

I SINISTRI? MEGLIO SE IN OUTSOURCING

di LAURA SERVIDIO

INDIVIDUARE LE MIGLIORI STRATEGIE E RENDERE I PROCESSI PIÙ EFFICACI. CON QUESTO OBIETTIVO SEMPRE PIÙ COMPAGNIE RICORRONO ALL'OUTSOURCING SOPRATTUTTO NELLA GESTIONE DEI SINISTRI. OTTENENDO TEMPI RIDOTTI E PROCEDURE SNELLE

Tempestività della liquidazione del sinistro e riduzione dei costi aziendali e delle sanzioni. Questi i principali vantaggi che le aziende di *outsourcing* garantiscono alle compagnie che scelgono di esternalizzare la gestione dei propri sinistri. Tra queste, **Progetto Lavoro**, che dedica oltre il 50% di attività al ramo assicurativo. “L'outsourcing – spiega **Denise De Pasquale**, presidente di Progetto Lavoro – consente di avvalersi di una leva strategica attraverso la quale conseguire una serie di benefici che spaziano dalla variabilizzazione dei costi al miglioramento della qualità dell'*output*, dall'incremento della flessibilità organizzativa interna alla riduzione dei costi di formazione”.

Loredana Russi, manager Insurance Division della società, entrando nel vivo del tema sinistri spiega: “l'outsourcing” rappresenta per le compagnie un vantaggio competitivo sempre più imprescindibile, data la complessa gestione delle attività. Oggi fare outsourcing nella gestione dei sinistri va ben oltre il farsi carico di mere attività: significa rispondere alle aspettative del cliente, che implicitamente chiede vengano individuate le migliori strategie e i processi più efficaci”.

A questo riguardo, il fattore tempo e il rispetto delle scadenze (tempi certi) giocano un ruolo chiave: “la divisione Insurance di Progetto Lavoro garantisce uno snellimento significativo dei tempi di gestione documentale, consentendo alle compagnie di velocizzare le varie procedure. Il risultato è doppiamente positivo: da un lato, è garantita la tempestività della liquidazione del sinistro e, dall'altro, si favorisce una riduzione dei costi aziendali e delle sanzioni.

Altro elemento di fondamentale importanza è la capacità di garantire il rispetto dei parametri di qualità, in ottemperanza con quanto indicato dal regolamento **Ivass** per consentire alle compagnie di rispettare le disposizioni in materia di alimentazione della banca dati sinistri”.

2012
SU
1 MILIONE E MEZZO DI
pratiche sinistri
GESTITI DALLA DIVISIONE INSURANCE
DI *progetto lavoro*
RISOLTO 82% DELLE 150
MILA ANOMALIE

“Il nostro – conclude Russi – è un lavoro a tutto tondo: attraverso la creazione di un fascicolo digitale, seguiamo la pratica dall'apertura alla fase istruttoria, fino alla liquidazione; inoltre, forniamo assistenza a tutte le parti in causa: danneggiati, assicurati, agenzie e legali e a questo aggiungiamo una grande flessibilità che consente ai nostri clienti di calibrare il grado e livello di coinvolgimento. Infine se il cliente vuol tenere sotto controllo lo stato di avanzamento della pratica, può farlo attraverso la nostra piattaforma on line *Kiara*, uno strumento di *business process monitoring* che consente di monitorare in ogni momento quello che stiamo facendo”.