

L'INTEGRAZIONE *dei* SERVIZI CON LA TECNICA

L'evoluzione della figura del perito è strettamente connessa alla capacità di inserirsi nel processo di gestione del servizio al cliente. In uno scenario in cui specializzazione e tempestività vengono modificate, e potenziate, da nuove modalità di comunicazione

di **ALESSANDRO CHIARI**
consigliere di Aipai

Sviluppo e innovazione tecnologica hanno radicalmente cambiato il nostro modo di approcciare la vita quotidiana, ma anche, e soprattutto, il nostro modo di lavorare.

Il mercato assicurativo non resta a guardare l'evoluzione, ma la cavalca da protagonista: prima introducendo soluzioni assicurative tramite il mondo social, e, ora, valutando nuovi sistemi di gestione dei sinistri.

Lo *start up* è avvenuto nel mondo motor, poi inevitabilmente ha coinvolto anche i sinistri rami elementari.

La canalizzazione dei sinistri verso servizi innovativi più performanti in termini di gestione del processo sarà il tema dominante nel prossimo futuro, com'è già avvenuto nella maggior parte dei Paesi europei.

Come inevitabilmente dovranno adeguarsi gli intermediari per la distribuzione dei contratti, così dovranno fare gli addetti al settore del claims.

La liquidazione di un sinistro si è trasformata in un servizio al cliente in cui non ci si può più limitare a quantificare un danno applicando un contratto assicurativo, ma occorre gestire e risolvere un problema che ha colpito l'assicurato.

Il nostro compito è quello di affrontare il cambiamento in atto, trovando la giusta collocazione della nostra professionalità, e per far ciò dobbiamo necessariamente eliminare tutte le nostre vecchie convinzioni, e iniziare a pensare in modo propositivo all'evoluzione.

Competenze, modalità operative e sistemi tecnologici

Il nuovo ruolo del perito che saprà adattarsi a questa evoluzione dipenderà dalla capacità di interpretare e valorizzare la componente di servizio al cliente.

Il cambiamento non riguarda solo la perizia

in remoto, quando tutti i parametri di verifica sono soddisfatti, l'acquisizione di informazioni attraverso sistemi di comunicazione e social network, o la capacità di intervenire in tempi ridotti a poche ore dalla denuncia.

Anche la riparazione diretta (che non è limitata alla riparazione idrica) presenta una novità, e si estende a tutti i danni che un sinistro può provocare, per qualsiasi importo.

La qualità del servizio si esprime con il coinvolgimento dei migliori tecnici, professionisti e riparatori, pronti a guidare il cliente nella migliore direzione per il ristoro dei danni patiti, scelti con criteri selettivi, capacità di comunicazione ed esperienza per risolvere tutti i problemi legati al manifestarsi di un sinistro.

Proprio per questo motivo, l'interazione con le società di risanamento

è sempre più stretta e la collaborazione più efficace, con un costante scambio di informazioni e di esperienze.

Il tutto deve essere coordinato da efficienti sistemi informatici. Le figure coinvolte, e le varie fasi dei processi, devono essere costantemente monitorate e gestite per averne il pieno controllo. La pianificazione delle attività viene organizzata attraverso software di geolocalizzazione delle risorse sul territorio, che permettono di eseguire interventi in tempi ridottissimi dalla denuncia.

In questo scenario si deve ricollocare la figura del perito assicurativo, per non uscire di scena, ritagliandosi un ruolo che sfrutti tutte le sue competenze e capacità, di cui il mercato assicurativo necessita, inserendosi in un processo innovativo di gestione efficace del servizio al cliente. 