



## COMUNICATO STAMPA

**UniSalute, la compagnia assicurativa di Unipol Gruppo Finanziario, ha scelto eGain Knowledge Agent per migliorare l'efficienza della centrale operativa.**

*Il progetto di Knowledge Management, integrato con le preesistenti soluzioni di CRM, è stato gestito e implementato da **Bizmatica, partner della società statunitense specializzata in suite di software per il customer service e il contact center.***

Slough, UK - Milano, Italia - 8 Maggio, 2008 - eGain Communications Corporative (OTBB:EGAN.OB), fornitore di soluzioni software di alta qualità per il customer service e il contact center disponibili sia in modalità in-house sia come servizi hosted on-demand, annuncia oggi che UniSalute, la compagnia di assicurazione di Unipol Gruppo Finanziario specializzata nell'assistenza sanitaria, ha scelto eGain Knowledge Agent per migliorare le prestazioni della propria centrale operativa, principale canale di comunicazione con la clientela che gestisce un flusso giornaliero medio di oltre 5.000 chiamate.

La soluzione è stata implementata a seguito di un'analisi organizzativa e dei processi interni gestita in stretta collaborazione dallo staff interno UniSalute e dalla società di soluzioni Ict Bizmatica che congiuntamente, dopo una rigorosa selezione, hanno scelto eGain come tecnologia più appropriata per gestire le esigenze di comunicazione del call center della compagnia assicurativa.

eGain Knowledge Agent è parte integrante della suite di software eGain Service e fornisce supporto a tutti gli agenti in modalità self service, basate su web, fornendo agli operatori informazioni da un'unica base di conoscenza condivisa.

UniSalute, compagnia con più di 1,5 milioni di assicurati, ha deciso di avviare un progetto finalizzato a migliorare l'efficienza della Centrale telefonica operativa che gestisce, attraverso uno staff di oltre 100 fra operatori specializzati e medici, le prenotazioni delle prestazioni sanitarie presso le strutture convenzionate, la liquidazione di oltre 600.000 sinistri all'anno, le consulenze mediche telefoniche e tutte le informazioni relative alle coperture e ai massimali previsti dai diversi piani sanitari.

In particolare la compagnia ha ritenuto importante individuare nuove soluzioni organizzative e tecnologiche per favorire la disponibilità e l'uso della conoscenza aziendale necessaria sia alle

attività di autorizzazione delle prestazioni e di liquidazione delle pratiche da parte del Call Center, sia a guidare gli operatori e i medici nelle diverse fasi operative richieste dalle Norme Liquidative. Il progetto ha puntato a migliorare l'uniformità delle risposte agli assicurati, la trasversalità delle informazioni relative a prodotti diversi e a ridurre il numero di richiamate al call center.

La soluzione individuata da Bizmatica, che ha svolto un'attività di consulenza organizzativa e di systems integration, ha previsto diverse fasi di intervento e di sviluppo quali un importante intervento organizzativo con il passaggio da una struttura multipla di centrali dedicate a gruppi di polizze a un'unica centrale multiskill, la revisione di processi interni e operativi, l'integrazione della centrale operativa con il sistema gestionale e di Crm preesistente, lo sviluppo di una nuova soluzione di Knowledge Management basata sulle logiche del case Base Reasoning di eGain. Tramite percorsi guidati, il modulo Knowledge Agent di eGain, permette di indicizzare le diverse casistiche delle polizze e di individuare in maniera automatica risposte omogenee, non arbitrarie al cliente finale, riducendo il numero di errori. L'applicazione inoltre consente di tenere traccia dei contenuti delle telefonate che si rivelano particolarmente utili nel caso di contestazioni. I risultati dell'applicazione sono stati particolarmente positivi in termini di standardizzazione delle risposte, diminuzione dei contatti telefonici e abbattimento dei tempi di formazione del personale del call center.

*“La gestione delle polizze assicurative sanitarie è complessa in quanto il numero di informazioni e di dati che devono essere gestiti in maniera omogenea e trasversale rispetto ai diversi prodotti assicurati è davvero rilevante. Il progetto che abbiamo realizzato con la consulenza di Bizmatica e la tecnologia eGain ci ha consentito di ottenere significativi risultati grazie ad una innovativa gestione e condivisione del patrimonio informativo aziendale”,* ha dichiarato Bruno Borsoi Responsabile Area Tecnica UniSalute.

*“Abbiamo selezionato la tecnologia eGain perché ampiamente sperimentata a livello internazionale in primarie organizzazioni e particolarmente indicata a garantire la capitalizzazione del patrimonio documentale e di conoscenza già disponibile in UniSalute. Inoltre la flessibilità della soluzione e dalla suite di software eGain ha consentito una facile integrazione con le preesistenti soluzioni gestionali di CRM, supporto operativo e di Trouble ticketing”* ha dichiarato Paolo Bonetto, Direttore Generale Bizmatica Sistemi.

*“La soluzione di Knowledge Agent è stata collaudata da numerose imprese per migliorare la qualità delle informazioni favorendo il riutilizzo della conoscenza senza onerose duplicazioni. Siamo orgogliosi che UniSalute abbia scelto la nostra tecnologia per migliorare il patrimonio*

*informativo aziendale e le comunicazioni verso la propria clientela considerandoci un fornitore strategico”, ha dichiarato Federico Ermacora, country manager di eGain Italia.*

#### **About eGain**

eGain (OTC BB: [EGAN.OB](#)) è il fornitore di soluzioni software di alta qualità per il customer service multicanale e per la gestione della conoscenza sia in modalità in-house sia come servizio hosted on-demand. Per più di un decennio, le più grandi compagnie al mondo hanno utilizzato eGain per trasformare i loro tradizionali call center, help desk e servizi clienti su web in hub multicanali orientati alla clientela. Basato su “Power of One™”, il concetto di una piattaforma unificata per l’interazione multicanale con la clientela e la gestione della conoscenza, questa piattaforma di gestione consente di incrementare enormemente l’esperienza del cliente, le efficienze dei processi del servizio finale, le vendite e di rafforzare le performance del contact center.

Con headquartered a Mountain View, in California, eGain ha uffici operativi in 18 paesi e più di 800 clienti in tutto il mondo. Per ulteriori informazioni, visitare il sito [www.eGain.com](http://www.eGain.com) or telefonare a : 800-821-4358 (US headquarter), 1753-464646 (Uffici UK e dell’Europa Continentale).

#### **eGain EMEA media contact**

Hilary de Rover  
eGain Communications Ltd  
Tel: +44 (0) 1753 464689  
Email: [hderover@egain.com](mailto:hderover@egain.com)

#### **About Bizmatica**

**Bizmatica** è leader nella fornitura di soluzioni ICT. L’azienda si contraddistingue per l’eterogeneo ed eccellente patrimonio di competenze, per il network internazionale di alleanze e per il costante scouting tecnologico, che le consentono la gestione di progetti complessi assicurando efficienza, usabilità e scalabilità alle proprie realizzazioni. In particolare l’azienda ha maturato competenze nel Document e Knowledge Management, nel Customer Relationship Management, nei Contact Center, nella Corporate Governance, nell’Extreme Programming, grazie alle quali ha potuto realizzare importanti progetti in tutti i settori di mercato con particolare successo nel mondo Telco. Tutti i progetti gestiti sono orientati a garantire risultati concreti, legati al profitto, al ritorno degli investimenti ed alla riduzione dei costi

Bizmatica è stata fondata nel Marzo 2000 nell’ambito di un progetto finanziato dal fondo di Venture Capital KIWI II ed ha sede a Milano.

**CallNet** è la Business Unit di Bizmatica focalizzata sul front office. Nata per raggiungere il più alto livello di specializzazione nell’ambito del Contact Center Management, beneficiando del nome e dell’organizzazione di Bizmatica, CallNet si è affermata leader nella fornitura di soluzioni CTI e di CRM.

CallNet Bizmatica: [www.bizmatica.com](http://www.bizmatica.com) - Tel. +39 02 83124001

#### **Comunicazione e Media Relations**

**Bizmatica**  
Maria Cristina Bianchi  
+ 39 02 6701598 (office) - + 39 335 1278200 (mobile)  
[mc.bianchi@fastwebnet.it](mailto:mc.bianchi@fastwebnet.it)