



## FOCUS GESTIONE DOCUMENTI

# DA ARCHIVISTI A CONSULENTI DI PROCESSO

*Prima in Italia ad occuparsi della gestione documentale, Bucap è partita dalla gestione dell'archivio cartaceo per passare ai sistemi di acquisizione digitale. Seguendo il cliente in tutto il processo*

Archiviare, in un'ottica diversa. E' la strategia Bucap per la gestione documentale, azienda nata 30 anni fa dalla necessità dell'Ina di gestire il proprio archivio cartaceo. "La nostra storia, spiega **Paolo Bartolomeo Buongiorno**, presidente di Bucap, ci spinge ad affrontare la gestione documentale partendo dal problema cartaceo ovvero di gestione dell'archivio fisico. Una necessità particolarmente avvertita in campo assicurativo."

L'esempio più esplicativo, la compagnia Fata, dove quasi tutta la documentazione prodotta è stata trasferita in Bucap. "La consegna, spiega, avviene con le 'buste decadi', che contengono una molteplicità di tipologie di documenti che vanno dalle polizze ai sinistri passando per attestati di rischio, fatture professionisti, veline assegni, ecc. Gli specialisti di Bucap, ricevuto e classificato il materiale cartaceo, lo lavorano secondo le direttive del cliente (registrazione informatica, verifica della completezza e correttezza dei dati contenuti nelle polizze, controllo di congruità, ecc.), per poi archivarlo, dopo aver restituito a Fata i feedback richiesti."

### Un pacchetto, tre benefici

Il pacchetto personalizzato di servizi integrati offerti dalla Bucap garantisce alle compagnie assicurative tre vantaggi principali: un rilevante incremento d'efficienza interna, grazie alla riduzione della carta; maggiore velocità con la quale i documenti vengono trattati e archiviati; miglioramento della qualità e della correttezza dei documenti.

"Il primo vantaggio è garantito dal fatto che le attività di archiviazione e back office vengono svolte da Bucap contemporaneamente, in un unico step, evitando, così, i dispendiosi e lunghi spostamenti dell'iter classico che prevedeva passaggi da agenzie e ispettorati (che producono i documenti), alla direzione generale (che li deve control-

lare e lavorare), all'archivio (che li riceve per la conservazione).

Il secondo beneficio è amplificato dal fatto che la pubblicazione dei dati, prodotti a seguito delle attività di back office sul portale Internet (sviluppato ad hoc per ogni cliente) ha aumentato in maniera esponenziale la possibilità e la tempestività di fruizione delle informazioni da parte degli operatori delle compagnie, che ora possono accedere ai dati digitalizzati in tempo reale, 24 ore su 24.

Il terzo beneficio è garantito dalla flessibilità e professionalità del personale di Bucap, che permette al proprio cliente di poter attivare, in qualsiasi momento, specifici controlli dai quali scaturiscono una serie di azioni di correzione da parte della compagnia tese a migliorare la qualità del contenuto dei documenti."

### Gestire assegni e sinistri

Un caso particolare di servizio di controllo è stato pensato per la gestione degli assegni utilizzati dai liquidatori per il risarcimento dei danni. "In questo caso Bucap fornisce i servizi logistici necessari alla distribuzione presso i Centri liquidazione danni degli assegni: una volta che questi sono incassati dalle banche, le direzioni generali delle compagnie assicurative trasmettono a Bucap i dati elettronici dei movimenti permettendo alla direzione di avere un quadro aggiornato e completo sui movimenti di ogni singolo assegno. Gli operatori delle compagnie assicurative sono quindi in grado di poter chiedere conto ad ogni Centro liquidazione danni dei quantitativi di assegni che hanno in carico, emesso o annullato.

Un'altra attività svolta da Bucap, conclude Buongiorno, è il servizio di controllo di congruità dei sinistri relativamente agli obblighi che le compagnie di assicurazione hanno nei confronti della normativa dell'Isvap".