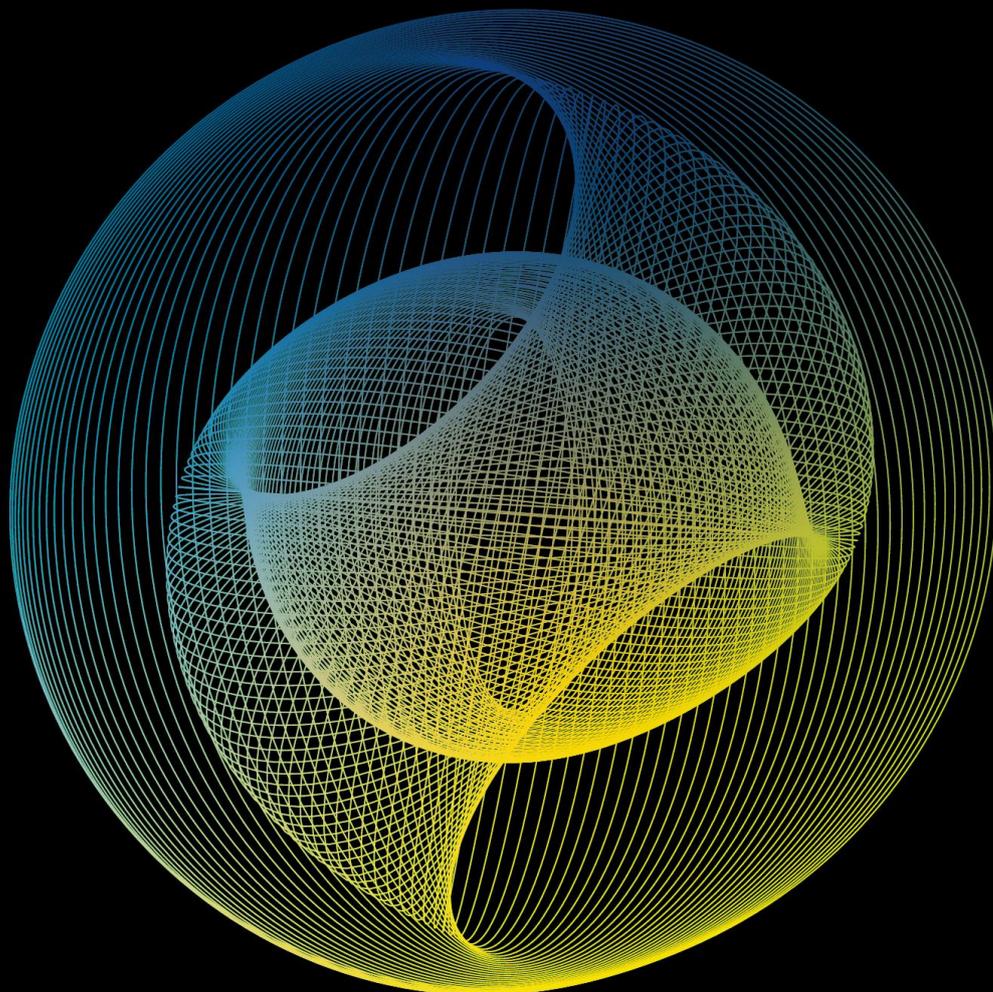


Deloitte.



Network Inspection

I nostri servizi



Chi siamo

Delotte Business Solution S.r.l. S.B. ha attivato una service offering dedicata che ha l'obiettivo di sviluppare ed erogare servizi di natura operate in materia di monitoraggio e gestione processi operativi o core business, controlli interni, gestione dei rischi e regulatory compliance.

In tale contesto, la nuova service offering **Network Inspection** propone al mercato due solutions, la "Network Monitoring" e la "Complaints Management", oltre a numerosi altri servizi a supporto dell'operatività corrente.

Network Monitoring

La **crescente complessità** di gestione del business della **client-faced industry**, rende più che mai fondamentale l'utilizzo di un **Sistema di Controllo** in grado presidiare i rischi e migliorare le performance aziendali.

In effetti, i canali di contatto con la clientela, anche a seguito dell'evoluzione tecnologica, sono molteplici, sebbene il canale tradizionale, ossia costituito dalle reti distributive «fisiche» permane ancora il più rilevante.

Le strutture di rete sono **generatrici di potenziali rischi aziendali** (es. frodi, riciclaggio, compliance, condotta, etc.) e rappresentano il luogo ove il cliente percepisce l'azienda, il valore del suo marchio e la sensibilità nella gestione delle proprie esigenze.

L'adozione di approcci al controllo organizzati, strutturati e di natura risk-based, congiuntamente al sempre più frequente ricorso ad attività di controllo a distanza, consentono di rendere maggiormente efficaci ed efficienti le attività di verifica sulle strutture di rete periferica.

Il team Network Inspection supporta i clienti nella realizzazione di soluzioni su misura finalizzate al controllo ed al monitoraggio dell'operatività delle reti di vendita e più in generale delle attività di distribuzione e collocamento di prodotti e servizi.

In tale ambito si interfaccia con diversi stakeholders dai vertici aziendali, alle Funzioni di controllo interno, ai referenti delle funzioni organizzazione, commerciale, operations, mettendo a disposizione competenze in ambito di controllo interno, brand enhancement, process optimization e regulatory compliance.

Contesto di riferimento in cui si inserisce la core offering Network Monitoring



La nostra offerta di Network Monitoring prevede due modalità complementari di erogazione dei servizi, l'**on site service** ed il **continuous data monitoring**.

I **servizi on-site** comprendono:

Mystery shopping services

Esecuzione di rilevazioni mediante un approccio di *ghost customer* volto in via prevalente a valutare la regolarità dei comportamenti e la *brand compliance* del network ad ogni livello.



Verifiche ad ampio spettro

Esecuzione di verifiche in loco *end to end* sull'operatività della rete, volte a valutare la correttezza delle prassi operative, la regolarità dei comportamenti e il rispetto delle normative interne ed esterne.



Continuous Data Monitoring

Ricorso a strumenti di monitoraggio che consentano una visione centralizzata e continua dei rischi connessi al business, anche al fine di pianificare le attività di verifica diretta e monitorare l'andamento del network.



La nostra offerta risulta caratterizzata da un elevato grado di **scalabilità e flessibilità**, garantendo la piena **integrazione** dei servizi on-site con i servizi di monitoraggio da remoto. Attraverso la comprensione di **necessità, aspettative ed obiettivi dei nostri Clienti** è possibile attivare una soluzione **calibrata e su misura**.

Complaints Management

L'importanza di una gestione efficace dei reclami



Il processo di gestione dei reclami e, più in generale, anche di lamentele e ricorsi, rappresenta sempre più un processo chiave su cui si fonda la **strategia di miglioramento della qualità dei rapporti con la clientela e dell'offerta di prodotti/servizi**, nonché la **gestione dell'immagine e della reputazione aziendale**.

Tale indirizzo è confermato, nei sector regolamentati, anche dalle Autorità di controllo che hanno emanato nel tempo apposita disciplina per la gestione dei reclami.

La gestione dei reclami deve fondarsi su un **approccio** pervasivo volto a cogliere e ottimizzare le numerose informazioni veicolate dai clienti sulla qualità dei processi, sulla percezione dei comportamenti del personale e sulla propria soddisfazione nella fruizione dei servizi e nell'utilizzo dei prodotti. Questo approccio genera un significativo effetto leva in termini di *Value Creation* e *Customer Retention*.

A quale soluzione ricorrere?

Deloitte propone un supporto dedicato nello svolgimento delle **attività operative tipiche del processo di gestione delle contestazioni da parte dei clienti**, dal censimento della contestazione ricevuta, alla sua istruttoria, fino alla predisposizione reportistica per gli stakeholders con la rappresentazione dell'andamento della relativa trattazione.

Le attività possono essere supportate dall'utilizzo degli applicativi del Cliente oppure dall'introduzione della piattaforma Deloitte, in caso di necessità.



Supporto alle day-by-day operations

Deloitte Business Solution ha inoltre sviluppato un'ampia gamma di servizi a supporto delle attività correnti relative al core business ed alle operations.

Le attività di sviluppo di nuovi servizi si fondano su una continua fase di analisi ed elaborazione delle esigenze del mercato, sulla collaborazione con l'intero network Deloitte, nonché sul costante confronto con i propri clienti e sono finalizzati ad identificare ambiti in cui il supporto esterno, caratterizzato da flessibilità e tempestività di attivazione, consente alle aziende clienti di superare fasi critiche relative a sottodimensionamenti di organico rispetto alle necessità contingenti, con un orizzonte temporale più o meno duraturo, ma anche di adottare scelte strategiche volte a dotarsi di unità interne strutturalmente supportate da professionisti esterni.

Tra i servizi tipici di questa natura, menzioniamo:

- IFRS 17 nelle imprese assicurative – supporto nella gestione di SAP Financial Products Sub-Ledger (SAP FPSL), la soluzione maggiormente adottata dal mercato, modulato secondo le esigenze specifiche dell'Impresa, tenendo in considerazione le caratteristiche dei contratti gestiti, i rami di operatività, i volumi di business, i processi interni ed il dimensionamento delle strutture amministrative.
- Monitoraggio continuativo di sistemi antifrode, di incident management response, ticketing interno e client support, application management, etc. mediante la messa a disposizione di professionisti in grado di inserirsi rapidamente all'interno dei processi aziendali e dei sistemi adottati per lo svolgimento delle attività.

Contatti

Fabrizio Marcucci

Partner

Deloitte Business Solution S.r.l. S.B

Tel: + 39 06 48297636

Mobile: +39 3357350617

Email: fmarcucci@deloitte.it

Alessandro Maida

Director

Deloitte Business Solution S.r.l. S.B

Tel: + 39 06 48297563

Mobile: +39 3488802233

Email: amaida@deloitte.it

Deloitte.

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the "Deloitte organization"). DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

©2023 Deloitte Business Solution S.r.l. S.B..