



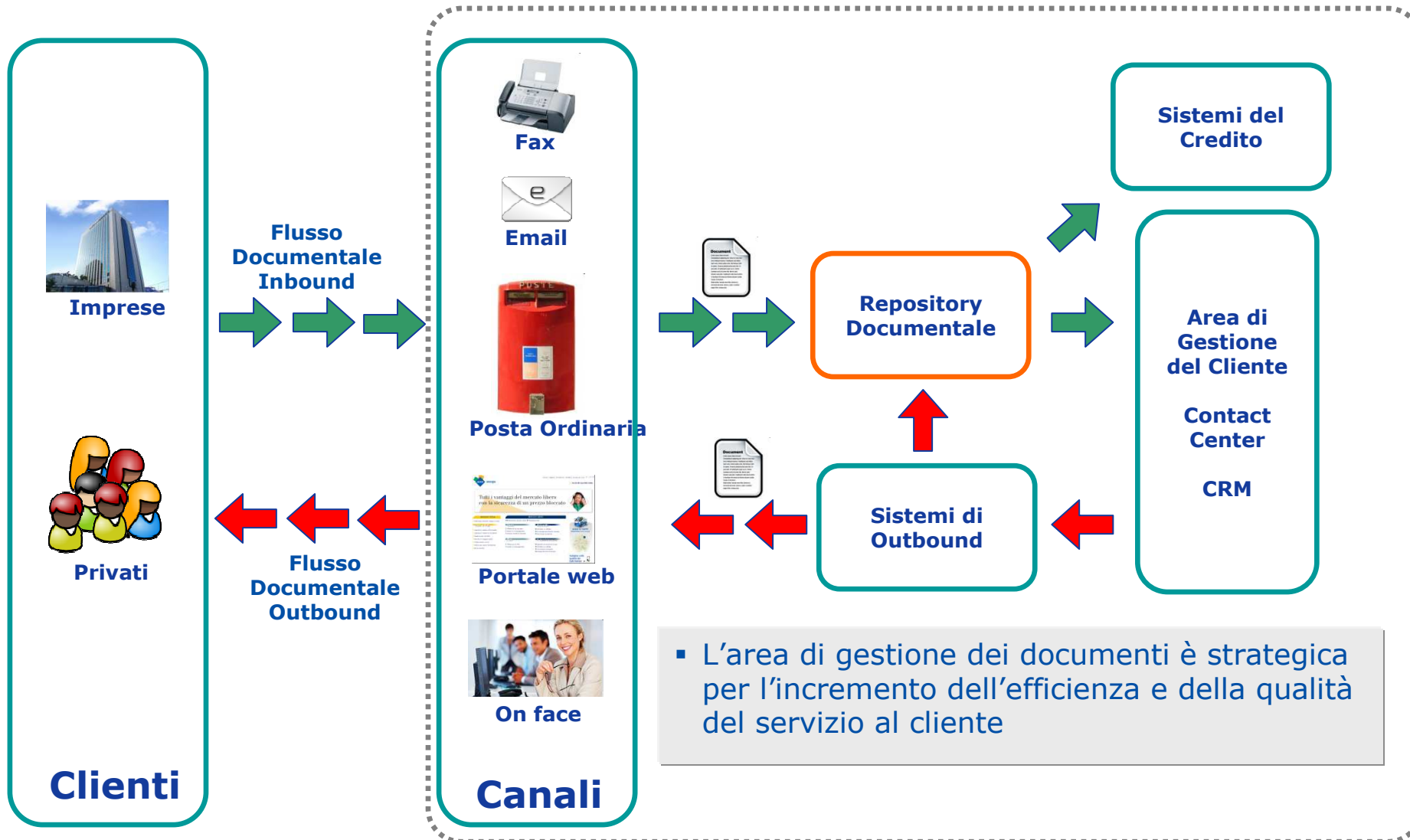
PROGETTO ECM Enel DM2

Nuovo documentale dell'Area Mercato

Agenda

- Il contesto di business
- Descrizione e benefici attesi
- Scenari di automazione dei flussi documentali outbound
- Scenari di automazione dei flussi documentali inbound
- Un esempio di efficientamento: il processo dei dimostrati pagamenti

Il contesto di business



Descrizione e benefici attesi

Il progetto DM2 si sviluppa lungo i seguenti due drivers:

Upgrade tecnologico dell'attuale infrastruttura

- il nuovo DMS sarà fondato sulla nuova versione del SW IBM FileNet, la P8 Content Manager

Sviluppo di nuove funzionalità a copertura delle principali aree di criticità presenti sull'attuale DMS

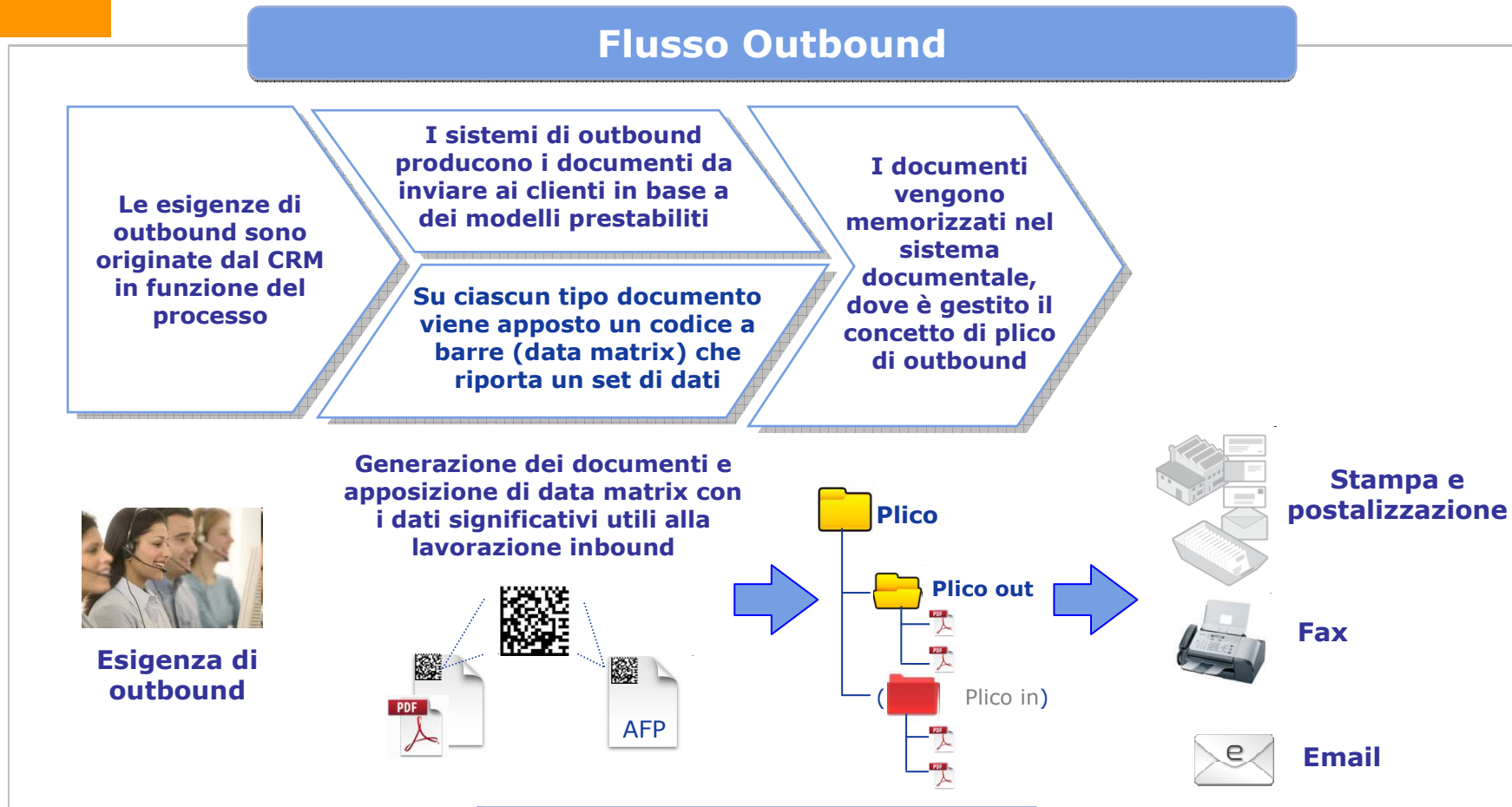
- **identificazione** e verifica di **completezza** della documentazione contrattuale rientrata in "inbound"
- capacità di **verifica automatica di errori sulla materialità**
- **efficacia del dispatching** a causa dello scarso numero di informazioni di classificazione rilevate durante l'acquisizione del documento
- visibilità **dell'avanzamento dello stato della pratica** da parte del cliente
- **classificazione** manuale dei documenti ricevuti sui canali "inbound" (problema generale, indipendente dai contratti)
- **abbinamento automatico** dei documenti contrattuali con la transazione di business (offerta) su CRM

I **benefici di Business attesi** si possono riassumere in:

- **Miglioramento della qualità e performance del servizio end-to-end**
- **Riduzione dei costi operativi del servizio**



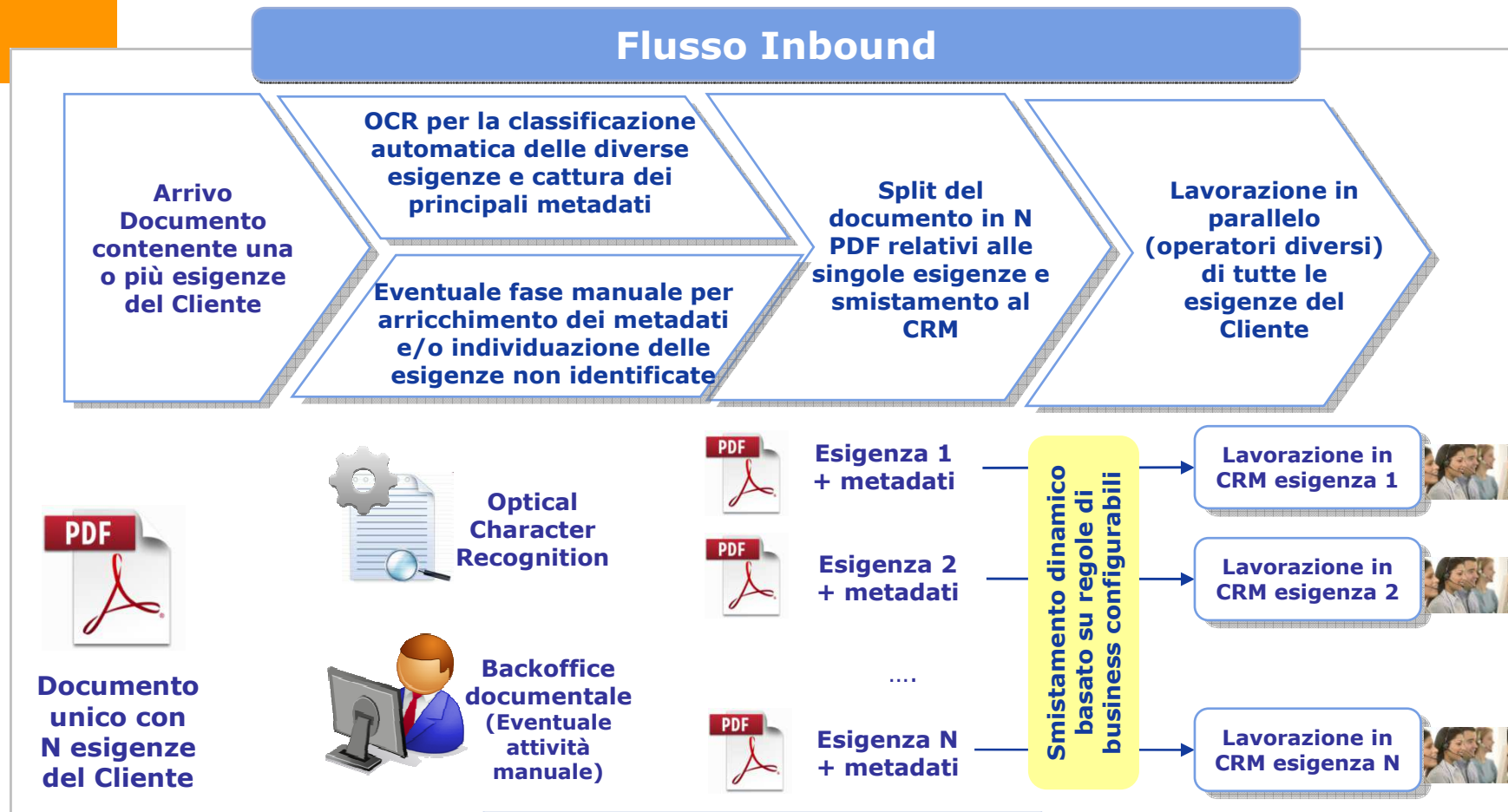
Scenari di automazione dei flussi documentali outbound



Specializzazione dei documenti e flussi in outbound per permettere il riconoscimento automatico dei documenti in inbound



Scenari di automazione dei flussi documentali inbound



- **Lavorazione in parallelo delle esigenze → ottimizzazione tempi e skill**
- **Facilità nell'introduzione di ulteriori automatismi per specifiche lavorazioni**
- **Prelavorazione (controlli di completezza,) nel backoffice documentale → CRM più snello e focalizzato sul cliente**
- **Miglioramento della tracciabilità dei processi legati ai documenti, attraverso notifiche automatiche e ricerche avanzate**

Un esempio di efficientamento: processo dei dimostrati pagamenti



Modalità di lavorazione precedente al DM2

Nuovo Processo

