

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