



# L'opportunità dell'Outsourcing Documentale



DEMATERIALIZARE: razionalizzare e semplificare i processi di business

Bologna, 28 Settembre 2011

Loris SCANFERLA    [loris.scanferla@siav.it](mailto:loris.scanferla@siav.it)

[www.siav.it](http://www.siav.it)

# Chi è SIaV

**Siav** da più di 20 anni  
progetta e sviluppa **SOLUZIONI SOFTWARE**  
ed  
eroga **SERVIZI DI OUTSOURCING**  
per

- la dematerializzazione dei documenti cartacei
- l'organizzazione dei processi documentali
- la gestione dei processi di e-Government
- l'archiviazione dei documenti digitali
- la conservazione del patrimonio storico artistico

## Siav in Italia

Siav Padova  
Siav Bologna  
Siav Milano  
Siav Roma  
Siav Firenze  
Siav Sistemi Digitali (GE)

## Centri Servizi

Padova  
Roma  
Bologna

## Siav all'estero

Siav Sistemi Digitali France  
Siav Suisse  
Siav East Europe

## Chi è SIAV

**Specializzazione in tutti gli ambiti di mercato grazie a più di 3.000 referenze tra le quali :**



Guardia di Finanza



# Agenda

- **Chi è SIAV**
- **Tipologie di outsourcing documentale**
- **Business Process Outsourcing**
- **Vantaggi del Business Process Outsourcing**
- **Ambiti operativi**
- **Tecnologia**
- **Servizi proponibili**
- **Perché SIAV**

# Tipologie di outsourcing documentale

## **IMAGING SERVICES**

lavorazione degli archivi esistenti

## **Business Process Outsourcing**

Si parla di BPO quando una società affida la gestione e l'ottimizzazione di un intero processo aziendale a un fornitore esterno che prenderà in carico l'attività



# Agenda

- **Chi è SIAV**
- **Tipologie di outsourcing documentale**
- **Business Process Outsourcing**
- **Vantaggi del Business Process Outsourcing**
- **Ambiti operativi**
- **Tecnologia**
- **Servizi proponibili**
- **Perché SIAV**

# Business Process Outsourcing

**«Concentratevi sul vostro business... A tutto il resto pensiamo noi»:**

- Acquisizione, digitalizzazione, indicizzazione
- Document composition
- Servizi in ASP
- Fatturazione elettronica
- Postalizzazione massiva multicanale
- Conservazione Sostitutiva
- Stoccaggio cartaceo

Acquisizione  
Digitalizzazione

Indicizzazione

Elaborazione dei  
dati

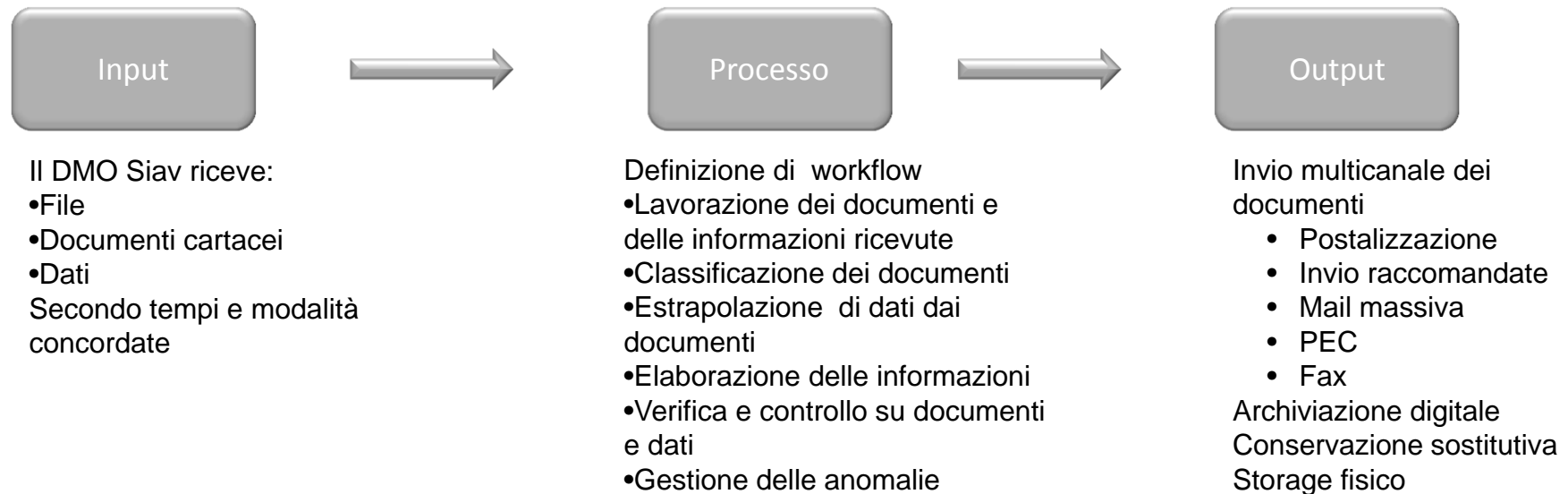
Servizi di Archiviazione e  
Pubblicazione in ASP o SaaS

Conservazione  
sostitutiva

**La specializzazione è la garanzia per il successo:  
altissima qualità ad un prezzo ottimale**

# Business Process Outsourcing

In base alla criticità delle diverse fasi e alle esigenze del cliente è possibile **delegare** le fasi critiche dei processi aziendali **mantenendo una continua interazione tra Cliente ed Outsourcer.**



**Il cliente ha il pieno controllo su tutte le fasi del processo  
la visibilità sulle fasi di lavoro  
ma viene sollevato dalle attività delegate al DMO Siav**

# Agenda

- **Chi è SIAV**
- **Tipologie di outsourcing documentale**
- **Business Process Outsourcing**
- **Vantaggi del Business Process Outsourcing**
- **Ambiti operativi**
- **Tecnologia**
- **Servizi proponibili**
- **Perché SIAV**

## Vantaggi del BPO

- **RIDUZIONE DEI COSTI :**  
tipicamente un'azienda di outsourcing riesce a garantire costi inferiori grazie all'investimento su tecnologie che ammortizza su più clienti, alla specializzazione del personale, alla ottimizzazione delle risorse.
- **SCALABILITA' e FLESSIBILITA' :**  
si possono gestire picchi di lavoro ed applicare modelli di "Pay Per Use" .
- **SICUREZZA e BUINESS CONTINUITY :**  
tutti i processi sono soggetti a controlli di qualità, monitoraggio e gestione della rindondanza per evitare criticità legate al Personale ed ai sistemi.
- **FOCALIZZAZIONE NEL CORE BUSINESS :**  
il personale altamente specializzato può dedicare maggior tempo alle attività focus primario dell'Azienda

# Agenda

- **Chi è SIAV**
- **Tipologie di outsourcing documentale**
- **Business Process Outsourcing**
- **Vantaggi del Business Process Outsourcing**
- **Ambiti operativi**
- **Tecnologia**
- **Servizi proponibili**
- **Perché SIAV**

# Ambiti operativi

## Mercati/Divisioni

## Processi



HR

- Note spese
- Fascicoli personale
- Cartelle sanitarie
- Libro unico del lavoro



**Amministrazione**

Ciclo Attivo:

- Fatture Attive
- Ordini Clienti
- Bolle di Consegna
- Contratti

Ciclo Passivo

- Fatture Passive
- Ordini di Acquisto
- Bolle di Consegna
- Rendicontazione dei resi da bolla di consegna

# Ambiti operativi

## Mercati/Divisioni

## Processi



### Finance

- Gestione delle Pratiche di Fido a monte
- Specimen di Firma
- Fascicolo del Correntista
- Gestione delle Buste Cassa
- Gestione contratti di finanziamento
- Gestione Pratiche Legali
- Gestione del Contenzioso
- Corrispondenza



### Recupero Crediti

- Gestione *asset non performing* :  
sofferenze bancarie, crediti finanziari e commerciali,  
fallimenti e altri titoli.



### Assicurazioni

- Gestione polizze assicurative (ramo vita e danni)
- Gestione pratiche di sinistro
- Gestione errori fiscali

# Ambiti operativi

## Mercati/Divisioni

## Processi



### Sanità

- gestione cartelle cliniche
- prestazioni ambulatoriali
- stoccaggio cartaceo
- Recupero crediti pronto soccorso



### Farmaceutiche

- Gestione consegna saggi medici
- Rapporti di ordine di lavoro statistiche sui macchinari di lavorazione per le farmaceutiche di produzione

# Ambiti operativi

## Mercati/Divisioni

## Processi



PA

- Questionari per la formazione, gradimento (università/formazione)
- Pratiche edilizie, documentazione di costruzione e manutenzione
- Permessi ingresso zone ZTL
- Delibere e Determine
- Schede Famiglia e Cartellini Anagrafici
- Registri di Stato Civile
- Gestione schede abbonamento mezzi pubblici



Altro

- gestione dei ripetitori (H3G)
- Registrazione ingresso visitatori alle fiere
- Certificati collaudo impianti termici

# Agenda

- **Chi è SIAV**
- **Tipologie di outsourcing documentale**
- **Business Process Outsourcing**
- **Vantaggi del Business Process Outsourcing**
- **Ambiti operativi**
- **Tecnologia**
- **Servizi proponibili**
- **Perché SIAV**

## Acquisizione , Digitalizzazione

- **Scanner ad alta produttività**

centro scansione del DMO è dotato di scanner ad alta produttività in grado di supportare carichi giornalieri di oltre 100.000 pagine per scanner.

- **OPEX AS3690i**

È uno scanner a colori di elevate prestazioni con un alimentatore integrato con OPEX Rapid Extraction Desk che permette di aprire le buste estrarre il contenuto acquisire, classificare, ordinare le immagini in un unico passo. L'ampia testina MICR permette una rapida e sicura lettura degli assegni bancari.



- **Scanner planetari e per grandi formati**

I documenti particolarmente delicati o che per la loro natura non si prestano alla scansione rotativa, possono essere acquisiti con scanner planetari a luci fredde che supportano il formato di carta fino ad A0

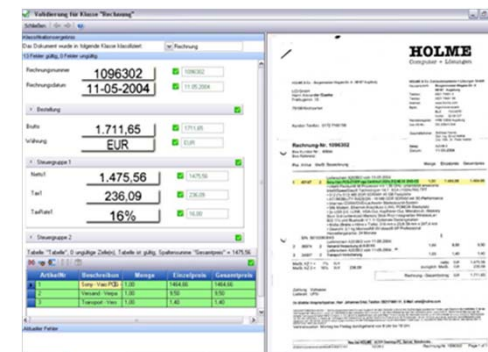
- **Scanner microfilm/microfiches**

SIAV è in grado di trasformare in formato immagine o PDF gli scatti presenti in bobine di microfilm o microfiches con l'uso di hardware apposito.

Indicizzazione , Classificazione

## Elaborazione, Classificazione e Data entry: Vincent e Intelligo

Siav utilizza software proprietari Vincent e Intelligo che si appoggiano su motori OCR e OMR per la classificazione dei documenti e per la lettura full text dei dati



Servizi di Archiviazione e Pubblicazione in ASP o SaaS

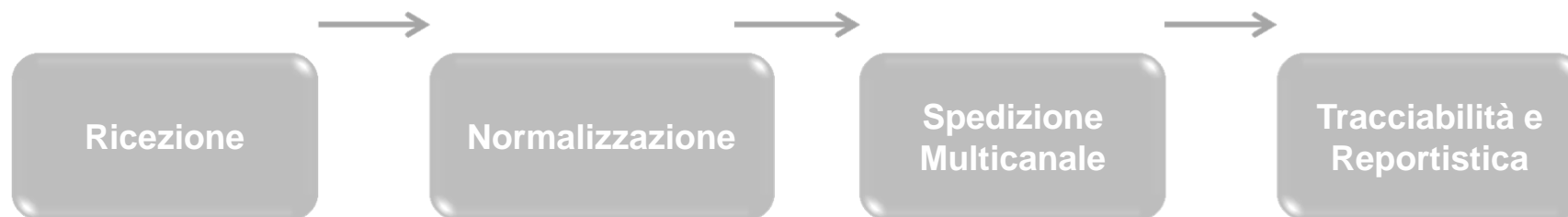
## Pubblicazione : Archiflow e ADP Portal

I clienti possono accedere ai documenti tramite Archiflow web in ASP sfruttando tutte le potenzialità della piattaforma Siav . ADP portal è un servizio aggiuntivo per tutti i clienti che vogliono condividere in modo sicuro i documenti con gli utenti della filiera (fornitori, clienti). Gli utenti accedono a un portale e autenticandosi possono consultare documenti a loro riservati.

# Agenda

- **Chi è SIAV**
- **Tipologie di outsourcing documentale**
- **Business Process Outsourcing**
- **Vantaggi del Business Process Outsourcing**
- **Ambiti operativi**
- **Tecnologia**
- **Servizi proponibili**
- **Perché SIAV**

# Servizi: La postalizzazione



Siav riceve file in formato pdf o tiff oppure riceve lo spool e fornisce il servizio di document composition



Vengono normalizzati gli indirizzi di spedizione e dato riscontro al cliente per aggiornare in modo corretto il proprio DB



Raccomandata  
Posta



FAX



Mail

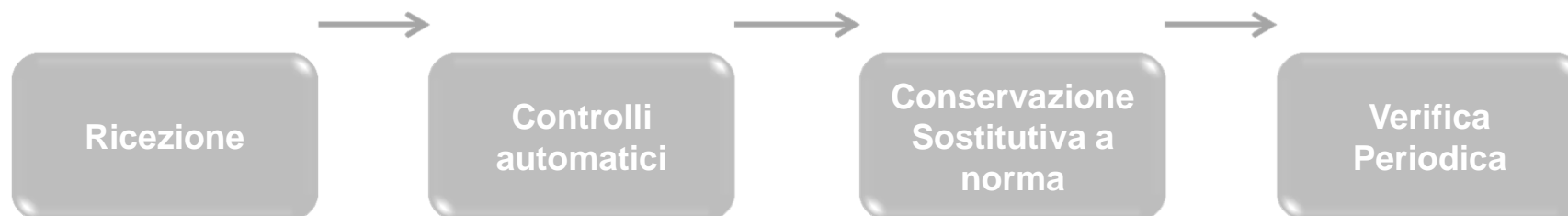
PEC



Ogni fase è tracciata. Gli esiti delle spedizioni sono inviati e archiviati. Report e statistiche consentono analisi puntuali sull'esito delle spedizioni per ogni canale.

- Oltre 50 Clienti attivi
- Per un totale di 2,5 milioni di documenti gestiti
- Il servizio è offerto a realtà da 15.000 pagine annue come a clienti da 1,5 milioni

# Servizi: La conservazione sostitutiva



Siav riceve file pdf o spool  
Effettua il servizio di document composition nel caso di ricezione spool e estrapola gli indici

N.B.

I documenti possono provenire da Archiflow presso il DMO Siav o in un qualunque sistema GED presso il cliente

Controlli automatici

- Sui tempi di conservazione
- Sulla correttezza dei lotti
- Sugli indici

Conservazione dei lotti  
**Firma in delega o meno**  
Creazione supporti  
Invio documenti al cliente  
Arricchimento indici  
Esibizione dei documenti



Periodicamente vengono controllati:

- Esistenza dei documenti
- Leggibilità dei supporti
- Integrità dei files e degli indici
- Scadenza dei termini di conservazione
- Validità legale dei documenti
- Possibilità di scarto (in funzione delle specifiche di conservazione)
- Obsolescenza di formati e supporti (individuazione e localizzazione)

- Oltre 100 Clienti
- Per un totale di 10 milioni documenti gestiti
- Il servizio è offerto a realtà da 50.000 pagine all'anno come a clienti da 800.000 pagine annue

## Servizi: La conservazione sostitutiva

Ambito	Documenti
<b>Amministrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatture Attive</li> <li>• Ordini Clienti</li> <li>• Bolle attive</li> <li>• Contratti</li> <li>• Libri</li> <li>• Registri</li> <li>• Fatture Passive</li> <li>• Ordini di Acquisto</li> <li>• Bolle passive</li> </ul>
<b>HR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro unico del lavoro</li> </ul>
<b>Assicurativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratti</li> </ul>

\* Conservazione sostitutiva con validazione notarile

# Agenda

- **Chi è SIAV**
- **Tipologie di outsourcing documentale**
- **Business Process Outsourcing**
- **Vantaggi del Business Process Outsourcing**
- **Ambiti operativi**
- **Tecnologia**
- **Servizi proponibili**
- **Perché SIAV**

# L'esperienza al servizio del cliente

Il DMO Siav si distingue per la **qualità, la sicurezza e la completezza dei suoi servizi**

Conoscenza sui  
processi

Competenza  
tecnologica

Competenza sulla  
normativa

## Preparazione specifica sulla documentazione di ogni cliente

All'inizio di ogni commessa il team di progetto condivide con il cliente:

- tipologie documentali
- modalità di trattamento dei documenti
- caratteristiche
- modalità di classificazione e indicizzazione



Grazie per l'attenzione



DEMATERIALIZARE: razionalizzare e semplificare i processi di business

Bologna, 28 Settembre 2011

Loris SCANFERLA    [loris.scanferla@siav.it](mailto:loris.scanferla@siav.it)