

# DIGITALIZZAZIONE DEL CLAIMS MANAGEMENT

UN APPROCCIO INNOVATIVO METTE AL CENTRO L'ASSICURATO E PREMIA LE COMPAGNIE: ECCO COME LA TECNOLOGIA DIVENTA IL MOTORE PER MIGLIORARE LA CUSTOMER SATISFACTION, DIFFERENZIARE E OTTIMIZZARE I PROCESSI, RIDURRE I TEMPI E I COSTI DI GESTIONE

In caso di sinistro le compagnie assicurative si interfacciano con i propri assicurati in due modi. Il primo, più tradizionale, punta a rilevare il danno, fare la stima e pagare i risarcimenti senza preoccuparsi delle reali esigenze degli assicurati. Il secondo, invece, parte proprio dall'analisi dei comportamenti e delle necessità degli utenti finali per immaginare processi efficienti, innovativi e capaci di anticipare i desideri di chi ha stipulato una polizza.

**Insoore**, player insurtech che supporta le compagnie e le aziende nella digitalizzazione del claims management, predilige il secondo approccio. “La gestione dei sinistri vive una rivoluzione – dice **Enrico Scianaro**, ceo di **Insoore** – e ne sarà protagonista chi riuscirà a calibrare bene tre elementi: attenzione alla customer satisfaction, abbattimento dei tempi e dei costi di gestione, differenziazione di soluzioni per tipologia di sinistro e per contesto. Noi siamo un abilitatore tecnologico che aiuta le compagnie a trovare questo equilibrio”.

## **Quali sono le caratteristiche del vostro approccio?**

Promuoviamo una strategia basata sulla collaborazione progettuale con i nostri clienti. Lavorando a stretto contatto con le compagnie, definiamo soluzioni precise e peculiari. Il nostro modello si basa su una combinazione di tecnologia e community: abbiamo esperti – *insoorer* – presenti capillarmente in tutta Italia, che raggiungono l'assicurato dove e quando preferisce. L'ispezione, realizzata tramite la nostra app, è disponibile in tempo reale per il team interno di periti.

## **Da poco avete lanciato un nuovo servizio per le compagnie e per i loro network convenzionati. In cosa consiste?**

Si chiama **Insoore for Professionals**, ed è un'app che

permette ai nostri clienti di usufruire della rete di professionisti autorizzati per realizzare ispezioni video-fotografiche nel momento in cui l'assicurato si reca nei centri convenzionati. Anche in questo caso, l'ispezione è subito a disposizione dei nostri periti per la stima.

## **Con quali vantaggi?**

Per l'assicurato una migliore *customer experience*, poiché ricevono assistenza immediata: la procedura viene avviata contestualmente alla consegna del veicolo danneggiato. Per i carrozzieri una maggiore velocità: non appena inviano la documentazione possono procedere alla riparazione. Per le compagnie, una maggiore efficienza dei processi. Ma la community rimane centrale. A breve daremo ai nostri clienti accesso diretto per le prenotazioni.

## **In quale modo?**

Abbiamo creato una piattaforma di booking grazie alla quale i nostri clienti potranno concordare l'appuntamento con l'*insoorer* per l'ispezione nello stesso istante in cui l'assicurato denuncerà il sinistro.

## **Perché le compagnie dovrebbero collaborare con le insurtech?**

Per tre ragioni. C'è una crescente richiesta di digitalizzazione dei servizi da parte degli assicurati: una domanda che sarebbe un errore ignorare. Bisogna rimanere competitivi: sul mercato delle assicurazioni si affacciano le *Big Tech*. Infine, perché affidarsi a chi ha le tecnologie consente di arrivare prima degli altri nella corsa alla digitalizzazione. ❶