

L'IMPORTANZA DELLA CONDIVISIONE

LA SFIDA MAGGIORE IN AMBITO PROPERTY È DA SEMPRE QUELLA DI RIUSCIRE A CONIUGARE QUALITÀ DEL SERVIZIO E OTTIMIZZAZIONE DEI COSTI. SECONDO ATTILIO AGOSTINI, AD DI BENPOWER, CIÒ SI PUÒ OTTENERE SOLO CON UNA SOLIDA ORGANIZZAZIONE, ESPERIENZA MATURATA SUL CAMPO E UNA FORTE COLLABORAZIONE TRA LE FIGURE COINVOLTE

di Michele Starace

Il mondo italiano della gestione sinistri property è in continua evoluzione e tutti i player stanno cercando di capire come rendere la propria offerta più coerente con le aspettative dei clienti. Nel caso di Benpower gli investimenti sono da sempre orientati verso tecnologia, formazione e ottimizzazione dei processi. “In particolare, ha spiegato l’ad **Attilio Agostini**, ci siamo dotati di sistemi informatici digitali per monitorare in tempo reale qualsiasi tipo di cantiere in cui operiamo e acquisire informazioni utili a tutti gli attori del processo. Inoltre, grazie all’esperienza maturata negli anni, oggi operiamo in base a protocolli che ci permettono di ottimizzare l’impegno”.

Per chiunque si approcci alla gestione sinistri, la sfida principale è da sempre quella di riuscire a coniugare qualità del servizio e riduzione dei costi. Secondo il manager, ciò si può fare solo con un’organizzazione solida. “La qualità del nostro servizio – ha osservato – risiede nella preparazione del personale e nella tempestività dell’intervento. Per quanto riguarda la riduzione dei costi, invece, seguiamo il principio dell’intervento conservativo, puntando a salvare tutto il possibile”.

Intervenire dopo un sinistro significa inserirsi in una dinamica complessa, e soddisfare le aspettative del cliente è questione di professionalità e volontà. In questi casi, la chiave è la collaborazione tra tutti gli attori del processo, “la vecchia gestione del sinistro a compartimenti stagni non funziona più, oggi serve condivisione”.

LA SFIDA DEL CAT-NAT

Una delle sfide che i comparti gestione sinistri si trovano oggi ad affrontare è l’introduzione dell’obbligo di copertura cat nat



Attilio Agostini, ad di Benpower

per le imprese. Per Agostini, tale obbligo è sintomo di una maggiore consapevolezza generale e rappresenta un’opportunità per Benpower, perché valorizza la figura dei professionisti nel risanamento dei danni da sinistro. “Quando tutte le aziende saranno assicurate, si potranno ridurre i tempi di gestione”, ha illustrato. “Questa è sicuramente la chiave, perché prima si interviene e prima si riesce a salvare il bene interessato, ottimizzando i costi”.

Guardando al futuro, poi, il manager ha auspicato un’evoluzione nella figura del perito da semplice gestore del sinistro a parte attiva nella risoluzione del problema. “Inoltre, le compagnie possono migliorare il loro servizio al cliente offrendo una rete di tecnici specializzati in caso di sinistro”, ha aggiunto. “In questo senso, per una compagnia fa la differenza avere un partner affidabile come Benpower”. Un partner che intende proseguire nei prossimi anni secondo tre direttive: l’evoluzione tecnologica, la formazione del personale e il rafforzamento delle partnership col settore assicurativo.