



## Allianz

### *Soluzione in outsourcing per un progetto di Document Management*

Allianz, compagnia assicurativa italiana, opera sul territorio nazionale tramite sette società: Allianz Ras, Allianz Subalpina, Allianz Lloyd Adriatico, Genial Loyd, Credit Ras, Mondial Assistance, Bernese assicurazioni. In Italia la società vanta una struttura di 2.600 agenzie, 2.500 promotori e conta circa 7 milioni di clienti. Allianz Italia offre soluzioni che coprono tutti i bisogni assicurativi, dal singolo individuo alla famiglia, dai professionisti alle aziende. L'offerta infatti comprende polizze vita, RC auto, previdenza integrativa, salute, viaggi, trasporti, servizi ed altri rami.

#### **Gestire i documenti "core business"**

In generale, il settore assicurativo produce mediamente più di 100 mila pagine al mese. Non fa eccezione Allianz Italia che ha un'enorme produzione di documenti cartacei. Nel caso di Allianz, IDM realizza una duplice modalità d'intervento: "core business" e "non core business". Il "core business" riguarda l'ambito primario d'intervento di IDM: ben 70 milioni di documenti (51 mila Mq lineari di deposito occupato) e 20 milioni di immagini da gestire. La gestione documentale riguarda: polizze e contratti, allegati, sinistri e liquidazioni, comunicazioni clienti.

I documenti devono essere archiviati in modo corretto, contemperando nello stesso tempo processi differenziati per azienda, linea di business e tipologia documentale nel rispetto delle policy interne e delle normative di settore.

A ciò si aggiungono migliaia di documenti prodotti da agenzie, ispettorati, clienti, banche, broker, che presentano un formato non omogeneo: cartaceo (dimensioni, formati), elettronico (Tiff, Pdf), spool di stampa, ecc... spediti tramite posta, fax, mail e linee dati. Il "non core business" riguarda la gestione di documenti attinenti all'amministrazione (cedolini e fatture), alla contabilità e al personale, che devono essere non solo archiviati, ma anche catalogati in modo strategico.

#### **I processi attivati in outsourcing**

IDM è leader nella gestione documentale nel comparto assicurativo, bancario e finanziario in generale. Per questi motivi Allianz l'ha scelta IDM quando ha deciso di affidare in outsourcing tutte le componenti relative a servizi, infrastrutture tecnologiche, infrastrutture logistiche, con implementazione mirata e attivazione progressiva per azienda e processo.

Le macro aree d'intervento affidate a IDM si concretizzano in attività di Archiviazione Ottica e Data Entry, Web Document Management e Gestione degli Archivi Documentali.

La gestione dei processi documentali inbound (servizio assistenza clienti) si concretizza nella ricezione e gestione globale dei documenti, indipendentemente dal formato e dalla fonte di provenienza. I documenti cartacei vengono smaterializzati e assimilati agli altri nel processo di identificazione per tipologia e indicizzazione. In ultimo, tale fase prevede la validazione formale e sostanziale dei documenti, nel rispetto delle policy aziendali e delle normative di settore (ISVAP), con invio feedback ai mittenti.

Allianz ha anche attivato il servizio di Web Document Management in modalità ASP per la gestione del repository elettronico e l'accesso on-line ai documenti e ai dati. Ciò è possibile grazie alla piattaforma software proprietaria di Integra Document Management, che permette di gestire l'archivio elettronico e di archiviare on-line le immagini, nonché di integrare con i sistemi informativi aziendali e di conservare in sostitutiva i documenti.

Infine, il servizio di Gestione degli Archivi prevede la gestione in outsourcing degli archivi documentali cartacei del cliente. Con modalità e infrastrutture differenziate vengono gestiti sia gli archivi correnti (elevato grado di consultazione), sia gli archivi pregressi (basso grado di consultazione), vengono presi in carico, trasportati, normalizzati e gestiti dalla società milanese.

#### **I maggiori benefici ottenuti**

Numerosi sono i vantaggi di cui ha goduto Allianz.

Tra i primi si possono annoverare quelli incentrati soprattutto sull'eliminazione e riduzione dei flussi documentali in ingresso, sull'eliminazione degli archivi cartacei mantenuti presso la sede centrale e le agenzie, e sulla drastica riduzione del rischio di smarrimento dei documenti. A ciò si aggiunga poi il monitoraggio giornaliero dei dati e delle attività di ricezione e un servizio di assistenza IDM sempre disponibile (dal lunedì al sabato dalle 8 alle 22).

A seguire poi, grazie ad una corretta indicizzazione e validazione, Allianz ha avuto un aumento dei criteri e delle possibilità di archiviazione, catalogazione e ricerca dei documenti con conseguente valorizzazione della piattaforma di Document/Content Management. Questo processo permette una garanzia di totale adeguatezza alle policy interne e alle normative di settore (Isvap 551) con un controllo di validazione formale (presenza/assenza firme) e sostanziale (correttezza dei dati e degli importi). Indicizzazione e validazione permettono, inoltre, di cancellare eventuali anomalie riscontrate nella documentazione, inviando feedback all'organismo responsabile del documento errato per procedere poi ad un'archiviazione corretta.



Potendo contare su un servizio *full coverage* comprensivo di applicazione, infrastruttura, storage, connettività Web System Management e disaster Recovery, Allianz ha ottenuto una copertura totale nella gestione e digitalizzazione dei documenti.

La compagnia di assicurazioni è riuscita così a trasformare i costi fissi (acquisto e gestione infrastruttura hardware e software) in costi variabili proporzionati all'uso dello storage. I tempi di ricerca, inoltre, sono stati ridotti grazie alla consultazione online dei documenti ma ciò non toglie di avere la possibilità di richiedere i documenti originali in formato cartaceo. In più la disponibilità di avere un servizio utilizzabile tutto l'anno e in qualunque orario rende il sistema blindato.

La scelta di Allianz per un approccio orientato all'outsourcing può aumentare la percentuale di successo in un progetto di gestione documentale grazie alla riduzione delle attività di back office a basso valore aggiunto, all'eliminazione dei costi di archiviazione e duplicazione dei documenti, alla riduzione dell'impatto tecnologico e organizzativo, alla riduzione dei rischi globali nella gestione del documento, alla conformità alle policy aziendali e alla validazione dei documenti, nonché ai costi proporzionali ai volumi dei documenti gestiti.

### 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).