

# WINFLOW

La scelta vincente per il tuo business



# ALTA SPECIALIZZAZIONE PER GUARDARE AL FUTURO

PIÙ DI 30 ANNI DI ESPERIENZA  
NEL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

Da oltre 30 anni Winflow è l'azienda, partner del Gruppo De Pasquale, specializzata in **Business Process Outsourcing**.

Con **400 persone, 3 sedi operative a Milano, Roma, Torino e tecnologie innovative**, è punto di riferimento nei servizi di BPO.

Esperienza, tecnologie, competenze e conoscenza dei settori presidiati si affiancano alla capacità di cogliere i cambiamenti del mercato, rinnovandosi continuamente per garantire la **competitività** e il **valore per il cliente**. Grazie a nuove tecnologie, specializzazione delle risorse, un metodo rigoroso e analitico, Winflow propone **servizi in outsourcing all'avanguardia** per guardare insieme al futuro.



IN CONTINUA CRESCITA

# I NOSTRI PLUS



**PERSONALE  
SPECIALIZZATO**



**TECNOLOGIA  
INNOVATIVA**



**QUALITÀ  
CERTIFICATA**



**FLESSIBILITÀ  
ORGANIZZATIVA**



**OTTIMIZZAZIONE  
DEI COSTI**



UN PARTNER AFFIDABILE E FLESSIBILE

# I NOSTRI SERVIZI



SERVIZI ASSICURATIVI



DOCUMENT MANAGEMENT



ACCOUNTING&ADMINISTRATION



CREDIT MANAGEMENT  
SOFT COLLECTION



CONTACT CENTER



SOLUZIONI DI BPO CUSTOMIZZATE

# SETTORI DI RIFERIMENTO



## ASSICURAZIONI

COMPAGNIE  
ASSICURATIVE  
VITA E DANNI



## FINANZA

BANCHE  
SOCIETÀ DI CREDITO  
AL CONSUMO



## ALTRO

MANUFACTURING  
MEDIA&COMMUNICATION  
GDO · ENERGY&UTILITIES



---

# PIÙ EFFICIENZA E FLESSIBILITÀ NEL BUSINESS

PERSONE, TECNOLOGIA  
E ALTA SPECIALIZZAZIONE NEL BPO

Con più di 30 anni di esperienza, Winflow ha una consolidata conoscenza del settore del BPO per **supportare al meglio i clienti** che decidono di esternalizzare alcuni processi, in un'ottica di **flessibilità e qualità** assoluta.

Smart outsourcing significa garantire **soluzioni innovative** fondate su **analisi strutturate**, **customizzazione del modello** di gestione e **tecnologie innovative**, integrabili con i sistemi dei clienti, per una **perfetta sinergia di business**.

L'obiettivo è **ottimizzare costi e risorse, velocizzare i tempi e migliorare le performance**, garantendo una misurazione analitica dei risultati.



COMPETITIVITÀ E VALORE PER IL CLIENTE

# IL NOSTRO METODO

## ANALISI



1

Analisi dei processi aziendali per comprendere organizzazione e persone, sistemi adottati, eventuali problematiche e opportunità

2



## PLAN

Definizione modello di gestione più efficace per ottimizzare costi e risorse, velocizzare i tempi e migliorare le performance

## DO



3

Erogazione dei servizi di BPO nel rispetto della pianificazione e degli standard di qualità definiti, supportati da software e personale qualificato

4



## CHECK

Monitoraggio in real time delle attività gestite e Business Review periodiche per la verifica del raggiungimento degli obiettivi

# UNA GESTIONE INNOVATIVA DI ATTIVITÀ E PROCESSI

MACHINE LEARNING, ICR  
E AUTOMATIZZAZIONI INTEGRATE

I servizi di outsourcing Winflow sono supportati da **software innovativi**, pensati appositamente per il BPO: l'azienda è infatti proprietaria di **Kiaro**, la piattaforma tecnologica di Business Process Management per la **gestione di attività e flussi documentali**.

L'**elevata adattabilità ai sistemi dei clienti** è uno dei plus principali: Kiaro supporta le attività operative garantendo **ottimizzazione, organizzazione e controllo** dell'operatività, secondo logiche di processo definite e fasi di lavorazione rigorosamente **tracciate e condivise** tra Winflow e il cliente per migliorare il processo da gestire.



PIATTAFORMA KIARO

# LA NOSTRA TECNOLOGIA

**INTERFACCIA  
MULTICANALE**

**TECNOLOGIA  
AVANZATA**

**INTEGRABILE CON  
I SISTEMI CLIENTE**

**ANALISI DEI DATI  
DI PROCESSO**

**TRACCIAMENTO  
DELLE ATTIVITÀ**

**MONITORAGGIO  
REAL TIME**



# I NOSTRI SERVIZI PER IL SETTORE FINANCE • BANKING

## CUSTOMER CARE CREDIT

- Informazioni su blocco carta
- Riemissione carte
- Informazioni e verifiche su movimenti
- Supporto nella realizzazione di pagamenti
- Supporto nell'utilizzo ATM - carta smagnetizzata/non abilitata/oltre plafond
- Verifiche su credito residuo
- Revolving
- Richiesta info prestiti
- Richieste info fidi/mutui
- Gestione antifrode carte

## CUSTOMER CARE BANKING

- Informazioni su saldo conto contabile/ disponibile
- Informazioni su assegni - data accredito/operazione, ecc.
- Supporto modifiche bonifici continuativi
- Supporto realizzazione operazioni, F24, MAV, mandati Sepa, ecc.
- Supporto richiesta libretto assegni/prestiti e fidi

## CUSTOMER CARE CODICI

- Utilizzo e modifica password di accesso al cc
- Gestione password di accesso al Contact Center

## SOFT COLLECTION

- Phone collection (phone, sms, mail, alert & reminder)
- Verifiche amministrative
- Gestione evidenze di pagamento
- Gestione blocco servizio (es. carte di credito)
- Riconciliazione pagamenti



# I NOSTRI SERVIZI PER IL SETTORE FINANCE • CREDITO AL CONSUMO

## ACQUISIZIONE CLIENTE

- Ricevimento pratica di finanziamento nei diversi formati e da più canali (cartaceo/digitale, da filiali/convenzionati)
- Controllo completezza documentazione e conformità
- Sollecito e invio richiesta eventuale documentazione mancante/non conforme
- Eventuale digitalizzazione pratica cartacea
- Inserimento dati a sistema

## GESTIONE CLIENTE POST EROGAZIONE

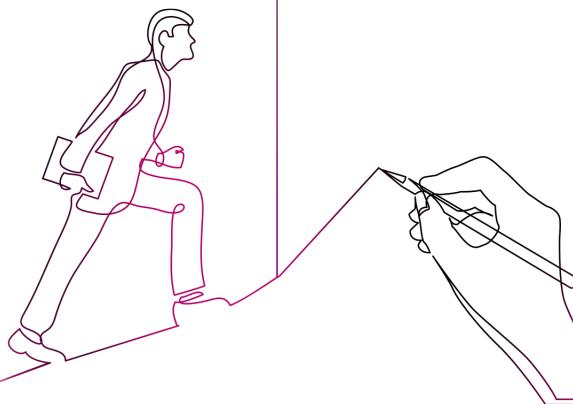
- Variazione riferimenti clienti (es. campi anagrafica, consenso GDPR)
- Gestione richieste (liberatorie, rimborsi, storni, aumento fido, estinzioni anticipate, recessi, disdette)
- Gestione deleghe SDD
- Controllo qualità/ monitoraggio Customer Satisfaction
- Retention

## ESTINZIONE CREDITO

- Verifica condizioni
- Intervento di estinzione a sistema
- Predisposizione comunicazione al cliente (liberatoria fine finanziamento)
- Invio comunicazione estinzione ed eventuale nuova proposta commerciale
- Rimborsi a eredi
- Rimborsi pratiche estinte

## ARCHIVIAZIONE PRATICHE

- Archiviazione elettronica
- Conservazione a norma
- Archiviazione cartacea



# I NUMERI WINFLOW NEL MONDO FINANCE

## BACK OFFICE

VOLUMI ANNUI

**182** MILA

Reclami  
gestiti

**14** MILA

Istruttorie di  
contenzioso gestite

**26** MILA

Pratiche  
mutui

**270** MILA

Pratiche  
di finanziamento

# CONTACT CENTER

VOLUMI ANNUI

**1,5** MILIONI

Chiamate  
inbound

**150** MILA

Chiamate  
outbound

**600** MILA

Mail  
gestite

**20** MILA

Chat  
gestite

**ATTIVO TUTTI I GIORNI - DA LUNEDÌ A DOMENICA, DALLE 7 ALLE 22**

# I NOSTRI SERVIZI PER IL SETTORE INSURANCE

## DIGITAL MAILROOM

- Gestione corrispondenza
- Gestione PEC/PEO
- Digitalizzazione documenti/  
Estrazione metadati/  
Indicizzazione

## AREA TECNICO ASSUNTIVA

- Gestione portafoglio ramo danni
- Gestione portafoglio ramo vita/previdenza

## AREA SINISTRI RAMO AUTO

- Riscontro richiesta danni
- Apertura del sinistro
- Gestione flussi CARD (ANIA)
- Recupero CAI/ Denunce su sinistri CARD
- Incarico peritale e gestione della perizia
- Liquidazione sinistri di massa
- Supporto SARC
- Gestione atti giudiziari/ citazioni
- Apertura sinistri FGVS
- Gestione derubricazione

## AREA SINISTRI RAMI ELEMENTARI

- Istruttoria della pratica
- Apertura del sinistro
- Incarico ai professionisti
- Liquidazione sinistro

## AREA SINISTRI RAMO SALUTE

- Apertura del sinistro
- Liquidazione sinistro (diretta e indiretta)
- Gestione resi fattura
- Gestione convenzioni network sanitario



### AREA SINISTRI RAMO VITA

- Istruttoria pratica e verifica requisiti in funzione della liquidazione richiesta
- Liquidazione richiesta di riscatto totale e/o parziale
- Liquidazione sinistro

### CUSTOMER RELATIONSHIP

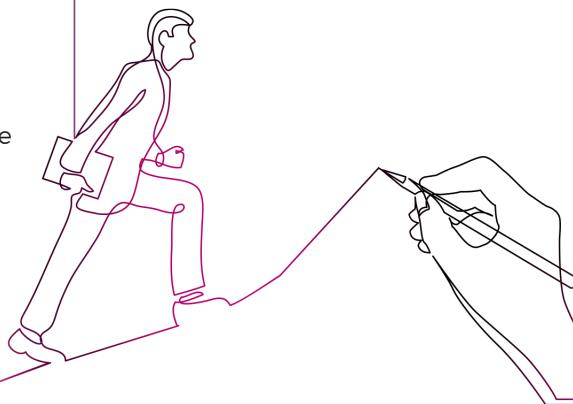
- Centrale operativa
- Customer care
- Contact center sinistri
- Home Insurance/ Informazioni
- Gestione reclami
- Vendita prodotti assicurativi
- Outbound rinnovi/ abbandoni
- Servizi di help desk

### AREA FINANCE

- Gestione pagamento parcelle professionisti
- Gestione contenzioso premi
- Gestione recupero franchigie
- Riconciliazione incassi

### AREA HR

- Rilevazione presenze
- Gestione note spese



# I NUMERI WINFLOW NEL MONDO INSURANCE

## BACK OFFICE

VOLUMI ANNUI

**2,2** MILIONI  
di sinistri  
ramo Danni

**2,5** MILIONI  
di sinistri  
ramo Salute

**500** MILA  
sinistri  
CARD

**300** MILA  
liquidazioni  
ramo Vita

**25** MILIONI  
di pratiche  
digitali

# CONTACT CENTER

VOLUMI ANNUI

**500**

linee telefoniche  
in ingresso e in uscita

**2**<sup>OLTRE</sup>  
**MILIONI**  
di chiamate  
in ingresso

**600**<sup>OLTRE</sup>  
**MILA**

chiamate  
in uscita

**ATTIVO TUTTI I GIORNI - DA LUNEDÌ A DOMENICA, DALLE 7 ALLE 22**

# WINFLOW

## MILANO

**Headquarter e sede legale**

via Rizzoli 4 · 20132 Milano

tel. 02 668141

## ROMA

via Lamaro 13 · 00173 Roma

## TORINO

via Pianezza 289 · 10151 Torino

[info@winflow.it](mailto:info@winflow.it)

[winflow.it](http://winflow.it)

Winflow è partner del  
gruppo  
 Pasquale

