

LA GESTIONE SINISTRI TRA PASSATO E FUTURO

di MARIA MORO

APPLICARE LE POTENZIALITÀ DELLE TECNOLOGIE INNOVATIVE IN PIÙ ASPETTI DEL BUSINESS ASSICURATIVO CONSENTE DI RENDERE PIÙ EFFICACE L'IMPRESA NEL RAGGIUNGIMENTO DEL RISULTATO. UNA SCELTA DECISA IN QUESTO SENSO COMPORTA LA NECESSITÀ DI RIDISEGNARE A FONDO L'OPERATIVITÀ, MA È UNA STRADA OGGI POSSIBILE, E GIÀ APERTA IN EUROPA

La Rc auto guarda al futuro con i piedi ben saldi nel passato e si trova davanti a un bivio: lasciare o rilanciare? Lasciare significa accettare che il mercato auto sia una commodity, e che i clienti decidano solo in base al prezzo. Rilanciare vuol dire cambiare visione, investire per cogliere le opportunità che derivano dalle nuove tecnologie e da una clientela ormai evoluta. L'uso delle tecnologie applicate al settore auto ha portato il mercato italiano a essere il più penetrato dalle black box, peraltro con un ottimo gradimento degli utenti. Secondo i risultati dell'*Osservatorio Rc auto* realizzato pochi mesi fa da **Scs Consulting** in collaborazione con **Insurance Connect**, l'83% dei clienti che hanno installato una black box si dice molto soddisfatto; tuttavia sono ancora basse le percentuali di chi, oltre al prezzo, conosce i servizi connessi al device: il 22% afferma di aver scelto la scatola nera proprio per merito dei servizi, ma solo il 24% sa che grazie alla black box può attivare un servizio di assistenza in caso di sinistro.

Ma, al di là dei dati, il rapporto tra le compagnie e le black box ha qualche nodo da risolvere: il costo della tecnologia non si giustifica se limitato al solo plus commer-

ciale, mentre le potenzialità offerte possono rappresentare una soluzione per la riduzione dei costi e l'aumento della *customer retention*.

LA CHIAVE È NEL SERVIZIO

La quadratura del cerchio per **Roberto Polli**, responsabile Europe Ubi e Insurance di **Vodafone Automotive**, sta ancora una volta nelle tecnologie: "La questione, anche per noi fornitori di servizi telematici assicurativi, è stata quella di modificare il prodotto per contribuire a trasformare il mondo Rca da un mercato *commodity* in uno in cui vincessero il migliore servizio per l'utente e l'ottenimento di vantaggi operativi concreti per le compagnie". Una delle principali chiavi del cambiamento sta nella gestione dei sinistri, che deve "cambiare pelle" mettendo al centro il servizio al cliente finalizzato a una conduzione ottimizzata dei tempi e a un controllo sui costi: "Si tratta di trasferire il focus delle scatole nere dal vantaggio economico a un completo servizio di assistenza per l'utente, dal momento del sinistro fino alla riconsegna del veicolo in perfetto stato di utilizzo. Nella casistica che seguiamo – spiega Polli – abbiamo notato

UN OCCHIO IN EUROPA

Ad utilizzare le potenzialità della tecnologia nella gestione dei sinistri e non solo come incentivo commerciale ci hanno pensato alcuni Paesi europei, mercati nuovi che si sono dimostrati flessibili nel modificare il proprio modello di business: “Il Regno Unito, ad esempio, è un mercato recente – evidenzia Roberto Polli, responsabile Europe Ubi e Insurance di Vodafone Automotive – ma la telematica ha un’importanza fondamentale nel controllo dei costi e le compagnie sono disposte ad adattare la loro organizzazione. Un anno fa abbiamo contribuito a lanciare la prima assicurazione telematica, e oggi oltre un’attivazione su tre di polizze telematiche è basata su tecnologie Vodafone. Questo perché i dati forniti, e principalmente la frequenza dei segnali e il crash report, hanno una qualità elevata e sono utili nella successiva gestione del sinistro”. L’innovazione applicata alla gestione sinistri è la chiave per affrontare anche i mercati *emergenti* di Germania e Spagna. Qui le polizze hanno costi contenuti, ma la riparazione dei veicoli incidentati è molto onerosa: in Spagna a causa dei tempi lunghi dei riparatori, mentre in Germania per il costo orario della manodopera. L’interesse in Germania è dato anche dalla possibilità di controllare le frodi, di cui il Paese ha il valore assoluto più alto in Europa (4,4 miliardi di euro), un esempio che potrebbe tornare utile anche al di qua delle Alpi.

una sostanziale riduzione nei tempi di gestione del sinistro, e un calo fino al 20% del *loss ratio* rispetto alla popolazione non telematica. Se la chiamata di supporto da parte dell’assicuratore o del service avviene nei momenti immediatamente successivi all’incidente, trova il cliente nella necessità concreta di aiuto e di assistenza. Dal lato compagnia, questo intervento abbrevia i tempi della FnoI (*first notification of loss*), annullando il periodo di *non sorveglianza* in cui più aumenta il rischio di frode da parte dell’assicurato”.



CONOSCERE PER GOVERNARE

Se bene utilizzati, gli indicatori sul tipo di impatto forniti dai sensori installati sull’auto possono essere la base per avere un maggiore governo della gestione del sinistro: “Associare la conoscenza a priori dell’entità del danno e appoggiarsi a una rete di centri convenzionati consente di verificare se la fase di riparazione sta procedendo nella maniera attesa dalle compagnie. Grazie a nuovi algoritmi di rilevazione crash è possibile registrare l’incidente anche in caso di impatti molto lievi, arrivando ad avere evidenza telematica del 80% degli incidenti, contro l’attuale 60%, e aumentando così l’efficacia per le compagnie. Sulla stessa scia è già possibile, attraverso l’analisi dei dati, ottenere in maniera automatica una lista dei pezzi di ricambio utile a tarare il preventivo fornito dall’officina”.

In sintesi, se le compagnie si concentrano solo sull’uso delle tecnologie per la selezione in entrata del cliente, offrendo una riduzione del prezzo della polizza, lo sforzo non è giustificato. Tanto vale rilanciare e utilizzare il potenziale per ottimizzare l’intero flusso della gestione del sinistro: “È evidente che un approccio di questo tipo richiede una riorganizzazione del team di gestione sinistri, strada che è già stata intrapresa da qualche compagnia in Italia. L’utilizzo della telematica va inteso in maniera complessiva per ridurre i costi alla compagnia, le criticità per il cliente e anche gli oneri sociali”, conclude Polli.

IL CRASH SI RICOSTRUISCE COSÌ

LOJACK HA MESSO A PUNTO UNA GESTIONE EVOLUTA DEL SINISTRO CHE CONSENTE L'ATTIVAZIONE DEL SOCCORSO IN TEMPO REALE, LA RICOSTRUZIONE DELL'IMPATTO E, PROSSIMAMENTE, ANCHE LA STIMA DA REMOTO DELLE SPESE DI RIPRISTINO

Una gestione completamente nuova del sinistro. Su questo concetto si basa l'offerta di servizi telematici *LoJack® Connect* per le compagnie, presentata dalla società americana recentemente inglobata nel player della telematica, **CalAmp**.

Si tratta di una tecnologia intelligente destinata a rivoluzionare l'iter di uno dei momenti topici nella relazione con il cliente, attraverso il coordinamento in tempo reale del soccorso meccanico e sanitario per l'assicurato coinvolto nell'incidente, delle fasi successive di recupero del veicolo e della riparazione e, non ultimo, della ricostruzione puntuale del crash, stabilendo cinque livelli di gravità per la gestione delle fasi di emergenza. Preziose informazioni che le compagnie potranno, poi, utilizzare per instradare il flusso delle riparazioni su canali convenzionati e monitorati.

In particolare, il servizio *Instant Crash Notification ICN™* consente una gestione intelligente degli incidenti capace di notificare solo i reali crash, discriminando i falsi positivi, con un'affidabilità al 99%, anche a bassa velocità, come spiega **Marco Raggi**, telematics & insurance manager di **LoJack Italia**. Alla base c'è una tecnologia *OEM*, che utilizza alcuni principi applicati nella gestione degli airbag. Questa consente di elaborare i dati riguardanti le forze e le energie riscontrate nel corso di un impatto, inviando un allarme solo in caso di un effettivo crash.

UN NUOVO VALORE

LoJack, azienda specializzata nel recupero dei veicoli rubati, è presente in Italia da 10 anni e conta, oggi, oltre 130 mila clienti. Per il mercato nostrano, la società si sta concentrando sulla creazione di valore per i partner del settore automotive, del mercato assicurativo, società di noleggio e dei loro clienti finali attraverso soluzioni innovative facilmente fruibili.



VELOCITÀ E RISPARMIO

Questa funzione si aggiunge a un'offerta di servizi più tradizionali, che va dall'analisi del *driving behaviour* all'e-call, all'assistenza stradale e a un servizio innovativo (*DENT*TM - Damage Estimates in Near Real Time), che permetterà, già dai prossimi mesi, di elaborare una perizia telematica sull'incidente, con una quantificazione immediata dei danni riportati dalla vettura incidentata e dei relativi costi di riparazione.

"LoJack Connect – racconta Raggi – consente, nel post evento, di supportare liquidatori e periti per scremare i falsi positivi, limitare l'impatto sulla centrale operativa, ma anche trovare gli elementi di risparmio che consentono alla compagnia di migliorare i propri conti, ad esempio indirizzando il sinistro al perito o alla carrozzeria più indicata alla tipologia del danno".

UNA TECNOLOGIA CHE ACCORCIA I TEMPI

Come anticipato, si sta lavorando alla perizia telematica, per accorciare il tempo che separa l'evento dalla liquidazione. Anche questo servizio sfrutta la tecnologia smart

PREMIATA L'INNOVAZIONE

Il servizio di gestione smart dei sinistri – targato *CalAmp* – ha ricevuto da Frost & Sullivan il premio, *Product line strategy leadership 2016*, per i processi automatizzati nella gestione della prima notifica di un incidente e di soccorso per l'assicurato, mediante tecnologie di trasformazione che consentono agli assicuratori e ai fornitori di servizi telematici di ridurre i costi e migliorare l'efficienza nella gestione delle richieste successive.



Marco Raggi, telematics & insurance manager di LoJack Italia

alla base dell'ICNTM: "In questo secondo momento, che consente di fornire alla compagnia una stima a distanza del danno – prosegue Marco Raggi – ci ricollegiamo alla dinamica dell'impatto e stiliamo una lista delle parti danneggiate che l'assicuratore può quantificare interfacciandola con i tempari e i listini dei pezzi di ricambio". Il tutto viene garantito da una parte hardware (black box) che raccoglie le informazioni e filtra i crash; e una parte software che elabora i dati, in modo intelligente, per effettuare la perizia nell'arco di un paio di minuti dall'evento.

Su questo fronte sono già stati eseguiti dei test a livello internazionale in strutture dedicate, e i risultati hanno mostrato uno scarto minimo tra la perizia telematica e quella umana (riferita esclusivamente alla variabile della manodopera).

