

# RENDIAMO SEMPLICE CIÒ CHE È COMPLESSO

ITALCLAIM, PRESENTE SUL MERCATO DA OLTRE DIECI ANNI, OFFRE AL MONDO DEI SINISTRI SOLUZIONI COMPLETE E MODULARI VOLTE A OTTIMIZZARE I RISULTATI GESTIONALI ED ECONOMICI DELLE COMPAGNIE CLIENTI

Nel mondo dei sinistri l'outsourcing di alcuni servizi per le compagnie ha sempre seguito cicli storici: utilizzato come strumento di flessibilità aziendale, volto a risolvere necessità di gestione di picchi di attività, ricercato spesso come soluzione di *cost-cutting*.

La nostra esperienza ci ha insegnato, invece, che è possibile per l'*outsourcer* perseguire nuovi sfidanti obiettivi, dimostrando che si può diventare partner delle compagnie anche nei casi in cui la scelta non ricade sull'esternalizzazione di servizi e/o attività.

## FOCUS SULLA CUSTOMER SATISFACTION

Nel corso di questi ultimi anni, consci dei grandi cambiamenti che si prospettano all'orizzonte soprattutto in tema di nuove tecnologie, abbiamo cercato di costruire al nostro interno un *laboratorio* fautore di nuove idee, progetti, start up di nuovi processi e metodologie da offrire ai nostri clienti. Sono state proprio le compagnie a stimolarci in tal senso, affidandoci la gestione di nuovi modelli di business per verificarne la fattibilità, l'efficacia e la futura operatività.

In tempi di grande competitività nella ricerca di una tariffa sostenibile lato compagnia e lato cliente, i nostri partner ci richiedono un grande focus sulla *customer satisfaction*, creando progetti specifici volti alla fidelizzazione degli assicurati in un mercato dove i margini dei premi sono sempre più ridotti.

## IL 2018 DI ITALCLAIM

Il nostro *commitment* per il 2018 si orienterà principalmente sui seguenti temi:

- digitalizzazione dei dati e documenti con obiettivo di dematerializzazione della pratica sinistro.



- creazione canali *fast track* per:
  1. *velocizzazione del processo di liquidazione delle lesioni, con acquisizione immediata della certificazione medica, valutazione con consulente medico centrale in sede e/o invio a visita con canali riservati, concordato e liquidazione.*
  2. *aumento della canalizzazione presso network di carrozzerie fiduciarie, con apertura diretta del sinistro presso il centro di riparazione, perizia/authority della richiesta di danno, upload dei documenti sui sistemi di compagnia, concordato, riparazione/liquidazione.*
- proposizione di sistemi di verifica costante della customer satisfaction degli assicurati, che consentano alle compagnie di monitorare la soddisfazione dei propri clienti;
- valorizzazione continua dei nostri network (carrozzeri, periti, medici, legali, accertatori);
- sviluppo di nuovi moduli del nostro sistema gestionale *claim*, con particolare attenzione alle nuove tecnologie.