

# L'AUTOMAZIONE FA IL CLIENTE FELICE

di LAURA SERVIDIO

L'INTERO RAPPORTO ASSICURATIVO È CONDIZIONATO DALLA QUALITÀ DELLA PRIMA INTERAZIONE CON L'UTENTE. A RENDERE POSITIVO IL PRIMO MIGLIO CONTRIBUISCE L'ACCURATEZZA DEI PROCESSI. DA QUI PARTE L'ESPERIENZA DI KOFAX, CHE DELL'OTTIMIZZAZIONE DELLE INFORMAZIONI HA FATTO IL SUO CORE BUSINESS

Processi e sistemi, cliente, mercato. Queste le tre sfide che il settore assicurativo deve affrontare oggi: i primi sono spesso disgiunti e poco flessibili, causando lentezza operativa, scarsa accuratezza, assenza di informazioni, inefficienza e costi alti; il cliente, sempre più esigente, vuole il *mobile* prima di tutto; e il mercato è minato dalla concorrenza delle aziende native digitali che hanno saputo ridurre i processi con notevole risparmio (nel Regno Unito fino a 350 milioni di sterline in quattro anni).

“Le informazioni – spiega **Giovanni Brunoro**, senior sales account executive di **Kofax Italia** – sono legate alla centralità del cliente, la cui esperienza positiva nel primo contatto con la compagnia è la base di una relazione duratura e fonte di *feedback positivi*, a voce e nei social”.

In questo contesto si muovono le soluzioni Kofax, per integrare i sistemi di gestione, disegnati a uso interno e poco aperti al cliente, con quelli di ingaggio, aperti all'utente, multicanali, real time e ricchi di informazioni.

## IL CASO DI MSA MULTISERASS

**T**ra gli utilizzatori della piattaforma Kofax, vi è **Msa Multiserass**, che ha adottato la soluzione *Claim management system*, per la classificazione automatica dei sinistri, raggiungendo una forte riduzione di tempi e costi operativi: grazie all'alto livello di affidabilità di classificazione (95%) ha potuto gestire automaticamente circa 30 mila documenti al mese, ottenendo anche una maggiore specializzazione, precisione e motivazione delle risorse.



**Giovanni Brunoro**, senior sales account executive di Kofax Italia

“In Kofax abbiamo creato la piattaforma per il *Primo Miglio* del cliente, che consente una buona automazione e quindi una positiva esperienza per l'assicurato che agisce in real time, con tempi di risposta *end to end* bassi”.

## PROCEDURE MINIME, SINISTRI PIÙ VELOCI

In particolare, nel processo di sottoscrizione, l'utente può acquisire informazioni di varia natura, da qualunque canale, registrarsi inserendo dati minimi, per poi leggere e sottoscrivere la polizza grazie alla firma grafometrica. “Il sistema riceve le informazioni, le integra (da sistemi interni ed esterni all'azienda) e risponde al cliente”.

Stesso dicasi per i sinistri, considerati il *First Mile* per l'assicurato che richiede l'indennizzo. “L'utilizzo della piattaforma consente di ridurre i tempi di gestione delle pratiche e aumentare la qualità della customer experience, acquisendo ed estraendo informazioni *on the fly* e integrando, da qualsiasi canale, altre risorse nel processo. Consentendo la visibilità del processo e quindi l'implementazione della governance”.