



storia di successo » **GASTALDI International**

AUTOWIN

Gestione delle Pratiche Assicurative

L'Azienda / Il Cliente

Gastaldi International è leader di mercato in Italia come Commissario d'Avaria, operante nel ramo trasporti per conto di oltre 500 compagnie di assicurazioni straniere. Con sede a Genova, proprie filiali a Milano, Roma e Napoli ed una rete capillare di agenti e periti dislocati in tutti i principali luoghi, è in grado di offrire i propri servizi con una copertura globale del territorio in Italia.

Le esigenze

L'attività di Gastaldi International consiste nella gestione dei danni subiti dagli autoveicoli nuovi di fabbrica nel corso della catena logistica da fabbrica a concessionario, per conto delle assicurazioni che coprono i rischi logistici, sia durante le tratte di trasporto effettuate con diversi mezzi [nave, treno e bisarche], che nelle giacenze intermedie e durante eventuali rilavorazioni [rimozione di pellicole protettive, lavaggio, preparazione preconsegna, ...]. Ad ogni passaggio logistico viene effettuata una rilevazione dei danni in contraddittorio tra il cedente ed il ricevente. L'applicazione richiesta doveva gestire il flusso informativo relativo all'intero processo di rilevazione e liquidazione dei danni, consentendone l'utilizzo da parte di tutti gli attori coinvolti nella loro complessa gestione ed appartenenti anche ad enti esterni a Gastaldi International [assicuratori-mandanti, operatori logistici, concessionari, periti, produttori, importatori-distributori]. L'applicazione doveva inoltre gestire tutti gli scambi di informazioni, interazioni e negoziazioni tra i diversi attori ed essere quindi accessibile via Web, consentendo l'attività on-line e la gestione completa dei dati in modo da eliminare il supporto cartaceo.

GASTALDI International

SETTORE

Assicurazioni Trasporto

FUNZIONE

Gestione del flusso dati relativo all'intero processo assicurativo

SFIDE

Automazione della filiera logistico-assicurativa mediante una soluzione centralizzata, accessibile via web e che consenta una gestione totalmente paper-less dell'intero processo

SOLUZIONE

Portale ASP.NET integrato con Sharepoint con sicurezza via SSL

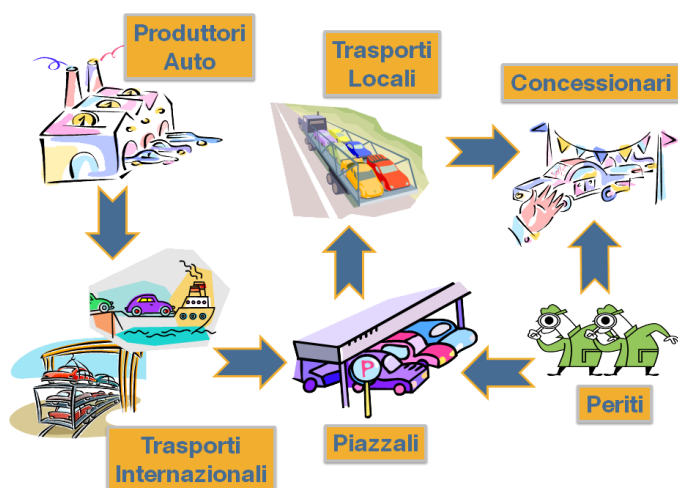
BENEFICI

Gestione centralizzata con accesso rapido, sicuro e con profilazione differenziata per tipo di utente. Riduzione del tempo di risoluzione dei processi. Sicurezza dei dati. Automazione del work-flow delle pratiche e dematerializzazione

Lo Scenario

Le Case automobilistiche presenti sul mercato vendono vetture importate dal Giappone, da altri Paesi extraeuropei, da Paesi europei ed anche prodotte in Italia. I trasporti vengono effettuati via mare, via treno, via terra [bisarche] da vettori specializzati. I trasportatori sono nazionali [tipicamente nel caso dei movimenti a mezzo bisarca] e internazionali [nel caso degli arrivi via mare e via treno; in alcuni casi anche per i movimenti a mezzo bisarca]. Il flusso logistico tipo prevede i passaggi: produzione → trasporto internazionale → piazzale → trasporto locale → concessionario. Durante le varie fasi logistiche, diversi attori effettuano la rilevazione dei danni di ogni singola tratta di trasporto [operatori logistici cedenti e riceventi, concessionari, periti].

Il flusso macro del processo è illustrato in figura:



La Soluzione

Lo studio delle problematiche sopra elencate ha portato Gruppo SIGLA ad implementare una soluzione dai contenuti tecnologici elevati e che permettesse nel contempo di sfruttare l'ampio know-how aziendale in fatto di gestione di dati e documenti.

Le principali funzionalità realizzate sono :

- » Gestione completa del work-flow di inserimento, modifica e chiusura dei processi
- » Sistema di collaborazione che consente l'accesso da parte di tutti gli attori del processo sia interni che esterni all'azienda
- » Firma elettronica
- » Sistema di gestione documentale ed archiviazione digitale delle diverse pratiche di constatazione, perizia, rivalsa e fatturazione

- » Tracking dell'avanzamento di tutto il ciclo dei processi
- » Funzionalità differenziate in base al profilo utente
- » Archivio storico
- » Localizzazione Inglese/Italiano

Per gli utenti esterni che accedono da rete pubblica sono disponibili le seguenti funzionalità:

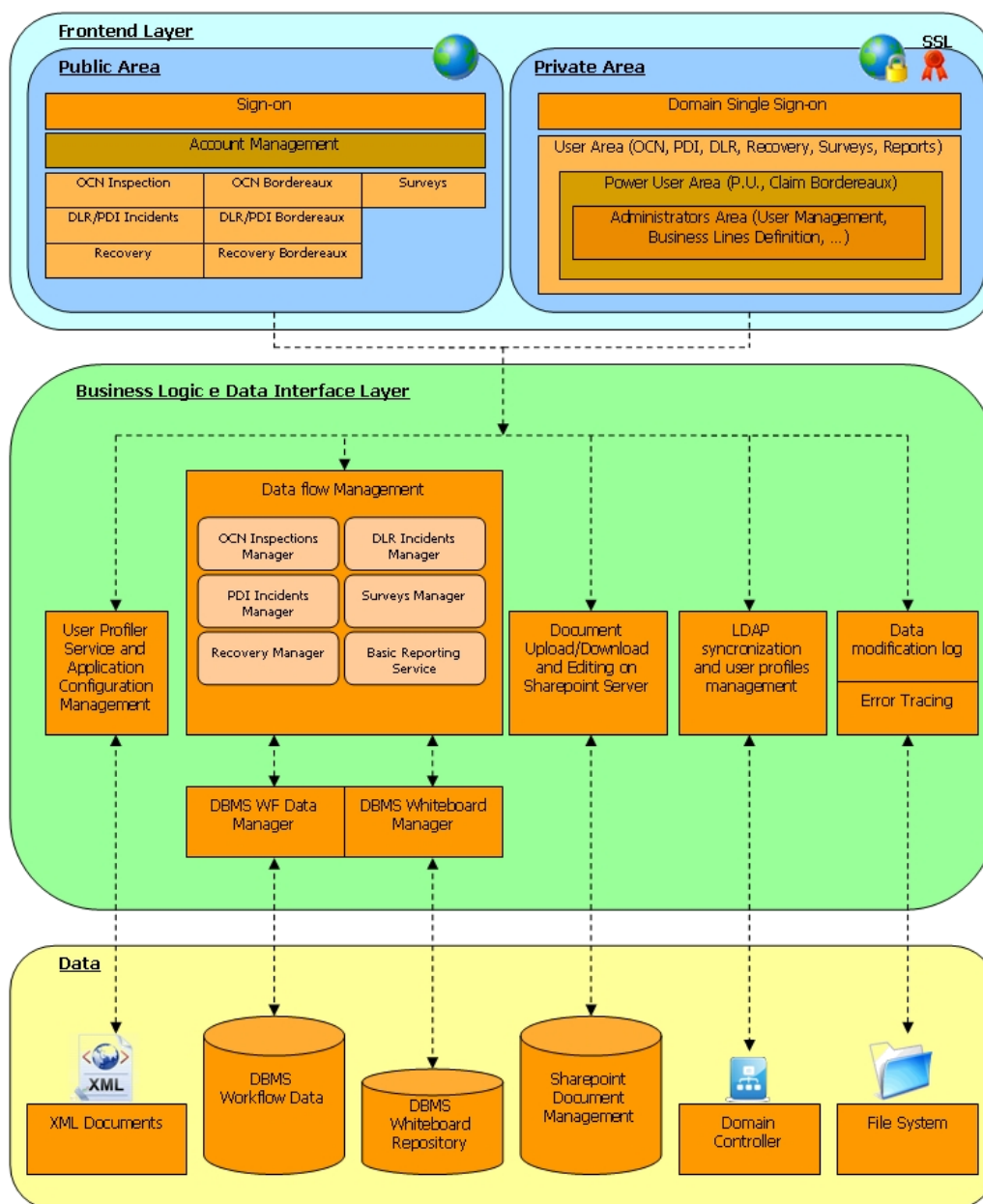
- » Inserimento dei dati anagrafici, geografici e bancari utilizzabili da Gastaldi Int.
- » Inserimento, modifica e chiusura dei processi riguardanti le rilevazioni, le perizie, le liquidazioni e le rivalse dei danni, a seconda del ruolo e livello di accesso
- » Visualizzazione a video e stampa dei report e dei documenti allegati
- » Servizio di messaggistica pubblica [whiteboard]

Gli utenti interni, oltre alle suddette azioni, possono anche:

- » Gestire i diritti di accesso, i ruoli ed i profili degli utenti pubblici e, se amministratori, degli utenti interni stessi
- » Agire con diritti di accesso superiori sui processi di gestione dei danni
- » Definire nuovi brand, linee di business, polizze, ecc. utili a creare profili aggiuntivi
- » Accedere alla messaggistica privata in aggiunta a quella pubblica comune, con la possibilità di generare circolari e documenti condivisi in base al ruolo o profilo dei Clienti.

Per quello che riguarda gli aspetti tecnologici, il sistema è stato sviluppato un portale con ASP.NET 3.5 configurabile attraverso file xml e tabelle di Look Up modificabili "a caldo" in modo da non avere mai alcuna interruzione di servizio. Gli utenti Internet accedono tramite connessione protetta con l'utilizzo di certificati SSL appositamente registrati. La storicizzazione dei dati è stata ottenuta tramite un Database relazionale Microsoft Sql Server 2008. Il Database stesso implementa trigger, procedure e funzioni utili a sgravare il più possibile l'applicativo dai compiti di allineamento e raccolta dati. Questo permette di velocizzare la navigazione fra le pagine e, nel contempo, di avere maggiori garanzie sulla coerenza dei dati. Il portale è strettamente integrato con Microsoft Sharepoint Services 3 in modo da consentire una rapida indicizzazione e ricerca dei contenuti. Parallelamente a Sharepoint, è stata realizzata una whiteboard per la gestione della messaggistica direzionale fra Cliente ed operatore Gastaldi o fra operatori stessi.

L'architettura del sistema è illustrata in figura:



I Benefici

L'adozione di un sistema centralizzato ha consentito di definire un insieme di processi standard per l'iter di gestione dei danni.

Inoltre, l'utilizzo di un ambiente grafico comune e la standardizzazione dello scambio dati con Clienti e controparti, ha permesso di ridurre in maniera sensibile i tempi di elaborazione e, soprattutto, di evitare errori di inserimento ed archiviazione.

I principali benefici riscontrati sono :

- » Riduzione dei tempi e dei costi di evasione dei processi
- » Controllo e tracciatura dell'intero ciclo di gestione
- » Sicurezza garantita dalla firma elettronica e dalla gestione dei diversi profili utente
- » Dematerializzazione
- » Archiviazione storica
- » Aumento dei livelli di servizio e della soddisfazione dei Clienti