



Gruppo Zurich

Workflow per la gestione delle cartelle esattoriali

In Italia, Zurich è presente dal 1902. Con 1.400 collaboratori e 2.000.000 clienti, la compagnia opera nell'area della protezione (polizze danni), del risparmio e della previdenza (polizze vita). Il Gruppo italiano comprende anche una compagnia di assicurazioni Rc Auto telefonica ed online (Zurich Connect) e offre servizi di consulenza assicurativa alle imprese di medie e grandi dimensioni.

L'ESIGENZA

Il Gruppo Zurich per partecipare alle gare di appalto tese ad aggiudicarsi business con la Pubblica Amministrazione deve produrre la documentazione prevista dalla normativa vigente: una certificazione in cui l'azienda dichiara che non esistono pendenze tributarie.

Questo ha fatto sì che, verso la fine del 2008, si sia concretizzata la necessità di monitorare il flusso delle cartelle esattoriali, degli avvisi di pagamento e delle imposte indirette. È nato così l'Ufficio Cartelle Esattoriali, formato da 3 risorse dedicate.

“Si è cominciato a gestire manualmente quello che arrivava, scansionando tutti i documenti in entrata, raggruppando le immagini in una cartella virtuale dedicata e distribuendo poi via email ogni documento alle relative aree di competenza (Focal Point).” Racconta Domenico Santafata, già Responsabile Ufficio Gestione Esattoriali oggi Responsabile Anti Money Laundering di Zurich. “Questo richiedeva uno sforzo enorme, poiché si dava la necessità di dover ricordare via email o tramite telefono ai diversi Focal Point le attività da svolgere e i relativi termini, di mantenere aggiornato lo scadenziario e di gestire tutto manualmente.”

La compagnia ha dunque deciso di implementare un sistema di monitoraggio delle cartelle esattoriali, che racchiudesse in un unico tool tutto quello che veniva recapitato in azienda, seguendone il ciclo di vita: dal pagamento all'eventuale opposizione, sino ad arrivare alla chiusura della cartella. Dopo aver valutato diversi fornitori, la scelta di Zurich è caduta su IDM Group.

IL WORKFLOW

Con l'attivazione del workflow nel 2009, le attività manuali si sono praticamente annullate e tutto il pregresso è stato gestito velocemente. Delle 3 risorse iniziali, 1 è stata riallocata su altre aree, mentre le altre si sono focalizzate interamente sulla gestione del workflow stesso.

Il progetto si è articolato in 3 fasi.

La prima fase ha riguardato l'**archiviazione fisica** presso le strutture IDM e l'**archiviazione ottica** su piattaforma IDM accessibile via web delle cartelle esattoriali; poi è stato implementato il **workflow**, prestando estrema attenzione a non lasciare nulla fuori presidio; infine è stata attivata una **business console** di monitoraggio e controllo a monte del processo di workflow, che mette in grado l'utente di generare reportistica e statistiche dettagliate sui documenti trattati e di analizzare le attività svolte.

Il processo attivato dal workflow è semplice. La documentazione cartacea arriva in Zurich, l'ufficio posta la censisce e, attraverso i sistemi di IDM, spedisce una distinta. La documentazione viene poi digitalizzata dagli operatori di IDM e le immagini vengono rese disponibili sulla piattaforma documentale (repository statico) proprietaria, a cui il software openwork® attinge per generare il workflow vero e proprio, accessibile solo all'Ufficio Gestione Cartelle Esattoriali. L'ufficio quindi decide se avviare l'istruttoria di quell'oggetto - cioè tutta la procedura di attribuzione al Focal Point finalizzata o allo sgravio o al pagamento - oppure se chiudere il processo perché potrebbe non esserci bisogno di istruttoria. Se il Focal Point prende in carico l'oggetto, deve provvedere al pagamento, all'annullamento o sgravio e a gestire il pre-contenzioso. Al termine dei tre processi, che possono essere contemporanei o distinti, la cartella viene restituita all'Ufficio Gestione Cartelle Esattoriali con facoltà di far archiviare la cartella, certificando così la correttezza dell'attività svolta dai Focal Point.



LA BUSINESS CONSOLLE (BC)

All'Ufficio Cartelle Esattoriali è stata data la possibilità – con quest'unico oggetto – di monitorare tutte le attività attinenti il workflow. In tempo reale la BC va ad analizzare a quale area di competenza è stata attribuita la cartella, da quanto tempo è stata attribuita e quali sono le attività che i Focal Point stanno gestendo o meno. Esistono poi una serie di warning circa la data di scadenza dei termini e gli importi pagati o da pagare. E' quindi possibile verificare in ogni momento il saldo.

“Se il saldo è positivo, allora significa che il Focal Point deve ancora attivare il pagamento oppure fare altre attività di sgravio; se il saldo è pari a zero, tutto è stato pagato o sgravato, ma bisogna capire perché quella cartella è stata chiusa o perché è ancora aperta, monitorando così in tempo reale il ciclo di vita della cartella stessa. Infine, se il saldo è negativo, vuol dire che il Focal Point sta pagando più del dovuto, ad esempio per tardato pagamento che ha come conseguenza il maggior onere di interessi e mora, senza averne però indicato il motivo, quindi l'Ufficio può intervenire per andare a correggerne l'attività.” spiega Domenico Santafata di Zurich.

Attraverso la BC questo tipo di analisi diventa immediata. L'obiettivo principale è quello di evitare strumenti manuali di monitoraggio e di riuscire ad ottenere in tempo reale aggiornamenti costanti nonché una visione puntuale dell'operatività.

I VANTAGGI

L'introduzione del workflow ha contribuito a standardizzare la metodologia di lavoro delle diverse aree di competenza (Focal Point). In parallelo, l'azienda ha stabilito delle regole che richiedono all'utente interno di presidiare puntualmente i cosiddetti debiti tributari.

Così facendo, tra l'attivazione del workflow completo, che comprende anche la gestione del pignoramento presso terzi e delle cartelle multiple, e delle nuove regole aziendali, l'esposizione della compagnia si è ridotta notevolmente. Inoltre, articolando sempre meglio questa gestione, Zurich prevede che tra qualche anno avrà ridotto il recapito delle cartelle esattoriali, in quanto l'attività di presidio mira a estinguere i debiti tributari mediante l'avviso di liquidazione d'imposta.

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).