

EVOLUZIONE DEL SETTORE ASSICURATIVO E OUTSOURCING

IL BPO SUPPORTA LE COMPAGNIE IN UNA FASE DI FORTE TRASFORMAZIONE: L'APPROCCIO DI WINFLOW

La pandemia ha accelerato l'evoluzione del mercato assicurativo: le compagnie dovranno puntare alle nuove generazioni, caratterizzate da esigenze diverse e nuove modalità di interazione, in uno scenario competitivo non più *solo assicurativo*. Esse stanno rispondendo con un'offerta che segue una logica più di servizio, innovando i canali distributivi, definendo nuovi modelli di business abilitati da tecnologie e integrazioni di filiera.

“Il cambiamento è più evidente in ambito salute e vita, ma il successo delle compagnie dipenderà dalla capacità di assecondare esigenze di protezione lungo tutto il ciclo di vita del cliente. Per questo occorrono persone e tecnologie in grado intercettare nuovi bisogni”, afferma **Denise De Pasquale**, presidente di **Winflow**, l'azienda partner del **Gruppo De Pasquale** che da 30 anni opera nel *Business process outsourcing* (Bpo) con una forte specializzazione sul mercato assicurativo.

METODO, PERSONE, TECNOLOGIE E NON SOLO

Con 30 anni di storia, 400 persone, tre sedi operative a Milano, Roma e Torino, Winflow (www.winfilew.it) è un punto di riferimento nel Bpo in Italia. Grazie a competenze specialistiche (conoscenze di processo, certificazioni **Ivass**) e **Kiara**, ecosistema applicativo proprietario che contempla, tra le altre, soluzioni di *artificial intelligence*, propone servizi di customer service e back office sempre in linea con le esigenze business e normative del settore. Un metodo consolidato in quattro fasi (analisi, planning, delivery e monitoraggio) consente di costruire soluzioni su misura e di farle evolvere nel tempo. “Oggi – continua Denise De Pasquale – outsourcing non significa solo prendere in carico la gestione dei processi delle compa-



Denise De Pasquale, presidente di Winflow

gnie, ma aiutarle anche a recuperare la conoscenza del cliente necessaria per sviluppare nuove forme di protezione, rendere la normativa un abilitatore di business, più che un adempimento dovuto; supportarle in tutti i percorsi di cambiamento, semplificando e innovando”.

NUOVI MODELLI DI BUSINESS SUPPORTATI DAL BPO

“Il nostro approccio – conclude Denise De Pasquale – è quello di supportare le evoluzioni del settore come partner delle compagnie nella gestione del cliente, dalla fase assuntiva alla liquidazione di alcuni sinistri. Gestendo l'interazione con l'assicurato, avendo costruito nel tempo un rapporto di forte condivisione e cooperazione con le compagnie, riusciamo a supportarle nell'implementare interventi che vanno dal miglioramento della customer experience all'introduzione di nuovi modelli di business”.