

# UNA GESTIONE DEI SINISTRI A REGOLA D'ARTE

di ALESSANDRO GIUSEPPE PORCARI

TECNOLOGIA, NETWORK E PARTNERSHIP. PER ANTONELLO ZITELLI, RESPONSABILE COMUNICAZIONE E FORMAZIONE DI SOGESA, SONO QUESTE LE LEVE STRATEGICHE SU CUI PUNTARE PER OFFRIRE UN SERVIZIO DI ALTA QUALITÀ AGLI ASSICURATI. COSÌ LA SEMPLIFICAZIONE E LA VELOCIZZAZIONE DEI PROCESSI DIVENTANO IL CAMPO SU CUI SI GIOCA LA SFIDA DEI PROVIDER

Sapienti colpi di scalpello, per eliminare il superfluo. Come dei moderni Michelangelo, anche le società di gestione dei sinistri stanno sviluppando processi semplificati, per migliorare la customer experience. A spingere verso il cambiamento, ci sono due opposte tendenze di mercato: la riduzione dei premi assicurativi e l'aumento dei costi di riparazione dei veicoli dotati di sistemi di sicurezza attivi e passivi. "Tra queste due evoluzioni si collocano le esigenze del cliente, che chiede una gestione del sinistro veloce ed efficace allo stesso tempo" ha detto **Antonello Zitelli**, responsabile comunicazione e formazione di **Sogesa**.

## IL PESCE VELOCE MANGIA QUELLO LENTO

L'innovazione accentra l'attenzione del mercato dei provider di servizi assicurativi in outsourcing. Per Zitelli ci sono tre fattori chiave per costruire un servizio di qualità: la tecnologia per integrare i sistemi, la presenza capillare sul territorio e la collaborazione tra clienti e mandanti. La gestione dei sinistri diventa immediata, a prova di smartphone. "La videochiamata – ha continuato Zitelli – sostituisce la presenza dal vivo del perito, che grazie alle immagini in diretta può avere immediatamente una cognizione del sinistro, con una stima del danno che viene fornita in tempo reale. Per questo, un sinistro può essere liquidato in venti minuti". La competizione nel mercato si sposta quindi sulla velocità, mantenendo alto il livello della competenza dei professionisti coinvolti. "Grazie alla tecnologia digitale, i periti della rete, tutti professionisti iscritti al ruolo, garantiscono la stessa qualità del servizio che avrebbero offerto recandosi sul posto del sinistro, perché perito e assicurato si guardano negli occhi anche se sono a distanza. Inoltre la tecnologia non scavalca



**Antonello Zitelli**, responsabile comunicazione e formazione di **Sogesa**

l'intervento tradizionale, soprattutto dove non è possibile intervenire con i sistemi digitali". Tra i vantaggi offerti oggi dai moderni sistemi di gestione del sinistro c'è anche l'implementazione di attività antifrode, che consentono controlli mirati per l'individuazione di eventuali attività illecite. L'innovazione rafforza la sinergia del network. "Avere un unico interlocutore che gestisce ampie reti di professionisti garantisce una comunicazione più rapida ed efficiente, consentendo allo stesso tempo di avere maggiori competenze e una più approfondita conoscenza delle realtà territoriali" ha detto il manager. Per Sogesa, non bisogna trascurare anche il positivo impatto della standardizzazione dei processi sulla riduzione dei costi, delle licenze per gli applicativi e i costi amministrativi. Tutto questo non può che fidelizzare il cliente, che apprezza un servizio rapido e di facile utilizzo. Un cambiamento radicale, che ridefinisce anche le regole della competizione tra le aziende: a fare paura nel mercato non è più il pesce grosso, ma quello più veloce. 