Foxit

MOTHER LODE HOLDING COMPANY ADOTTA L'ELABORAZIONE SENZA CARTA

MLHC
Mother Lode Holding Company

CASO DI STUDIO

Il settore delle assicurazioni è cambiato molto da quando Ben White, responsabile della divisione IT della Mother Lode Holding Company, è entrato nel 2003. I file PDF esistevano, ma erano un'esigenza occasionale. La gran parte dell'intero lavoro avveniva su carta.

"Ricordo la prima filiale di deposito a garanzia in cui ho lavorato", dice Ben. "Una risma di carta comprende 500 pagine, e una scatola contiene 10 risme; ordinavamo circa 20 scatole ogni mese, ma sicuramente erano di più. E questo solo per la divisione dei prestiti vitalizi ipotecari in cui lavoravo".

Processi complessi, esigenze di comunicazione e conformità

Oggi, l'abolizione della carta è un'iniziativa adottata in molti settori, ma le assicurazioni usufruiscono di un numero maggiore di incentivi rispetto ad altre aree. Efficienza, precisione e conformità sono essenziali.

"Qualche anno fa si sono verificati grandi cambiamenti che hanno interessato il settore dei prestiti", aggiunge Ben. "Ora i nostri finanziatori devono attenersi a scadenze molto rigide. Dal momento in cui gli agenti fiduciari riportano per la prima volta le spese stimate, inizia il conto alla rovescia. Hanno a disposizione un certo lasso di tempo per fornire legalmente i documenti al cliente, scaduto il quale la conformità cessa di sussistere".

Mother Lode Holding Company (MLHC) fornisce assicurazione sul titolo, servizi di deposito a garanzia e servizi di supporto alle transazioni per l'industria immobiliare a livello nazionale. Con la fondazione della filiale principale, Placer Title Company, nel 1973, Mother Lode si è espansa al di fuori del mercato originale della California per fornire titoli, prodotti e servizi relativi ai titoli in tutti gli Stati Uniti.

Recentemente, MLHC ha deciso di abbandonare la carta e ha iniziato a convertire le divisioni nazionali. Il problema era che il software PDF di cui disponeva non era all'altezza di svolgere attività per aspetti quali il markup dei PDF, la riorganizzazione delle pagine, l'editing delle immagini e la conversione del testo OCR. Da quando si è rivolta a Foxit PDF Editor, non è più tornata sui propri passi.

Le questioni sono rese più complesse dalla natura stessa del processo di assicurazione. Come una famiglia di aziende nazionali, MLHC gestisce tutto ciò che riguarda sia i titoli sia i mutui. "Le due cose sono compartimentate", spiega Ben. "Chi si occupa dei titoli ha un proprio flusso di lavoro, mentre chi si occupa dei mutui ne ha un altro".

Per la parte relativa ai titoli, ciò significa ricerche di proprietà e nome del proprietario nei registri della contea per atti registrati, sentenze, pegni registrati, servitù e qualsiasi altra cosa relativa al proprietario della casa. Questo crea dei "fogli di esecuzione" che sono lunghi da cinque a venti pagine, contenenti tutte le informazioni su una proprietà che vanno il più indietro possibile nel tempo.

Sul lato del mutuo, gli ufficiali preparano tutti i documenti che l'acquirente e il venditore della casa firmano, più le informative provenienti dalla società che detiene il titolo. Ci sono molti riconoscimenti che devono essere fatti sui singoli documenti, quindi è compito degli agenti fiduciari timbrare i documenti una volta approvati. Inoltre, tutti questi documenti devono essere messi in ordine per la firma in modo che il finanziatore possa finanziare il prestito rapidamente.

Un'altra sfida è la comunicazione da un reparto all'altro. In precedenza, titoli e muti venivano gestiti in un unico ufficio, quindi l'agente fiduciario non faceva altro che andare dall'agente del titolo ed esaminare i documenti di chiusura per assicurarsi che tutto fosse incluso e tutti i documenti fossero registrati. Nell'ambiente odierno, molti di questi gruppi lavorano in differenti uffici, città e persino stati. Questo rende la comunicazione più difficile.

Scegliere di abbandonare la carta significava richiedere di più dai PDF

Con l'intento di abolire l'aspetto cartaceo dei documenti, MLHC ha deciso che la propria divisione nazionale sarebbe stata la prima a farlo. Ma il software PDF usato all'epoca non era all'altezza del compito. "Quando abbiamo spostato le divisioni nazionali verso un nuovo sistema software per il processo di produzione di titoli e mutui, ci siamo resi conto che il nostro software PDF non svolgeva i compiti di cui avevamo bisogno", dice Ben. "Non forniva funzioni PDF per contrassegnare e riorganizzare le pagine o modificare le immagini. Il software elaborava inoltre i PDF come immagini anziché come testo ricercabile e modificabile".

L'azienda ha iniziato a esaminare i vari prodotti software PDF sul mercato e ha fatto un confronto comparativo. Alla fine, ha deciso che per il prezzo e la funzionalità che avrebbe ottenuto, Foxit era l'opzione migliore. "Foxit era di gran lunga superiore in entrambi i casi", aggiunge Ben.

Per risolvere molte delle problematiche aziendali, gli staff hanno esaminato le funzionalità di Foxit PDF Editor alla luce dei compiti che dovevano eseguire e le hanno documentate nella loro knowledge base in modo che l'intera organizzazione potesse beneficiarne. Per esempio, poiché i dipendenti devono inviare tramite e-mail i documenti a notai e finanziatori esterni, i cui sistemi di posta elettronica spesso hanno limiti di dimensione dei file, lo staff MLHC staff usa la capacità di Foxit PDF Editor per ridurre le dimensioni dei file. Lo usano frequentemente anche per annotare documenti come le mappe delle parcelle valutate per assicurare che i clienti possano dire facilmente quale sia la propria parcella.

"Abbiamo trovato le soluzioni in Foxit osservando la modifica, l'organizzazione del documento, i commenti e altre funzioni che abbiamo bisogno di utilizzare frequentemente, poi abbiamo scoperto come eseguirle in Foxit PDF Editor utilizzando gli screenshot che abbiamo inviato via e-mail alla nostra comunità di utenti. Se chiamano il nostro help desk, il nostro personale è in grado di spiegare come usarlo, quindi è davvero fantastico".

Foxit PDF Editorè stato la chiave per l'abolizione della carta

La più grande sfida che hanno affrontato è stata la propensione dello staff per i documenti cartacei. "Le persone che sono state nel settore per anni non sono abituate a lavorare davanti allo schermo di un computer". La soluzione: installare due monitor sulla postazione di lavoro di ognuno: uno per tutto ciò che normalmente si usa per la produttività, l'altro come "carta", dove possono firmare, timbrare e organizzare i documenti PDF. Inoltre, assicurarsi che il personale sapesse come cercare e trovare i file elettronici era fondamentale per la loro comodità.

Inoltre, anche mostrare al personale come sostituire i processi basati sulla carta è un punto importante. La timbratura ne è un esempio. "Prima avevamo persone che stampavano documenti, li timbravano a mano, li digitalizzavano, li inviavano per e-mail e poi trascinavano il PDF nel nostro sistema", spiega Ben. "Ora usano la timbratura sui loro PDF e il gioco è fatto".

In breve, Foxit PDF Editor è stato la chiave per l'abolizione della carta. "Senza Foxit, non saremmo stati in grado di fare a meno della carta. Si tratta di efficienza. È la capacità di comunicare in modo efficace in un sistema elettronico. Si tratta anche di precisione. È stato fantastico per noi".

Foxit
Lennéstr. 1
10785 Berlino, Germania

Vendite: +49 30 234849944
OPPURE +49 30 234849945
Supporto: +49 30 21783691

Centro di supporto
www.foxit.com

© Foxit Software Incorporated. Tutti i diritti riservati.