

EFFICIENZA E RIDUZIONE DEI COSTI

di LUCA ZILLE, senior consultant Prometeia

ASPETTI STRATEGICI, TECNOLOGICI E NUOVE MODALITÀ OPERATIVE. SONO LE DIRETTRICI SU CUI IL SETTORE STA ARTICOLANDO LE INIZIATIVE DI RIORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE SINISTRI. CON L'OBIETTIVO CONDIVISO DI AUMENTARE LA REDDITIVITÀ, MIGLIORARE LA CUSTOMER EXPERIENCE E CONTRASTARE LE FRODI ASSICURATIVE

In questi ultimi anni le compagnie assicurative sono sempre più consapevoli della necessità di avviare una radicale ristrutturazione del processo di gestione dei sinistri, sia a livello organizzativo sia a livello informatico. Quest'ultimo presenta notevoli opportunità di efficientamento, finalizzate al miglioramento della *customer experience* e alla riduzione dell'onere a carico degli assicurati.

Gli aspetti strategici e tecnologici legati alla gestione dei sinistri costituiscono elementi tra loro fortemente interconnessi, che stanno via via ridefinendo le modalità operative di un ambito che occupa e assorbe risorse consistenti per gli operatori. Tale ambito costituisce però un passaggio fondamentale nelle aspettative e nella soddisfazione dei clienti, oltre che nella loro percezione dell'immagine e della *reputation* delle compagnie.

I numerosi miglioramenti in atto interessano una molteplicità di funzioni, ma muovono da un minimo comune denominatore: il monitoraggio costante del processo e degli attori che vi partecipano anche attraverso la gestione integrata di informazioni, piattaforme, procedure, operatori, ecc.



© alphaspirt

CONTROLLI INTERNI ED ESTERNI

In questa direzione si sta rivolgendo l'attenzione di tutti i soggetti coinvolti: dalla gestione integrata dei dati prevista dal database dell'**Ivass**, alle nuove tecniche di prevention, fino ad arrivare anche al presidio dei social network per analizzare possibili nuovi modelli di frode. Lo scopo: ridurre il danno per le compagnie e per gli assicurati tramite la riduzione dei tempi di attivazione di possibili comportamenti fraudolenti, l'aumento dei controlli interni ed esterni, originando un continuo miglioramento dei processi di gestione.

Un esempio di gestione integrata è il cosiddetto *fraud management system*, finalizzato all'accertamento del sinistro e al contrasto delle frodi, che prevede, appunto, l'integrazione di tecniche di prevenzione, di *fraud detection* e di attività di investigation riconducibili a sistemi di business intelligence dedicati che sino a ora venivano solo marginalmente utilizzati in questa chiave.

DISECONOMIE PROCEDURALI

Particolare enfasi si sta poi ponendo su tre ambiti fondamentali del processo, tra loro strettamente collegati.

Il primo ambito riguarda i **tempi di liquidazione e l'adeguatezza dei risarcimenti**. La gestione e la liquidazione di un sinistro coinvolgono una pluralità di soggetti e di passaggi organizzativi che, potenzialmente, espongono il processo a inefficienze, errori e incomprensioni che potrebbero essere eliminati attraverso un più attento e preciso collegamento fra le controparti coinvolte.

Dati relativi al sinistro collegati ai dati di polizza corrispondente, verifica/gestione delle coperture, gestione del flusso di lavoro del sinistro, stato del sinistro, riserve e pagamenti, oltre che monitoraggio nel continuo del processo di comunicazione e della documentazione prodotta: sono passaggi ovvi ma, spesso e volentieri, ingenerano ancora oggi costi e diseconomie procedurali rilevanti per molti operatori.

Workflow documentali di ultima generazione e *dashboard* di monitoraggio con i principali indicatori per il governo dei processi al fine di individuare *leakage* del sistema o inefficienze nelle fasi di istruttoria e di liquidazione del sinistro consentono di evidenziarne le aree di criticità (pratiche ferme, pratiche non lavorate dai fiduciari, dai liquidatori, scadenze di tipo operativo, ecc.) e di risalire alle cause, disponendo i necessari interventi mitiganti o risolutivi attraverso sistemi di *alert* e *remind automatici*.

L'INTEGRAZIONE DEI SISTEMI

Le tecnologie oggi disponibili sono strumenti fondamentali di gestione del processo sinistri, ma non sufficienti in quanto rimangono *esclusive* le competenze tecniche dei diversi attori coinvolti, in particolare quelle dei liquidatori.

Ed è proprio anche in questo secondo ambito che le imprese di assicurazioni stanno attuando importanti investimenti tramite *sistemi informativi esperti* che guidano e semplificano l'attività degli attori nel processo di liquidazione.

Diversi metodi innovativi permettono inoltre di integrare le tecnologie del web con le pratiche di back office e la piattaforma di amministrazione dei sinistri per creare una gestione unica degli stessi, sia on line che off line, con il risultato di semplificare il processo per il cliente finale, il distributore e la compagnia di assicurazione.

GESTIONE DEL SINISTRO ON LINE

Il terzo e più recente ambito di intervento riguarda il **presidio di gestione integrata on line dei sinistri**, che consente agli assicurati di registrare i sinistri on line, di produrre con facilità per via telematica la documentazione richiesta, semplificando radicalmente un percorso complesso basato sulla documentazione cartacea, e di essere aggiornati in tempo reale sullo sviluppo della pratica.

I benefici emergenti dalle prime esperienze d'uso di questi sistemi sono riconducibili ad una consistente riduzione del numero di chiamate ai liquidatori e dei tempi di lavorazione dell'intero ciclo del sinistro.

Tali evidenze rafforzano inoltre la convinzione che, in prospettiva, la standardizzazione e l'efficientamento della fase di gestione dei sinistri, attraverso una crescente implementazione tecnologia e l'adozione di nuovi device informatici, potrebbe poi trasformare ulteriormente il processo da passaggio meramente amministrativo a vero e proprio servizio al cliente.

Per l'ottimizzazione della customer experience risulta inoltre indispensabile la progressiva integrazione di supporti a elevato valore aggiunto (quali, ad esempio, team di specialisti a supporto dell'assicurato, valutazioni delle dinamiche e dell'ammontare del danno *ontime*, interventi diretti di riduzione del danno, ecc.). Tuttavia per questo ulteriore, ma fondamentale, passaggio bisognerà forse attendere ancora qualche tempo.