

MSA - MULTI SERASS: CRESCERE NEI SERVIZI IN OUTSOURCING

L'OBIETTIVO DI UNA SOCIETÀ DI SERVIZI È QUELLO DI CRESCERE NELLA GAMMA DI OFFERTA VERSO I PROPRI CLIENTI, MA ANCHE DI COMPRENDERE IN ANTICIPO I TREND DI MERCATO, TRA CUI QUELLI TECNOLOGICI E DI INNOVAZIONE

Nel 2019 **Msa - Multi Serass (Msa)** festeggia i suoi quarant'anni di attività, un traguardo al quale si presenta con molte novità, a partire dallo sviluppo delle filiali in Europa fino ai nuovi progetti a supporto della gestione dei sinistri. Ne abbiamo parlato con **Giovanni Campus**, direttore generale della società.

Msa è cresciuta molto in questi ultimi anni. Che tipo di interventi avete fatto sulla struttura organizzativa per gestire l'inevitabile maggiore complessità?

Nel 2019 abbiamo riordinato la struttura organizzativa prevedendo due vice direzioni generali. Quella diretta da **Fabio Piras** ha raccolto sotto un unico referente la divisione IT, le Operations in generale e la Direzione sinistri (quest'ultima coordinata da **Marco Frola**). È infatti mia profonda convinzione che Business, Operations e IT debbano lavorare a strettissimo contatto, in un contesto omni canale e multi-cliente in cui l'efficienza e l'efficacia dei processi diventano condizione necessaria per poter fornire un servizio di gestione sinistri realmente di qualità.

La seconda vice direzione generale è seguita da **Alessandro Sebastiani** e si occupa invece dello sviluppo internazionale, della gestione dei sinistri esteri e di quelle funzioni che, per trasversalità del loro mandato o opportunità

di segregazione, è preferibile lasciare fuori dal perimetro della direzione sinistri; più in particolare anti frode, reclami, audit tecnico e contenzioso.

A proposito di sviluppo internazionale, qual è lo stato dell'arte a oggi?

La Francia è molto ben avviata, tanto da aver già raggiunto, dopo soli quattro anni, un organico di una ventina di persone. Relativamente alla Spagna abbiamo costituito a luglio una nuova società (denominata Msa Multi Serass Spain) con sede a Madrid. Questa società vede la partecipazione minoritaria di un player spagnolo del settore, anche se il modello operativo (sistema informatico incluso) è quello di Msa. Stiamo inoltre costituendo in Germania una nuova società che vedrà la luce entro l'anno.

Quali altre novità riserva Msa?

Abbiamo da poco creato – ed è già operativa – una nuova società del gruppo (**N4C - Network for Claims**) su cui sono state concentrate e verranno sviluppate tutte le attività legate al mondo peritale e alla gestione fiduciari in genere. Ad esempio, sul fronte peritale vengono forniti a diversi clienti sia il servizio di perizia digitale, sia quello di perizia on-site classico (network che copre l'intero ter-



Giovanni Campus, direttore generale di Msa - Multi Serass

ritorio nazionale). In particolare i dati relativi al servizio di perizia digitale sono estremamente positivi: il 30% dei danneggiati sui Card doppia firma accetta questo tipo di servizio (che consiste nell'effettuare perizie da remoto tramite collegamento diretto con lo smartphone del cliente), il costo medio dei sinistri è ridotto del 10% circa, i tempi di processo si attestano intorno alle 48 ore e i costi del servizio sono mediamente il 25% più bassi del costo delle perizie tradizionali.

Inoltre a metà dello scorso anno abbiamo avviato una partnership con **Autosicura** (un network di carrozzerie di proprietà operante nel mercato da molto tempo) costituendo un nuovo network di carrozzerie denominato **RipArte**, che già oggi vanta oltre 200 affiliazioni. Per Msa era infatti necessario avere un network a cui affidare le riparazioni dei danni ai veicoli che garantisse standard e performance di alto livello senza che la gestione della rete diventasse un onere aggiuntivo.

Oltre che a diversi clienti per i quali Msa svolge la sua attività di gestione e liquidazione sinistri, RipArte sta già offrendo i suoi servizi anche a diverse compagnie di assicurazione, che stanno riscontrando significativi benefici di costo medio rispetto ai loro benchmark.

Sul fronte dello sviluppo tecnologico come vi state muovendo?

Stiamo per terminare lo sviluppo di un nuovo sistema sinistri, denominato **Clever+**, sviluppato con modalità *agile* e con tecnologie e paradigmi all'avanguardia. La flessibilità di tale sistema consentirà a Msa di passare da un'offerta di full outsourcing (utilizzando il proprio sistema sinistri e alimentando quello della compagnia mandante) dell'intero processo di gestione sinistri, a un'offerta modulare di singole fasi del processo sinistri attraverso il supporto di componenti verticali del sistema gestionale.

A puro titolo di esempio, Msa ha costituito un *contact center* strutturato dotato di un sistema proprietario di apertura sinistri integrabile con i gestionali di compagnia, un *network di carrozzerie* (RipArte) collegato a un sistema gestionale dedicato all'approvvigionamento ricambi e gestione dell'authority, e un *network di fiduciari esterni* (denominato N4C, che offre anche il servizio di perizia digitale) comprensivo del portale fiduciari; tutte componenti verticali di servizio accompagnate da un modulo specifico di sistema che possono essere offerti singolarmente alle compagnie in quanto integrabili con i sistemi di queste ultime.

Si potrebbe dire che sta andando tutto per il meglio...

Direi proprio di sì, considerando la molteplicità dei fronti su cui stiamo operando e i riscontri che il mercato ci restituisce giornalmente. Mi permetta solo di aggiungere che nel 2019 Msa raggiungerà un volume di gestione intorno ai 130 mila sinistri di generazione corrente, ma soprattutto che quest'anno festeggerà i suoi primi 40 anni, insieme agli 80 anni del suo fondatore.