

SISTEMI IT, TRA INTEGRAZIONE E FLESSIBILITÀ

di BENIAMINO MUSTO

UNA STRATEGIA DIGITAL CHE SI ADATTA ALLE PROCEDURE AZIENDALI, MIGLIORANDO L'EFFICIENZA NELLA GESTIONE DEI SINISTRI E IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI. NE HA PARLATO CRÈDIT AGRICOLE ASSICURAZIONI, ILLUSTRANDO LA SUA CASE HISTORY

Far evolvere la propria infrastruttura IT per adeguarsi alla maggiore complessità della gestione sinistri, fase sempre più delicata della relazione tra compagnia e cliente. È ciò che stanno facendo molte compagnie, come **Crédit Agricole Assicurazioni**, che nel corso del convegno, ha presentato la propria *case history*.

La compagnia bancassurance utilizza da sempre il modello della casa madre francese che nel momento del sinistro ne centralizza la gestione su un unico interlocutore. “In questo modo – spiega **Martino Pellegrini**, cio di Crédit Agricole Assicurazioni – si evita la discrasia tra call center, liquidatore o altri attori”. Dal punto di vista dei sistemi ciò significa che “tutti gli applicativi devono essere fruibili per il collega che entra in contatto con l'assicurato in modo veloce ed efficiente. Non è stato un percorso facile – ammette – ma ha dato risultati molto buoni, come confermato da diverse survey sulla soddisfazione dei clienti”. La compagnia ha dovuto concentrarsi sull'automazione e l'integrazione dei sistemi per poter lavorare con il modello della casa madre, cui è vincolata. “Abbiamo dovuto fare in modo – spiega **Stefano Bombara**, responsabile servizio IT, sistemi tecnici danni e riassicurazione di Crédit Agri-



Da sinistra: **Stefano Bombara**, responsabile servizio IT, sistemi tecnici danni e riassicurazione di Crédit Agricole Assicurazioni
Martino Pellegrini, cio di Crédit Agricole Assicurazioni

TRE PROGETTI PER L'UTILIZZO DELLE INFORMAZIONI

Negli ultimi mesi Credit Agricole Assicurazioni ha avviato tre progetti per migliorare l'utilizzo delle informazioni:

- l'introduzione di un sistema per la profilazione automatica nella fase di contatto con il cliente;
- l'introduzione di un motore di workflow, agganciato al sistema di liquidazione utilizzato, che guiderà il liquidatore in tutte le sue attività;
- l'implementazione di una app dedicata al cliente finale, per consentire un contatto diretto.

cole Assicurazioni – che il nostro liquidatore potesse seguire il cliente con il minor sforzo possibile”. In questo si è inserito l'aspetto digital, sviluppato sia con il supporto della casa madre, sia con interventi autonomi.

SEMPLIFICARE L'ATTIVITÀ DI CHI LAVORA ALLO SPORTELLO

L'efficienza nella gestione dei sinistri passa dunque dalla capacità di organizzare i processi e del creare automatismi. “Il business auto è il più complesso tra quelli che gestiamo – ammette Pellegrini – soprattutto per i colleghi che lavorano in filiale. È quindi fondamentale per noi cercare di semplificare la loro attività. Su questo stiamo lavorando per integrare il front end della compagnia nei sistemi della banca: oltre al solito scambio in real time, si interverrà nell'operatività, rendendolo simile a quello a cui il collega è abituato per tutti gli altri prodotti, in modo che lo senta vicino alle proprie abitudini”.