



Workforce management per il mondo assicurativo

Marco Cadario. MobyPlanner srl. marco.cadario@mobyplanner.com
Alessandro Chiari. Chiari srl. alessandro.chiari@chiarisrl.it

Parole chiave: pianificazione, field management, ottimizzazione, itinerari, periti, sinistri, ArcGIS OnLine

ABSTRACT

La gestione dei sinistri è un processo complesso con molte fasi di lavorazione.

Una corretta gestione della pianificazione del sopralluogo per la quantificazione del danno permette di erogare un servizio tempestivo e di qualità.

La soluzione MobyPlanner® Platform adottata in ambito peritale permette di gestire in modo efficiente la distribuzione sul territorio delle risorse, valutando le priorità di intervento, ottimizzando l'assegnazione ed i percorsi di visita ed acquisendo direttamente dal campo le informazioni necessarie per una veloce gestione dell'incarico.

1. Introduzione

La gestione e la pianificazione di personale itinerante è una tematica molto sentita in molti settori produttivi. Una corretta pianificazione degli interventi permette all'azienda di ridurre i costi di gestione e di pianificazione.

La complessità delle interazioni tra i vari ambiti fa sì che per ottenere un miglioramento del servizio sia necessario da un lato disporre di un processo di lavorazione fluido e dall'altro lato disporre di una soluzione software che supporti tale processo, senza stravolgerlo.

In questo documento si illustrerà come la soluzione MobyPlanner Platform è stata integrata all'interno del processo di gestione del sopralluogo in ambito peritale.

1.1 Contesto

Il processo di gestione del sopralluogo di un sinistro è composto da molte fasi. L'assegnazione dell'incarico ad uno studio peritale da parte di una compagnia di assicurazione è il punto di partenza del processo di lavorazione, che si concluderà con la valutazione dell'importo del danno subito dal contraente, nel rispetto degli SLA previsti da accordi con le compagnie.

La complessità del processo è data dalla necessità di una continua interazione e coordinamento tra la sede dello studio peritale ed il personale in campo che effettua i sopralluoghi.

Una corretta gestione del sopralluogo deve poter integrare:

- le informazioni, ovvero tutti i dati appartenenti alla pratica da gestire, in primis il nominativo del danneggiato e la posizione geografica del luogo del sinistro;
- il personale in sede, le persone che definiscono le priorità e le modalità dei sopralluoghi;
- il personale itinerante, i periti che effettuano i sopralluoghi per la valutazione del danno.

L'utilizzo di soluzioni informatiche che migliorino (o velocizzino) questo processo porta all'erogazione di un migliore servizio sia verso la committente che verso l'assicurato.

L'adozione di MobyPlanner Platform in ambito peritale ha permesso di automatizzare l'assegnazione delle pratiche ai singoli periti considerando le variabili in gioco. Variabili legate alla gestione delle priorità, le risorse in campo, la distribuzione geografica dei sopralluoghi e i relativi tempi di viaggio.

Grazie all'uso delle App per i dispositivi mobili, a corredo della piattaforma, i singoli periti possono inoltre comunicare alla sede centrale dello studio lo stato di avanzamento del sopralluogo.

2. L'esigenza

Lo Studio Peritale Chiari srl voleva adottare un nuovo approccio alla gestione della pianificazione dei sopralluoghi.

Affiancare al proprio CRM (Customer Relationship Management) interno, utilizzato per tracciare tutte le informazioni inerenti alla pratica, una soluzione flessibile che permettesse in modo semplice e veloce l'assegnazione delle pratiche al personale itinerante e di ricevere da quest'ultimi riscontri diretti dal campo.





La gestione manuale di questa seconda parte del processo richiede un impegno da parte del coordinatore in sede nella preparazione delle uscite ed una conoscenza delle zone dove effettuare i sopralluoghi. A questo si aggiunge anche l'impegno nella distribuzione delle schedulazioni ai singoli e al successivo recupero delle informazioni sullo stato di avanzamento del sopralluogo.

L'informatizzazione di questa parte del processo porta ad una migliore efficienza nell'assegnazione dei sopralluoghi ai singoli periti e una riduzione dei tempi necessari alla pianificazione in modo da poter dedicare maggiore tempo alla gestione delle pratiche problematiche o complesse.

3. La soluzione

MobyPlanner Platform è un'agenda geospaziale che permette di aggregare appuntamenti geolocalizzati e assegnarli a personale itinerante in base a regole di pianificazione predeterminate.

La verticalizzazione effettuata in ambito peritale permette di automatizzare il flusso di lavorazione del sopralluogo dalla sua pianificazione fino alla ricezione dell'esito del sopralluogo.

Partendo da elenchi di appuntamenti, la piattaforma tramite l'interrogazione di Esri Geocoding Services geolocalizza gli indirizzi e rappresenta su mappa i sopralluoghi da effettuare ordinati per priorità.

In caso di modifica dei dati in ingresso, le informazioni sono aggiornate contestualmente e le eventuali modifiche manuali da parte del coordinatore che si rendessero necessarie sono supportate da Esri Geosearch Services per facilitare l'inserimento dell'indirizzo.

Sulla base di alcune impostazioni generali della piattaforma (quali ad esempio la durata del giorno lavorativo, il numero massimo di sopralluoghi assegnabili o il numero di risorse da pianificare) il coordinatore può a questo punto procedere con la pianificazione degli itinerari.

La definizione delle pianificazioni può avvenire in modalità manuale, utilizzando l'interfaccia di amministrazione, oppure in modalità totalmente automatizzata.

La procedura automatica è in grado di assegnare ad ogni risorsa in campo gli itinerari per più giornate, considerando gli appuntamenti presenti nel sistema, la loro distribuzione geografica e le posizioni di partenza dei singoli periti.

Gli itinerari giornalieri risultanti rispettano i vincoli impostati nell'ambiente e contengono un numero di sopralluoghi compatibile con le priorità, la durata della giornata lavorativa, la durata prevista dei sopralluoghi e i tempi di viaggio necessari per spostarsi da un appuntamento all'altro.

Tutte le informazioni degli itinerari sono rappresentate in una unica interfaccia a disposizione del coordinatore (Fig. 1) da cui è possibile effettuare anche modifiche manuali.



Figura 1. Interfaccia di pianificazione con itinerari calcolati





Una volta assegnate le pianificazioni, queste sono immediatamente consultabili dal perito attraverso una applicazione per dispositivi mobili.

L'App mette a disposizione del perito tutte le informazioni necessarie alla corretta gestione del sopralluogo.

Le informazioni spaziano dalle informazioni inerenti la pratica fino ai tempi necessari per raggiungere il luogo dell'appuntamento e sono consultabili in forma tabellare o tramite mappa con una rappresentazione del giro di visita pianificato per un dato giorno (Fig. 2).

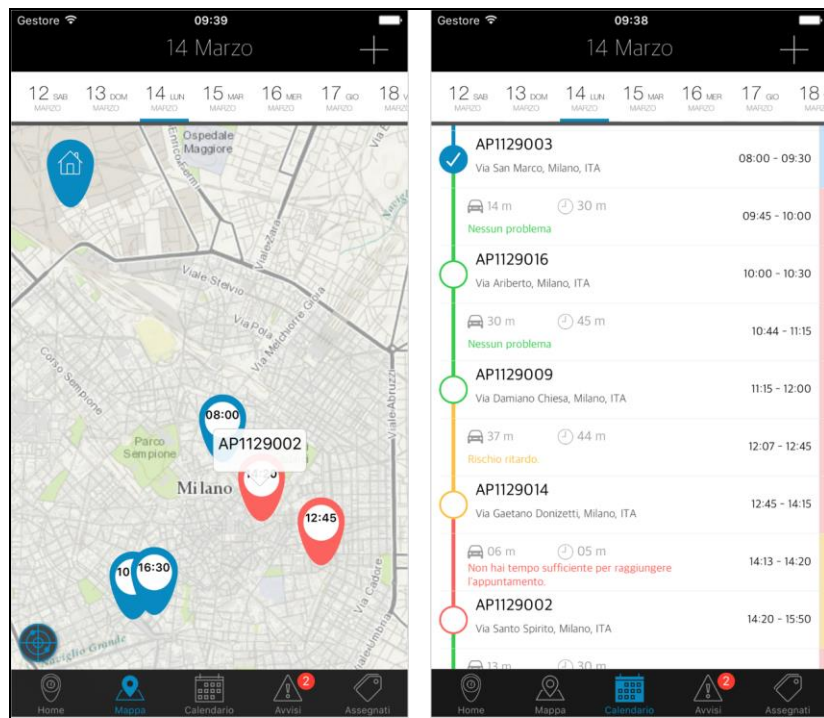


Figura 2. Applicazione per il personale itinerante

Se necessario il personale in campo può modificare la pianificazione spostando la data e l'ora del sopralluogo, in questo caso l'applicazione ricalcolerà i tempi di viaggio, verificherà eventuali sovrapposizioni con altri appuntamenti o con i tempi di spostamento e allenterà il perito in caso di incongruenze.

A fine sopralluogo l'operatore può inserire degli appunti all'interno dell'appuntamento e indicare se l'attività è stata completata (Fig. 3).

Tutte le informazioni, compresi i cambi di schedulazione, sono inviate alla piattaforma e disponibili al coordinatore per proseguire con la gestione della pratica.



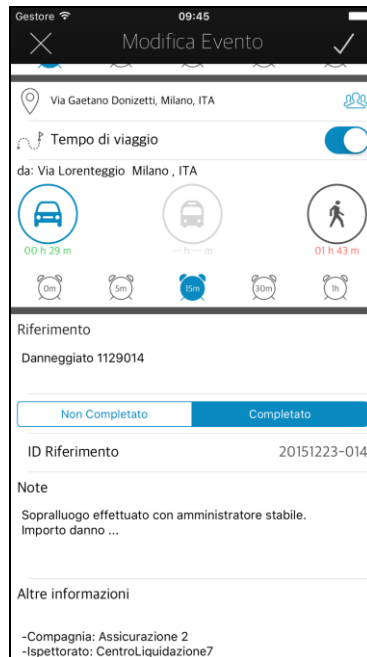


Figura 3. Dettaglio evento

4. Il cambiamento

L'adozione della soluzione unita all'esperienza della struttura peritale ha permesso da subito di avere dei benefici nel processo di pianificazione del sopralluogo e della gestione della perizia.

La distribuzione automatica ha permesso di ridurre i tempi di elaborazione e di assegnazione degli itinerari, riducendo anche errori dovuti al fattore umano.

Con l'uso di MobyPlanner Platform i tempi di pianificazione sono passati da qualche ora a 5 minuti per organizzare circa 200 appuntamenti.

La consultazione degli itinerari su dispositivi mobili da parte del perito aumenta l'affidabilità nel rispetto delle schedulazioni previste e permette di gestire in modo più agevole eventuali cambi di pianificazione durante la giornata.

La raccolta di informazioni dal campo verso il coordinatore della struttura peritale ha velocizzato i tempi di lavorazione della pratica.

L'ottimizzazione dell'itinerario, in particolare per i giri visita extra urbani, ha portato ad una riduzione dei tempi di viaggio, con conseguente riduzione del kilometraggio percorso. Mediamente il risparmio kilometrico si attesta intorno al 15% per itinerari extra urbani.

La piattaforma MobyPlanner permette inoltre di avere delle statistiche su tipologie sinistri, distribuzione degli incarichi, statistiche sulle committenti e conteggio kilometrico per singola risorsa, in futuro darà la possibilità di valutare il carico di lavoro per aree geografiche.

Ringraziamenti ESRI Italia

Riferimenti

Le immagini sono tratte da MobyPlanner® Platform e MobyPlanner1 e sono coperte da copyright.

MobyPlanner s.r.l.

MobyPlanner s.r.l. è una startup innovativa focalizzata nella realizzazione di soluzioni software a supporto delle aziende nella gestione di personale itinerante.

Chiari s.r.l.

Chiari s.r.l. è una società di consulenza e servizi assicurativi che offre prestazioni di elevato livello e specializzazione per la gestione dei sinistri rami elementari alle compagnie assicurative.

