

# Progetto «acqua condotta»

---

RIPARAZIONE DIRETTA

Milano 29/05/2017

# MILESTONES

Massima

soddisfazione del cliente «assicurato»



Presenza  
territoriale



Approccio  
tecnologico



Partner  
specializzati



Project manager

# PROCESSO DI GESTIONE SINISTRO - VANTAGGI

## Processo di gestione del sinistro

Incarico sinistro



Procedura apertura  
sinistro

Procedura riparazione

Project manager

Riparatore  
specializzato

## Vantaggi del Processo

- ✓ Contenimento tempi
- ✓ Procedure semplici
- ✓ Miglior costo medio



# PROCEDURA APERTURA SINISTRO

canalizzazione per offrire il miglior servizio di liquidazione

Ricezione incarico  
tracciati record

Per garantire efficienza al processo di gestione del sinistro.

Analisi operatività  
polizza

Verifica dell'operatività della polizza per individuare subito eventuali criticità sull'indennizzo del sinistro.

Primo contatto entro 24h

Acquisizione informazioni mediante questionario check list necessario per canalizzare il sinistro nella procedura di liquidazione più efficace nel rispetto delle esigenze specifiche dell'assicurato.

Selezione procedura

Valutazione per scelta canalizzazione sinistro (RIPARAZIONE DIRETTA, liquidazione tradizionale, video perizia da remoto) in base ai risultati della check list.

Avvio procedura  
riparazione



Creazione del team di lavoro  
virtuale tramite App



Project manager

Tecnico specializzato



# CREAZIONE DEL NUOVO TEAM DI LAVORO



## Project manager e Riparatore specializzato

La gestione del progetto di riparazione diretta è un'attività che si sviluppa a vari livelli di complessità pertanto la scelta del team di lavoro risulta strategico per la soddisfazione del cliente, nel rispetto degli obiettivi della Compagnia di assicurazione.

### Project manager

Il Project manager è colui che ha abilità di integrare la conoscenza assicurativa con una combinazione di capacità tecnico/metodologiche, relazionali, manageriali per individuare, insieme al riparatore specializzato, il miglior limite di intervento di riparazione diretta indennizzabile nel rispetto delle condizioni di polizza. Inoltre, deve controllare l'intervento e rapportarsi con Assicurato Agenzia e Compagnia.

### Partner specializzati

I partner specializzati devono possedere abilità di definire e pianificare le fasi di lavoro da compiere, approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavoro, predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e collaudare gli impianti. Inoltre, devono avere buone capacità relazionali nell'interfacciarsi direttamente con il cliente finale della Compagnia di assicurazione.



# CHI SONO I NOSTRI PARTNERS

---

I Partner riparatori sono stati selezionati secondo i seguenti criteri:

- ✓ Presenza nel territorio
- ✓ Piccole - Medie dimensioni (10 – 50 dipendenti)
- ✓ Sistemi gestionali e controllo in grado di comunicare con tracciati record/ app
- ✓ In grado di intervenire in 24 ore
- ✓ Capacità di intervento in impianti termoidraulici, adduzione gas/gpl, caldaie e centrali termiche, impianti di riscaldamento a pavimento, impianti antincendio, pompe di calore e impianti di climatizzazione, impianti elettrici, impianti dati-fonia, impianti antifurto)
- ✓ Utilizzo di tecniche innovative (partner [Maychem](#) sigillanti e [Tubus System](#) Relining)



# TERRITORIALITA' : oggi – gennaio 2018

---

La presenza territoriale dei nostri Project manager e dei Partners specializzati è fondamentale per il raggiungimento sia della soddisfazione del cliente-assicurato, sia degli obiettivi di gestione del sinistro per la Compagnia di assicurazione (velocità di liquidazione sotto forma di riparazione diretta, contenimento dei costi).

Presenza nel territorio oggi

Provincia di VE, UD, PN, GO

Presenza nel territorio gennaio 2018

Provincia di TV, VI, PD

# PROCEDURA RIPARAZIONE

## Gestione dell'emergenza



Customer  
satisfaction



PROJECT MANAGER, a seguito del contatto con l'assicurato, può decidere di attivare il primo intervento urgente per la messa in sicurezza per limitare i danni e la riparazione.

RIPARATORE SPECIALIZZATO effettua il primo sopralluogo:

- ✓ Esegue il primo intervento urgente per la messa in sicurezza dell'impianto.
- ✓ Nel caso sia possibile effettuare subito la riparazione diretta per un importo fino a € 500,00, il tecnico, con approvazione videotelefonica del Project manager, può procedere direttamente.

Monitoraggio del Project manager fino a fine lavori con firma del verbale FL (fine lavori)



# PROCEDURA RIPARAZIONE

## Gestione del sinistro



Customer  
satisfaction



SOPRALLUOGO CONGIUNTO presso l'assicurato per la pianificazione dell'intervento nel rispetto delle condizioni di polizza e redazione del verbale di primo sopralluogo

PIANIFICAZIONE CONGIUNTA DELL'INTERVENTO:

- ✓ Individuazione della CAUSA del danno e valutazione della tecnica più idonea.
- ✓ Individuazione del MIGLIOR LIMITE DI INTERVENTO INDENNIZZABILE DELLA RIPARAZIONE DIRETTA nel rispetto delle condizioni di polizza.
- ✓ Valutazione congiunta delle TECNICHE INNOVATIVE DI RIPARAZIONE al fine di contenere i costi e limitare l'area di intervento

MONITORAGGIO CONTINUO del Project manager fino a fine lavori con firma del verbale FL (fine lavori)

# CONTATTI

---

## Techno Loss Service S.r.l.

Via Paruta, 31/A - 30172 Mestre (VE)

C.F. e P.IVA 04056770276

Tel 041 5055645 - Fax 041 977935

Referente: dr.ssa Carla Rebuffi

cell. 339 85 35 602

e.Mail : [info@technolosservice.it](mailto:info@technolosservice.it)