

WINFLOW

La scelta vincente per il tuo business



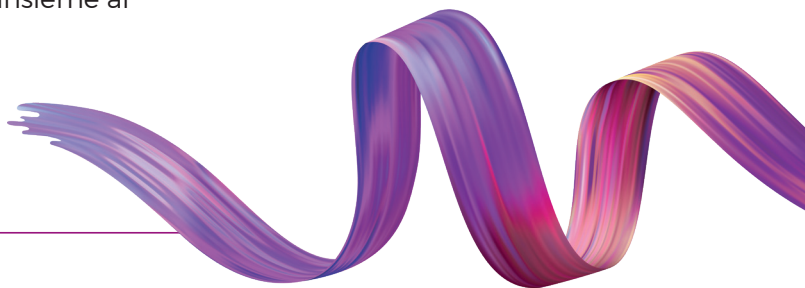
ALTA SPECIALIZZAZIONE PER GUARDARE AL FUTURO

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



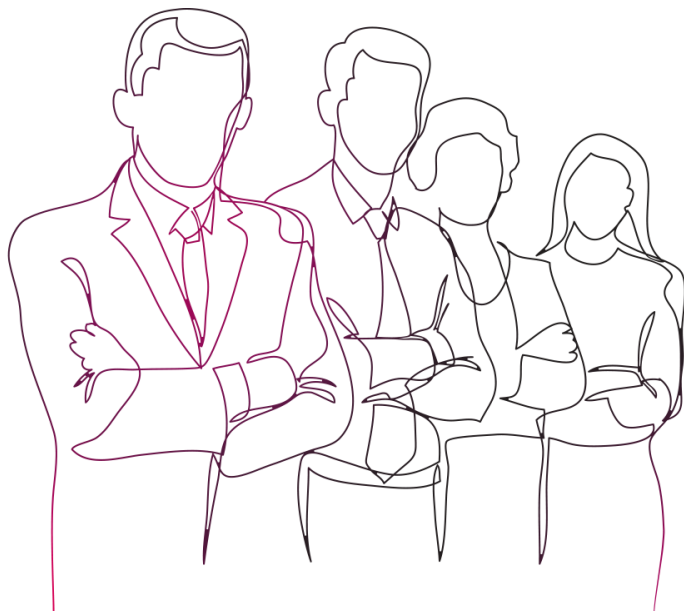
ACCOUNTING&ADMINISTRATION



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



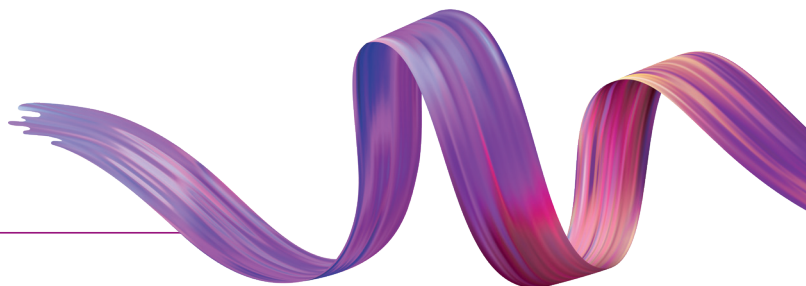
PIÙ EFFICIENZA E FLESSIBILITÀ NEL BUSINESS

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

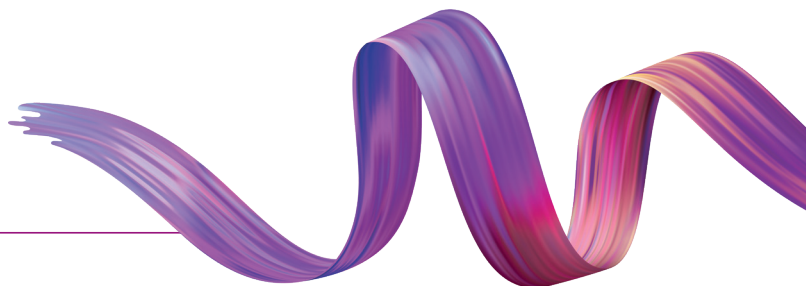
Monitoraggio in real time delle attività gestite e Business Review periodiche per la verifica del raggiungimento degli obiettivi

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**

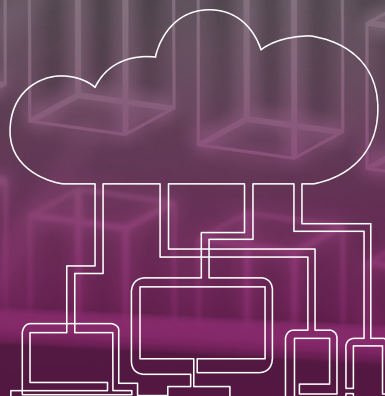
**TECNOLOGIA
AVANZATA**

**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

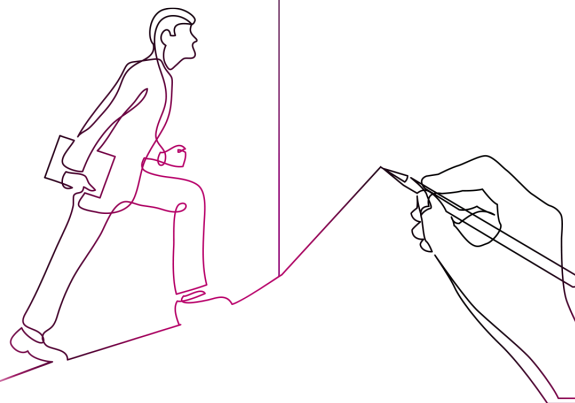
- Variazione riferimenti clienti (es. campi anagrafica, consenso GDPR)
- Gestione richieste (liberatorie, rimborsi, storni, aumento fido, estinzioni anticipate, recessi, disdette)
- Gestione deleghe SDD
- Controllo qualità/ monitoraggio Customer Satisfaction
- Retention

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

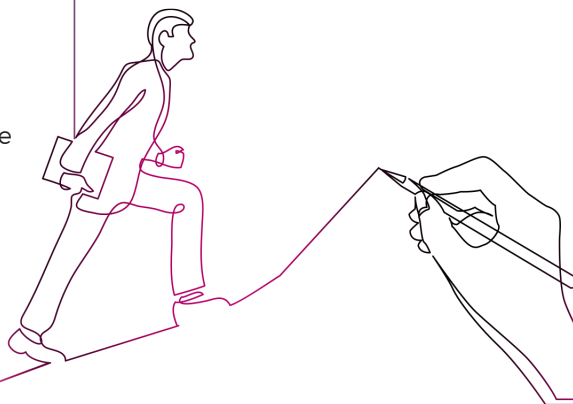
- Centrale operativa
- Customer care
- Contact center sinistri
- Home Insurance/ Informazioni
- Gestione reclami
- Vendita prodotti assicurativi
- Outbound rinnovi/ abbandoni
- Servizi di help desk

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^{OLTRE}
MILIONI
di chiamate
in ingresso

600^{OLTRE}
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

winflow.it

Winflow è partner del
gruppo
Pasquale

