

# L'ERA DELLA CARTA È AL CAPOLINEA

di BENIAMINO MUSTO

I PROCESSI DI DIGITALIZZAZIONE E DI MULTICANALITÀ ATTUALMENTE IN CORSO STANNO CAMBIANDO I PARADIGMI TRADIZIONALI DI EFFICIENZA DELLE COMPAGNIE E, DI CONSEGUENZA, ANCHE LA GESTIONE DEI DOCUMENTI NEL SETTORE ASSICURATIVO. TROVANO UN'APPLICAZIONE SEMPRE PIÙ AMPIA I NUOVI STRUMENTI TECNOLOGICI E I NUOVI PROCESSI CHE, A POCO A POCO, RENDERANNO IL SUPPORTO CARTACEO UN LONTANO RICORDO

Da indispensabile a superflua. Grazie al progresso, alla diffusione e alla sempre maggiore facilità di utilizzo delle nuove tecnologie, nel settore assicurativo l'utilizzo della carta per la gestione documentale sta diventando sempre più marginale, aprendo nuove possibilità di riduzione dei costi.

“Fino a pochi anni fa – spiega **Paolo Mori**, associate partner di **Bain & Company** – le compagnie di assicurazione utilizzavano principalmente tre leve per aumentare l'efficienza: la riduzione dei costi interni, l'outsourcing, e il risparmio sugli acquisti”. Sebbene la loro efficacia resti ancora valida, oggi esistono nuovi strumenti tecnici, trasversali a queste tre leve e in grado di amplificarne l'effetto. “Uno di questi – precisa – è la digitalizzazione dei processi. Il fatto che ci sia meno carta fa sì che queste

tre leve siano molto più efficaci. Nell'ottica del risparmio sui costi le tre leve tradizionali sono ancora valide, ma questo nuovo fattore ne amplifica gli effetti”.

## TRASFORMARE IL FAX IN ALGORITMO

La gestione dei documenti *paperless* è iniziata alla fine degli anni '90 con dei primi pionieristici esperimenti di sparizione della carta. “Quello che adesso sta cambiando in modo sostanziale – osserva Mori – è che, da un lato, con la tecnologia è possibile effettuare una serie di operazioni un tempo impossibili da realizzare; dall'altro lato, oltre all'efficacia, c'è un fattore di mera facilità di utilizzo: basti pensare agli enormi passi avanti fatti dall'introduzione del tablet nel far sparire la carta dagli uffici”. Grazie al *paperless*, all'interno delle compagnie

sta cambiando tutto il ciclo di gestione dei documenti e della stessa carta che ancora viene utilizzata.

Mori individua due macro cicli di gestione dei documenti: il primo rappresenta la situazione ideale della digitalizzazione, ed è quando il documento entra già in forma elettronica; nel secondo, al contrario, la carta esiste ancora, almeno all'inizio del processo. "Anche se l'obiettivo finale è fare in modo che la carta sparisca totalmente – spiega – esistono ancora eventualità in cui ciò non è proprio possibile, ad esempio nel caso in cui dei medici o degli avvocati spediscono dei documenti su carta; in questi casi occorre trasformare il documento cartaceo in informazione elettronica nella maniera più efficace e più funzionale possibile, e da lì in poi gestirlo totalmente in formato elettronico".

Per fare questo sono attualmente disponibili degli strumenti che consentono di catturare in maniera agile le informazioni che si trovano su un pezzo di carta e interpretarle, partendo persino da documenti che non hanno una struttura fissa: "esistono ad esempio dei software che consentono, a fronte di un fax, di comprendere il nome del cliente anche nel caso in cui il nome appaia scritto ogni volta in un posto diverso, interpretando anche la tipologia di informazione che sta fornendo". Il punto di partenza, in questi casi, è iniziare immediatamente a incamerare le informazioni contenute sul documento cartaceo, in maniera intelligente e secondo le necessità dell'azienda.

"Inevitabilmente vengono prodotti anche degli scarti – ammette Mori – perché non sempre un software è in grado di interpretare completamente dei documenti destrutturati, anche se, rispetto alla grande percentuale di scarti prodotta dieci anni fa, oggi questo passaggio è più efficiente grazie all'utilizzo di strumenti *Ocr (optical character recognition)* che consentono di interpretare in maniera intelligente i documenti".

## UNA STRADA ANCORA IN SALITA PER IL BACK OFFICE

Un'area in cui le compagnie si sono impegnate per far sparire la carta è quella dell'underwriting, l'assunzione ed emissione della polizza: "In questo settore le compagnie hanno fatto molto. In altre aree, tuttavia, esistono ancora delle difficoltà ad abbandonare la carta". Una

### UN WORKFLOW INTELLIGENTE

In prima fila nell'agevolare il processo di digitalizzazione della gestione documentale nelle compagnie ci sono gli strumenti di optical character recognition, software che interpretano in modo intelligente i documenti cartacei. Ma un'altra importante novità del momento è quella alla gestione del workflow intelligente. "Una volta fatta sparire la carta, digitalizzandola, e inserendola nei sistemi informativi, viene fatto solo il primo passo", spiega Paolo Mori, associate partner di Bain & Co. Il passo successivo è fare in modo che i processi diventino informativi e che ci sia una gestione attiva del workflow. "Ciò significa che quando arriva un pezzo di carta A, che successivamente viene digitalizzato, il sistema riconosce che è arrivato il pezzo di carta A, che ad esempio si chiama denuncia sinistro, e a fronte di questo scatena un evento, ad esempio avvisare il liquidatore che è arrivato il documento di denuncia. Dopo di che, quando arriva la perizia, il sistema informativo si accorge che è arrivato il documento B, che ad esempio si chiama perizia, e a sua volta scatena una nuova attività. Dunque il workflow – aggiunge Mori – è il legame tra l'evento (l'arrivo di un documento cartaceo) e l'attivazione di determinate attività. Se ci si limita solo a gestire la carta e a farla sparire, viene fatto solo un primo piccolo passo: la vera efficienza – conclude – si realizza quando vengono automatizzate le attività successive".

di queste, secondo Mori, è quella dei sinistri. "Il processo della gestione dei sinistri nelle compagnie è sempre stato molto legato all'utilizzo di materiale cartaceo, rappresentato, ad esempio, dai documenti inviati da periti, medici, tribunali, avvocati, o clienti. È un'area in cui si è comunque fatto molto in ottica digitalizzazione, ma ci sono ancora molti spazi in cui è possibile migliorare". Anche all'interno di un'altra area, quella amministrativa, l'utilizzo della carta è sempre stato molto radicato: "gli uffici di back office amministrativo delle compagnie – osserva Mori – probabilmente hanno davanti una strada più in salita, perché i documenti in entrata coinvolti, rispetto a quelli inerenti all'underwriting e ai sinistri, sono più difficilmente standardizzabili, e quindi digitalizzabili".