

Amica Insurance digitalizza la gestione dei sinistri con IBM MobileFirst for iOS

I periti assicurativi di Amica adotteranno innovativi strumenti mobile per migliorare l'esperienza dei clienti

ARMONK, N.Y. - 01 ago 2016: Amica Insurance, la più antica società di mutua assicurazione automobilistica degli Stati Uniti, ha annunciato l'avvio di una collaborazione con IBM (NYSE: IBM) per la trasformazione digitale delle modalità con cui i periti assicurativi di Amica investigano, gestiscono e liquidano i sinistri tramite [IBM MobileFirst for iOS Claims Adjust](#). Amica doterà oltre 170 periti di iPad Pro e iPhone 6 già provvisti dell'app Claims Adjust, offrendo un accesso sicuro e immediato ai dati dei sinistri individuali da qualsiasi località. L'app consentirà ai periti di ottenere istantaneamente i dati sui sinistri e di svolgere il proprio lavoro direttamente sul campo, abbattendo i tempi tecnici di elaborazione delle pratiche e migliorando quindi la soddisfazione globale dei clienti. Amica ha collaborato con IBM per lo sviluppo di [Claims Adjust](#), e sarà la prima società di assicurazioni degli Stati Uniti ad implementare questa applicazione personalizzandola per le esigenze quotidiane dei propri dipendenti. In passato, quando i periti ricevevano un nuovo incarico e si preparavano a recarsi sul posto, erano costretti ad annotare manualmente i dettagli sui sinistri o inviarli via e-mail a se stessi per averli successivamente a disposizione. Claims Adjust libera i periti assicurativi di Amica da queste incombenze manuali, fornendo loro tutte le informazioni direttamente a portata di mano e dando loro la possibilità di aggiungere dati e informazioni ai propri file in qualsiasi momento.

"Questo processo non ha riguardato solo la possibilità di ottenere tutti i dati dai nostri diversi sistemi interni e metterli a disposizione dei periti tramite i dispositivi mobile, ma ha significato anche osservare e studiare il loro lavoro quotidiano, per identificare le opportunità di miglioramento della produttività dei nostri periti sfruttando le ultime innovazioni nel campo della tecnologia mobile" spiega Adam Kostecki, gestore dei sinistri presso l'ufficio esecutivo sinistri di Amica e membro del team innovazione dell'azienda. "Siamo rimasti colpiti dalla rapidità con cui abbiamo potuto iniziare a lavorare con IBM e Apple per progettare e sviluppare un'app funzionale e integrata".

Facendo leva sulle funzionalità native di iPad e iPhone come fotocamera, registratore vocale e calendario, i periti possono gestire un'ampia gamma di attività quotidiane sui propri dispositivi mobile, dalla pianificazione al caricamento di documenti relativi ai sinistri direttamente sui sistemi interni aziendali. L'app aiuta inoltre a monitorare, ordinare per priorità e gestire la cronologia di file e attività sui sinistri.

"IBM e Apple hanno superato qualsiasi aspettativa su tutte le opportunità e tutti i checkpoint di questo processo" afferma Larry Brown, responsabile innovazione sinistri presso l'ufficio esecutivo sinistri di Amica.

Secondo le anticipazioni di Amica, la nuova app aiuterà sia a rafforzare il coinvolgimento dei periti esistenti sia ad attrarne e mantenerne di nuovi, soprattutto fra i millennial, particolarmente abituati alle ultime tecnologie e all'accesso istantaneo alle informazioni.

"Amica è un esempio di trasformazione digitale in azione, in grado di offrire ai dipendenti modalità di lavoro un tempo impensabili" sostiene Mahmoud Naghshineh, general manager, Apple partnership, IBM. "Mettere a disposizione dei periti assicurativi di Amica un accesso mobile a strumenti e informazioni consentirà loro di passare meno tempo a preparare e risolvere sinistri, aumentando l'impegno con i clienti e migliorando la loro esperienza. Abbiamo già diverse testimonianze di come IBM MobileFirst for iOS non solo sia in grado di aiutare

le aziende a migliorare il servizio di assistenza ai clienti, ma rappresenti anche un potente strumento per attrarre e mantenere i migliori talenti professionali".

Per ulteriori informazioni sulle soluzioni IBM MobileFirst for iOS visitate:

<http://www.ibm.com/mobilefirst/us/en/mobilefirst-for-ios/> oppure <http://www.apple.com/ipad/business/work-with-apple/ibm/>

Informazioni su Amica Insurance

Amica Mutual Insurance Co., la società di mutua assicurazione più longeva degli Stati Uniti, è stata fondata nel 1907. Con sede a Lincoln, Rhode Island, l'azienda fornisce polizze assicurative complete automobilistiche, marine e domestiche. L'azienda offre inoltre assicurazioni sulla vita tramite la propria società interamente controllata Amica Life Insurance Company. Amica impiega oltre 3400 persone in 44 sedi negli Stati Uniti. Per ulteriori informazioni visitate Amica.com.

<https://it.newsroom.ibm.com/2016-08-01-Amica-Insurance-digitalizza-la-gestione-dei-sinistri-con-IBM-MobileFirst-for-iOS>