

UNA QUESTIONE DI TEMPESTIVITÀ

di MARIA MORO

LA COLLOCAZIONE IN UN TERRITORIO FRAGILE E LA DIMENSIONE POCO STRUTTURATA SONO I PUNTI DEBOLI DELLE IMPRESE ITALIANE QUANDO SI PARLA DI RISCHIO DI BUSINESS CONTINUITY. IN CASO DI DANNO, NON INTERVENIRE IN MANIERA RAPIDA E COMPETENTE PUÒ RAPPRESENTARE LA CONDANNA DELL'AZIENDA: MOLTE COMPAGNIE ASSICURATIVE E BROKER STANNO SCEGLIENDO DI FORNIRE AI PROPRI CLIENTI UN SERVIZIO DI RIPRISTINO POST SINISTRO AVVALENDOSI DI SOCIETÀ SPECIALIZZATE



@tostphoto - Fotolia.it

Per un'azienda vittima di sinistro, l'impatto del danno diretto è spesso solo la punta dell'iceberg delle criticità da affrontare per riuscire a riprendere l'attività. Il basso livello di resilienza in caso di evento imprevisto è uno degli elementi che caratterizzano la debolezza strutturale del sistema produttivo italiano, costituito da una quantità di piccole e medie imprese che, spesso più per contenimento dei costi che per mancanza di consapevolezza, limitano gli interventi di protezione e sicurezza all'adesione formale alla normativa. Per chi, e sono molti, ha la sfortuna di subire un danno con conseguente fermo di produzione, le possibilità di ripresa del business al

livello pre-sinistro sono poche, e comunque richiedono tempi lunghi e sforzi ingenti. Ma in tema di gestione del rischio nelle imprese, compliance normativa e adattamento agli standard di business continuity richiesti dai grandi clienti (quando ciò avviene) sono le spinte principali, ma non sufficienti, verso l'adozione di forme di mitigazione del rischio.

IO SPERIAMO CHE ME LA CAVO

Parlare di *business continuity management* è lontano dalla realtà produttiva del nostro Paese, anche se i fatti di cronaca e le catastrofi naturali recenti hanno posto sotto gli occhi di

tutti le conseguenze di un momento sfortunato. Il gap con il resto dell'Europa è sensibile. "In Italia circa il 10% delle aziende ha sottoscritto una polizza per danni diretti, contro il 90% di molti altri Paesi europei", nota **Ben Isufaj**, fondatore e amministratore unico di **Benpower**. "Su temi come la prevenzione e le coperture assicurative per danni – sottolinea – l'Italia rimane ancora in coda al gruppo, anche se la spinta normativa ha aiutato ad aumentare la consapevolezza". Tra le cause di interruzione della produzione, quella principale è l'incendio, nella maggior parte dei casi attivato da cause banali come il surriscaldamento, e limitato solo a una zona o a un singolo macchinario, ma sufficiente a creare danni collaterali come fumo e allagamento da acque di spegnimento. Si determina quindi una situazione che richiede il blocco delle attività produttive per il ripristino degli ambienti e il recupero, dove possibile, dei materiali. "Spesso per ridurre le conseguenze di un evento dannoso sarebbe sufficiente predisporre un piano di emergenza e di continuità operativa", osserva Isufaj. La casistica è molto più frequente di quanto non emerga dalle cronache: "Benpower gestisce in un anno circa 500 cantieri riguardanti tutte le tipologie di sinistro, ma i casi che richiedono un nostro sopralluogo per la valutazione post sinistro sono circa un migliaio".

INTERVENTO RAPIDO PER CONTENERE I COSTI

Ciò che conta in caso di sinistro sono la tempestività e la competenza dell'intervento: la chiave per riportare l'azienda nel minor tempo possibile all'operatività è quella di affrontare la situazione puntando, per quanto possibile, a un recupero di macchinari e contenuti: una scelta che consente di ridurre i costi e i tempi che sarebbero necessari nel caso si dovesse provvedere a uno sgombero dei locali, allo smaltimento dei rifiuti, e all'acquisto di macchinari e arredo nuovi. "Il contenimento dei costi è fondamentale per la compagnia assicurativa così come per l'imprenditore o il titolare dello studio professionale o dell'abitazione. Ma ciò che conta primariamente per chi è vittima di un danno è di poter tornare quanto prima alla normalità", spiega Isufaj. E questo soprattutto in considerazione dei danni indiretti del blocco della produzione, che significano sospensione delle entrate

ma anche perdita dei clienti e di quote di mercato: "In genere noi garantiamo due settimane per mettere un'azienda in condizioni di ripartire, e una settimana per rientrare in un appartamento abitabile". Per il cliente in difficoltà, la possibilità di beneficiare di un servizio di ripristino ha un valore intangibile che è molto più elevato del costo dell'intervento. Ed è proprio questa logica di servizio e di valore aggiunto alla copertura che determina l'interesse delle imprese del settore assicurativo: "quasi il 95% dei sinistri che gestiamo in Italia – racconta Isufaj – sono in collaborazione con assicuratori e broker. Le compagnie sono molto interessate all'opportunità del ripristino, che rappresenta il doppio vantaggio di offrire un servizio fondamentale al cliente, sia azienda sia privato, e di risparmiare sui costi del risarcimento e del processo di gestione del sinistro".

NON C'È SERVIZIO SENZA STRUTTURA ADEGUATA

Nell'efficientamento di tutto il processo che porta all'erogazione del risarcimento, gioca un ruolo fondamentale poter effettuare un intervento di ripristino affidandolo a un unico interlocutore, che operi con tempi controllati e metodi testati, riducendo al minimo le incognite burocratiche o di reperimento del materiale necessario. È questa capacità intersettoriale la caratteristica che qualifica le imprese che operano nel recovery. "In Italia – spiega Isufaj – non sono molti i player veramente specializzati. Benpower punta in particolare su due elementi distintivi: lavorare con squadre collaudate, interamente composte da personale dipendente, e quindi formato a ogni casistica, e utilizzare sistemi di intervento testati, per i quali ci avvaliamo di soluzioni tecnologiche che tengono conto anche dell'impatto ambientale, attraverso l'uso di tecniche e prodotti che sono frutto del nostro settore R&D". Il tutto allo scopo di ridurre al minimo gli interventi invasivi e i tempi di risoluzione. Il momento critico del post sinistro vede coinvolti compagnie, periti, broker, e naturalmente l'assicurato. Un sistema di competenze ed esigenze dal coordinamento molto complesso, nel quale il ricorso a società di ripristino specializzate può giocare un ruolo operativo utile a tutte le parti coinvolte, in un'ottica di *problem solving*.

