



La Realtà Aumentata al servizio delle compagnie assicuratrici per esaminare e liquidare rapidamente le richieste di indennizzo

Gli strumenti di collaborazione virtuale hanno elevato l'esperienza utente e cliente a livelli che non hanno precedenti. Potersi connettere da remoto e in tempo reale con un esperto nel settore assicurativo per condividere con lui il proprio punto di vista dal dispositivo mobile, permette anche ai periti più inesperti di avvalersi di una guida precisa e qualificata per la gestione di qualunque indennizzo. Il numero di errori e visite al luogo del sinistro registra un drastico calo perché durante l'analisi dei fattori di costo, il perito junior esegue l'attività in campo servendosi del supporto remoto da un collega di comprovata esperienza nel settore. Questo procedimento non solo snellisce l'esecuzione delle mansioni di routine in loco, ma garantisce soprattutto una proficua esperienza di apprendimento collaborativo, contribuendo anche a ridurre le trasferte dei veterani del settore.



Sfruttando le funzionalità di “collaborazione assistita” fornite dagli strumenti di Servizio Sinistri, anche i periti alle prime armi possono far fronte a qualunque eventualità senza impatti in termini di efficienza ma, anzi, con l’altissima probabilità di evadere la pratica al primo sopralluogo. Se a questa nuova procedura si aggiunge un processo di creazione del preventivo più rapido, il servizio clienti così come la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti più importanti non potranno che trarne beneficio. Ci piace pensare a questa modalità in termini di “Pronto Intervento del Perito Senior”. Impegnare un bacino di periti con più esperienza come tutor per i colleghi più giovani applicando le tecniche di collaborazione virtuale, permette di inviare una figura junior sul campo ad iniziare la pratica di sinistro virtualmente, con la sicurezza di sapere che, in caso di necessità, un collega più competente è pronto a fornire assistenza in tempo reale.

E se l’assicurato potesse collaborare virtualmente?

Gli strumenti di collaborazione virtuale si sono evoluti al punto di permettere anche al cliente finale di eseguire alcune operazioni base sulla richiesta di indennizzo al fine di velocizzare la procedura di liquidazione. Ad esempio, nel momento in cui si trasmette la descrizione del sinistro al perito preposto, questo può ottenere altre informazioni preliminari in modo virtuale, semplicemente inviando un messaggio al cellulare del cliente contenente un link. Il cliente cliccherà sul link e inquadrerà con la fotocamera del cellulare il bene danneggiato in modo da mostrare al perito i dettagli del sinistro direttamente sullo schermo del suo computer.

Il perito avrà quindi un'immagine chiara di quanto successo e dell'area circostante e indicherà all'utente quali misure attuare per limitare il danno. Il cliente si sentirà sollevato nel sapere che la propria pratica è già stata presa in carico perché ciò comporta minori tempi di evasione ma soprattutto una maggiore soddisfazione del cliente stesso. L'assicurato potrà rimanere aggiornato su cosa è stato fatto e su quali sono i prossimi passi da compiere. Allo stesso tempo, il perito potrà avere una panoramica generale dell'accaduto, determinare se è necessario un intervento e dare al cliente le prime indicazioni da seguire.



La collaborazione virtuale apporta miglioramenti significativi in termini di soddisfazione del cliente, velocizzando al contempo l'evasione della pratica e minimizzando i costi finali relativi alla richiesta di indennizzo. In ultimo e non meno importante, accade spesso che il cliente sia entusiasta nel condividere la propria esperienza di richiesta indennizzo dall' "alto contenuto tecnologico" con amici, familiari e colleghi.

Tutorial specializzati per tipo e complessità del sinistro

Immaginiamo quale valore possa avere la formazione se applicata a queste attività. Le sessioni operative vengono registrate per formare una vastissima libreria a cui il perito in loco può attingere per cercare i tutorial più attinenti al suo caso e ricevere assistenza da un perito senior. Il perito con minore esperienza può accrescere le proprie competenze accedendo a un ampio archivio di contenuti e imparando dai colleghi con più anzianità nel settore.

Esempio: il cliente inizia la pratica di liquidazione del sinistro

Supponiamo che un cliente esca dal supermercato e si accorga che qualcuno ha tamponato la sua auto ammaccando il parafrangente posteriore destro. Per riparare al danno arrecato, il colpevole ha lasciato un foglietto sul parabrezza con nome e numero di telefono.

Prima di chiamarlo, l'assicurato contatta l'ufficio sinistri della propria compagnia assicuratrice per denunciare l'accaduto e capire come procedere. Il perito estimatore ottiene così i dettagli del sinistro e fa un controllo sull'assicurato e sulla sua copertura assicurativa.

L'assicurato spiega la situazione e il perito verifica il numero di cellulare del cliente per permettergli di accedere alla sessione di ispezione remota. Quindi l'assicurato accede al link testuale inviato dal perito e in pochi istanti condivide il suo punto di vista tramite una sessione di collaborazione virtuale da remoto. Cliccando sul link, il cliente accede subito a una sessione video virtuale. Il perito chiede al cliente di inquadrare con la fotocamera l'area danneggiata e gli disegna alcune linee sullo schermo per fargli capire su quale parte del danno zoomare. Il perito ha così modo di verificare l'entità del danno per stabilire un primo indennizzo e autorizzare il costo stimato per la riparazione del danno. Inoltre, può fare degli screenshot o registrare l'intera chiamata per necessità future. Il perito supporta l'assicurato nella ricerca di un meccanico autorizzato nelle vicinanze e gli indica l'indirizzo. In seguito, autorizza l'importo stimato per il danno mentre il cliente si dirige verso il meccanico, dove riceve una stima di spesa e fissa un appuntamento per procedere alla riparazione.

Nel rimuovere il paraurti, il meccanico si accorge della presenza di ulteriori danni alla struttura interna del paraurti e informa il perito designato che a sua volta gli invia un messaggio con un link per iniziare una sessione di collaborazione virtuale. Il perito verifica i nuovi danni rilevati e autorizza un secondo pagamento.



La riparazione è stata dunque portata a termine senza alcuna trasferta per il perito. La pratica di liquidazione del sinistro è stata evasa assicurando professionalità e tempestività tanto che al momento di compilare il questionario sull'esperienza utente, il cliente sarà portato ad esprimere un giudizio molto positivo al riguardo.

In sintesi

Gli strumenti di collaborazione virtuale non solo rappresentano un meccanismo di crescita professionale per il perito junior, ma permettono anche ai clienti di eseguire le prime operazioni in autonomia, accelerando il tempo di risposta e liquidazione del sinistro e riducendo le spese complessive. In questo modo si crea una situazione vantaggiosa per tutti, sia per il cliente che per la compagnia assicuratrice.

Incidenza sui costi di liquidazione sinistri

Seguendo l'approccio descritto, il perito senior può gestire un numero maggiore di pratiche virtualmente dal momento che le trasferte sono ridotte, a palese vantaggio del suo equilibrio tra attività professionale e vita privata. I periti junior invece acquisiscono esperienza viaggiando e incontrando di persona i clienti. Infine, i periti estimatori possono inviare messaggi contenenti il link per avviare la sessione virtuale con il cliente e ricevere i primi dettagli sul sinistro nonché eseguire una prima ispezione digitale.

Se pensiamo a quanto i costi di liquidazione vengano ridotti e a questo aggiungiamo tempi minori di risoluzione del sinistro e una maggiore soddisfazione del cliente, possiamo capire quanto la collaborazione virtuale migliori il servizio in toto, a prezzi per giunta inferiori.