

TI GESTISCO IL SINISTRO

RIDURRE I COSTI, AUMENTARE LA QUALITÀ DEI SERVIZI E FOCALIZZARSI SUL PROPRIO CORE BUSINESS. PER AIUTARE LE COMPAGNIE, CORVALLIS SI PROPONE, ATTRAVERSO LA PROPRIA SOCIETÀ SPECIALIZZATA ITO (INFORMATION TECHNOLOGY OUTSOURCING), QUALE PRIMO OUTSOURCER ASSICURATIVO INDIPENDENTE IN ITALIA

Far fare agli altri ciò che non è il proprio core business. Aumentando l'efficienza, l'efficacia e la soddisfazione del cliente. Su questo assunto si basa l'offerta **Ito** di **Corvallis**, azienda di Information Technology, in grado di offrire soluzioni di *outsourcing* più o meno estese, grazie all'apporto di circa 150 risorse specialistiche, provenienti prevalentemente dalle assicurazioni e costantemente aggiornate sui processi assicurativi e le relative normative nazionali.

"In organizzazioni operative complesse come le assicurazioni – spiega **Antonino Manuli**, procuratore di Ito – è strategico ridurre i costi, ma anche semplificare i processi produttivi ottenendo una maggiore flessibilità, per destinare più tempo e risorse alle attività *core*". Da qui la scelta di esternalizzare alcuni o tutti i processi aziendali. "Ito offre servizi di outsourcing, che possono riguardare tutto il sistema informativo e di *back office* (full outsourcing), un singolo processo (Bpo - **Business Process Outsourcing**) o un singolo servizio (selective outsourcing), con livelli minimi garantiti (Sla) costantemente monitorati e resocontati".

ASSISTENZA ESTESA, COSTI RIDOTTI

In particolare, nell'ambito dei processi di *back office*, spicca il Bpo riguardante la gestione dei sinistri, svolta dall'azienda per conto del **gruppo Cattolica Assicurazioni**. "Noi seguiamo l'itero iter: dalla gestione della posta – con catalogazione dei documenti per tipologia e destinatario, archiviazione e gestione documentale – alle chiamate informative e operative; dall'apertura dei sinistri, con abbinamento della documentazione digitale al fascicolo elettronico – alla verifica dei sinistri (laddove sia richiesta una perizia), fino alla gestione dei pendenti, con verifica sui sinistri

IL PROCESSO DI GESTIONE SINISTRI:



di cui viene richiesta la perizia".

Significativi gli obiettivi raggiunti in Cattolica: "Ito ha ampliato ed esteso il servizio alla clientela lasciando immutato il relativo costo, senza dire che il personale dipendente che lavorava nella vecchia struttura, è stato ricollocato presso la direzione, soddisfacendo le richieste di Cattolica e, non da ultimo, Ito ha assunto circa 70 risorse. In sintesi – conclude Manuli – la compagnia ha raggiunto dei costi fissi, definiti in fase di accordo per tutta la durata del contratto e, dopo un anno di outsourcing, gli Sla sono tutti rispettati". **L.S.**