

IL DIGITAL CHE FA LA DIFFERENZA

INNOVARE I PROCESSI NELLA GESTIONE DEI SINISTRI PER RECUPERARE EFFICIENZA E CONTRIBUIRE IN MODO SIGNIFICATIVO AL CONTENIMENTO DELLE FRODI. ECCO COME, SECONDO QUATTORRUOTE PROFESSIONAL, È OGGI POSSIBILE SFRUTTARE I VANTAGGI CHE IL WEB E I NUOVI DEVICE OFFRONO IN TERMINI DI INFORMAZIONI CONDIVISE E FRUIBILI IN TEMPO REALE

“Siamo impegnati a tutto campo per offrire agli operatori della riparazione e della liquidazione danni soluzioni che rendano efficiente la gestione dei sinistri e possano fornire un concreto aiuto nel limitare le frodi”. È questo il pensiero di **Fabio Uglietti**, responsabile marketing di **Quattoruote Professional**, la business unit della casa editrice **Editoriale Domus**, che sintetizza l’obiettivo dell’area Autoriparativa della divisione. La visione e l’obiettivo che l’azienda condivide con i propri clienti e con gli operatori del settore è duplice: innovare i processi della gestione dei sinistri per recuperare efficienza e contribuire in modo significativo al contenimento delle frodi in fase di liquidazione del danno.

Le tecnologie oggi disponibili consentono in modo concreto di operare in ottica *digital* a tutti gli operatori, sfruttando i grandi vantaggi che il web e i nuovi *device* offrono in termini di informazioni condivise e fruibili in tempo reale.

UN NUOVO SCHEMA DI VALUTAZIONE DELLE INFORMAZIONI

I processi attuali ancora oggi sono legati a schemi di gestione figli del passato, con informazioni che circolano via fax, spesso custodite in singoli pc e non condivise dal sistema, spesso con soluzioni che richiedono

sincronizzazioni e quindi informazioni e dati che non circolano in tempo reale, con banche dati a volte anche difficili da integrare nei sistemi locali.

“Un insieme di elementi che hanno creato e creano inefficienze – afferma Uglietti – e che sono anche alla base di fattori che determinano frodi nel mondo assicurativo, difficilmente controllabili e governabili in uno scenario di questo tipo.

Quello che dobbiamo invece immaginare è un’evoluzione dei processi della gestione sinistri basata su alcuni elementi di efficienza, condivisi dal sistema e caratterizzanti un nuovo schema di lavoro condiviso tra le parti”.

IL CONTROLLO SULL’IDENTIFICAZIONE DEI VEICOLI

Per fare alcuni esempi concreti, alla base di tutto va considerata la corretta identificazione del veicolo oggetto della pratica di sinistro.

“Può sembrare banale – evidenzia Uglietti – ma di fronte a più di 40 mila versioni circolanti in Italia, gli errori di identificazione da parte dei professionisti sono ancora oggi elevati e tali da generare errate perizie e valutazioni di danni, e nei casi più eclatanti frodi. Diverso è invece operare in modo condiviso con i moderni sistemi di riconoscimento del veicolo tramite

la targa del veicolo. Un'operazione semplice ma che da modo oggi di identificare in pochi secondi e senza possibilità di errore un veicolo per marca, modello e allestimento (non c'è più il rischio che una Golf si trasformi in una Passat)".

Grazie alla targa, alle informazioni collegate di provenienza ministeriale e all'integrazione con i più qualificati data base dell'auto, il dato di partenza e di base per la valutazione del sinistro è certo e univoco e come tale controllabile in modo oggettivo ed esente da rischi di frode.

Di fatto con la targa si hanno in tempo reale telaio, data prima immatricolazione e codice motore, elementi fondamentali per evitare frodi ed accertarsi che la targa stessa non sia stata messa su di un altro veicolo. È poi sufficiente fornire all'operatore l'esatta posizione, per ogni veicolo, di dove sono posizionati sul veicolo tali elementi per consentire un controllo in tempo reale.

L'INTEGRAZIONE TRA CARROZZERIA E MECCANICA

Un importante elemento di attenzione è il preventivo dei danni, sia di carrozzeria che di meccanica.

"Quello a cui tendiamo oggi - prosegue Uglietti - è fornire ai professionisti della gestione sinistri una soluzione integrata che partendo dalla corretta identificazione del veicolo tramite la targa, consente poi di disporre dei corretti ricambi e delle corrette operazioni che devono essere eseguite per una riparazione conforme. Un unico sistema con regole certe, oggettive e condivise, che integra carrozzeria e meccanica, con listini originali o equivalenti e con tempi di riparazione e sostituzione certi ed oggettivi".

Solo con un sistema unico e integrato il processo di liquidazione può davvero tendere a divenire ancora più oggettivo e governabile dal punto di vista delle frodi, mettendo gli operatori in condizione di verificare in tempo reale la bontà dei contenuti della pratica istruita.

LA RIVOLUZIONE È NEL WEB

Ciò potrebbe essere ancora più vantaggioso nel caso in cui ci fosse piena convergenza dell'intero sistema della liquidazione danni delle compagnie verso la condivisione in rete di informazioni relative al veicolo (esempio foto di sinistri e/o dati di interventi riparativi). Nell'ottica di ridurre le frodi, un simile modo di operare attraverso la condivisione on line metterebbe ogni

operatore in condizione di valutare la reale situazione del veicolo al momento del sinistro e di conseguenza dello stesso danno. Il tutto ovviamente in real time.

La vera rivoluzione è quindi nel web, nel dotarsi e nel gestire i processi della liquidazione danni da sinistro attraverso l'utilizzo in internet di piattaforme integrate, consapevoli del fatto che questo modo digital di operare non solo concorre a ridurre il rischio di frode ma crea un nuovo rapporto di fiducia anche verso il consumatore finale.

"A questo riguardo - conclude Uglietti - il nostro impegno oltre che per le soluzioni tecnologiche e per la qualità dei dati che forniamo, si sta concentrando anche su progetti di classificazione degli operatori, con l'obiettivo di contribuire in futuro a una maggiore professionalità del sistema, contribuendo anche a ridurre le frodi alle compagnie e a offrire sempre più informazioni a tutela del consumatore finale. In una parola con il progetto *Infocar Repair* sopportiamo l'intero sistema della gestione sinistri in modo innovativo e al passo con i tempi".

MODERNI DEVICE COLLEGATI ALLA PIATTAFORMA GESTIONALE

Importante è oggi introdurre nel sistema di liquidazione sinistri moderni device, quali tavolette Ipad o con sistemi Android, oppure smarphone di ultima generazione, collegati in *real time* alla piattaforma gestionale.

"Sistemi che già oggi offrono - evidenzia Fabio Uglietti, responsabile marketing di Quattroruote Professional - lo straordinario vantaggio di identificare il veicolo semplicemente con una foto alla targa, aprire la pratica direttamente sul luogo del sinistro o all'interno della carrozzeria e trasferirla in tempo reale e senza alcuna sincronizzazione, corredata di foto e dati tecnici e anagrafici, ai centri liquidazione delle compagnie".

I vantaggi in termini di tempo e miglioramento della qualità delle pratiche sarebbero evidenti: autoriparatore, perito, liquidatore e potenzialmente anche il consumatore, vedrebbero in tempo reale e on line lo stesso dato, senza dispersione di informazioni e inutili perdite di tempo nel produrre documentazioni.