

# Documenti elettronici e WorkFlow documentale

## Il caso Studio Vescovi s.a.s.

gestum di alessio fusi

Via dell'olmo 58/D  
50013 campi bisenzio (firenze)  
tel +39 055 89 70 963  
fax +39 055 89 48 534

p.iva 05698520482  
c.f. fsulss84pl3d612q

info@gestum.it  
www.gestum.it

## Introduzione

Nell'era dell'informatizzazione globale sta sempre più scomparendo il vecchio documento cartaceo per far spazio a più comodi, economici e di veloce trasmissione documenti digitali.

L'introduzione di sistemi di crittografia e firma digitale ha fatto sì che sempre più aziende ed enti pubblici stiano scegliendo di passare le proprie documentazioni in forma elettronica certi che non siano possibili manomissioni da parte di terzi in fase di trasmissione verso altri enti o utenti o, più semplicemente, all'interno di archivi digitali.

L'obiettivo di questo progetto è di mostrare come l'introduzione dei documenti elettronici possa essere sfruttata favorevolmente per velocizzare, se non eliminare, il lavoro a chi questi documenti deve manipolarli, tutto questo grazie all'utilizzo delle recenti innovazioni nell'ambito della gestione documentale informatica; a tal proposito sarà preso in considerazione un esempio concreto di come sia possibile automatizzare anche complesse gestioni documentali mediante l'utilizzo di flussi di lavoro applicati a documenti elettronici.

## Il caso

Studio Vescovi s.a.s. è una realtà che vanta un'esperienza pluriennale in settori come il commerciale ed il finanziario per quanto concerne il recupero crediti. Per lo svolgimento della propria attività si avvale di una fitta rete esattoriale organizzata in tutta l'Italia centrale (Toscana, Umbria, Emilia Romagna e Lazio).

Studio Vescovi lavora principalmente per conto di prestigiose finanziarie italiane come *Deutsche Bank S.p.A.*, *Agos Ducato S.p.A.* e *LeasInt S.p.A.* per le quali si occupa del recupero crediti relativo ai finanziamenti e leasing concessi a privati ed aziende.

L'azienda è organizzata in una struttura gerarchica distribuita sul territorio toscano in diversi poli ognuno con specifiche competenze gestionali.

Il lavoro di Studio Vescovi si articola sostanzialmente in 5 fasi che possiamo riassumere come da schema riportato nella pagina seguente.



## La necessità

Come già accennato Studio Vescovi gestisce un gran numero di pratiche di recupero provenienti dai vari committenti.

Fino a settembre 2007 l'azienda utilizzava, per la gestione delle pratiche, un programma creato appositamente che permetteva di archiviare le stesse grazie all'immissione manuale dei dati relativi ed aggiungendone in allegato le scansioni che settimanalmente venivano inviate in formato cartaceo; oltre a questo venivano scannerizzate e registrate tutte le ricevute di pagamento.

Suddetto programma permetteva inoltre, di stampare lettere da recapitare agli insolventi sulla base dei dati presenti nelle pratiche, tutto questo grazie all'ausilio del personale che immetteva manualmente i dati all'interno del programma stesso (intestatario della pratica, garanti, importi da recuperare, more, oneri ..ecc..ecc..).

gestum di alessio fusi

Via dell'olmo 58/D  
50013 campi bisenzio (firenze)  
tel +39 055 89 70 963  
fax +39 055 89 48 534

p.iva 05698520482  
c.f. fsulss84pl3d612q

info@gestum.it  
www.gestum.it

Da settembre 2007 *Prestitempo*, finanziaria del gruppo *Deutsche Bank S.p.A.*, ha smesso di inviare le pratiche cartacee sostituendole con un più veloce e meno dispendioso portale internet dove, la stessa *Prestitempo*, inserisce tutte le pratiche da lavorare estraibili in formato Adobe Acrobat PDF.

Contestualmente a questa nuova politica stati anche ridotti i tempi concessi da *Prestitempo* per lavorare le pratiche, generalmente un mese dalla data di assegnazione, indipendentemente dall'esito positivo o negativo della stessa.

In pratica *Prestitempo* richiede dallo studio la redazione di una relazione scritta per ogni pratica, relazione che deve essere obbligatoriamente e necessariamente inviata per via telematica tramite l'apposito portale internet. In questo modo la gestione pratiche è più efficiente, meno onerosa e vengono quasi del tutto eliminati i documenti cartacei.

L'introduzione di questa nuova politica gestionale, ha quindi comportato la necessità da parte di Studio Vescovi di trovare una soluzione al fine di poter conformare la propria attività secondo i nuovi standard imposti.

## La soluzione

Poiché le necessità principali di Studio Vescovi erano di:

- archiviare le pratiche,
- generare delle lettere in base alle pratiche,
- gestire le scadenze,
- archiviare tutto ciò che in qualche modo riferiva alle pratiche archiviate,
- smistare le pratiche tra i vari esattori di zona

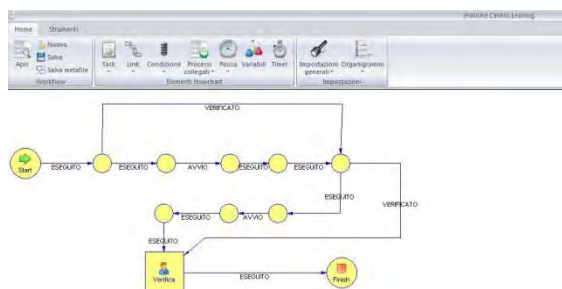
e poiché le informazioni all'interno dello studio si presentavano sotto varie forme (posta ordinaria, posta elettronica, fax, documenti PDF prelevati dal web ecc..), è stato scelto di far convogliare tutte queste informazioni all'interno di un'unica piattaforma per la gestione documentale che consentisse di associare dei flussi di lavoro ai documenti archiviati.

La scelta del prodotto utile a realizzare quanto esposto, è ricaduta sul pacchetto *ARXivar*.

## L'implementazione

La scelta di una piattaforma di archiviazione documentale come *ARXivar* ha permesso di definire dei flussi di lavoro ad hoc per ogni finanziaria gestita dallo studio, individuando uno standard base comune da personalizzare solo nei dettagli propri di ogni pratica.

Poiché tutte le pratiche gestite arrivano sottoforma di file di tipo PDF vettoriali con formati standard, o comunque possono essere migrate a tale formato in modo semplice e veloce, grazie ad il modulo *SpoolRecognition* di *ARXivar*, si è riusciti ad estrarre tutti i dettagli della pratica utili direttamente dal file pdf ed utilizzare gli stessi come metadati per l'archiviazione.



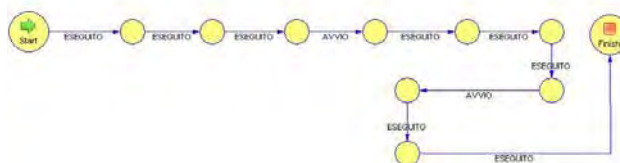
Come detto in precedenza il sistema non si limita ad archiviare il documento all'interno di *ARXivar* ma provvede anche alla generazione, archiviazione e stampa delle lettere (e relative buste) da inviare ai soggetti debitori, parametrizzate con i valori rilevati dalla pratica.

Tutta la procedura è totalmente automatica e gestita da servizi che lavorano lato server, l'operatore addetto non deve far altro che spostare il file della pratica all'interno di una cartella di rete che viene monitorata dal servizio SpoolRecognition di *ARXivar*.

Contestualmente all'archiviazione e generazione corrispondenza, vengono attivati anche una serie di flussi di lavoro utili al fine del monitoraggio di tutte le fasi di lavorazione della pratica aiutando così l'operatore nello svolgimento della propria attività e minimizzando errori e ritardi.

Degno di nota è anche l'utilizzo del modulo Barcode del sistema *ARXivar* che, in questo caso, consente di allegare a ciascuna pratica tutti quei dettagli che diversamente andrebbero persi o comunque necessiterebbero di ore ed ore per la catalogazione e successiva ricerca.

Grazie a questo modulo, al momento dell'archiviazione della pratica, è generato un codice a barre che viene apposto in modo digitale sulla stessa (file pdf) e su ogni documento generato sulla base di essa (lettere e buste da inviare ai debitori). Questa soluzione consente di ricollegare il documento cartaceo al documento digitale presente in *ARXivar*.



L'esempio più semplice di questa applicazione è la tracciabilità dei ritorni postali su spedizioni non andate a buon fine: grazie all'utilizzo del barcode, al momento del ritorno della busta non consegnata, questa viene scannerizzata ed *ARXivar*, riconoscendo il codice a barre, collega la scansione alla pratica di partenza così da mantenere una storicità completa.

Oltre alla gestione tipica dell'attività dello Studio, si è provveduto a configurare *ARXivar* anche per l'archiviazione di tutti quei documenti provenienti da fonti esterne (fax, e-mail, posta ordinaria) e necessariamente utili per la lavorazione delle pratiche in affidamento e quindi già archiviate all'interno della piattaforma.

## Vantaggi ottenuti

Grazie all'adozione della soluzione brevemente descritta, Studio Vescovi riesce a gestire mensilmente una mole di pratiche nell'ordine delle migliaia, ha ridotto notevolmente i tempi di ricerca ed elaborazione delle stesse e riesce a fornire risposte immediate sia ai committenti che ai debitori.

La soluzione ha inoltre consentito la centralizzazione di tutto il flusso documentale aziendale all'interno di un'unica piattaforma software e questo permette di avere una visione globale di tutte le informazioni circolanti all'interno dell'azienda in qualsiasi momento.

L'adozione dell'interfaccia Web di *ARXivar* ha infine portato alla totale digitalizzazione anche dei documenti in possesso alla rete esattoriale per lo svolgimento della loro attività di recupero crediti: grazie alla piattaforma web ogni esattore può collegarsi in tempo reale all'archivio *ARXivar* aziendale, recuperare i dati della pratica cui sta lavorando ed eventualmente apporvi note e redigere documenti evitando la produzione e lo spostamento di documenti cartacei con grandissimi vantaggi anche in termini di sicurezza delle informazioni e quindi tutela della privacy dei soggetti coinvolti.