

# GESTIONE SINISTRI: INNOVAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION

di GIACOMO CORVI

LA FILIERA DELLA LIQUIDAZIONE DEL SINISTRO RAPPRESENTA IL BANCO DI PROVA NELLA RELAZIONE TRA COMPAGNIA E CLIENTE. LA PARTITA DELLA DIGITALIZZAZIONE SI GIOCA SU VELOCITÀ, EFFICIENZA E RIDUZIONE DEI COSTI. MA ANCHE SULLA CURA DELLA CUSTOMER EXPERIENCE, COME PROPONE INSOORE

La trasformazione digitale del settore assicurativo sta offrendo alle compagnie l'opportunità di ridisegnare i processi di gestione dei sinistri. Velocità, riduzione dei costi e maggiore efficienza sono i driver principali del cambiamento. "Ma non gli unici", sottolinea **Enrico Scianaro**, ceo di **Insoore**, una realtà insurtech italiana nata nel 2017 e che conta nel proprio portfolio clienti già dieci tra compagnie assicurative, aziende di fleet management e broker. "Il momento in cui l'assicurato si rivolge alla compagnia a seguito di un sinistro – sostiene Scianaro – è un momento chiave nel rapporto di affidabilità e fiducia che si instaura: se viene *abbandonato*, l'assicurato vive un'esperienza negativa che si aggiunge a quella già traumatica del sinistro. Il modello Insoore, oltre a ottimizzare l'intero processo, abbattere i costi e ridurre il rischio frodi, interviene in questo delicato momento per garantire una customer experience positiva e soddisfacente. Grazie a una formula che coniuga tecnologia e community, forniamo assistenza dedicata e velocità di gestione della pratica perché il cliente possa ricevere rapidamente una risposta dalla compagnia e ottenere il risarcimento in tempi record".



**Enrico Scianaro**, co-fondatore e ceo di **Insoore**

## FRA TECNOLOGIA E COMMUNITY

Con Insoore, sono gli assicurati a scegliere quando e dove essere raggiunti. "Effettuiamo rilevazioni su appuntamento, ma possiamo arrivare sul luogo del sinistro anche in meno di 20 minuti grazie alla presenza capillare dei nostri insoorer. In caso di interventi in real time, diamo supporto per la compilazione del modulo *Cai*, se l'assicurato lo richiede", spiega ancora Scianaro. La tecnologia utilizzata permette di tenere traccia di ogni passaggio, velocizzare la trasmissione dei dati, far interagire tra loro le diverse figure che intervengono nel processo. "Una formula mista che in questo momento di trasformazione del claims management risulta efficace. Ma accanto a un'innovazione tecnologica, proponiamo un'innovazione di processo. Affidarsi a nuove tecnologie senza rivedere le modalità operative rischia di risultare inefficace. Il modello Insoore è pensato sulla base di queste osservazioni per dare risposte opportune al settore".

## I PROGETTI IN CANTIERE

Al momento del lancio, il team contava otto persone. "Oggi sono più di trenta e prevediamo nuove assunzioni", rivela Scianaro.

A giugno Insoore ha chiuso un round di investimento da un milione di euro, e a ottobre a Barcellona ha vinto MyStart Bcn, un premio promosso dalla locale camera di commercio italiana in collaborazione con i3P. "Per noi rappresenta il primo passo verso il processo di internazionalizzazione appena iniziato".

In cantiere anche investimenti in tecnologia. "Abbiamo creato un team di ricerca e sviluppo per esplorare nuove opportunità, tra le quali rientra l'intelligenza artificiale. Ne trarremo riscontri e spunti per programmare in modo ponderato i prossimi passi", ha detto infine Scianaro.

