

# VALORIZZAZIONE DEI DATI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

di MARIA MORO

È LA COMPLESSITÀ DEL PROCESSO DI GESTIONE DEI SINISTRI A DETERMINARE I LUNGI TEMPI NECESSARI PER GIUNGERE ALLA LORO LIQUIDAZIONE. MOLTI PASSAGGI DI COMPILAZIONE, VERIFICA E CONFRONTO POSSONO ESSERE RESI PIÙ IMMEDIATI E SICURI SE AFFIDATI A SOLUZIONI INTERAMENTE DIGITALI

L'utilizzo sempre più diffuso e pervasivo degli strumenti digitali, smartphone in particolare, conferma l'apertura degli italiani verso la possibilità di interagire online con il settore assicurativo. **Crif**, in collaborazione con **Nomisma**, ha realizzato una survey dalla quale emerge che il 59% delle persone si informa sulle tematiche assicurative attraverso il web, il 48% preferisce o preferirebbe acquistare online le polizze, il 58% sarebbe disponibile a condividere maggiori informazioni personali in cambio di sconti; su tutti emerge l'83% degli intervistati che afferma di essere interessato alla possibilità di interagire tramite app con la propria compagnia assicurativa come supporto in caso di incidente. **Filippo Sirotti**, senior director offering development insurance market di Crif, ha osservato che "la chiave per spiegare certe percentuali sia nella disponibilità delle persone a condividere informazioni e a usufruire di servizi nel momento in cui questi



**Filippo Sirotti**, senior director offering development insurance market di Crif

rappresentano un valore e il loro utilizzo è semplice. Gli italiani sono desiderosi di avere un'interazione virtuosa, sia umana sia digitale, laddove è la qualità a fare la differenza".

Al contrario, quando si parla di gestione del sinistro auto, si è di fronte a una complessità e ramificazione del processo apparentemente poco compatibili con un servizio di liquidazione che sia percepito dal cliente come un'esperienza pienamente positiva.

## UN CAI NATIVO DIGITALE

Crif prova a dare una risposta a questa esigenza di semplificazione attraverso una *suite* di soluzioni per le compagnie che include strumenti antifrode, video perizia, un motore per la profilazione dei sinistri e l'accesso al processo civile telematico. La suite è completata da **EasyCai**, una versione completamente digitale del modulo di constatazione amichevole che standardizza e agevola la denuncia del sinistro. Sirotti ha spiegato che "i principi che guidano l'attività di Crif verso la semplificazione dei processi per le compagnie si enumerano nella valorizzazione dei dati interni ed esterni, nella riduzione della materialità nella catena del valore e nella convinzione che tutto questo migliori la *customer experience*".

EasyCai è una webapp che abilita alcune funzioni degli smartphone (come geolocalizzazione, foto, ocr) in associazione all'uso di dati della compagnia, che agevolano la precompilazione, e a informazioni di settore ed esterne che qualificano il processo: "far nascere la denuncia di sinistro già in digitale permette di effettuare alcuni passaggi di controllo contestualmente alla raccolta dei dati del Cai, abilità che facilita una liquidazione rapida e più sicura in termini antifrode", ha commentato in conclusione Sirotti.