

# L'e-form fa bella la polizza

Hdi Assicurazioni automatizza l'emissione dei contratti nelle agenzie attraverso il sistema Optra Forms di Lexmark, che consente aggiornamenti immediati, più controllo e sicurezza

**D**ai prestampati tipografici ai moduli elettronici on-demand, da una gestione manuale a una proficua automazione dei flussi documentali: polizze, allegati e quietanze che le 260 agenzie di **Hdi Assicurazioni** possono ora produrre al momento della sottoscrizione dei contratti, con l'inserimento di un barcode grazie a cui tenere traccia dei percorsi compiuti da ciascuno di essi e pure semplificare la quadratura dei conteggi una volta che, debitamente firmati, giungono alla sede centrale.

È il frutto del progetto condotto a termine dalla divisione **Global Professional Services** di **Lexmark**, che nell'arco di otto mesi ha contribuito a ridefinire modalità e processi di gestione della modulistica in seno alla compagnia. *"L'effetto più eclatante,"* dice **Roberto Saccone**, responsabile organizzazione e sistemi di Hdi, parte dell'omonimo gruppo tedesco, *"è l'eliminazione di 26 diversi modelli prestampati. E, con questi, l'azzeramento pressoché totale delle scorte di magazzino, molteplice fonte di costi e oggetto di inevitabile obsolescenza. Ma i vantaggi consistono soprattutto in una sostanziale*

*razionalizzazione e messa in sicurezza dell'intero processo, con un controllo puntuale di quanto prodotto in stampa nelle agenzie".* Che in precedenza dovevano essere sistematicamente rifornite con moduli tipografici, compresi gli stampati con la firma in calce del direttore generale, a evidente rischio di utilizzo indebito.

## Modulistica razionalizzata

*"La volontà di gestire in modo più semplice ed efficace l'emissione delle polizze,"* racconta Saccone, *"potendo trasferire subito anche alla periferia ogni singola variazione richiesta a seguito del lancio di nuovi*

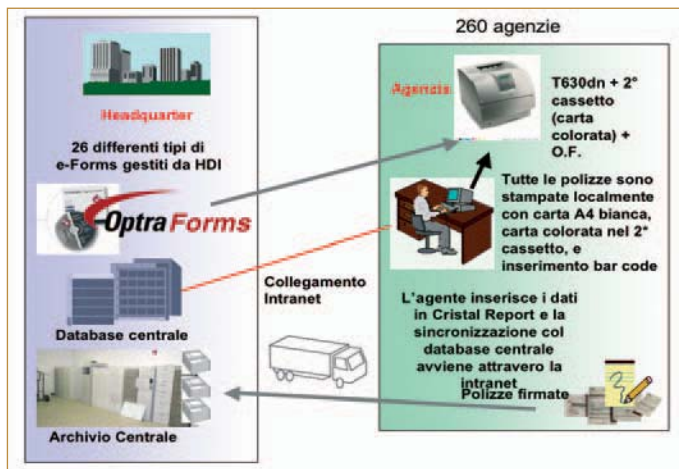
*prodotti assicurativi piuttosto che in base a modifiche contrattuali o ad aggiornamenti normativi, ci ha spinto ad avviare il progetto di revisione della piattaforma di stampa".* Le agenzie si servivano di printer a impatto per la produzione dei documenti in triplice copia, spedendo al database centrale, via modem in notturna, i relativi dati inseriti in locale.

*"Usare prestampati in carta chimica per le copie,"* aggiunge il manager di Hdi *"aveva un costo significativo, e sostituirli con fogli A4 di carta bianca avrebbe rappresentato un notevole vantaggio, anche rispetto alla qualità. Abbiamo deciso*



Roberto Saccone, responsabile organizzazione e sistemi di Hdi

di Diego Marin



Il progetto documentale di Lexmark per Hdi

di affidarci a Lexmark per realizzare un sistema centrato su e-form”.

Al cuore della soluzione, la suite **Optra Forms**, affiancata dall'applicativo di gestione **MarkVision**. Non un sistema server-based, ma un sistema basato su printer, capaci di ospitare al loro interno, nella memoria flash, tutti i moduli elettronici delle polizze.

“Una scelta compiuta nella prospettiva ormai prossima del collegamento tra la sede e tutte le agenzie tramite intranet, nell'ambito di un sistema direzionale interconnesso che sostituirà le piattaforme standalone oggi in uso in periferia”.

#### Controllo e tracking dei flussi

Con il semplice invio delle stringhe di dati, interpretabili unicamente dalle stampanti cui sono trasmesse, Hdi ha da un lato il vantaggio di non appesantire il traffico di rete (la grafica di layout così come le firme e i loghi risiedono già nelle stampanti e l'aggiornamento può comunque avvenire in modo centralizzato), dall'altro il beneficio della sicurezza. Il

via al progetto, a metà dello scorso anno, è stato affidato a un'iniziativa pilota. Il team della divisione Gps di Lexmark ha creato un modulo prototipale che ha permesso alla compagnia di saggiare la semplicità e la flessibilità di utilizzo e di aggiornamento del sistema.

“Ci hanno convinto sia le performance,” precisa Saccone “sia la possibilità di disporre di un controllo complessivo delle attività: prima sapevamo quanto ogni agenzia stampava, mentre ora, grazie al tool di network management MarkVision, potremo conoscere in dettaglio cosa viene riprodotto su tutte e 300 le printer Lexmark T630Dn installate nelle agenzie e il loro stato di manutenzione”.

Tramite la stampa di un barcode identificativo è possibile eseguire un tracking completo dei contratti sottoscritti, e quindi accoppiare ogni polizza con la relativa movimentazione di cassa.

“Abbandonare i prestampati,” riprende Saccone, “ha significato un

risparmio diretto di 130mila euro annui e una serie di vantaggi di natura gestionale assai più consistenti. E oggi stiamo allargando il campo di applicazione del nuovo sistema”. Unica sostanziale eccezione all'utilizzo di fogli A4 di carta bianca, la pagina del contratto Rc auto ove viene stampato il contrassegno: “Il foglio è colorato e vi compare una cornice senza logo o firme, riportante un codice a barre tipografico che, unito al barcode identificativo della polizza, consente l'abbinamento tra stampato e contratto; la stampa si alimenta perciò da entrambi i cassette della printer”.

La soluzione degli e-form è stata particolarmente apprezzata anche dagli agenti: le vecchie unità ad aghi spesso si inceppavano e le copie dovevano altrettanto

frequentemente essere ristampate. Il team Lexmark ha sviluppato un primo insieme di moduli; a questa attività hanno partecipato i tecnici Hdi, nel quadro di un'istruzione sul campo mirata a renderli autonomi.

“Dall'analisi all'implementazione, dai test al go-live,” afferma Saccone, “i tempi sono stati rapidi e l'ampio impatto organizzativo, assai più che l'adeguamento tecnico dei sistemi di agenzia, ha costituito la vera criticità. Per l'intero sistema l'investimento si aggira sugli 800mila euro in tre anni; i ritorni vanno comunque ben oltre i risparmi diretti. Il principale beneficio sta nell'aver rappresentato l'innescò per una revisione e un'ottimizzazione complessiva delle procedure, nonché dei flussi documentali e di controllo”.

