

AON, PARTIRE E IMPARARE DAI SINISTRI

di MATTEO COMINELLI

LEONORA SICCARDI, CLAIMS ADVOCATE LEADER DEL GLOBAL BROKING CENTER DEL COLOSSO DEL BROKERAGGIO, È A CAPO DI UN PROGETTO DI RIORGANIZZAZIONE DELL'AREA SINISTRI. UNA STRATEGIA CHE PUNTA ALLA VALORIZZAZIONE DEI DATI E DEI PROCESSI PER AUMENTARE L'EFFICIENZA DEL SERVIZIO A CLIENTI, COMPAGNIE E RIASSICURATORI

Un progetto ambizioso dal sapore italiano. **Leonora Siccardi**, un passato in **Willis** e **Munich Re** prima del passaggio ad **Aon** otto anni fa, è da poco stata nominata a capo di una nuova divisione dedicata ai sinistri con base a Londra. Il **Global Broking Center**, una piattaforma di specialisti delle varie classi di business a supporto degli uffici locali di **Aon** e dei grandi clienti, necessitava infatti di una ristrutturazione interna che accentrasse e portasse sullo stesso livello le funzioni di piazzamento dei rischi e di gestione dei sinistri.

“Un'unica missione, un'unica strategia”. Secondo **Leonora Siccardi** sono stati questi gli impulsi che hanno dato il via a questa rivoluzione interna. “Fino a poco tempo fa ogni divisione aveva un reparto sinistri a sé stante, con il rischio che chi doveva gestire i sinistri di un cliente in una particolare classe di business, per esempio dell'area property, non potesse confrontarsi con chi aveva a che fare con altre linee di business o viceversa”.

D'ora in avanti ogni grande cliente avrà come punto di riferimento un'unica interfaccia di **Aon** dedicata ai sini-

stri, che fornirà una “consulenza completa”, pienamente integrata all'interno dei processi del broker.

PIENA INTEGRAZIONE DAL 2015

Il team, composto da circa 70 persone, tutte interne ad **Aon**, riporterà direttamente a **Leonora Siccardi**, esempio eccellente di carriera al femminile, e al chief broking officer e punterà a offrire un unico “servizio innovativo, integrato e efficiente” sia ai clienti sia alle compagnie assicurative e riassicurative: si verrà a costituire un nuovo punto di riferimento, all'interno del quale però si riusciranno a “mantenere le sinergie”, le competenze tecniche e i punti di forza costruiti nel corso degli anni all'interno delle varie *specialities* (Marine & Energy, Aviation & Space, Financial lines, Liability & Species, Property & Casualty, Power e Construction).

Ma quali sono le tappe di questo progetto che dovrebbe entrare nel vivo a ottobre, per poi essere integrato a pieni giri in tutti i processi dal 2015? Secondo **Leonora Siccardi** “prima di tutto bisogna identificare la mission

e la vision per i prossimi due-tre anni e la strategia di implementazione”. Correre per raggiungere gli obiettivi prefissati è un rischio che potrebbe portare effetti controproducenti, ed è per questo che si arriverà gradualmente all’inserimento del team nei processi dell’azienda. “Bisogna iniziare dal cliente, capire le sue esigenze – aggiunge Siccardi – solo a questo punto possiamo condividere insieme la strategia e trovare il giusto punto di incontro per offrire il miglior servizio possibile. Non si può pensare di partire all’inverso e delineare il servizio prima di avere parlato con il cliente”.

LA COMUNICAZIONE COME VALORE AGGIUNTO

Nei prossimi mesi saranno organizzate sessioni di *training* e di *brainstorming* per definire e fare propria la nuova strategia lavorando sui punti di forza e di debolezza. “Persone con background diversi si siederanno allo stesso tavolo per trovare la strada verso un obiettivo comune: la comprensione del cliente, per aiutarlo ad an-



Leonora Siccardi,
claims advocate leader del Global Broking Center
di Aon Risk Solutions

UN OCCHIO ALLA REGOLAMENTAZIONE

Quando si parla di rischi globali, una delle problematiche in fase di sottoscrizione di un rischio o di gestione di un sinistro è quella relativa alle differenti leggi applicabili nei Paesi coinvolti. Il network internazionale di Aon gestisce internamente tutti gli aspetti legali delle polizze: i rischi piazzati nel mercato londinese sono valutati dal Global Broking Center, che ha, al suo interno, specialisti in diverse legislazioni e, laddove è necessario, si può avvalere dell’esperienza del network locale e di consulenti legali esterni.

Secondo Leonora Siccardi, claims advocate leader del Global Broking Center di Aon Risk Solutions, uno dei punti di forza di Aon è il fatto di avere accesso a un network di specialisti e di essere presente localmente su tutto il territorio. Questo consente di valutare insieme ogni rischio legato alle diverse legislazioni e far sì che le polizze siano sempre performanti. “Con il nuovo claims advocate team, Aon aggiungerà alla sua offerta un altro elemento chiave: un integrato, efficiente e innovativo servizio sinistri”.

tipicare esigenze che ancora non conosce”. Per Siccardi, quindi, si tratta di un vero e proprio “cambiamento culturale”. Cambierà in meglio il modo di rapportarsi ai clienti e inoltre “si verranno a creare maggiori opportunità di carriera e i professionisti più giovani saranno stimolati dall’introduzione di nuove posizioni di leadership”.

Con questo cambiamento strategico, Aon vuole lanciare un ulteriore messaggio al mercato. L’importanza sempre crescente dei sinistri come fonte di dati e di indicazioni per offrire ai clienti un servizio *tailor made*, su misura. “Imparare dai sinistri – sottolinea Siccardi – è uno dei punti di partenza per rivedere i testi delle polizze e per offrire al cliente un servizio di *risk prevention* specifico”. Il percorso appena iniziato, che sarà affiancato da una campagna di marketing per accompagnare clienti e compagnie nella transizione, “passerà attraverso una revisione dei processi, per arrivare a una nuova strategia omogenea, in cui la comunicazione tra le varie *business unit* sarà il vero valore aggiunto per i clienti, per imparare dai sinistri, utilizzarli al meglio e trarre vantaggi immediati dalla collaborazione e dalla creazione di nuove *expertise*, partendo dalle ottime risorse già in organico”.