiste semplicemente nel creare una copia digitale del documento cartaceo. Il coordinatore delle risorse umane si occupa dell'estrazione, dell'invio, del monitoraggio, dell'archiviazione, della spedizione e della protezione di tutti i documenti digitali essenziali. Anche se questo processo è stato digitalizzato, non

¹ "Tendenze digitali per il 2022, Experience Index", Adobe, 2022.

² "Come il COVID-19 ha spinto le aziende a superare il punto di svolta tecnologico e ha trasformato, per sempre, le attività", sondaggio a cura di McKinsey & Company, ottobre 2020.

³ "Digitalizzazione e trasformazione digitale non sono la stessa cosa", Harvard Business Review, marzo 2021.

è ancora stato completamente trasformato. Sebbene ci siano delle copie digitali dei documenti, il responsabile mantiene un ruolo di coordinamento gravoso con il rischio intrinseco di errori, ritardi e non conformità.

Tuttavia, con gli strumenti giusti, un'azienda può adottare un approccio digital-first che migliora radicalmente l'esperienza sia interna che esterna. Il coordinatore delle risorse umane potrebbe sfruttare un flusso di lavoro strutturato e basato sui documenti. All'avvio del flusso di lavoro, il sistema estrae dall'HCM le informazioni rilevanti in merito al reclutamento, le inserisce nei moduli corretti in base al luogo di assunzione, al ruolo, al reparto e al livello della posizione e prepara un pacchetto di inserimento. In questo modo, il processo verso l'approvazione viene determinato e avviato automaticamente.

Una volta ottenuta l'approvazione, la nuova risorsa riceve un pacchetto PDF completo, con marchio e moduli precompilati. Il compito del coordinatore delle risorse umane, decisamente semplificato, è quello di fornire eventuali informazioni supplementari, esaminare i documenti, verificarne l'identità, firmare elettronicamente e, poi, inviare il pacchetto di documenti. Lo stato, i promemoria e il monitoraggio sono centralizzati e automatici. Il risultato è un'esperienza migliore in tutti i settori. Il coordinatore può utilizzare il tempo libero che gli rimane a disposizione per rispondere a domande sulla cultura o sul posto di lavoro o per gestire altre attività urgenti, sempre inerenti alle risorse umane. La persona che è stata appena assunta, invece, è libera di concentrarsi sulla sua nuova posizione, invece di dover stare dietro ai documenti.

Il modesto PDF

Oggi, tutto questo può essere realizzato grazie alla tecnologia PDF. Non richiede nuovi stack tecnologici né nuovi processi. I PDF sono il formato di file numero 1 per i documenti aziendali: infatti, il 40% dei documenti che passano per Outlook sono PDF. Per un'azienda, lo sblocco dell'intelligence contenuta in questi documenti può valere più di tutte le sue azioni in circolazione nonché dell'oro e dei contanti.

Il PDF è il principale formato di file aziendali perché è onnipresente, può essere letto su qualsiasi dispositivo o browser e anche dalle macchine. Il formato e il contenuto dei dati PDF sono bloccati, così come li ha progettati l'azienda. Il PDF non è più solo un'immagine statica, ma è diventato un insieme di dati sfruttabili. Alcune delle informazioni più importanti di un'azienda si trovano all'interno dei PDF, distribuite tra i sistemi e gli archivi.

Questi dati consentono di comprendere meglio la clientela e di offrire un servizio migliore, sia internamente che esternamente. Possono contenere dati contrattuali, informazioni di identificazione personale (PII), cronologie delle vendite, richieste di informazioni e altro ancora. Possono essere utilizzati per informare e creare esperienze d'impatto che offrono un servizio più rapido e personalizzato. I dati contenuti nei PDF possono costituire delle risorse fondamentali per un processo aziendale trasformato. Il ricorso a questa intelligence aiuta l'azienda a raggiungere la piena efficienza, generando un impatto diretto sulla produttività del posto di lavoro moderno, sull'automazione dei processi e sulle esperienze collegate.

⁴ Indagine di mercato sulla qualità dei dati di Gartner, 2018.

Sfruttare i PDF intelligenti

Sebbene i PDF siano onnipresenti, non tutti sono costruiti allo stesso modo. Che cosa si richiede al modesto PDF per passare da un formato di presentazione semplice, affidabile e coerente a una fonte di dati intelligente? Innanzitutto, deve essere costruito in modo sicuro. È fondamentale garantire e mantenere i dati sicuri, accessibili e conformi alle normative SOC 2 Tipo 2 e GLBA.

Per trarre il massimo vantaggio dai PDF, le aziende devono garantire esperienze ottimizzate e indipendenti dai dispositivi. Un PDF ad alta risoluzione garantisce un output accurato e affidabile, fornendo esperienze di consumo ottimizzate e consentendo l'automazione robotica dei processi (RPA) e l'automazione low-code.

Quando si tratta di automatizzazione di documenti di bassa qualità, le aziende incorrono abitualmente in errori critici. Sia nel settore sanitario che in quello assicurativo, la gestione delle richieste di rimborso si basa sulla lettura e sull'elaborazione accurata dei moduli inviati. Se le scansioni o i documenti PDF di bassa qualità sono difficili da leggere, l'automazione robotica dei processi (RPA) opererà su dati errati e/o mancanti, con un'altra probabilità di incorrere in spiacevoli problemi, come l'impossibilità di identificare il soggetto assicurato o il rifiuto di una richiesta di indennizzo a causa di date imprecise. Nel migliore dei casi, si innescherebbe un processo di revisione delle eccezioni, di per sé costoso, mentre nello scenario peggiore la richiesta di risarcimento viene respinta e richiede un caso di assistenza clienti per essere risolta.

La scarsa qualità dei dati è responsabile, ogni anno, di perdite significative. Cinque anni fa, Gartner ha rilevato che le aziende ritenevano che la scarsa qualità dei dati fosse responsabile "in media, di 15 milioni di dollari di perdite all'anno".⁴ Immagina a quanto possa ammontare tale costo oggi.

L'utilizzo di integrazioni native e API per incorporare i migliori processi PDF nelle applicazioni aziendali consente alle aziende di scalare l'automazione in modo conveniente in termini di tempo e costi. I PDF incorporati permettono una resa accurata, esperienze utente personalizzabili e analisi utili, dando all'azienda il controllo su come l'intelligence PDF viene gestita, condivisa, visualizzata e utilizzata.

Tutte le aziende hanno bisogno di strumenti di intelligenza artificiale (IA) e di apprendimento automatico (ML) per trasformare i loro PDF in documenti intelligenti. Dall'estrazione di frammenti di contenuto dai contratti alla personalizzazione della creazione di documenti dai sistemi di registrazione e all'automazione del tagging di accessibilità dei documenti, questi strumenti sono necessari per estrarre intelligence dai dati non strutturati.

Lavorando in collaborazione con la nostra clientela, dalle aziende alle piccole e medie imprese (PMI), Adobe sta sviluppando l'unica e moderna infrastruttura PDF in grado di fornire gli elementi fondamentali per i flussi di lavoro basati sui documenti nonché l'automazione dei processi aziendali, che diventano così sicuri, conformi e pronti, appunto, per l'automazione. Con un PDF di Adobe Acrobat, puoi:

- Elaborare in batch e [firmare i PDF](#) facilmente.
- [Estrarre](#) e riutilizzare i dati all'interno dei PDF.
- Offrire esperienze eccezionali alla clientela con PDF ad alta risoluzione che semplificano la visualizzazione e la firma su tutti i dispositivi, sempre e ovunque.

- Mitigare i rischi potenziali legati alla sicurezza e alla conformità integrate automaticamente nei PDF.

I PDF di Adobe contribuiscono a garantire che i contenuti ad hoc creati in tutta l'azienda siano coerenti e completamente sfruttabili. Utilizzando l'API Adobe Document Generation nei sistemi HCM, CRM ed ERP, le aziende riducono la necessità di gestire centinaia di modelli e standardizzare i PDF migliori. Attraverso l'API Adobe PDF Extract, è possibile acquisire informazioni dai documenti archiviati per sfruttarne appieno il potenziale. Dalle clausole contrattuali alle ricerche di mercato, trasformare i documenti da contenuti non strutturati a informazioni utili è ora un percorso sicuro che permette di raggiungere la piena efficienza organizzativa.

Il futuro dei PDF è luminoso

Indipendentemente dal settore o dall'azienda in cui lavori, il digitale è dietro l'angolo. Mentre le aziende danno priorità agli investimenti per continuare lo slancio della digitalizzazione raggiunto negli ultimi anni, i business più importanti guardano con attenzione all'arte del possibile attraverso i PDF.

E se ogni documento creato dalla tua azienda o dai tuoi sistemi fosse un **PDF sicuro**, ad alta risoluzione, ricco di dati e accessibile? Dalla creazione all'analisi, un PDF intelligente può aiutare le aziende a prendere decisioni migliori grazie all'intelligenza artificiale e ai servizi documentali intelligenti. Tutto ciò sposta l'ago della bilancia trasformando l'oceano di contenuti non strutturati in approfondimenti praticabili e si traduce in riduzioni dei costi, maggiore efficienza e, soprattutto, migliori esperienze in tutti i settori.

Le aziende che utilizzano le soluzioni Adobe Acrobat stanno vedendo i risultati. Un recente studio di Forrester mostra un

ROI del 519%



Accelerazione delle transazioni del 30%



Aumento dell'efficienza nel lavoro di back-office del 47%



Miglioramento della fidelizzazione e della fedeltà della clientela pari al 45%⁵

Lascia che Adobe ti aiuti a creare le risorse digitali fondamentali che guideranno la trasformazione della tua azienda, indipendentemente dalla fase del processo in cui si trova quest'ultima. Per saperne di più, contatta il tuo team Adobe.

[Contattaci | Adobe Acrobat](#)

⁵ "Adobe Acrobat Sign integrato con Acrobat migliora il valore aziendale", uno studio commissionato da Forrester Consulting per conto di Adobe, gennaio 2022.