

TECNOLOGIA E INNOVAZIONE nella RELAZIONE con il CLIENTE

Digitalizzazione e utilizzo di app dedicate stanno trasformando il ruolo storico del perito, professionista finora dotato di strumenti come metro e macchina fotografica. Dallo smartphone alla teleperizia, la valutazione del danno promette una svolta nella qualità del servizio offerto

di **ALESSANDRO CHIARI**,
consigliere di Aipai

L'evoluzione tecnologica ci circonda e sta cambiando il nostro modo di vivere e le nostre abitudini.

L'effetto della tecnologia sulla società è dirompente e lo sarà sempre di più nei prossimi anni, con la scomparsa di numerosi mestieri, ma anche con un'opportunità di crescita professionale unica e stimolante.

Nasceranno nuove professioni intellettualmente più avanzate, dove il livello di competenza richiesto sarà molto elevato.

Il mercato assicurativo non resta alla finestra. Tutto ha avuto inizio dal mondo auto, ma ora è giunto il momento di introdurre innovazioni anche nei rami elementari. L'utilizzo di nuovi strumenti apre uno scenario rivoluzionario nella gestione del servizio al cliente. Le abitazioni verranno dotate di apparati che rileveranno in tempo reale le anomalie e i danni, comunicando con le strutture organizzate a intervenire.

Le compagnie si stanno dotando di app da met-

tere a disposizione dei propri clienti con le quali, oltre a gestire il proprio portafoglio polizze, potranno denunciare e gestire i sinistri.

Società di servizi accoglieranno le richieste della clientela e ne gestiranno i problemi, offrendo le soluzioni più efficaci.

Efficienza e facilità di intervento

Valutare un danno in remoto con la teleperizia, alla portata degli assicurati dotati di smartphone, cambia radicalmente le modalità di servizio al cliente. Il ruolo storico del perito, inteso come professionista dotato di metro e macchina fotografica, scompare per lasciare il passo ai social media e alle app. L'assicurato fissa online un appuntamento con il tecnico in backoffice, e all'ora prefissata parte una videochiamata che consente il rilevamento dei danni. È anche l'oc-

casione per suggerire rapidamente le soluzioni più efficaci per la gestione del sinistro, fra cui l'intervento diretto di riparazione.

In caso di spargimenti d'acqua, molto spesso una videoispezione o una termografia consentono di evitare laboriose e distruttive attività di ricerca della perdita. Moderne tecnologie di rivestimento delle tubazioni dall'interno con resine a spruzzo o con calze, consentono di evitare di eseguire rotture di pavimentazioni e rivestimenti non più disponibili e per la cui ricostruzione si deve ricorrere a materiali diversi, con un inevitabile danno estetico permanente alla propria abitazione.

Se l'assicurato ha già provveduto a far intervenire la propria impresa, il backoffice si può interfacciare nel momento dell'intervento in

remoto con videochiamata e concordare preventivamente le operazioni da eseguire e gli importi delle liquidazioni, con soddisfazione del cliente.

Per i danni da fenomeno elettrico verranno inviati tecnici specializzati per la riparazione degli elettrodomestici e, in caso di impossibilità di riparazione, verrà offerta l'opportunità di rimpiazzo con buoni acquisto a condizioni competitive. La proattività del mercato assicurativo non trova limiti nel sinistro di frequenza, ma i servizi di alta qualità interesseranno anche i danni complessi.

Affiancare e guidare il proprio cliente nella soluzione dei problemi più complessi, sarà una delle sfide dei prossimi anni, e noi siamo pronti per affrontarla. 