

Gruppo Helvetia Italia

2.1 Guadagnare quote di mercato



Una soluzione IBM basata su Web aiuta a ottimizzare tutte le fasi dei processi di rimborso.

Esigenza di business

Leader del mercato in Svizzera, Helvetia è una compagnia assicurativa internazionale altamente rinomata in Europa per il suo impegno verso qualità e servizio.

Il Gruppo Helvetia Italia doveva gestire la conformità ad una recente normativa. Infatti, in caso di richieste di rimborso, la compagnia assicurativa deve rispettare scadenze ben definite e fare un'offerta di indennizzo: o pagare la somma dovuta, o notificare al richiedente che la sua richiesta di rimborso è stata respinta. Inoltre l'ISVAP (l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private) può intervenire con sanzioni amministrative se la compagnia assicurativa non rispetta tali termini. Per questo motivo, Helvetia aveva bisogno di una soluzione per snellire e controllare meglio i suoi processi al fine di ridurre i rischi e i costi (ammende) in caso di non conformità. Ma Helvetia aveva deciso di trasformare il rispetto della normativa in opportunità per migliorare l'efficienza e la qualità dei processi e quindi ottenere vantaggio competitivo, poiché la soddisfazione del cliente sta diventando un indicatore di prestazioni sempre più importante.

Soluzione realizzata

Enterprise Claims Dashboard, sviluppato dal partner CST su tecnologia ECM (Enterprise Content Management) di IBM, è una soluzione applicativa sul web per monitorare il processo della richiesta di rimborso dalla denuncia al pagamento. Tale "cruscotto elettronico" controlla lo status delle richieste e le relative scadenze in tempo reale. La soluzione è basata sul software IBM FileNet Business Process Management e Cognos Now.

Benefici ottenuti

Questa soluzione consente di snellire il processo delle richieste di rimborso e di diminuire il tempo di risposta ai clienti, riducendo drasticamente la possibilità di incorrere nelle ammende dell'ISVAP. Questa soluzione, infine, si integra facilmente con gli attuali sistemi gestionali delle richieste di rimborso e, pur consentendo agli utenti di lavorare con le stesse modalità di prima, i tempi di gestione delle pratiche si è fortemente ridotto.

Per maggiori info: ibm.com/software/it/eldorado

**Gruppo Helvetia
Milano, Italia**

