

# Prevenire il contenzioso e il rischio reputazionale migliorando il rapporto con i propri Clienti/Stakeholders



La gestione end-to-end dei reclami nel  
modulo gestionale di Wolters Kluwer Italia.  
Dal field grievance management al  
monitoraggio della reportistica dei reclami.



Attraverso il modulo **“Claims & Grievance Management”** di Wolters Kluwer Italia, è possibile accedere ad una piattaforma integrata in cui far convergere i reclami provenienti da diverse fonti, garantendo il rispetto delle procedure e delle policy aziendali e diminuendo i rischi di contenzioso o di escalation reputazionale.

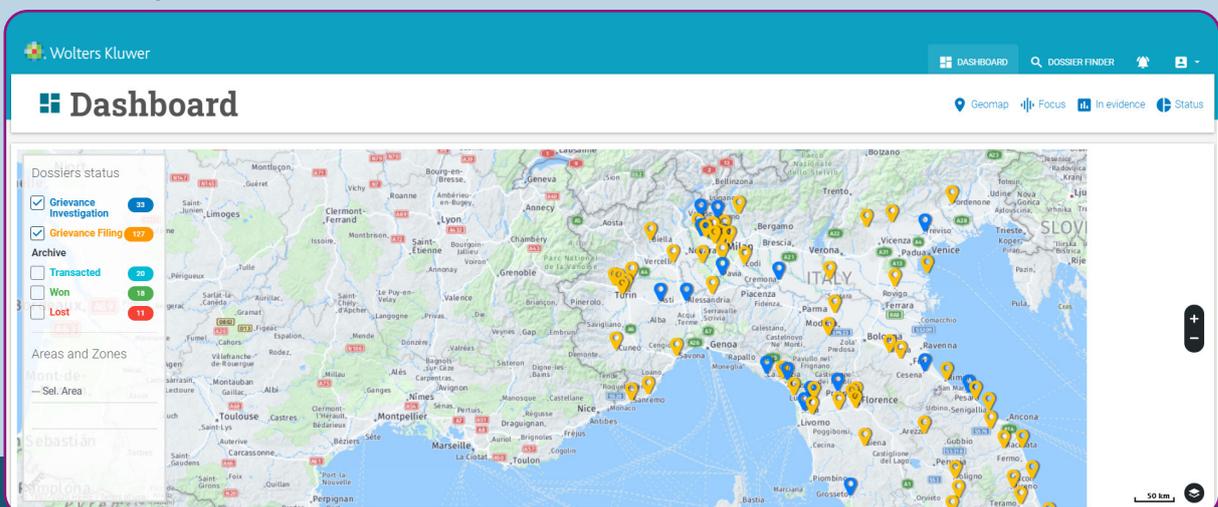
Gli entry point dei reclami possono essere diversi: non solo le tradizionali funzioni di HD o Servizio Clienti, ma anche i dipartimenti commerciali o di Operations/Field presenti sul territorio nel caso di aziende che, ad esempio, operano sul campo nella realizzazione di infrastrutture (utilities, società del settore energetico, general contractors, ...).



In questo caso, l'operatore di field, ad esempio un capocantiere o un site manager, possono registrare il reclamo direttamente su device mobili ed avviare così il workflow interno, dalla raccolta (filing) del reclamo, passando per la fase istruttoria (acquisizione di documenti, evidenze fotografiche, pareri e relazioni tecniche) e giungendo alla valutazione finale (definizione di un accordo bonario con la controparte, definizione dell'indennizzo o della compensazione, esito negativo del reclamo).



Un flusso guidato dall'applicativo con livelli autorizzativi personalizzabili in base ai poteri interni assegnati che consente un monitoraggio e una totale tracciabilità di tutte le fasi di gestione del reclamo.



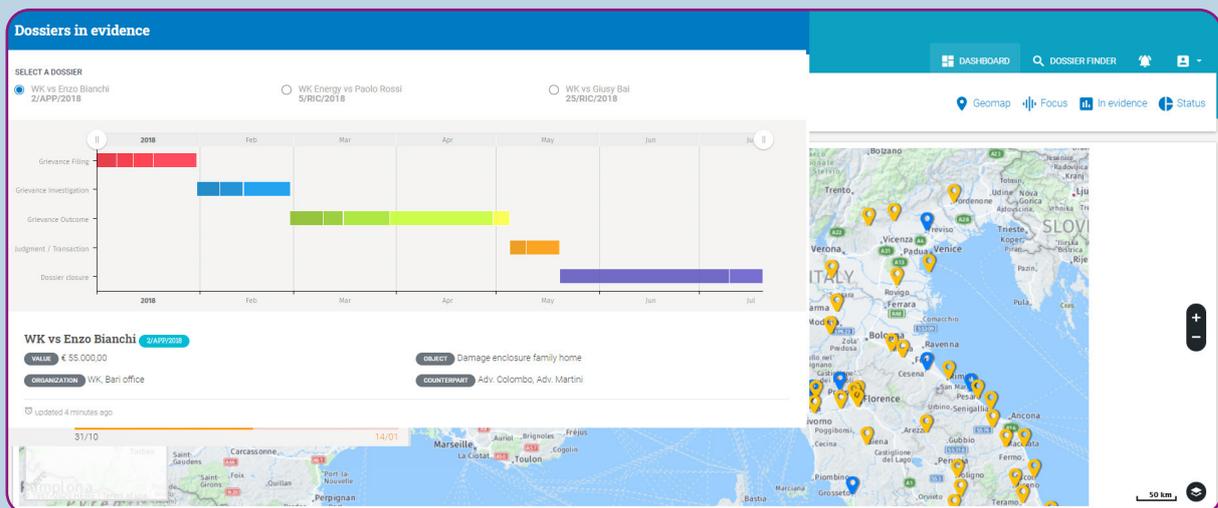
# PIATTAFORMA CLAIMS



La piattaforma Claims è il cuore del sistema. Offre un repository unico dei reclami provenienti da diverse fonti (Reti Commerciali, HD/Servizio Clienti, Amministrazione, Operations, Field, ...) assicurando per ognuno di essi la storicizzazione delle informazioni, così come il supporto a procedure automatizzate ed notifiche per la gestione delle scadenze collegate.

L'avanzato sistema di reporting, business analysis e infografiche della piattaforma, forniscono il supporto alle fasi decisionali permettendo di anticipare i trend e garantendo il monitoraggio dei fenomeni assicurando per ognuno:

- **workflow** con interfaccia intuitiva, user friendly, configurabile in base alle specifiche aziendali;
- **supporto proattivo** alle procedure attraverso la restituzione di un avanzato ed immediato sistema di reporting;
- **business analysis** e infografiche che consentono l'efficiente monitoraggio dei fenomeni e una lettura previsionale dei trend.



Per ognuno dei reclami è disponibile:

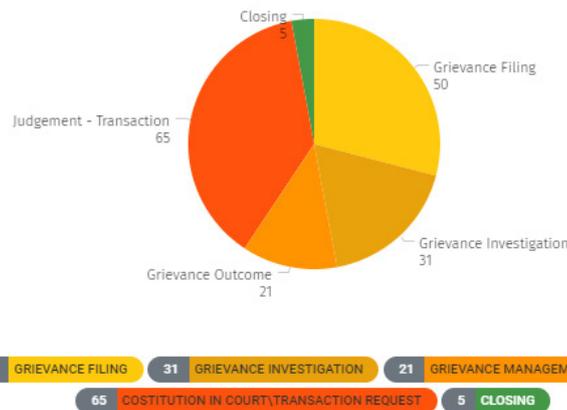
- una storicizzazione delle informazioni
- un supporto alle procedure automatizzate
- allarmi per la gestione delle scadenze collegate



## Come funziona il modulo Claims

- Il sistema di reportistica configurabile, web based, permette la configurazione di **dashboard** che forniscono in tempo reale i KPIs utili al management per monitorare i fenomeni (stato del processo di gestione, tempi, costi associati, documenti allegati e tipologia di reclami).
- In questa maniera, l'agenda delle attività è costruita dal motore di **workflow** e dalla **profilazione**, attivando controlli e definizioni automatiche delle scadenze e delle priorità, abbinata ad allarmi e notifiche via email.
- Ogni Claim è corredabile di tutte le informazioni: dagli allegati (pareri, stime, perizie), alle mail correlate, grazie all'**integrazione con Microsoft Office**.

### Pending dossiers status



### Pending Dossiers in each of the 5 phases

↑ 10% MORE THAN LAST MONTH



## GRIEVANCE MANAGEMENT

Il modulo **Grievance Management** supporta le funzioni Commerciali o di Field/Operations nella raccolta e nella mappatura delle eventuali problematiche emerse "sul campo", attuando per ognuna le procedure previste in pieno rispetto delle policy aziendali e degli standard internazionali in tema di Grievance Management. Il sistema consente una gestione end-to end dei reclami, dalla fase di registrazione e di acquisizione di documentazione/evidenze fotografiche, passando per la fase istruttoria fino alla fase approvativa.

Sulla base delle caratteristiche dell'organizzazione, del tipo di attività del Cliente, dei poteri interni assegnati al personale, è possibile configurare specifici workflow che permettono la compliance del flusso di gestione del reclamo (grievance mechanism) rispetto alle **policy interne aziendali** e alle best practice internazionali.

Una dashboard di reportistica configurabile fornisce, in tempo reale, i KPI di monitoraggio di operatività, tempi, costi e scopi utili a guidare il processo strategico e decisionale del management.



## Come funziona il modulo Grievance Management

- **Raccolta (filing)** del reclamo a sistema. Assegnazione al team o al responsabile delle indagini (operatore commerciale, site manager, grievance officer/CLO/HSE manager);
- **Gestione della fase istruttoria e controllo dello stato di avanzamento del reclamo.** Estrema facilità in questa fase critica per gli operatori di field nella raccolta delle informazioni (sopralluoghi, verifiche, raccolta perizie e/o pareri tecnici ed evidenze fotografiche);
- **Invio della proposta di risoluzione del reclamo** ai ruoli approvativi secondo workflow di revisioni/autorizzazioni definite all'interno dell'organizzazione aziendale (Sustainability Manager, Site Manager, Direzione Legale).

The screenshot displays the 'GRIEVANCE FILING' section of a software interface. It features a 'Grievance Registration' header with two information icons. Below this, a vertical timeline shows three completed steps: 1. 'Grievance Registration' with a green checkmark and the text 'Notified on 2018/12/10 through PEC: mypec@pec.it'; 2. 'Internal Code Assignment' with a green checkmark and 'Assigned REI: REI-01000'; 3. 'Dossier Classification' with a green checkmark and 'Dossier marked as COMPENSATION FOR DAMAGES'. At the bottom of the interface, there are three buttons: 'INELIGIBLE - CLOSE' (cyan), 'INVESTIGATE (MOVE TO THE NEXT)' (red), and 'ON HOLD' (grey). A summary bar at the bottom indicates 'Pending Dossiers in each of the 5 phases' with an upward arrow and '10% MORE THAN LAST MONTH'. On the right side, a partial view of a 'MANAGEMENT RESULT' section is visible.

## Integrazione con gli applicativi SUL e SuiteNext

I due moduli "Claims e Grievance Management" sono pienamente integrabili sia con Suite Ufficio Legale che con SuiteNext, garantendo così ai Dipartimenti Legali l'integrazione di questi delicati processi nel proprio perimetro di monitoraggio e supervisione del rischio contenzioso o di escalation reputazionale dell'azienda o dell'Ente in cui operano .

## Prevenire il contenzioso e il rischio reputazionale migliorando il rapporto con i propri Clienti/Stakeholders



Wolters Kluwer N.V. (AEX:WKL) è leader mondiale nei servizi di informazione e nelle soluzioni per i professionisti del mercato health, fiscale, risk, compliance, finanziario e legale. Wolters Kluwer aiuta ogni giorno i propri clienti a prendere decisioni complesse fornendo soluzioni che combinano conoscenza del settore, tecnologia e servizi. Wolters Kluwer ha registrato nel 2019 un fatturato di 4,6 miliardi di Euro. L'azienda con sede a Alphen aan den Rijn, Paesi Bassi, serve clienti in 180 Paesi, opera in oltre 40 Paesi e impiega circa 19.000 persone in tutto il mondo.

Le azioni di Wolters Kluwer sono quotate su Euronext Amsterdam (WKL) e sono incluse negli indici AEX ed Euronext 100. Wolters Kluwer detiene un Level 1 American Depositary Receipt program. Gli ADR sono scambiati nel mercato U.S. (WTKWY).

In Italia, Wolters Kluwer, fornisce soluzioni di informazione, software e servizi a professionisti, aziende e Pubblica Amministrazione. Opera nel mercato dell'editoria professionale, del software, della formazione e dei servizi con i marchi IPSOA, CEDAM, UTET Giuridica, UTET Scienze Tecniche, LEGGI D'ITALIA, il fisco, OA SISTEMI, INDICITALIA e Teknoring.

A cura di Wolters Kluwer Italia  
Novembre 2020

**Per informazioni e per prenotare una DEMO:**  
[marketingcorporate@wolterskluwer.com](mailto:marketingcorporate@wolterskluwer.com)