



AIG Europe

Il vantaggio di essere "paperless"

AIG Europe S.A. arriva sul mercato italiano oltre 50 anni fa, per supportare alcuni programmi multinazionali e favorire lo sviluppo di aziende locali. Oggi vanta un'ampia gamma di coperture danni e servizi completi di risk management per aziende di tutti i settori, anche attraverso programmi paneuropei e internazionali mirati. In particolare nel settore danni è presente nei rami Directors and Officers Liability, Marine, Multinational Property and Casualty Programmes, Alternative Risk Financing, Accident & Health. internazionale.

AIG Europe fa parte del Gruppo AIG, una delle compagnie leader nei campi finanziario e assicurativo a livello mondiale. Solidità e struttura finanziaria, eguagliabile a pochissime altre compagnie di assicurazione, garantisce ad AIG Europe la capacità di far fronte agli obblighi finanziari verso gli assicurati sia oggi e in futuro.

Aig Europe in Italia ha imboccato con decisione la strada dell'automazione, esternalizzando a IDM Group la gestione documentale

AIG ha eliminato la carta, recuperando efficienza in tutte le fasi del ciclo documentale. E, dopo avere esternalizzato i documenti cartacei inattivi, li ha digitalizzati. Con risultati tangibili, tanto che l'ideale di compagnia paperless è ormai a portata di mano.

Parliamo di Aig Europe in Italia, filiale del colosso finanziario-assicurativo American International Group, Inc. (AIG), che ha imboccato la strada dell'automazione affidandosi a IDM Group, che gestisce in outsourcing l'archivio della compagnia.

"Il progetto nasce dall'esigenza di mantenere alti standard di efficienza," spiega Giuliano Faccendini, Operations & Systems Manager di Aig Europe in Italia, "attraverso elementi basati sull'ottimizzazione delle procedure interne. Il tutto a beneficio di una qualità del servizio sempre maggiore e in linea con le necessità del mercato. Si tratta di un sistema completo di archiviazione elettronica, parte integrante di un progetto più ampio finalizzato a introdurre un nuovo approccio di lavoro, basato sulla riduzione/eliminazione della movimentazione cartacea.

Immediati i vantaggi della digitalizzazione: la possibilità di un uso più ampio della firma elettronica; la possibilità, da parte di tutte le funzioni aziendali - dalle linee di business all'ufficio sinistri, al finance - di accedere alle stesse informazioni; la qualità e l'univocità di queste ultime."

Le fasi di implementazione

"Decisi ad eliminare la carta", prosegue Faccendini, "ci siamo affidati ad una società di outsourcing alla quale abbiamo consegnato tutti i documenti inattivi.

IDM Group ha archiviato decine di migliaia di documenti cartacei. L'utente che ne aveva bisogno inoltrava la richiesta di recupero del documento tramite interfaccia web, da cui poteva controllarne anche la movimentazione, sia in entrata che in uscita.

Dopo questa prima fase abbiamo iniziato la digitalizzazione dei nuovi documenti. Siamo partiti da un'area pilota, di cui abbiamo reingenerizzato integralmente i processi, anche attraverso la sostituzione della firma autografa. Tutti i nuovi documenti in formato elettronico vengono ora indicizzati e archiviati nel loro formato originale mentre per il cartaceo procediamo alla scansione."

"Determinante per il successo del progetto è stata la definizione degli indici di archiviazione e la creazione di uno strumento user friendly che consentisse all'utente di capire come procedere."

"L'indicizzazione del documento permette di reperirlo facilmente. IDM Group ha assecondato il percorso intrapreso dall'azienda, sviluppando un applicativo su misura e investendo sulle nostre idee.

Avere un unico interlocutore, che ci ha fornito il software e il servizio, è stato un altro elemento di successo. Oggi stiamo estendendo il sistema alle altre divisioni. Obiettivo: coprire tutte le funzioni aziendali in tempi ragionevolmente brevi per coinvolgere le aree di servizio, ridefinendo di volta in volta i criteri di archiviazione."

Cresce la produttività del personale

"L'utente può recuperare il documento nello stesso formato di origine, eventualmente modificandolo e archiviandolo con un nuovo indice. La stessa cosa avviene con le email, per cui è possibile recuperare un messaggio dell'anno prima e inoltrarlo: la catena riprende fedelmente l'informazione originale, senza possibilità di errore.

I documenti - sempre aggiornati - sono disponibili immediatamente, l'impiegato deve recuperare la pratica in archivio e può dedicarsi alla propria attività, migliorando la produttività."



“Da quando è operativo il sistema, il personale riesce a gestire più cose in tempi brevi, fornendo un servizio più efficiente.”

“Poi c'è la sicurezza: IDM Group la garantisce attraverso processi costantemente monitorati da Aig e ci consegna ogni settimana il back up completo dei documenti. Su questo punto noi esigiamo i migliori standard.

Lo stesso documento può essere condiviso non solo dalle funzioni interne, ma anche da società estere della capogruppo, che accedono direttamente al database e possono effettuare attività di audit in remoto. Infine l'aspetto culturale e di change management nel ridefinire le procedure: una volta introdotti i concetti di automazione ed esternalizzazione, diventa possibile attivare nuovi processi analoghi in altre aree aziendali. All'inizio l'utente ha dovuto abituarsi al cambiamento, ma una volta a regime ne ha percepito i vantaggi, anche in termini di qualità del lavoro. Per agevolare il passaggio abbiamo lanciato iniziative mirate di training, sia in aula che sul campo, aiutati soprattutto dalla facilità di utilizzo dell'interfaccia.

L'implementazione per fasi, del resto, ha consentito di recepire gradualmente l'impatto dell'automazione”.

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 dei 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).