



INTEGRAZIONE E INNOVAZIONE PER GESTIRE IL CLAIM

UN APPROCCIO DI TIPO INTEGRATO, IN CUI TECNOLOGIA, QUALITÀ E MIGLIORAMENTO DELLE ECCELLENZE SI COMBINANO PER UNA GESTIONE INNOVATIVA DEL SINISTRO. DCA GEST PRO CONSENTE UN SAVING IMMEDIATO E UN MIGLIORAMENTO NEL MEDIO-LUNGO TERMINE, FACILITANDO L'AZIONE ANTIFRODE

GestPro è una web application multiutenza – sviluppata internamente da **Dca Consulting** – che consente di controllare e gestire ogni minima parte del processo assumendo un ruolo centrale nella prevenzione e contrasto delle frodi. “Nello specifico – racconta **Fabio Ardente**, amministratore e market development manager di Dca Consulting – siamo in grado di effettuare interrogazioni, in tempo reale e simultaneamente, ad esempio, per uno solo dei 12 cruscotti, fino a 22 diversi filtri contemporaneamente. Il vantaggio gestionale è quello di poter accedere e visualizzare contemporaneamente un numero altissimo di informazioni su performance, stato di avanzamento del processo, natura economico-statistica e finanziaria degli obiettivi e moltissimo altro. E l'incrocio di dati, in sinergia tra le diverse aree operative, consente l'attivazione di *alert* ogni qual volta emergano elementi di sospetto in relazione alla gestione del processo”.

Il sistema – che garantisce un tempo medio di risposta su multicall di tre secondi – gestisce oltre 600 thread contemporanei, più di un milione di record, tra cui oltre 150 mila scadenze, 450 mila tra foto e documenti allegati, 40 mila email, con 127 mila allegati e 45 mila tra perizie e documenti contabili, comunicando con qualunque tecnologia e applicativo (web e non), in materia di trasferimento dati e interfacciamento di sistemi.

“L'integrazione di diverse risorse intellettuali rappresenta la vera leva qualitativa. Oltre alla forza del team e il coaching sui network, l'integrazione multidisciplinare delle aree interne, ci vede oggi come laboratorio di gestione di services estremamente innovativo: ognuno dei responsabili di area contribuisce quotidianamente raccogliendo gli output riferiti alla propria area, che una volta inseriti in un sistema macro di analisi,

determinerà lo stato di qualità puntuale del processo, permettendo alle mandanti di consultare, in qualunque momento, tutti gli aspetti dei services aggiornati al momento della lettura”.

DAL RISPARMIO AL CONTRASTO ALLE FRODI

Importanti i risultati raggiunti. “Nell'area legale, nel 2012, sul totale delle pratiche affidate, come gestione in fase di contenzioso civile sull'intero territorio nazionale, si è raggiunto un saving, tra il riservato e il liquidato (comprensivo di spese di lite), pari a circa 400 mila euro con un trend di definizione, delle pratiche rispetto all'affidato, del 92%; nell'area antifrode, il costante monitoraggio del network con audit di performance e di fidelity e l'attribuzione di scoring valutativo alle risultanze dell'attività investigativa con ulteriore analisi giuridico-penalistica, hanno portato a un risultato di good rating nell'anno 2012 superiore al 40% sull'affidato. Infine, nell'area tecnica, abbiamo raggiunto, a luglio 2013, una media di 4,9 giorni lavorativi per una gestione end to end della pratica”.

