

**CASE STUDY**

# Lo smart-shore per il servizio di gestione applicativa

## ■ L'ESIGENZA

Per Cerved Credit Management, azienda specializzata nella gestione dei portafogli crediti, disporre di un applicativo di phone collection affidabile e performante è una priorità.

L'azienda era alla ricerca di una soluzione per:

- implementare un modello operativo che responsabilizzasse il fornitore nell'erogazione efficiente del servizio di gestione applicativa;
- garantire flessibilità per far evolvere l'applicazione nel tempo;
- monitorare puntualmente i livelli di servizio erogati.



## ■ LA SOLUZIONE

Per rispondere alle esigenze del Cliente Fincons ha proposto il modello Smart-Shore.

L'approccio ideale per svolgere un servizio di manutenzione ed evoluzione applicativa conveniente e flessibile, erogato in modalità ibrida coinvolgendo sia risorse in remoto presso le sedi italiane Fincons che professionisti operanti presso il Cliente, per assicurare un'interazione costante.

Una proposta distintiva ed innovativa, che grazie alle competenze delle risorse Fincons, garantisce qualità ed affidabilità, con un solido presidio delle performance dell'applicativo ed un'elevata reattività nell'esecuzione di interventi correttivi ed evolutivi.

## ■ I BENEFICI

Il passaggio allo Smart-Shore è stato gestito in tempi contenuti e senza impatti per gli utenti dell'applicazione.

*Ad oltre un anno dall'attivazione dello Smart-Shore la qualità del servizio è aumentata, come dimostrato dal rispetto degli SLA concordati, ed i costi di gestione del servizio sono diminuiti di oltre il 20%*

racconta Jacopo Villa, Business Technology Lead della B.U. Cerved Credit Management che ha fortemente creduto nel valore di questa trasformazione. Particolarmente apprezzata anche la reattività e la flessibilità dimostrata nell'esecuzione delle richieste di intervento, per far evolvere l'applicazione secondo i requisiti degli utenti. Un caso di assoluto successo, in cui la propensione all'innovazione di Cerved Credit Management ha incontrato l'offerta di valore dello Smart-Shore di Fincons.