



Servizi di Contact Center





- Siaed S.p.A.
- Servizio di Contact center
- Contact center – Call Center
- Contact center - Back-office
- Le principali attività
- Le Nostre Soluzioni
- Referenze



Fondata nel 1977, **Siaed S.p.A.** progetta, sviluppa e implementa soluzioni (BPR) volte a fornire servizi di back-office ai clienti che operano nei settori finanziario, dei servizi e della pubblica amministrazione.

Integra **attività di delivery, consulting services e soluzioni applicative e infrastrutturali avanzate**, garantendo un'offerta completa che aggrega operazioni, analisi, progettazione, gestione e monitoraggio dei processi aziendali.

I siti forniscono copertura su tutto il territorio nazionale, operando secondo la dinamica delle attività di bilanciamento al fine di garantire la **business continuity** fornita dal proprio data center e da **circa 260 professionisti** distribuiti nelle sue **tre sedi** (Roma, Milano e Trieste).

Dal 2003: **ISO 9001**
"Sistem for quality management"



Dal 2015: **ISO 27001**
"Management system for information security"



Servizio di Contact Center



Siaed offre ai propri clienti servizi di Contact Center di tipo **tecnologico** e di tipo **operativo**. I Servizi sono fruibili sulla base delle specifiche esigenze di business e vengono erogati da personale altamente qualificato ed in grado di garantire il traguardo degli obiettivi di efficienza, qualità, disponibilità e tracciabilità.

Ai servizi tradizionali di INBOUND e OUTBOUND, **Siaed** è in grado di garantire attraverso personale altamente qualificato, supporto per le attività di back-office tradizionale e digitale.

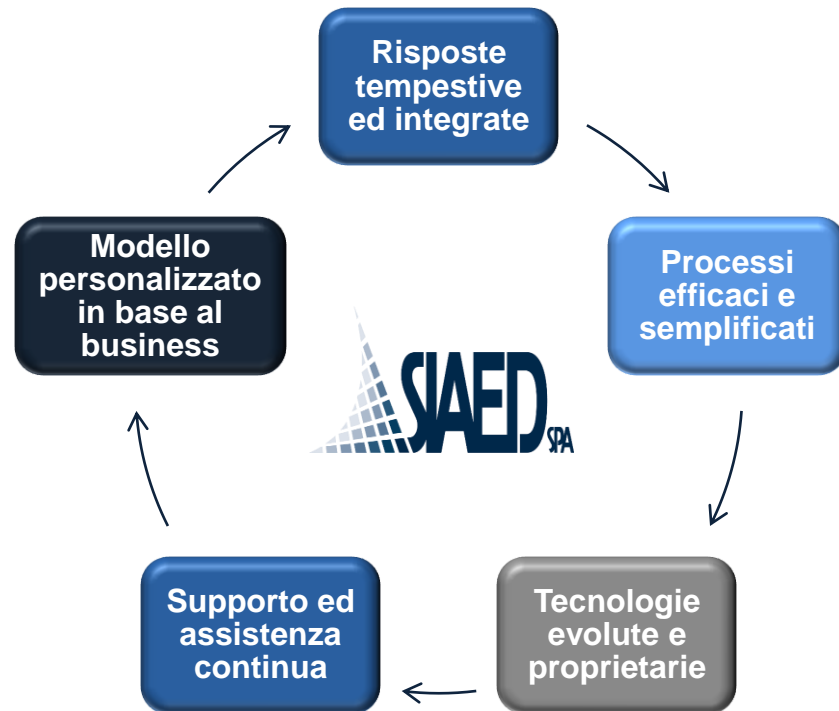
Siaed ha inoltre, attraverso il proprio reparto di innovazione e trasformazione digitale, implementato soluzioni in grado di interagire, efficientare e trasformare processi, grazie all'utilizzo di soluzioni tecnologiche altamente innovative, come RPA, IA, Machine Learning.



Contact Center – Call Center



Siaed supporta le aziende clienti di tutti i settori, nei servizi di **Customer Service**, sia in modalità Inbound che Outbound. Le esperienze pluriennali maturate nei servizi di **Customer Service**, ci hanno consentito di sviluppare un modello di servizio basato su strumenti, procedure e processi consolidati.



Inoltre sulla base delle esperienze maturate il **dipartimento IT** della **Siaed** ha **sviluppato soluzioni** basate su tecnologie evolute e proprietarie che ci consentono di coordinare e gestire, con **efficacia** ed in estrema **sicurezza**: i processi, le procedure, i servizi e le competenze.

I **nostri sistemi e software**, web based e multicanali, dotati di strumenti di CRM, sistemi di ticketing e gestione dei ruoli e delle priorità, consentono la **registrazione** real time di dati ed informazioni e strumenti evoluti di **controllo** e **monitoraggio**.



Siaed supporta tutti i suoi clienti nel migliorare le proprie performance facendo leva sulla conoscenza ed esperienza maturata sulle diverse attività tecniche ed operative.



L'esperienza di oltre 40 anni in ambito **back-office** consente al personale di **Siaed** di offrire servizi altamente qualificati in tema di gestione documentale, digitalizzazione e delivery.

Le esperienze invece maturate in ambito **innovazione** e **digital transformation** consentono a **Siaed** di proporre **soluzioni tecnologiche e processive innovative**, basate su ambiti consulenziali di **ridisegno dei processi**.



CONTACT CENTER E GESTIONE CLAIMS

- Comunicazione con la clientela delle operazioni rifiutate;
- Gestione della corrispondenza In/Out;
- Comunicazione con la clientela delle operazioni aperte;
- Attività di Customer Care Inbound/Outbound;
- Attività di Claim Management:
 - Aggiornamento dati personali;
 - Richieste di modifica sul fascicolo di lavoro;
 - Invio documentazione;
 - Sospensione/Riattivazione richieste;
 - Richieste informazioni;
 - Richieste password dimenticate;
 - Informativa metodi di pagamento.





GESTIONE AMMINISTRATIVA

- Verifica formale della posizione/anagrafica del cliente;
- Verifica formale della documentazione propedeutica alla lavorazione;
- Inserimento a sistema della pratica;
- Gestione/Risoluzione delle eventuali anomalie;
- Gestione amministrativa della pratica;
- Riconciliazione pagamenti incassi;
- Gestione delle scadenze;
- Reportistica.





NEOS

Il portale NEOS è uno strumento in grado di fornire la consultazione, la ricerca e la visualizzazione delle immagini associate ai flussi documentali relativi all'elaborazione dei sinistri. In particolare relativamente all'area A3 «*Parcelle e Fatture dei periti e dei legali*». La soluzione permette la gestione facilitata delle comunicazioni in real time tra la Compagnia assicurativa e la propria rete fiduciaria, nonché l'automazione dei processi relativi alle operazioni di evasione dell'incarico e della conseguente liquidazione delle parcelle.

Prevede i seguenti moduli:

- ❑ **Configurazione fiduciari;**
- ❑ **Assegnazione ed evasione incarico;**
- ❑ **Controllo e fatturazione delle parcelle;**
- ❑ **Acquisizione delle parcelle tecniche controparti;**
- ❑ **Monitoraggio del processo di liquidazione parcelle;**
- ❑ **Comunicazione da e per la rete dei fiduciari;**
- ❑ **Ricerche Fiduciari – Incarichi – Parcelle (profilazione utente);**
- ❑ **Reportistica (tempi, costi e medi dell'intera rete).**

Tutte le funzioni prevedono un processo di customizzazione sulle specifiche esigenze del Cliente.

The screenshot shows the NEOS web application interface. At the top, there is a navigation menu with items: HOME, A3 PARCELLE, CAMBIO PW, AMMINISTRAZIONE, LOGS, PARCELLE, RICHIESTA LIQUIDAZIONE, COMUNICAZIONI. Below the menu is a search area with fields for 'N° Sinistro', 'Progressivo SAP', 'Fornitore', 'Data registrazione da', 'Anno', 'Tipo documento', 'Tipo pagamento', and 'Tipo fattura'. There are 'CERCA' and 'RESETTA' buttons. Below the search area is a table with columns: Anno, Progressivo SAP, Fornitore, Data presa in carico, Data registrazione, Nome Fornitore, Ritorno, Importo, Tipo Fattura, Tipo pagamento, and Agg. The table contains several rows of data for the year 2017.

Anno	Progressivo SAP	Fornitore	Data presa in carico	Data registrazione	Nome Fornitore	Ritorno	Importo	Tipo Fattura	Tipo pagamento	Agg.
2017	07018820	8022867	01/12/2017 00:02:16	01/12/2017 16:24:29			0,00	CARD	B	
2017	240021215	8059196	01/12/2017 00:16:02	01/12/2017 13:51:59			0,00	periti		
2017	240021214	8058870	01/12/2017 00:16:02	01/12/2017 13:51:26			0,00	periti		
2017	240021213	8058870	01/12/2017 00:16:02	01/12/2017 13:50:52			0,00	periti		
2017	240021212	8053452	01/12/2017 00:16:02	01/12/2017 13:49:14			0,00	periti		
2017	240021211	8052830	01/12/2017 00:16:02	01/12/2017 13:47:44			0,00	periti		
2017	240021210	8052081	01/12/2017 00:16:02	01/12/2017 13:46:42			0,00	periti		
2017	240021209	8051940	01/12/2017 00:16:02	01/12/2017 13:46:07			0,00	periti		
2017	240021208	8049558	01/12/2017 00:16:02	01/12/2017 13:45:05			0,00	periti		



G-CLAIM

Il portale G-Claim è un applicativo web che offre una serie di funzionalità di supporto alla lavorazione definita dai protocolli operativi del Cliente, in grado di offrire un controllo del workflow e funzioni di reportistica al fine di fornire strumenti di monitoraggio interno e lato cliente finale. È un soluzione che permette un'agile gestione delle richieste del cliente mediante strumenti a supporto della lavorazione.

Prevede inoltre:

- ❑ **Supporto al workflow di processo per guidare l'operatore nei diversi step di lavorazione;**
- ❑ **Gestione automatica delle priorità (evasione delle richieste negli SLA);**
- ❑ **Aggiornamento real time sullo stato delle richieste;**
- ❑ **Supporto nella gestione diretta della richiesta e per le attività di recalling;**
- ❑ **Strumenti per il monitoraggio periodico delle attività e per la fatturazione;**
- ❑ **Guida in linea a disposizione degli utilizzatori;**
- ❑ **Catalogazione documentazione tramite tag.**

G-Claim si pone come **orchestratore** di processo in grado di **ottimizzare** la **gestione** dei **task**, **diminuire** le **tempistiche** e gli **errori operativi**, fornire una **reportistica automatizzata**.

È costituito da un'architettura software a più livelli per una migliore scalabilità, sicurezza e performance.

The screenshot displays the G-Claim web application interface. At the top, it shows the user's name 'Richieste Generalist' and the date 'Oggi: 18/05/2017'. Below this is a 'Team' section with a table of metrics. The table has columns for different stages of request processing, with values ranging from 0 to 222. Below the table are navigation tabs for 'ASSEGNAZIONE VERGINI', 'ASSEGNAZIONE PENDING SCADUTE', 'ASSEGNAZIONE PENDING DORMIENTI', 'RIASSEGNAZIONE', 'RIASSEGNAZIONE IN LAVORAZIONE', and 'RICERCA PRATICA'. A search bar is present with fields for 'Data Inizio Da', 'Data Inizio A', and 'Assegnatario'. At the bottom, there is a table header for 'Assegnazione Pratiche' with columns for 'Id Pratica', 'Numero Pratica', 'Data Inizio', 'Oggetto', 'Stato', 'Data Ultima Stato', 'Assegnatario', 'Evidenza', 'SLA1', 'SLA2', 'Processo Telematico', 'Numero Telematico Effettuato', and 'Cronista operatore'.

Da Assegnare Vergini	Da Assegnare Pending Scadute	Da Assegnare Pending Dormienti	Assegnate Vergini	Assegnate Pending Scadute	Assegnate Pending Dormienti	Assegnate In Lavorazione	In Corso di Chiamata	Totale Pratiche ricevute oggi
0	0	40	0	0	0	1	1	222

Id Pratica	Numero Pratica	Data Inizio	Oggetto	Stato	Data Ultima Stato	Assegnatario	Evidenza	SLA1	SLA2	Processo Telematico	Numero Telematico Effettuato	Cronista operatore
------------	----------------	-------------	---------	-------	-------------------	--------------	----------	------	------	---------------------	------------------------------	--------------------

Legal and Operation Site - Rome

Via della Maglianella, 65 E/H - 00166

Tel. 06.66990.1 - Fax 06.66990.422

Operation Site - Milan

Via Benigno Crespi, 57 - 20159

Tel. 02.69961.1 - Fax 02.69961.210

Operation Site - Trieste

Via Trento, 15 - 34132

Tel. 040.9896236 - Fax 040.9896237

email: info@siaed.it

