casehistory



Da CRM a piattaforma per la gestione integrata delle pratiche assicurative e del recupero crediti

Il cliente è una realtà italiana specializzata nell'erogazione di servizi a supporto delle imprese del settore assicurativo e nella gestione di attività di recupero crediti. L'azienda opera attraverso un modello organizzativo che richiede di coordinare numerose tipologie di pratiche, soggetti coinvolti, documenti e attività, dalla gestione delle rivalse e dei sinistri fino alle attività di recupero e valorizzazione dei crediti.

SETTORE MERCEOLOGICO

Servizi per il settore assicurativo e recupero crediti

NUMERO ADDETTI

50

FATTURATO

30 Milioni

Soluzioni Zucchetti in uso:

- Infinity CRM
  (con sviluppo personalizzato)

ESIGENZE DEL CLIENTE

L'azienda disponeva di un gestionale dedicato alla gestione delle rivalse che non rispondeva più pienamente alle esigenze operative, soprattutto con l'ampliamento delle attività al recupero crediti e alla gestione dei sinistri.

Era quindi necessario introdurre uno strumento più flessibile, capace di gestire l'intero ciclo di vita delle pratiche, dalla raccolta dei dati alla gestione di soggetti, attività, scadenze e azioni, mantenendo uno storico completo delle operazioni effettuate.

Un'esigenza altrettanto importante riguardava la gestione documentale: l'elevato volume di documentazione cartacea rendeva necessario digitalizzare l'archiviazione e collegare i documenti direttamente alle singole pratiche, così da rendere le informazioni più facilmente accessibili e ridurre le attività manuali.

ZUCCHETTI Systema

casehistory

PROGETTO REALIZZATO

Il progetto è nato dall'esigenza di superare i limiti del precedente gestionale per le rivalse e creare uno strumento unico in grado di supportare l'evoluzione del business, che nel tempo ha incluso anche la gestione dei sinistri e delle attività di recupero crediti.
Il punto di partenza è stato Infinity CRM, che Zucchetti Systema ha progressivamente esteso attraverso sviluppi e personalizzazioni dedicate, trasformandolo da strumento per la gestione delle relazioni in una vera e propria piattaforma per la gestione delle pratiche.
La struttura standard del CRM è stata arricchita con i dati e le informazioni necessarie a rappresentare le diverse tipologie di pratica e i soggetti coinvolti. Per ogni pratica è possibile gestire anagrafiche, ruoli, scadenze, attività e documenti, mantenendo all'interno dello stesso ambiente tutte le informazioni necessarie alla lavorazione. Un elemento centrale è il diario di trattazione, che raccoglie in modo cronologico tutte le operazioni effettuate: dall'assegnazione della pratica all'inserimento di documenti, dall'invio di comunicazioni alle attività legali. Le scadenze e le azioni compiute vengono inoltre utilizzate per monitorare i termini delle pratiche e supportare la gestione delle eventuali prescrizioni.
La piattaforma è stata poi estesa alla gestione documentale, permettendo di archiviare digitalmente la documentazione direttamente sulla pratica e di generare alcuni documenti a partire dalle informazioni già presenti nel sistema. Una dashboard dedicata consente agli operatori di consultare rapidamente il patrimonio documentale digitalizzato.
Lo stesso approccio è stato applicato al recupero crediti. Quando l'azienda acquisisce un portafoglio di crediti, la piattaforma supporta le attività di analisi e valutazione iniziale, raccogliendo le informazioni sui debitori, sulla tipologia dei crediti e sulle attività svolte dai diversi professionisti coinvolti, interni ed esterni.

RISULTATI

Il progetto si è evoluto nel tempo seguendo l'evoluzione delle esigenze aziendali: l'evoluzione di Infinity CRM ha permesso di creare una piattaforma unica per la gestione delle pratiche, capace di adattarsi alle diverse attività dell'azienda, dalle rivalse ai sinistri fino al recupero crediti.

La centralizzazione di dati, documenti, scadenze e attività ha reso più semplice e tracciabile il lavoro degli operatori, mentre la digitalizzazione documentale ha ridotto significativamente la gestione cartacea e velocizzato l'accesso alle informazioni.

Il sistema è diventato così uno strumento centrale per coordinare processi, persone e documenti, supportando anche le attività di analisi e valutazione dei portafogli di crediti.

ZUCCHETTI Systema

Zucchetti Systema Srl | Via dei Ceramisti, 38 - Lastra a Signa (FI)
Tel: 055 7870 801 | Mail: marketing@zucchettisystema.it
zucchettisystema.it