

GESTIRE E ORGANIZZARE IN TEMPO REALE

LA CLASSIFICAZIONE AUTOMATIZZATA DEI DOCUMENTI È UNA FUNZIONE CORE PER CHI LIQUIDA I SINISTRI. CHE RICHIEDE VELOCITÀ, EFFICIENZA E QUALITÀ. LA TESTIMONIANZA DI MSA MULTI SERASS CHE, UTILIZZANDO LA SOLUZIONE LEXMARK CLAIMS AGILITY, HA OTTENUTO RISPARMI DI TEMPO E RISORSE

Gli ultimi otto anni sono stati decisivi per **Msa Multi Serass**, in termini di crescita, ma anche di incremento dei costi. L'azienda si è trovata a dover fronteggiare alcune lavorazioni ad alto assorbimento di risorse umane, tra cui il riconoscimento dei documenti, attività fondamentale per una realtà operante nel settore della gestione e liquidazione sinistri per conto di una ventina di compagnie assicurative.

“Siamo tenuti a gestire quotidianamente documenti di diversa natura – afferma **Giovanni Campus**, direttore generale Msa Multi Serass – dalle richieste di apertura di nuovi sinistri a materiale relativo ai sinistri in lavorazione tra cui rientri di perizia, relazioni mediche, verbali di vario genere, richieste danni, accettazioni, ecc. Il tutto in formato elettronico, email, fax e cartaceo”.

La necessità di un applicativo in grado di gestire automaticamente questa fase critica si scontrava, però, con la disponibilità di soluzioni in commercio. “Nel nostro settore la corretta identificazione di un documento nelle fasi iniziali di un processo è determinante per la quali-

tà della gestione successiva – spiega Campus – abbiamo circa 40 parametri di classificazione, molti di più rispetto alla media ed è per noi fondamentale non ridurre le modalità di gestione, ma trovare uno strumento adeguato a identificare la quantità imposta dal nostro standard operativo”. Fondata nel 1979, Msa Multi Serass è specializzata nella gestione e liquidazione sinistri in *outsourcing*, gestendo annualmente oltre 70mila sinistri per conto di una ventina di compagnie assicurative.

LA SOLUZIONE, STEP BY STEP

La scoperta della soluzione *claim management* di **Kofax** (ora divenuta **Lexmark Enterprise Software**, dopo l'acquisizione) ha rappresentato un punto di svolta per l'azienda, che ha avviato un progetto di integrazione degli *smart process* di Lexmark su diverse fasi.

Nello specifico, il progetto è iniziato con una taratura tecnica, durata circa due mesi e curata dal personale di Lexmark Enterprise Software e di **Cws** (*platinum partner* di Lexmark), in affiancamento al cliente; è poi se-

guida una parte di *tuning*, svolta internamente da Msa Multiserass, che ha visto l'inserimento delle istruzioni in merito al riconoscimento delle *keyword* degli algoritmi. In pochi mesi, *Lexmark claims agility* è stato, quindi, portato in produzione.

Grazie all'utilizzo dei *keyword*, la soluzione esegue una scansione tramite *Ocr* di ogni documento, a cui assegna una classificazione. Le informazioni rilevate sono automaticamente inviate al team di competenza, a seconda che il documento riguardi un nuovo sinistro o un sinistro esistente. A questo punto, il personale incaricato può andare alla fase successiva del processo, svolgendo le proprie attività di competenza.

“Abbiamo capito subito – rileva Campus – che la soluzione poteva garantire una gestione in tempo reale vista la capacità di analisi dei dati molto performante rispetto a una gestione manuale”.

TRENTAMILA DOCUMENTI GESTITI OGNI MESE

Diversi i benefici significativi. “Dalle statistiche in nostro possesso – sottolinea Campus – risulta che il 95% dei documenti elaborati ha superato la soglia minima per essere classificato in maniera affidabile”. Poter contare su questo livello di affidabilità ha permesso a Msa Multi Serass di gestire, a pochi mesi dall'integrazione, una media di 30mila documenti mensilmente.

Il risparmio di risorse e di tempo dei dipendenti è più che evidente. Prima dell'adozione di Lexmark, per tenere il passo della crescita del business, Multi Serass avrebbe



dovuto aumentare di parecchio la propria forza lavoro interna nell'area di indicizzazione: parliamo di personale competente e qualificato, laddove, in una realtà come Msa Multi Serass, un errore di indicizzazione può avere dei riflessi molto gravi. “È sufficiente pensare a un reclamo che non sia classificato come tale. Ci sono logiche di rapporti con l'Autorità di vigilanza e con i clienti stessi per cui errori di questo tipo non sono ammessi”.

ATTENZIONE, COMPETENZA E VELOCITÀ

Senza contare che l'indicizzazione manuale è un'attività molto ripetitiva, che richiede un mix di attenzione, competenza e velocità tutt'altro che scontato. “Non era semplice trovare figure in grado di garantire prestazioni adeguate e gestire una mole di lavoro così grande, tanto è vero che avevamo fatto ricorso a diverse persone *part time* per tenere alto il livello di attenzione e la produttività. Il beneficio che abbiamo ottenuto non è solo nell'efficienza, ma anche nella qualità dell'elaborazione”.

Msa Multi Serass può oggi risparmiare il lavoro di quattro risorse. “Non mi aspettavo il 95% di successo di classificazione, un dato che mi ha colpito e che va ad aggiungersi al risparmio sorprendente sulle risorse e alle ripercussioni su tutti gli aspetti del business e della logistica.”

Per il futuro, l'obiettivo dell'azienda è quello di internazionalizzare l'uso della soluzione Lexmark anche nella sede di Parigi, in modo da replicare il modello industriale e ottenere un unico ambiente operativo per aumentare ancora di più i benefici.

