

# VICINI AL CLIENTE, ANCHE STANDO LONTANO

di BENIAMINO MUSTO

ANCHE NEL SETTORE DEL RISANAMENTO SI POSSONO SPERIMENTARE NUMEROSI AMBITI DI INNOVAZIONE DI PRODOTTO, DI SERVIZIO, E DI PROCESSO. NE HA PARLATO L'AD DEL GRUPPO PER, STEFANO SALA, CHE HA PRESENTATO PER LA PRIMA VOLTA UN NUOVO SISTEMA PER IL MONITORAGGIO DEI SINISTRI DA REMOTO



**Stefano Sala**, amministratore delegato del gruppo per

Sondare terreni inesplorati, pensare modalità operative inedite, guardare oltre le confortevoli abitudini del tradizionale modo di fare business. “Per innovare servono le idee, ma anche la volontà di coltivarle e coglierne i frutti”. Questo il punto di vista dell'ad del **gruppo per**, **Stefano Sala**, che al convegno di Insurance Connect ha spiegato come è possibile innovare il settore del ripristino del danno, concentrandosi in particolare su tre ambiti dell'innovazione: il prodotto, il servizio e il processo.

## NASCONO I GRUPPI DI ACQUISTO

Relativamente alle nuove frontiere dei prodotti, un input sta arrivando sul fronte dei canali di vendita. “Stanno nascendo i primi gruppi spontanei di acquisto, per ottenere condizioni migliori da intermediari e compagnie”. Questo è un ambito che vede coinvolto il **gruppo per**, attraverso il progetto *Amici+casa*. Si tratta di un gruppo di acquisto solidale per prodotti di prevenzione su terremoti e catastrofi naturali. Una grande compagnia ha già risposto all'appello, proponendo una polizza ad hoc con condizioni vantaggiose, dove il **gruppo per** opera “nella fase di valutazione dei rischi e dei punti di emergenza”, spiega Sala.

## SERVIZI POST-SINISTRO INSERITI IN POLIZZA

Ma è soprattutto nell'ambito dei processi che le modalità tradizionali per richiedere l'intervento di un risanatore stanno cambiando. “Un tempo – racconta Sala – l'incarico diretto sul singolo sinistro rappresentava il 90% dei nostri interventi, mentre oggi pesa per meno del 40%”. Sempre di più l'intervento del provider dopo un danno è considerato un elemento di customer experience, mirato a offrire un servizio distintivo e di qualità ai propri assicurati. In questo senso, alcune compagnie hanno lanciato prodotti con delle agevolazioni legate a determinati parametri; altre hanno inserito specifiche clausole in polizza che consentono al danneggiato di accedere a servizi post sinistro dedicati; altre ancora hanno creato prodotti in cui la riparazione in forma specifica è l'unica modalità di ristoro del danno.

## MONITORAGGIO DA REMOTO

Ovviamente anche nel campo del servizio le possibilità di innovazione sono molto ampie, come dimostrano strumenti già ampiamente presenti sul mercato (App, homebox ecc). Proprio su questo fronte ha recentemente debuttato un nuovo servizio offerto dal gruppo per: *Let's survey*, un software che permette di realizzare sopralluoghi da remoto attivando il videocontrollo dei cantieri. Funziona in questo modo: quando si attiva questo servizio viene inviato un link al danneggiato; scaricandolo, la centrale prende il possesso del telefono dell'assicurato, attraverso la cui fotocamera è possibile valutare l'ampiezza di un danno, stabilire le priorità, capire come va gestito il sinistro. “È una modalità rapida, con un alto grado di accuratezza – conclude Sala – molto simile a quella di un sopralluogo reale”.