



## **Chiari srl: WorkForce management per il mondo assicurativo, un caso implementativo in ambito peritale.**

### Descrizione della problematica o del bisogno nell'azienda o pubblica amministrazione utente.

Il processo di gestione del sopralluogo di un sinistro è composto da molte fasi. L'assegnazione dell'incarico ad uno studio peritale è il punto di partenza del processo di lavorazione, che si concluderà con la valutazione dell'importo del danno subito dal contraente.

La complessità del processo è data dalla necessità di una continua interazione tra la sede dello studio peritale ed i periti che effettuano i sopralluoghi.

Per aumentare l'efficienza del processo di gestione dell'incarico lo studio peritale Chiari voleva adottare un nuovo approccio alla gestione della pianificazione dei sopralluoghi.

Affiancare al proprio CRM interno 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.

### Descrizione della soluzione tecnologica (tecnologie usate, architettura, ecc.).

MobyPlanner® Platform è un'agenda geospaziale che aggrega appuntamenti e li assegna al personale itinerante in base a regole predeterminate.

La piattaforma si basa su tecnologie Java, AngularJS, NodeJS e noSQL.

Partendo da elenchi di appuntamenti la piattaforma determina la distribuzione geografica degli indirizzi.

Successivamente, sulla base di impostazioni generali (vincoli) è possibile iniziare la fase di pianificazione, che può essere sia manuale che automatica.

Quest'ultima è in grado di assegnare ad ogni perito gli itinerari per più giornate, considerando le posizioni dei sopralluoghi e i punti di partenza dei periti.

Gli itinerari giornalieri calcolati rispettano i vincoli impostati nell'ambiente, quali le priorità, la durata della giornata lavorativa e dei sopralluoghi nonché i tempi di viaggio necessari per spostarsi da un sopralluogo all'altro.

Tutti gli itinerari sono rappresentati in una unica interfaccia web a disposizione del coordinatore.

Le assegnazioni sono immediatamente consultabili dal perito attraverso una App per dispositivi mobili che mette a disposizione tutte le informazioni necessarie per la gestione del sopralluogo.

Se necessario il perito può modificare la pianificazione direttamente dall'App, in questo caso l'applicazione ricalcolerà i tempi di viaggio, lo allenterà in caso di sovrapposizioni con altri sopralluoghi o con i tempi di spostamento.

A fine attività il perito può inserire delle note all'interno dell'appuntamento e indicare se l'attività è stata completata.

Tutte le informazioni sono inviate alla piattaforma e disponibili al coordinatore per proseguire con la gestione della pratica.

### Descrizione del progetto di implementazione - complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.

Per facilitare il passaggio da una pianificazione prevalentemente manuale ad una automatizzata, l'implementazione è stata suddivisa in 2 parti. La prima parte ha riguardato la validazione delle metodologie utilizzate per la "costruzione" degli itinerari effettuata in collaborazione con il referente aziendale ed il coordinatore dei periti. La seconda parte ha riguardato il rilascio della App ai periti.

La sperimentazione è iniziata a dicembre 2015 e si è conclusa nel febbraio 2016.

---



## Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente.

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

La distribuzione automatica ha ridotto i tempi di pianificazione degli itinerari, riducendo anche gli errori dovuti al fattore umano (i tempi di pianificazione sono passati da qualche ora a 5 minuti per organizzare circa 200 appuntamenti).

La consultazione degli itinerari via App 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.

L'ottimizzazione dell'itinerario ha portato ad una riduzione dei tempi di viaggio e del kilometraggio percorso (15% circa per itinerari extra urbani).

La piattaforma MobyPlanner® ha permesso inoltre di avere delle statistiche su tipologie sinistri, distribuzione degli incarichi, statistiche sulle committenti e conteggi kilometrici, in futuro darà la possibilità di valutare il carico di lavoro per aree geografiche.

## Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione, anche con riferimento a soluzioni «concorrenti».

La soluzione è facilmente replicabile in altri contesti ad esempio assistenza tecnica e manutenzione, marketing & sales e più in generale in qualunque azienda con personale itinerante.

La soluzione è fruibile in modalità SaaS o on-premise.

Si innesta agevolmente a valle di un CRM.

Il mercato propone soluzioni simili ma prevalentemente rivolte a grandi realtà.

---