

AI, DALLE CONVERSAZIONI ALLA DECISIONE

PRIMA DI ESSERE UNA QUESTIONE DI STRUMENTI, L'INNOVAZIONE È UN APPROCCIO MENTALE VERSO PROCESSI PIÙ FLUIDI ED ELABORAZIONE DI INFORMAZIONI DI QUALITÀ. SECONDO LAURA MERCURIO, HEAD OF INSURANCE E DARIO PETRICCIONE, HEAD OF AI CMS DI ASSIST DIGITAL, LA CHIAVE È INVESTIRE NELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE MA SENZA DIMENTICARE CHE AL CENTRO DEVONO RIMANERE LE PERSONE. ESEMPIO CONCRETO DI QUESTA FILOSOFIA È INTELLIGOO, UNA NUOVA SOLUZIONE PENSATA PER LA GESTIONE SINISTRI

di Michele Starace

Nel settore assicurativo, i bisogni dei clienti cambiano molto velocemente e le compagnie devono evolversi continuamente se vogliono soddisfarli. La sfida di un player come **Assist Digital**, società di consulenza e servizi specializzata in customer experience, dati e AI, è capire come portare valore ai propri clienti (compagnie, ma non solo) in un contesto così complesso. “Non è solo una questione di tecnologia, ma anche di persone, processi e cambi culturali reali”, ha esordito **Laura Mercurio**, head of insurance della società. “I clienti sono diventati più esigenti e di conseguenza oggi occorre avere competenze trasversali: una sola specializzazione non basta più”.

A detta della manager, ciò che viene richiesto più spesso ad Assist Digital è di portare innovazione nelle aziende in senso più ampio rispetto alla mera aggiunta di tool di intelligenza artificiale. “Il centro per noi rimane la persona, l'utente finale che utilizzerà quella tecnologia”, ha proseguito. Per Mercurio, l'esperienza del cliente è fondamentale e parte dalla di-

gitalizzazione dei *touchpoint* (che garantisce una maggiore fluidità), per arrivare a dei Crm più evoluti.

“L'AI sta cambiando il modo di lavorare. Figure professionali come il *quality assurance manager* sono diventate degli orchestratori di intelligenze, perché i dati vengono analizzati in tempo reale dalla macchina”. Questo vuol dire che tale ruolo è oggi molto più strategico, perché ha un impatto decisionale. “Non solo tecnologia ma anche persone”, ha osservato Mercurio.

UNA SOLUZIONE PER LA GESTIONE SINISTRI

Un esempio pratico di questa convinzione viene da uno degli ultimi prodotti creati da Assist Digital. Come spiegato da **Dario Petriccione**, head of AI Cms della società, si tratta di una suite GenAI modulare di conversazioni che analizza fino al 100% delle interazioni multicanale in tempo quasi reale, trasformandole in insight azionabili e *data-driven* che migliorano i processi decisionali. Questo strumento si chiama *Intelligoo*, ed è una soluzione nata dall'esigenza di innovare la gestione sinistri del cliente, ma è applicabile a diversi campi. In sostanza, la soluzione trasforma le conversazioni con i clienti in informazioni strategiche utili per la customer experience, la conformità, la qualità e l'evoluzione del business. “Un esempio perfetto di come la tecnologia possa aiutare l'evoluzione del servizio e delle funzioni delle singole persone, elevandone il ruolo e la loro responsabilità. Uno strumento – ha concluso Petriccione – che aiuta le persone a decidere e, in caso di errore, a ripartire”.



Da sinistra: **Laura Mercurio**, head of insurance di Assist Digital; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review; e **Dario Petriccione**, head of AI Cms di Assist Digital