



Think it easy





CST Enterprise Claims Dashboard

Automatizzare e monitorare il processo di gestione
sinistri per ridurre costi e incrementare l'efficienza

*Il Caso di Successo **Helvetia Italia** e **Nationale Suisse***

*Marco Spinelli
CST Business Unit Manager*

T h i n k i t e a s y



Conformità alle normative ISVAP

(Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di interesse collettivo)

*una serie di norme stabiliscono scadenze per la liquidazione dei sinistri e, in egual modo, applicano **sanzioni** nel caso di ritardo nell'osservanza di tali scadenze.*

In caso di **richiesta di risarcimento**, esistono dei **termini** entro il quale l'impresa assicuratrice deve effettuare una delle seguenti azioni:



Sanzioni amministrative (pecuniarie)

Superati i termini definiti dalla normativa le Compagnie assicurative subiscono sanzioni accertate ed erogate dall'ISVAP.

L'accertamento ISVAP può nascere da:

regolari **ispezioni**
effettuate presso
le sedi della
compagnia

reclami di clienti
in relazione a
condotte improprie
degli operatori



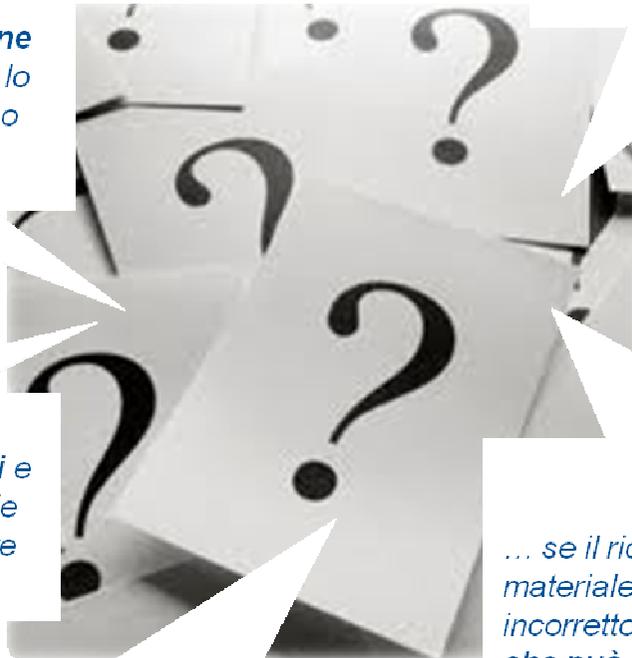
Per sinistri non soggetti alla tempistiche dettate dalla normativa, spesso si opera su **vincoli temporali convenzionali** che ricalcano in toto o in larga parte quelli legali.





*... normalmente vi sono diverse figure coinvolte e molti sono i documenti necessari affinché il **processo** si **concluda entro un determinato periodo di tempo** ...*

*... il **processo di liquidazione** è complesso e il modo in cui lo svolgevamo stava diventando **troppo laborioso** ...*



*... l'assenza di una soluzione centralizzata spesso provocava **ritardi** e limitava la possibilità che le Compagnie riuscissero a fornire un servizio sempre efficiente a tutti i loro clienti ...*

*... se il richiedente dimentica di fornire parte del materiale, oppure compila i formulari in modo **incorretto**, si verifica inevitabilmente un **ritardo** che può **bloccare l'intera procedura** ...*

*... la Compagnia risulta l'indiretto responsabile del ritardo e può essere sanzionata. Si tratta di **multe** che variano **da 600 euro a 60.000 euro**..cifre considerevoli.*

Marco Sacco – CIO Ge.Si.ass



Tracciamento del processo

Monitoraggio del processo

Condivisione informazioni

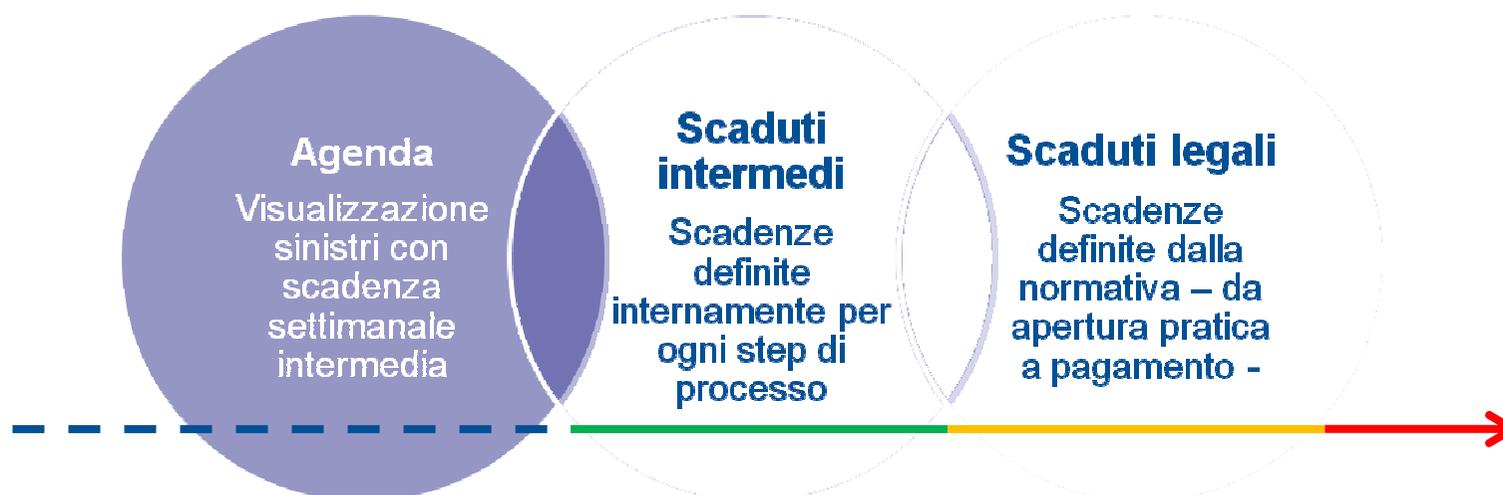
Controllo e rispetto di tempi e scadenze



Web application in grado di controllare e tracciare il processo sinistri dall'apertura della pratica fino al pagamento, secondo quanto previsto dalla **normativa italiana** in materia.



All'interno del cruscotto è prevista la possibilità di **selezionare differenti elenchi** sulla base delle visualizzazioni necessarie. In questo modo tutte le scadenze sono monitorate e gestibili delle Compagnie.





Consente di mantenere allineati il sistema di gestione sinistri e il Business Process Manager (BPM).

I processi implementati costituiscono una rappresentazione della lavorazione del sinistro e permettono di monitorare lo stato di avanzamento lavoro per ogni pratica eseguita sul sistema gestionale.

Gli utenti **non devono cambiare** le loro modalità di lavoro.



Lo scadenziario è un **tool di monitoraggio** per aiutare l'operatore a mantenere la **gestione dei sinistri nei tempi previsti** dalla normativa di **legge** e nei tempi definiti dalla compagnia per la gestione di ogni step di processo.

Il tool include anche il monitoraggio delle **scadenze convenzionali**.

La visualizzazione dello scadenziario è **profilata** per agenzia, liquidatore, ispettorato e direzione.





[Apri tutte le attività](#)

36 Scadenze

Stampa

Scaduti legale (2)

Attesa invio RID (12)

Attesa presa posizione (8)

Attesa esito perizia (0)

Attesa pagamento (3)

	Scadenza	Limite legale	Sinistro	Cod Gest	Pos	Caus/Tip	Coll	Isp	Liq	Note	Best Settler
	23/05/2012	30/05/2012	9418/11/540070	RCA	<u>1</u>	CM/LE	2926	0100	MP	—	
	23/05/2012	24/07/2012	4863/11/112507	CIDA	<u>1</u>	CM/LE	2460	0100	BR	—	
	23/05/2012	24/07/2012	5564/11/579744	CIDA	<u>1</u>	CM/LE	2422	0100	RS	—	
	23/05/2012	11/07/2012	6348/11/752466	RCA	<u>1</u>	CM/LE	3372	0100	BB	—	
	23/05/2012	20/08/2012	1128/11/700117	CIDA	<u>1</u>	CM/LE	3146	0100	PGL	—	

Attesa SIC KO --> OK (5)

Attesa esito SIC (6)

Attesa assegnazione incarico (0)

Giovedì 24 MAGGIO (23 Scadenze)

Venerdì 25 MAGGIO (26 Scadenze)

Sabato 26 MAGGIO (22 Scadenze)

Funzionalità che segnala giornalmente via e-mail che un'operatività ha superato o sta per superare la **data di termine** prevista dal processo.

Tramite adeguata **profilazione** sono identificati gli utenti che devono essere sollecitati o informati.



Stima delle sanzioni previste per tutti i sinistri che risultano ancora aperti ma che sono già scaduti. Inoltre è ipotizzabile una stima preventiva dell'importo delle sanzioni sui sinistri prossimi a scadenza.



Tool di reportistica dettagliata sui **tempi di gestione** delle **pratiche sinistro gestite** e portate a termine.

Consente di valutare i **punti critici** nella lavorazione e i punti su cui **intervenire** per rendere il processo più gestibile.

I report possono essere visualizzati, stampati ed estratti.



Il **Cruscotto Direzionale** ha lo scopo di dare una **visione in tempo reale** della lavorazione sui **sinistri ancora in gestione**.

La visualizzazione è di immediata lettura, grazie ad **indicatori grafici** che permettono di individuare in modo semplice eventuali gestioni critiche.



Mercoledì

20

APRILE

36 Scadenze

Stampa

[Apri tutte le attività](#)

Attesa invio RID (2)

Scadenza	Limite legale	Sinistro	Cod Gest	Pos	Caus/Tip	Coll	Isp	Liq	Note	Best Settler
20/04/2011	18/06/2011	6063/11/757381	CIDA	<u>1</u>	CM/VE	3043	0100	BR	—	
20/04/2011	08/06/2011	3928/11/582166	RCA	<u>1</u>	DV/VE	2851	0100	BR	—	

Attesa esito perizia (12)

	Scadenza	Limite legale	Sinistro	Cod Gest	Pos	Caus/Tip	Coll	Isp	Liq	Note	Best Settler
!	20/04/2011	13/05/2011	0444/11/000001	CIDA	<u>1</u>	CM/VE	3848	0100	BR	—	
	20/04/2011	28/04/2011	6479/11/613602	RCA	<u>1</u>	CM/LE	2484	0100	RS	—	
!	20/04/2011	22/06/2011	0290/11/231754	RCA	<u>1</u>	CM/VE	2620	0100	BB	—	
	20/04/2011	21/05/2011	0792/11/571448	CIDA	<u>1</u>	DV/LE	3026	0100	PGL	—	
	20/04/2011	03/06/2011	0444/11/000001	CIDA	<u>1</u>	DV/LE	3246	0100	RS	—	
	20/04/2011	09/06/2011	4334/11/384964	CIDA	<u>1</u>	CM/VE	3726	0100	DA	—	
! !	20/04/2011	25/05/2011	4671/11/592786	CIDA	<u>1</u>	CM/VE	3735	0100	MI	—	
	20/04/2011	13/05/2011	9576/11/722987	CIDA	<u>1</u>	CM/LE	2365	0100	BR	—	
!	20/04/2011	09/05/2011	0444/11/000001	RCA	<u>1</u>	DV/LE	3585	0100	MP	—	
	20/04/2011	06/06/2011	7221/11/421826	CIDA	<u>1</u>	CM/VE	2780	0100	PGL	—	

Attesa presa posizione (8)

Attesa assegnazione incarico (0)

Attesa pagamento (3)

- ✓ **Prioritarizzazione** delle attività in funzione delle scadenze
- ✓ Possibilità di reagire più rapidamente in caso di ritardi nella procedura o addirittura quando la scadenza non è stata rispettata
- ✓ **Condivisione delle informazioni** tra diversi dipartimenti. Le Compagnie sono al corrente di ciò che avviene a livello di **workflow globale** e possono pianificare il proprio lavoro in modo adeguato
- ✓ Miglioramento della **flessibilità** e **scalabilità** a costi di manutenzione ridotti
- ✓ **Integrazione** con sistema gestionale sinistri
- ✓ **Basso impatto** organizzativo (la soluzione si adatta al sistema presente in azienda)
- ✓ **Monitoraggio** in tempo reale dello stato dei sinistri

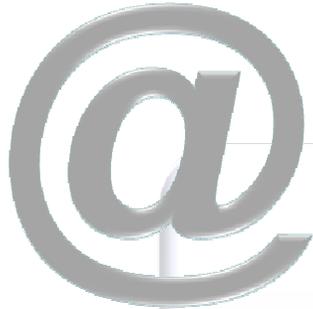
*... il rischio di venire sanzionati per il mancato rispetto delle scadenze ISVAP adesso è ridotto a meno dell'uno per cento, di conseguenza i **risparmi stimabili per il solo Gruppo Helvetia Italia ammontano a circa 300K ...***

Giuliano Cassamagnago
Responsabile Sinistri di Helvetia Italia



- ✓ **Espansione a costi ridotti** della pratica sinistro alla gestione documentale (Content Management)
- ✓ Automazione e **ottimizzazione** processi di business
- ✓ Gestione dei processi completa con **modellazione, analisi e simulazioni** avanzate
- ✓ Scalabilità, sicurezza, trasparenza e **flessibilità**
- ✓ Applicazione **Enterprise**





Marco Spinelli

- Business Unit Manager
- m.spinelli@cstconsulting.net

Marketing info

- marketing@cstconsulting.net



Copyright © CST Consulting S.r.l.

Tutti i diritti sono riservati. All rights reserved

Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta o trasmessa, in tutto o in parte, senza autorizzazione scritta di CST Consulting S.r.l., a persone fisiche o giuridiche che non siano l'azienda indicata in intestazione. I contenuti del documento non possono altresì essere copiati, donati o venduti a terze parti senza autorizzazione scritta di CST Consulting S.r.l., né i suoi contenuti possono essere rivelati a persone fisiche o giuridiche che non siano indicati in intestazione senza autorizzazione scritta di CST Consulting S.r.l.

No part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, for any purpose, without the express written permission of CST Consulting S.r.l., to persons, physical or legal that are not part of the company indicated in the document heading. The information contained in this document can neither be copied, given or sold to third parties without the express written permission of CST Consulting S.r.l., nor can this document be revealed to persons, physical or legal or that are not part of the company indicated in the document heading without the express written permission of CST Consulting S.r.l.

