



non è un convegno non è una fiera
è un'esperienza

L'esperienza DocuBusiness09 non finisce qui

Aziende al trotto

[DocuBusiness 09](#) ha rappresentato la più grande occasione di aggiornamento avvenuta negli ultimi tempi: grazie alle **Break Out Session** è stato possibile per i visitatori godere dell'esperienza e delle competenze di **accademici, esperti dell'offerta e testimoni della domanda**.

Segrate, 10 novembre – A manifestazione ultimata, chi ha vissuto l'esperienza DocuBusiness ha espresso grande soddisfazione in particolare per l'iniziativa Break Out Session.

Fra le molte proposte di DocuBusiness_09, hanno ottenuto un esito positivo le sessioni formative verticalizzate durante le quali è stato possibile usufruire di competenze ed esperienze di esperti del settore della gestione dell'informazione e del documento.

Si sono susseguiti **accademici, rappresentanti dell'offerta e testimoni della domanda**. Le aziende e i professionisti hanno compreso che possono uscire dalla crisi *al trotto*: un ottimismo possibile anche grazie alle testimonianze dei casi di successo nella PA e nelle PMI presentati durante l'evento.

Molto spazio è stato infatti dedicato a quelle aziende che hanno già applicato con ottimi risultati dei **programmi di content management** e che hanno mostrato all'offerta e alle imprese le reali esigenze di un'organizzazione che decide di intraprendere questo percorso e le modalità con cui hanno condotto il cambiamento con modelli replicabili ed esempi concreti.

Di seguito, la cronaca delle Break Out Session di due giorni da non dimenticare. Qualora gradiste approfondimenti, non esitate a contattare l'ufficio stampa di 4IT Group.

Giovedì 5 novembre

Sessioni mattutine

I fattori abilitanti per il documento digitale

Durante questa BOS (Break Out Session) moderata da **Roberta Raimondi** (SDA-Bocconi) è stato presentato il **Progetto Edma** (Enterprise Document Management - Regione Lombardia) e ne ha parlato **Marco Ceccolini** (Lombardia Informatica).

Iniziato nel 2006 per sostituire tutto il cartaceo col digitale nei processi di Regione Lombardia, si poneva di raggiungere **3 obiettivi** principali: **efficienza, semplificazione e trasparenza**.

I numeri relativi ai documenti non erano da sottovalutare:

1,5 milioni di atti amministrativi
800.mila registrazioni di protocollo
70mila comunicazione inviate all'ente
70mila fax

Cosa si è fatto: si è deciso di implementare un sistema basato su Ged, Protocollo Infotmatico, Firma Digitale, WorkFlow Management integrato e Pec.

I risultati:

efficienza - riduzione media tempi e gestione atti a 3/7 giorni
semplificazione - riduzione del 50% delle attività sui documenti tramite eliminazione di attività o automatizzazione delle stesse
trasparenza - incremento del 75% delle fasi del procedimento che è possibile osservare

Anche la Liguria era presente all'interno della stessa sessione con un caso di eccellenza: ne ha parlato **Anna Migliaro** del Comune di Genova.

Il progetto è partito dai piani di eGovernment del 2001 utilizzando strumenti come firma digitale, PEC, e Ged. L'obiettivo era realizzare un'infrastruttura a supporto dei servizi online del Comune di Genova e il Protocollo collegato.

Come: sono stati attivati servizi di firma digitale per documenti emessi dall'Ente mediante smart card, via software temporanea per i cittadini e PEC gratuita tramite Ca (Certification authority) esterna.

Un ruolo importante hanno avuto la **formazione**, attivata a ogni livello, e la **comunicazione interna/esterna**. A tal fine sono stati realizzati seminari con l'Università di Genova e incontri con associazioni professionali e dei consumatori.

Risultato: a oggi sono disponibili molti servizi online per il cittadino e i professionisti, come la ricezione dei biglietti di cancelleria da Avvocatura per Cause civili o l'invio da concessionarie Cosap a professionisti. Viene inoltre gestita in modo informatico la presentazione di domande online da cittadini e il loro successivo protocollo. È ancora in corso di abilitazione la comunicazione tra Polizia municipale e Aci sulle informazioni relative al sequestro dei veicoli.

L'Open Source per la condivisione e la conservazione dei documenti

Nicola Savino di Seen Solution ha presentato le soluzioni competitive per la conservazione digitale: per svilupparle, la napoletana Seen Solution utilizza software Open Source modificati da loro e destinati anche a utenti inesperti.

La riduzione di carta nei flussi lavorativi è un passo importante che passa proprio dall'evitare di produrne quando non necessaria. E questo si ottiene da una **buona gestione dell'informazione** all'interno delle organizzazioni.

Partendo da software come SugarCrm, Docebo (eLearning), Alfresco, Joomla, Open Bravo, Knowledge Tree, Seen Solution ha sviluppato applicazioni di Information Management.

La scelta dell'Open Source ha diverse motivazioni:

- 1) maturità del software e delle soluzioni
- 2) qualità del codice e costi bassi
- 3) numero di sviluppatori coinvolti (migliaia contro le centinaia del software proprietario)
- 4) codice sorgente pubblico
- 5) passaggio indolore da un fornitore all'altro

Inoltre, a livello europeo esistono vari progetti di Open Source, come Open Signature (firma digitale gratuita), Oasis, Osor.eu.

Anche sotto il profilo **ecologico** vi sono valutazioni da fare: per la conservazione sostitutiva si valuta che entro il 2020 l'inquinamento prodotto dalle Server Farm sarà superiore a quello di tutto il traffico aereo (Mc Kinsey).

Open Source offre vantaggi anche in questo campo. Seen Solution ha realizzato appliance di sicurezza già installate presso importanti aziende, tra cui lo Studio legale Stabile di Salerno.

Il **progetto Open Source Eclipse** è stato illustrato da **Paolo Maresca** dell'Università Federico II di Napoli: parte di una comunità internazionale presente anche in Italia, il progetto si basa su un ambiente estensibile e molto potente, supportato dai principali vendor (Ibm, Hp, Intel, Oracle, Sap).

L'architettura modulare consente di sviluppare (come fatto da Seen Solution) plug-in applicativi molto particolari. Il software viene scaricato più di 1 milione di volte al mese dal server.

L'indipendenza dei progetti dai vendor è garantita dal modus operandi condiviso da sviluppatori, membri paganti e una fondazione, ed è sottolineata dall'intento di coagulare le risorse italiane capaci di innovare e creare occasioni di sviluppo, come università, industrie, studenti.

Un esempio pratico di applicazione riguarda Poste Italiane, che si prefigge entro 15 anni di eliminare i bollettini cartacei, portando 60mila sportelli della sua rete a operare su Eclipse e Linux.

Giovedì 5 novembre *Sessioni pomeridiane*

La produttività aziendale si sposa con appropriate soluzioni documentali

Ha parlato di archiviazione documentale e bilanciamento della produttività aziendale **Daide Bonini**, responsabile dei processi amministrativi di Carglass, una multinazionale con sede in UK e presente in 31 Paesi, con 1.700 filiali e 22mila dipendenti.

In Italia vi sono ben 103 filiali, 750 dipendenti e oltre 450mila interventi (dato riferito al 2008). Va da sé che la gestione delle informazioni è impegnativa e ha richiesto diversi passaggi.

Il **progetto di Gestione Archivi** ha inizio nel 2007 per efficientare i flussi di lavoro: l'obiettivo era decentrare il lavoro dalle filiali delle grandi città, più oberate, a quelle delle province, generalmente più scariche.

Ogni pratica prevede almeno 9 documenti, che se sono di natura cartacea devono seguire una procedura che prevede: *scansione e archiviazione ottica, apertura del canale di comunicazione tra filiali* per la condivisione delle pratiche, *transazioni paperless* e *corretta allocazione dei costi*.

I risultati sono stati molto soddisfacenti: il fatturato ha registrato una crescita del 20%, il numero di impiegati è rimasto costante, mentre è aumentato il volume di pratiche gestite. Il tempo medio della gestione delle pratiche si è ridotto notevolmente, così come il consumo carta (si parla del 30-35% in meno).

Si è dato un miglior servizio al cliente.

Sono previste evoluzioni del progetto che vedono come prossimi step l'integrazione con il sistema gestionale Erp e la gestione del servizio mobile con furgoni i prossimi, inizialmente nel Sud Italia.

Nella medesima sessione, sempre moderato da **Fulvio Re** di Lexmark, **Roberto Boccasso**, European Strategic Projects Manager di Omron Europe ha approfondito il tema **Workflow Management**: un'opportunità per il miglioramento dei processi.

In questo caso, la multinazionale, di Kyoto (35mila dipendenti e oltre 5 miliardi di Yen di fatturato) produce componenti e sistemi elettronici per l'automazione industriale.

Nella sola Europa conta 1.600 dipendenti.

L'ipotesi prevedeva l'automazione della gestione delle note spese dei dipendenti per cambiare la prassi precedente che prevedeva processi sequenziali legati a un iter di approvazioni con conseguenti ritardi di settimane per la chiusura e di oltre un mese per i rimborsi.

Si è proceduto a una sostituzione delle carte credito aziendali con carte personali per sollecitare i dipendenti agli aspetti di conciliazione tra i giustificativi spese e le relative note. Il nuovo processo si basa su Lotus Notes e contempla i due flussi separatamente.

Il controllo è fatto a posteriori. I risultati in termini di risparmio sono stati notevoli.

Il progetto messo a punto in Italia sta per essere esteso a tutta Omron Europa.

L'evoluzione dei servizi del Sistema Bancario verso la dematerializzazione dei documenti bancari

Durante questa Break Out Session si è parlato di dematerializzazione per innovare i processi bancari: **Romano Stasi** ha raccontato le azioni di Abi-Lab, consorzio che vuole

approfondire tecnologie e modelli operativi e la loro evoluzione e che raggruppa 150 banche e 70 aziende fornitrici di tecnologia.

Il progetto presentato, legato proprio ad azioni di dematerializzazione di documenti all'interno delle banche, aveva l'obiettivo di eliminare nativamente il flusso cartaceo per i documenti bancari.

Da un'analisi interna risulta che il 64% delle banche non utilizza conservazione sostitutiva; l'84% dei documenti relativi a incassi e pagamenti sono cartacei e vengono gestiti in modo tradizionale; sono 5,7 miliardi i documenti cartacei gestiti annualmente; i costi annui per l'acquisto di carta corrispondono a 20 M€. L'evoluzione del processo consiste primariamente nell'introduzione della firma digitale e della strong authentication. Ci si attendono forti miglioramenti, sotto tutti i punti di vista.

Andrea Venturato, Innovation & Competence Center Executive di Siav Group, ha presentato il caso della dematerializzazione applicata in Banca d'Italia Il progetto, risalente al 2005, è andato in go-live a metà giugno di quest'anno.

La Banca d'Italia movimentava circa 1,5 milioni di protocolli/anno per documenti in ingresso/uscita.

Gli obiettivi posti dal progetto consistevano in una drastica riduzione della carta e nella possibilità per gli operatori di lavorare fuori sede.

Lo strumento utilizzato è stato un'unica piattaforma che integra firma digitale, PEC, provider di servizi postali e archiviazione di lungo periodo.

I risultati ci sono stati: documenti disponibili su template Word con conseguente maggior rapidità nella loro creazione; uso della firma digitale con snellimento del flusso a valle di questa operazione.

Notevoli i vantaggi ottenuti riassumibili nell'assenza di stampati; viene tenuta traccia della spedizione con esito e ricevuta elettronica da tutti i destinatari; c'è data e ora certa di ricezione.

In Banca d'Italia oggi tutti i documenti sono conservati solo in digitale a lungo termine.

Il corretto uso del documento cartaceo: una print policy per la salvaguardia dell'ambiente e la riduzione dei costi

La giornata di giovedì si è chiusa con l'intervento di **Daniele Vailati**, direttore vendite Grandi Clienti Lexmark, introdotto da **Roberta Raimondi**, direttore DMA SDA Bocconi che ha trattato l'allineamento dinamico di informazioni, processi e competenze nelle moderne organizzazioni aziendali.

I business driver dei progetti documentali negli anni 2007-2009 sono evoluti: è più importante il rapporto costo/efficienza rispetto a rischi/compliance o al servizio clienti (fonte: Aiim).

Occorre organizzare i progetti per piccoli passi anche se la visione d'insieme deve essere già presente nella mente delle persone coinvolte, tenendo presente che nell'ottimizzazione sono più importanti i fabbisogni di formati e supporti. Ci si accorge che spesso è assente la logica di sistema nella gestione delle informazioni e che viene ancora utilizzato il confronto con la logica di tipo archivistico e non IT. L'approccio perciò dovrebbe essere di tipo evolutivo e accompagnato da un partner che abbia spirito innovativo e condivide il rischio.

Vailati ha esposto il modello di business vincente per aiutare le aziende a essere più produttive, perché oggi le tecnologie sono disponibili, ma bisogna supportare le aziende nel momento del cambio di mentalità necessario ad accettarle.

Un approccio che Lexmark - multinazionale con un fatturato 2008 di 4 miliardi e mezzo di dollari, 14mila dipendenti, presente in 150 Paesi - porta avanti con successo anche in Italia.

Vailati ha esaminato il calcolo del CF (Carbon Footprint) prodotta da multifunzione X646 D osservando che, fatto 100 il totale di una macchina, alla produzione spettava il 7%; al trasporto lo 0,4%; al consumo energia elettrica in 5 anni di funzionamento spettava l'8%; al consumo toner in 5 anni (a 5 mila pagine/mese) il 6%.

L'80% è invece addebitato alla carta.

Vi sono soluzioni possibili e attuabili: in primis la sostituzione del parco macchine obsolete, in genere a singola funzione (stampanti, fax, copiatrici) con multifunzione di rete condivise per stampare a costi inferiori. Un controllo efficace sulle stampe, mediante l'introduzione di un sistema di controllo accesso utenti, per esempio mediante autenticazione via badge: in questo modo si limitano le stampe a ciò che è effettivamente necessario. Una policy,

questa, che va introdotta in modo soft perché venga accettata. I benefici sono enormi: Monte dei Paschi di Siena ha risparmiato 2 milioni e 450mila euro di soli costi di energia elettrica.

Venerdì 6 novembre Sessioni mattutine

La revisione dei processi porta velocità di risposta e risparmio economico

All'interno dei progetti sul campo attuati nella seconda edizione della Document Management Academy (DMA), ve n'è stato uno calato nella realtà di un'azienda leader nella produzione di velivoli militari da addestramento.

Nel suo intervento di Approvazione dei documenti tecnici in Alenia Aermacchi mediante workflow di peer review e di firma elettronica tenuto, **Luca Cesarini** (Responsabile Miglioramento Processi di Ingegneria di Alenia Aermacchi) ha sottolineato le necessità di un'azienda che deve gestire una gran quantità di disegni tecnici: diverse migliaia per ciascun progetto che prima di essere approvato e firmato, passa al vaglio di chi ha le necessarie competenze tecniche.

Nel presentare il progetto, che aveva l'obiettivo di una gestione del processo di revisione e approvazione dei progetti più efficace e integrata con sistemi informativi aziendali, Cesarini ha anche evidenziato che un sistema di revisione e approvazione efficace deve essere basato su un sistema di gestione del Workflow proattivo e flessibile.

Il progetto ha seguito un metodo suddiviso in quattro fasi principali:

1. *Setup*: definizione obiettivi e squadra di lavoro con commitment del management
2. *Analisi dei processi "As-Is", allo stato*: analisi di dettaglio, verifica sprechi, intervista a tutti gli "stakeholder"
3. *Definizione del modello "To-Be"*: definizione aree di risparmio (saving) e impatti organizzativi
4. *Realizzazione del modello "To-Be"*: fondamentale fare, comunicare e formare.

Sono state individuate le attività aziendali a valore aggiunto, separandole da quelle non a valore aggiunto ed è stato implementato un sistema di gestione elettronica dei documenti. I risultati sono stati più che soddisfacenti: un risparmio di 75 minuti sul ciclo di approvazione del singolo documento.

Un altro esempio di progetto attuato nella parte di laboratorio della DMA è stato portato da **Catia Colella**, Responsabile Customer Service Indirizzato di TNT Post con il suo intervento Attivazione e archiviazione contratti clienti indirizzato. Colella ha specificato anche l'importanza coinvolgere nel progetto le varie figure aziendali interessate per far toccare con mano i reali benefici che ne possono derivare.

TNT Post opera dal 1998 nel recapito certificato di corrispondenza attraverso sistema Gps che consente di verificare data e ora recapito effettivo presso destinatario. Nel 2009 i volumi di buste spedite sono stati pari a 200 milioni.

Il progetto aveva come obiettivo migliorare la gestione dei contratti e dei documenti collegati al singolo cliente, riducendo il tempo di elaborazione attraverso un unico sistema informativo capace di contenere tutti i contratti e le informazioni relative.

Prima delle innovazioni introdotte, la gestione dei contratti richiedeva 50 minuti l'uno e occorrevano circa 10 giorni per attivare di nuovi contratti. Attualmente, il tempo necessario a registrare contratti è di 15 minuti e si conta di arrivare a 10 minuti per contratto entro il 2010, quindi con una riduzione di 40 minuti a contratto. Tutti i documenti relativi al cliente risiedono in unico sistema: contratti, note di credito, fatture, gare d'appalto.

Utilities e Telco: la particolare relazione di servizio con i clienti

Con **Francesco Carbone**, Responsabile Operation Edison Energia è stata affrontata la Gestione rapporti con i clienti.

Edison è la più vecchia società elettrica europea: opera in Italia da 125 anni e ha

inaugurato la prima centrale in Europa.

Le chiamate effettuate dai clienti al Contact Center Edison sono funzione della qualità delle fatture che ricevono: se non sono chiare o sono errate, o non corrispondono alle aspettative del cliente, verranno generate più chiamate.

A seguito dell'ingresso nel 2009 nel mercato consumer era nata la necessità di conciliare la qualità del servizio con la riduzione del Cts (Cost-to-Serve), cioè dei costi di servizio. E questo era il fulcro del progetto che è stato sviluppato in tre fasi:

1. Semplificazione organizzazione
2. Persone responsabilizzate sui processi
3. Assegnati obiettivi di efficienza sui processi.

È stato scelto di implementare sistema di gestione elettronica dei documenti, chiedendo ai fornitori di inviare fatture in formato digitale, effettuando la Conservazione Sostitutiva e sfruttando le informazioni disponibili per offrire ai clienti un servizio migliore. Vi sono stati ostacoli nel percorso come la paura del cambiamento, l'organizzazione rigida e la mancanza di responsabilizzazione sul costo totale. Problemi tipicamente italiani, cui si aggiunge la mancanza di cultura aziendale sui temi del content management.

Nella medesima Break Out Session ha preso la parola **Leonardo D'Itri**, diplomato Document Manager nella prima edizione della DMA e oggi Knowledge Manager in Vodafone Italia.

Vodafone sviluppa oltre 8 miliardi di dollari di fatturato con oltre 30 milioni di clienti. In Italia ha 83 uffici. I Call Center sono 8 interni e 25 in outsourcing, con oltre 5 mila e 700 agenti che gestiscono 40 milioni di chiamate/anno in inbound e 11 milioni in outbound.

L'operatore deve essere in grado di gestire nel minor tempo possibile le informazioni richieste dal cliente.

Nel 2008/2009 sono state ricevute e gestite oltre 40 milioni di telefonate consumer e poco più di 4 milioni business.

Il parametro per valutare la bontà servizio è il Csi (Customer Satisfaction Index) valutato mediante chiamate automatiche casuali a clienti che hanno chiesto informazioni a call center.

Il sistema di knowledge management ha l'obiettivo di fornire informazioni appropriate e nel formato necessario sui clienti agli operatori dei Call Center nel momento giusto.

Quattro caratteristiche delle informazioni da fornire:

1. architettura/tassonomia
2. accessibilità
3. usabilità per gli operatori
4. comprensibilità

I tempi di accesso sono molto, molto rapidi per non far attendere il cliente; per gli operatorininesperti (per esempio call center in outsourcing) viene fornita guida all'utilizzo che punta a informazioni richieste.

L'architettura è basata su: informazioni di base che poi puntano a informazioni operative.

La Valorizzare la relazione con i clienti attraverso la gestione della documentazione integrata è stato l'argomento dibattuto da Marco Pellegrini, Direttore Marketing di Postel. Postel fa parte del Gruppo Poste Italiane, ha 1350 dipendenti e gestisce 1,5 miliardi di comunicazioni all'anno. Offre servizi di Direct Marketing (per esempio stampa di cataloghi per offerte speciali in posta a domicilio), eProcurement (vendita a catalogo online).

L'idea di base era acquisire flussi documentali dai clienti stampandoli nei propri centri stampa e gestendone la spedizione successiva.

Oggi quell'idea è cambiata: i documenti arrivano in digitale, vengono indicizzati, archiviati e gestiti mediante sistema di Workflow Management.

Eventualmente, solo su richiesta, solo alla fine sono stampati e spediti in modo tradizionale.

In base alle esigenze dei clienti Postel permette di gestire sia documenti elettronici che cartacei.

Per esempio Transpromo: studio dimostra che si trovano informazioni più velocemente in documenti a colori (70% dei casi), vengono capite meglio (73%) e ricordate meglio (82%). Nelle 5 fasi tipiche di interazione con i clienti: prospezione, acquisizione, sviluppo, fidelizzazione e recupero, Postel può offrire servizi che aiutano le aziende a realizzare rapporti di successo con i propri clienti.

In definitiva: la gestione documentale multicanale integrata con le comunicazioni di Marketing, come quella offerta da Postel, è la chiave per migliorare le relazioni con i propri clienti.

Venerdì 6 novembre 2009

Sessioni pomeridiane

La valutazione economica dei progetti e la scelta make or buy

Attraverso l'intervento di **William Radaelli**, Responsabile della Conservazione Sostitutiva di Aon ci si è immersi nel mondo del brokeraggio assicurativo.

Titolo dell'intervento: *In House: una scelta internazionale.*

Aon è il primo broker assicurativo a livello italiano, europeo e mondiale. Con 36mila dipendenti, 500 filiali in 100 Paesi di tutto il mondo e ricavi che nel 2008 hanno toccato i 7,6 miliardi di dollari, Aon offre servizi di Risk Management, intermediazione assicurativa, assicurazioni e riassicurazioni. In Italia nel 2008 Aon ha intermediato premi per 1,6 miliardi di euro.

Aon ha deciso di gestire i propri flussi documentali interamente in-house per vari motivi: innanzi tutto i documenti costituiscono la memoria delle conoscenze e del sapere delle aziende. Aon possiede un archivio contenuto in 44mila scatoloni depositati presso un centro servizi, con un costo pari a una Ferrari ultimo modello. Il problema era riuscire a ottimizzare i processi, ridurre i costi associati, accrescere l'efficienza dell'azienda e la trasparenza dell'operatività quotidiana.

In Italia il personale It ha una media di permanenza presso la stessa azienda di 10 anni, pertanto si tratta di professionisti molto competenti. Disponendo di personale di questo livello e avendo investito notevolmente nei sistemi informativi interni, Aon ha deciso di procedere con uno sviluppo interno.

Il progetto realizzato ha coinvolto l'introduzione della Protocollazione (prima inesistente), l'adeguamento dell'infrastruttura informativa interna e il recupero del repository documentale già esistente, costituito da 16.370 polizze (digitalizzate all'interno), 43.990 visti, 15.470 corrispondenze per un totale di 2.235.560 pagine di documenti.

Il Direttore Marketing e Comunicazione di eBilling, **Davide Boni**, ha illustrato gli approcci possibili alla revisione dei processi documentali: in-House, Outsourcing, Misto, Graduale. eBilling è un'azienda di Modena nata come outsourcer e che poi ha sviluppato una piattaforma propria di gestione documentale. Impiega 75 persone e ha un fatturato in costante crescita che oggi si attesta intorno ai 12 milioni di euro. Ogni anno eBilling digitalizza in media 330 milioni di documenti e ne tiene 120 milioni in conservazione sostitutiva presso le proprie strutture.

La decisione su quale approccio scegliere per affrontare il problema della gestione documentale nelle aziende non è semplice, poiché ogni processo ha diverse peculiarità che ne rendono difficile il calcolo delle economie coinvolte.

Tuttavia nella valutazione economica occorre tener presente che il risparmio ottenibile con innovazione può essere condiviso con partner di Outsourcing e agganciato al suo compenso. Occorre effettuare una rigorosa analisi di fattibilità del progetto per decidere quale alternativa scegliere, anche se oggi si tende a privilegiare l'Outsourcing. Si può scegliere un modello Misto, parte in-House e parte in Outsourcing: in questo caso, però, ci sono maggiori oneri di integrazione, inoltre le soluzioni tendono a essere maggiormente verticali.

Infine, si può seguire un modello Graduale, in cui si parte da un approccio in-House e si passa, con step successivi, a un modello in Outsourcing, oppure viceversa. Il primo

percorso è tipico del mondo del Finance (banche e assicurazioni), mentre il secondo è comune nella Sanità.

In conclusione: si devono sempre valutare con attenzione le alternative: l'innovazione dei Processi Documentali impone un cambio di modello. In taluni settori è meglio adottare un modello Misto, che garantisce maggiore efficacia, in altri funziona meglio il modello Graduale, più efficiente. Chi guida è sempre e comunque il business dell'azienda cliente.

Dematerializzazione e sicurezza per innovare nel settore assicurativo. Implicazioni del regolamento 27 sui processi assicurativi

A **Serena Marzucchi**, Avvocato della Sezione Consulenza Legale ISVAP è spettato il compito di raccontare la Dematerializzazione documentale e imprese di assicurazione: le nuove norme dell'Isvap.

Diverse cose sono cambiate nella gestione delle attività legate alle assicurazioni. Per esempio, mentre prima occorreva effettuare la stampa di un registro cartaceo relativo alle attività assicurative della singola azienda ogni anno, oggi occorre realizzarne e conservarne versioni digitali alla chiusura di ogni trimestre solare. Le novità sono contenute nel Regolamento 27 dell'Isvap (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo), che spiega come procedere alla tenuta dei registri in archiviazione sostitutiva. Una volta ottemperato alle disposizioni di legge e mediante l'intervento di un Notaio o di un Pubblico Ufficiale che apponga marca temporale e firma digitale sui registri in formato digitale, è possibile procedere alla distruzione delle versioni cartacee.

Giovanni Piccinelli di Gruppo Reale Mutua ha illustrato, attraverso il suo intervento *Analisi dei costi emissione tradizionale bollati e giornali assicurativi*, come l'azienda in cui lavora ha avvicinato i processi di content management, attraverso il suo intervento. Il Gruppo Reale Mutua ha 2.000 dipendenti, una rete di 800 agenzie sul territorio, 45 centri di Liquidazione Danni. Recentemente la Direzione Generale ha approvato il budget destinato a implementare una soluzione di Conservazione Sostitutiva a livello di Gruppo, anche a causa del fatto che le persone spendono moltissimo tempo nella ricerca di documenti. Inoltre i costi associati alla stampa e archiviazione dei documenti ha raggiunto una cifra superiore ai 202 mila euro.

L'obiettivo è dunque il risparmio, implementando la Conservazione Sostitutiva entro il 2010: si prevede di raggiungere almeno il 40% di saving, ma la speranza è di riuscire ad arrivare al 70%.

Ha concluso le Break Out Session **William Radaelli** di Aon con un'istantanea del Il broker: stare nel mezzo tra assicurato e compagnia.

Aon, come broker assicurativo deve conservare copia di tutti i contratti che stipula con i clienti finali ma, poiché gli originali sono depositati presso le compagnie assicurative, i documenti che ha in deposito sono sostanzialmente fotocopie. Oggi, l'archivio di Aon Italia ha raggiunto i 44 mila scatoloni di ingombro.

L'obiettivo di Aon Italia è quello di ricorrere sempre di più al digitale per aumentare la propria efficienza. Per farlo, è stato introdotto il concetto di Protocollazione, che in passato non esisteva, basato sulla Registrazione univoca delle Polizze assicurative e l'archiviazione all'interno di un Repository. È stato poi creato un Fascicolo di polizza, che contiene la storia di ogni polizza all'interno di un fascicolo, appunto, dedicato a un particolare cliente e identificato con un codice a barre.

Quindi le strade percorse per l'archiviazione e la protocollazione sono state due:

- numero di Protocollo unico;
- fontespizio dotato di Codice a barre di identificazione.

Per dare un'idea dell'avanzamento del progetto, basti pensare che il Libro giornale nel 2007 aveva un costo di produzione di quasi 16mila euro, che sono diventati poco più di 5mila euro oggi (un risparmio del 67%).

In futuro andranno in Conservazione Sostitutiva anche con il Libro Unico del Lavoro (2010) e anche con altri documenti man mano che le normative saranno più chiare (Mandati, accordi tra compagnie ecc.).

Per ulteriori informazioni:

Ufficio Stampa

Paola Mangiagalli
paola.mangiagalli@4itgroup.it
tel. 02 26927081

4IT Group (www.4itgroup.it)

4IT Group si occupa del mercato dell'information communication technology, arti grafiche e business communication, aggrega competenze e relazioni per creare occasioni di networking. Sviluppa progetti personalizzati e fornisce servizi di consulenza per gruppi e società in ambito IT. È la segreteria di Xplor Italy (Electronic Document System Association) e Anorc (Associazione nazionale operatori responsabili conservazione digitale) e organizzatore di DocuBusiness.

Anorc (www.anorc.it)

Anorc riunisce tutti coloro che operano nel settore della dematerializzazione e della conservazione digitale dei documenti. L'Associazione dà voce agli "amanuensi del digitale", a tutti coloro, cioè, che tramite la tecnica dell'archiviazione elettronica e attraverso lo sviluppo di complesse procedure di sicurezza informatica, assicureranno ai nuovi archivi fatti di bit una durata e un'immutabilità nel tempo. ANORC opera allo scopo di diffondere e promuovere le tematiche di cui si rende portavoce, attraverso l'organizzazione di tavoli di lavoro, attività editoriali, corsi di formazione, convegni e seminari, nonché di sostenere la presentazione di istanze agli organi istituzionali competenti in merito all'evoluzione delle normative.

Asso.It (www.assoit.it)

Dal 1991 Asso.It rappresenta a livello nazionale i maggiori vendor (produttori e fornitori) di periferiche, sistemi di stampa, di visualizzazione e di data processing e soluzioni di gestione documentale, per un fatturato globale pari a 12 miliardi di euro e in rappresentanza di circa 11.500 dipendenti. Obiettivo primario dell'associazione è costituire una base di riferimento per il mercato attraverso la promozione, la divulgazione e l'impulso delle competenze e interessi dei propri soci.

Asso.It realizza studi di mercato, iniziative di informazione e formazione, partecipa e promuove progetti internazionali.

Xplor Italia (www.xplor.it)

Dal 2000 raggruppa aziende e professionisti che producono e utilizzano tecnologie digitali nella stampa e nella gestione documentale. Xplor Italia è parte di Xplor International, associazione mondiale nata negli Stati Uniti nel 1980. In Europa, Xplor è organizzata in Regioni e Capitoli: il Capitolo Italiano opera in Italia, parte italiana della Svizzera, Serbia, Croazia e Slovenia. Xplor Italia realizza studi sulla gestione documentale e di stampa in Italia e sull'andamento del mercato in Europa, realizza seminari informativi e di aggiornamento e partecipa e promuove progetti internazionali, offrendo opportunità di approfondimento per l'uso efficiente della tecnologia e dei processi che sottostanno a creazione, personalizzazione, produzione e utilizzo di documenti elettronici.

