



Gruppo ZURICH

Da una gestione documentale paper based ad una gestione attraverso workflow

Il gruppo ZURICH in Italia è presente sul territorio con una struttura di oltre 1.200 collaboratori e più di 1.800.000 assicurati, tra privati, liberi professionisti, enti pubblici, banche locali, piccole, medie e grandi imprese. Il gruppo offre ai propri clienti soluzioni che vanno dalla protezione (polizze danni), al risparmio e alla previdenza (polizze vita e fondi pensione). Gli uffici e le agenzie del gruppo sono presenti in tutta Italia.

Primo step: gestire milioni di documenti cartacei e digitali in maniera organizzata

Un così ampio giro d'affari porta a generare un'immensa quantità di carta. Tanta di questa carta non può essere eliminata per obblighi di legge, ma deve essere conservata almeno per 10 anni.

Ci vuole quindi molto spazio disponibile per archiviare in modo ottimale tutta questa documentazione, ma soprattutto è necessario ordinarla secondo criteri che poi rendano facile e veloce il reperimento di eventuali pratiche, polizze o altri documenti da consultare. Ecco dunque come è nata l'esigenza di Zurich di far gestire i propri archivi cartacei in maniera organizzata, affidandoli ad un outsourcer specializzato quale IDM Group. Tutti gli archivi di Zurich sono gestiti da IDM e i fascicoli archiviati sono ormai 16.700.000. Ma il gruppo assicurativo non si è fermato qui.

"Abbiamo cominciato a esternalizzare a IDM Services parte dei nostri archivi nel 2000," racconta Fabio Paggiaro, Responsabile Operations & Services di Zurich Insurance Company, "ampliando successivamente l'outsourcing fino a portare all'esterno tutti gli archivi relativi alla documentazione pregressa. Tre anni fa poi si è deciso di attivare le soluzioni di Archiviazione Ottica e di Web Document Management, così da rendere l'accesso ai documenti in formato digitale sempre disponibile agli utenti autorizzati."

IDM Group riceve direttamente dall'esterno la documentazione destinata a Zurich, che viene archiviata fisicamente e digitalizzata per essere inserita sul sistema.

"Tutti gli utenti si collegano tramite web alla piattaforma IDM. I tempi di ricerca delle pratiche sono stati decisamente ridotti: prima chiedevo l'originale della polizza e passava come minimo un giorno", continua Paggiaro, "oggi riesco ad avere tutto immediatamente, trovando già il documento in digitale presente nel sistema online."

A seguito dell'avvio del processo di archiviazione ottica, più di 7 milioni di pagine vengono gestite elettronicamente e conservate presso i Data Center IDM.

Secondo step: avviare il processi di workflow

Dal 2008 Zurigo ha attivato diversi sistemi di workflow nell'ambito dello smistamento e gestione della posta relativa alle polizze rami elementari e agli attestati di rischio delle polizze auto.

"Abbiamo attivato una gestione paperless al 100%, automatizzando processi prima eseguiti manualmente," dice Paggiaro, "e ora monitoriamo in modo costante il carico di lavoro dei singoli gruppi operativi - rendendo ancor più efficiente la produttività in azienda."

Grazie al motore di workflow vengono individuati la tipologia di polizza, il ramo, il rischio e l'agenzia; vengono poi automaticamente identificati i gruppi di lavoro che trattano nello specifico i documenti selezionati; infine, il sistema distribuisce questi ultimi ai gruppi competenti, automatizzando quasi completamente un processo che fino a poco tempo fa era invece un processo manuale.

Il valore aggiunto delle attività di validazione e controllo formale

All'interno dei processi descritti, sono state individuate alcune specifiche attività a cui viene riconosciuto dalla compagnia assicurativa un elevato valore aggiunto.

"Il valore che IDM Group ci fornisce è anche quello del servizio di verifica e valutazione dei documenti, garantendo una gestione delle anomalie corretta e veloce."

Ad esempio, nell'ambito del prodotto Vita, IDM Group svolge un'attività di validazione delle polizze. IDM raccoglie la documentazione inviata dal canale d'agenzia e dal canale bancario; sulla base di procedure concordate con Zurich e della tipologia dei prodotti gestiti, vengono effettuati controlli formali (firme necessarie, timbri, ecc.). Il fascicolo deve risultare completo delle informazioni che serviranno per gli usi successivi (ad es. visure camerali) che l'agenzia/utente ne andrà a fare. Nel momento in cui si individua un'anomalia rispetto alla procedura, IDM invia - all'agenzia o allo sportello bancario - la richiesta di risanamento della lacuna evidenziata.

"La gestione di questa procedura ci garantisce il pieno rispetto dei controlli richiesti dalla Circolare ISVAP 551 circa l'adeguatezza del prodotto offerto e la verifica della trasparenza nonché della correttezza dell'attività svolta dall'intermediario" commenta Fabio Paggiaro.



Sempre in ambito di controlli formali ad alto valore aggiunto si possono citare le esperienze relative a tutto il mondo dei sinistri di Zurich.

“IDM ha sempre gestito i sinistri a livello cartaceo,” dice Paggiaro, “ma – a partire dal 2007 – abbiamo aggiunto ulteriori attività/controlli, introducendo la procedura delle monitorie (la posta dei sinistri cosiddetti “seguiti”).”

Si tratta di una procedura complessa, espletata nella verifica del documento prelevato – due volte al giorno – da IDM presso l'ufficio posta della compagnia.

IDM interroga gli applicativi del cliente per verificare se il sinistro è stato rubricato oppure no; se è stato rubricato, IDM inserisce il numero del sinistro sul documento ed effettua una scansione ottica dello stesso, inoltrandolo poi all'ispettorato di competenza; se invece il sinistro non è stato rubricato, l'operatore IDM – tramite una serie di parametri – individua l'agenzia e l'ispettorato competente sul territorio per la trattazione del sinistro ed effettua una scansione di questa documentazione inviandola direttamente agli Enti.

A partire dal 2008 viene avviata un'ulteriore procedura relativa ai cosiddetti atti di citazione e atti legali. Ogni giorno IDM ritira dalla compagnia tutte le notifiche di atti legali che hanno un'alta priorità di lavorazione. In brevissimo tempo deve essere innescato un processo operativo che consenta alla compagnia di inoltrare il documento digitale al centro di liquidazione di competenza, in maniera tale da ottenere l'apposizione del timbro della procura che la compagnia ha necessità poi di sottoscrivere per adempiere correttamente all'iter legale.

Un'altra attività connessa al mondo relativo ai sinistri è legata alla gestione dei Sinistri Concard. Periodicamente ANIA pubblica sul sito l'elenco dei sinistri che sono oggetto di verifica da parte dell'Istituto di Vigilanza. La compagnia assicurativa è chiamata alla creazione di una sorta di fascicolo virtuale/elettronico dove far confluire una serie di immagini in parte già residenti sui propri applicativi, in parte prese dalle perizie on-line e in parte estratte dal fascicolo cartaceo archiviato presso i centri IDM. In questo caso il documento cartaceo viene prelevato, scansionato e inserito nel fascicolo virtuale appositamente creato.

“Questo fascicolo virtuale viene scaricato sul sito ANIA, in modo da dare la possibilità di verificare paperless tutta l'istruttoria di fascicolo svolta dalla compagnia.” Ha aggiunto Paggiaro.

I vantaggi

Il costo che Zurich ha affrontato per portare in outsourcing il proprio archivio e per avviare più articolati processi di workflow è stato ripagato in termini di risparmio di tempo, spazio, denaro e in termini di sicurezza di ottemperare a tutte le normative vigenti.

Grazie alle modalità di archiviazione offerte da IDM Group, il tempo iniziale necessario a recuperare una pratica si è azzerato, e i documenti possono venire visualizzati in qualunque momento e da qualsiasi luogo. Lo spazio ricavato dagli ex archivi fisici è stato riconvertito in uffici e in aree maggiormente utili all'organizzazione.

Con l'avvio di processi di workflow, la compagnia è oggi in grado di monitorare il carico di lavoro dei diversi team, mantenendo sempre la piena visibilità su tutte le fasi di esecuzione delle diverse attività e generando dei cruscotti virtuali da cui estrapolare facilmente reportistica e statistiche oggettive se e quando richieste dagli enti di controllo.

“Zurich ha così davvero realizzato una completa gestione paperless dei processi,” ha concluso Paggiaro.

Profilo Aziendale

IDM Group si posiziona tra le prime tre realtà italiane che offrono soluzioni e servizi in outsourcing per la gestione globale dei processi documentali.

Il Gruppo si rivolge al mercato delle imprese medio-grandi, vanta circa 250 clienti attivi posizionati tra i maggiori gruppi italiani, proponendo competenze e soluzioni verticali per tutti i mercati.

Grazie a 2 Data Center, 3 Process Center e 3 Document Center, IDM Group garantisce ai propri clienti continuità operativa del business e disponibilità di efficaci pratiche di Disaster Recovery.

L'impianto applicativo, basato su un'evoluta piattaforma documentale di gestione dei contenuti e su tecnologia abilitante di ultima generazione per la gestione del workflow è il cuore dei servizi e delle soluzioni offerti da IDM Group.

IDM Group è associata alle maggiori istituzioni di categoria quali **ANAI**, **PRISMA**, **ARMA** ed è socio **A.N.O.R.C.** (Associazione Nazionale per Operatori e Responsabili della Conservazione).