




TECNOLOGIE PER L'AUTONOMIA DEL CLIENTE

di LAURA SERVIDIO

AUMENTARE E MIGLIORARE L'INTERAZIONE CON L'ASSICURATO RAPPRESENTA LA MIGLIORE OPPORTUNITÀ PER CREARE FEDELTÀ AL BRAND E OTTENERE UN VANTAGGIO COMPETITIVO. NE È CONVINTA KOFAX, CHE HA CREATO UNA PIATTAFORMA DI CMS CHE RENDE L'UTENTE AUTOSUFFICIENTE



Oggi gli assicurati sono competenti, connessi e indipendenti. Si aspettano facilità d'uso, autonomia operativa e tempi di risposta rapidi. Prediligono un approccio multicanale e *self service*, che gli consenta di dialogare con l'azienda utilizzando le modalità di interazione che preferiscono, tipicamente il loro smartphone, da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento, ma anche via web o multifunzione (*Mfp*), spesso ancora via fax, garantendogli visibilità sul processo, attraverso comunicazioni tempestive e personalizzate.

Anche nel mondo delle assicurazioni, la rivoluzione digitale sta trasformando le modalità di interazione e le forme con cui il cliente desidera fruire del servizio.

“Grazie alla gestione elettronica di informazioni e processi che coinvolgono dati, operazioni e persone – spiega **Giovanni Brunoro**, sr sales account executive di **Kofax Italia** – le transazioni sono diventate più rapide, con riduzione di costi ed errori e le informazioni acquisite o inviate su dispositivi mobili, web, documenti cartacei, scanner e fax possono essere digitalizzate e rese imme-

diatamente accessibili alle unità aziendali di pertinenza. Questo – continua – si traduce in un vantaggio sia per il cliente sia per la compagnia, laddove l'apertura di una nuova polizza o la presentazione di una richiesta di risarcimento devono svolgersi con rapidità, precisione e scorrevolezza”.

MULTICANALE PER FIDELIZZARE

Queste prime interazioni ad alto contenuto di informazioni, definite come *First Mile*, rappresentano la migliore opportunità per creare fedeltà al *brand* e ottenere un vantaggio competitivo. Nell'evolversi della relazione, i clienti potranno interagire con l'azienda mediante il sito web, moduli on line, app mobili, email, social media, telefono, posta, fax e altro: ciascuna modalità offre l'opportunità di rafforzare la relazione.

Nel passaggio al digitale, Kofax è convinta che una compagnia debba includere le funzionalità di *software intelligence* in ogni aspetto aziendale. Per questo motivo ha messo a punto un'unica piattaforma che comprende le

RIDURRE COSTI, TEMPI ED ERRORI

La soluzione *Claim management system (Cms)*, ideata da Kofax, è stata utilizzata da **Msa Multi Serass**, azienda che da oltre 30 anni opera nel settore della gestione e liquidazione sinistri in *outsourcing*. La piattaforma per la classificazione automatica della documentazione relativa ai sinistri ha permesso a Msa Multi Serass di ottenere una forte riduzione dei costi e dei tempi operativi, abbattendo, al contempo, il margine di errore nella loro identificazione e raggiungendo il risultato di 95% di documenti classificati automaticamente. "Poter contare su questo livello di affidabilità – racconta **Giovanni Campus**, direttore generale di Msa Multi Serass – ha permesso all'azienda di gestire, a pochi mesi dall'integrazione, una media di 30mila documenti al mese, determinando un innegabile vantaggio in termini di risparmio di risorse e tempo dei dipendenti".

componenti tecnologiche necessarie per migliorare continuamente il coinvolgimento digitale del cliente.

LE POSSIBILITÀ DI INTERAZIONE

"La piattaforma – racconta Brunoro – consente l'acquisizione da *mobile*, che abilita l'autonomia dell'assicurato grazie alla possibilità di interagire con i sistemi aziendali, integrando nelle app mobili potenti funzionalità di estrazione dei dati e convalida interattiva; l'integrazione dei dati, che si traduce in informazioni sul cliente, precise, puntuali e complete; funzionalità analitiche ovvero strumenti, tecnologie e informazioni che approfondiscono la visibilità sul cliente e le interazioni; una migliore gestione delle comunicazioni con l'assicurato (*Ccm*), attraverso strumenti e tecnologie che consentono di stabilire relazioni contestuali e personalizzate; la firma elettronica, che rende possibile digitalizzare i processi anche quando sia richiesto il passaggio formale della firma del cliente."

La soluzione Kofax offre ai clienti la possibilità di av-



viare i processi da un dispositivo mobile, *smartphone* o altro o da altro punto di origine, e di portarlo avanti da qualsiasi altro canale, con pieno controllo e visibilità in ogni passaggio del percorso: un'esperienza che semplifica e trasforma il coinvolgimento del cliente. Inoltre, collegando tra loro i sistemi di coinvolgimento e i sistemi di record dell'azienda, il software riduce al minimo la necessità di modificare le applicazioni, i sistemi o gli archivi aziendali.

I VANTAGGI PER LA RETE

L'approccio multicanale determina un grande vantaggio anche per la rete di vendita poiché permette funzionalità ottimizzate di collaborazione e comunicazione che abilitano il coinvolgimento del cliente in modo digitale, personalizzato, diretto e sicuro. "Nello specifico, l'assicurato può inviare il proprio documento di identità mediante dispositivo mobile e l'agente, o il dipendente in un ufficio distaccato, può digitalizzare documenti giustificativi mediante un dispositivo multifunzione (*Mfp*); i dati di pertinenza sono immediatamente estratti, perfezionati e integrati nel punto appropriato del processo aziendale. Il software risolve le incongruenze, gestisce le richieste, acquisisce le informazioni mancanti o aggiuntive, facilita le varie fasi del *workflow* (come l'acquisizione delle autorizzazioni tramite firma elettronica), per poi – conclude il responsabile – esportare i dati negli archivi, nelle applicazioni e nei sistemi appropriati".