

# GESTIONE SINISTRI, IL FUTURO DELL'OUTSOURCING

L'ATTENZIONE AL CLIENTE E IL RISPETTO DEI TEMPI SONO AL CENTRO DELLE RICHIESTE DELLE COMPAGNIE CHE SI AFFIDANO ALL'ESTERNALIZZAZIONE DEL CLAIMS MANAGEMENT: PER FRANCESCO PRIVITERA, CEO DI SOGESA, FORMAZIONE E NUOVE TECNOLOGIE SARANNO FONDAMENTALI PER MANTENERE GLI ATTUALI STANDARD DI SERVIZIO

Nella gestione dei sinistri, le compagnie assicurative richiedono una sempre maggiore attenzione al cliente e al rispetto delle tempistiche. Per rispondere a queste esigenze, le società di outsourcing dovranno mantenere alte la qualità del servizio e il know-how delle persone coinvolte. Ne è convinto **Francesco Privitera**, ceo di **Sogesa**, che ha anche indicato la necessità di una certa flessibilità operativa e soprattutto la capacità di sfruttare le nuove tecnologie. Strumenti quali app, chatbot o voicebot semplificano il lavoro, per questo oggi tutti i maggiori player stanno investendo nello sviluppo tecnologico. In particolare, l'intelligenza artificiale opera una vera e propria rivoluzione dei processi anche se, allo stesso tempo, impone una maggiore protezione dei dati e dei sistemi, visto che le potenzialità dell'AI vengono sfruttate anche dai cybercriminali.

“Attualmente Sogesa sta applicando l'AI in due modi: nell'estrazione automatica dei dati dai documenti e nella stima della severità dei danni, che poi viene validata da un perito”, ha detto il manager. “Ma l'intelligenza artificiale – ha aggiunto – è ovunque e, anche se al momento non sostituirà le persone, potrà essere un valido aiuto per velocizzare e automatizzare i processi più semplici”.

## COME CAMBIA LA FIGURA DEL PERITO

Quanto al perito, Privitera ha ricordato come si tratti di una professione che è molto cambiata negli ultimi anni, sia per le modalità di lavoro, sia per il bagaglio tecnico richiesto. “Oggi i singoli periti sono in difficoltà perché devono sottostare a tutta una serie di adeguamenti normativi e di investimenti strutturali, e infatti in molti stanno abbandonando la professione”. Guar-



*Francesco Privitera, ceo di Sogesa*

dando al futuro, Privitera ha evidenziato l'importanza sempre maggiore della specializzazione e la tendenza ad aggregazioni naturali tra professionisti, con l'obiettivo di continuare a sostenere i costi di aggiornamento imposti dall'evoluzione delle attività e dalla necessità di rendersi competitivi operando autonomamente, anche grazie all'utilizzo dell'intelligenza artificiale.

In questo scenario di grande evoluzione, il ruolo dell'outsourcing sarà quello di mantenere alti gli standard qualitativi di servizio e il know-how delle persone che sono chiamate a gestire le attività liquidative. Per quanto riguarda più nello specifico Sogesa, Privitera ha citato diversi progetti per il futuro, come maggiori investimenti in domotica (per rendere ancora più smart la modalità operativa) e in AI. “Infine – ha concluso – non escludo la possibilità di un rafforzamento all'interno del territorio italiano attraverso nuove sinergie e partnership”. **M.S.**