

Customer Story



Lercari

SINCE 1879

Global Insurance
Services & Solutions



Gruppo Lercari - La Nostra Storia

Gruppo Lercari, forte della tradizione imprenditoriale maturata in oltre 140 anni, rappresenta la sintesi di un'attività ultra secolare dedicata a ottimizzare la risposta alle esigenze di tutti gli attori del Mercato assicurativo, nel campo dei servizi post vendita, attraverso una struttura coordinata di società ad alta specializzazione e con diversa focalizzazione, che ne hanno fatto punto di riferimento e di eccellenza, utilizzando le più innovative risorse dell'Information Technology a supporto della professionalità dei nostri collaboratori.

Quanto sopra per favorire la costante ricerca, da parte di Gruppo Lercari, di una formula per allungare la catena del valore per sé e per la propria Clientela e porsi come Global Partner di riferimento per la soluzione ottimale e personalizzata dei bisogni assicurativi ovunque si verifichino o debbano essere comunque gestiti, in linea con l'evoluzione del contesto e dei rischi, ed ovunque la globalizzazione imponga un approccio evoluto e multinazionale nella gestione del sinistro.

Highlights di Gruppo Lercari:

- Elevati flussi di incarichi, gestiti sempre ed esclusivamente per conto di imprese assicurative, di cui una parte rilevante in Videoperizia
- Oltre 300 collaboratori in tutta Italia
- n. 18 uffici in tutta Italia

Insurtech e Videoperizia

Da sempre Gruppo Lercari svolge un ruolo determinante nell'introduzione di best practice tecnologiche all'interno della filiera della innovazione dell'industria assicurativa ed è stato antesignano nella applicazione dell'insurtech nella propria operatività, investendo moltissimo nelle nuove tecnologie.

In un mondo in vorticoso cambiamento, anche il settore assicurativo sta attraversando una fase fortemente evolutiva. Di fronte a trasformazioni epocali, Gruppo Lercari ha integrato competenze, massa critica e orientamento all'innovazione, con una larga gamma di servizi - non solo peritali - per ancor meglio supportare la Clientela, sia per quanto riguarda il momento sottoscrittivo e/o di trasferimento del rischio, sia nella gestione del servizio post-vendita, delle eventuali situazioni di crisi e dei rischi emergenti, con un approccio multidisciplinare e disruptive.

In questo particolare momento che nessuno di noi avrebbe forse ipotizzato, nei limiti di quanto ragionevolmente consentito dalle disposizioni e con la massima attenzione alla salute ed alla sensibilità delle persone, Gruppo Lercari ha, da anni, messo in atto nel settore delle nuove tecnologie e best practices, ormai da tempo parte integrante della sua operatività e in fase di ulteriore sviluppo e implementazione.

Sono state potenziate ed attivate tutte le misure e strutture che possano consentire l'accertamento e liquidazione dei danni anche in situazioni estreme ed in aree non accessibili, nel massimo rispetto della si-

curezza e sensibilità di tutti i soggetti chiamati a interagire.

Anche adesso, in cui si parla di questa nuova guerra contro un nemico invisibile, Gruppo Lercari è in campo con uno sguardo al futuro che tutti ci auguriamo al più presto alle porte e pronto alle nuove sfide che ci attendono.

Il Gruppo Lercari, anche nel rispetto delle politiche e del Contingency Plan adottati dal nostro partner Sedgwick a livello mondiale, dispone di un Business Continuity Plan che rispecchia le operazioni poste in essere dalle società del gruppo per assicurare il mantenimento dei livelli di servizio attesi dai nostri Clienti. Al contempo,



nel rispetto delle normative di legge, della salute delle persone e della sensibilità dei nostri collaboratori, il Gruppo ha adottato tutte le doverose politiche di non contatto e distanziamento, screening, DPI e attività in remoto.

Per quanto riguarda la Videoperizia, Gruppo Lercari da diversi anni utilizza questo innovativo strumento di accertamento con gran parte dei clienti nel panorama assicurativo nazionale ed internazionale, con risultati straordinari.

La Videoperizia viene effettuata con il software leader nel mercato: SightCall.

Il processo di sviluppo di tale servizio è stato progettato da Gruppo Lercari in modo da corredare il software con una serie di servizi complementari ed accessori, che rendono il servizio di Videoperizia Lercari unico, particolarmente efficiente e con un livello qualitativo leader del mercato attese le skills dei propri collaboratori.

I nostri Videoperiti devono aver maturato un'esperienza sul campo (perizia tradizionale) di almeno 3 anni, prima di poter accedere alla Videoperizia, continuando ad aggiornare le loro competenze seguendo un percorso formativo mirato. Il nostro Back Office formato da più di 22 persone, garantisce livelli di servizio molto elevati: garanzia dell'apertura dell'incarico entro 12h da quella di ricevimento e canalizzazione degli incarichi ricevuti tramite contatto immediato con l'assicurato e proposta, nel caso specifico, della Videoperizia.

L'utilizzo di un Agenda condivisa permette immediatamente di verificare la disponibilità del Videoperito e fissare subito l'appuntamento, che in taluni casi può avvenire contestualmente.

Il Gruppo è altresì particolarmente attento sia alla Customer Satisfaction, che al raggiungimento dei massimi livelli, per quanto concerne i Net Promoter Score (NPS); per tale ultimo aspetto infatti è stato sviluppato per alcuni Clienti una diretta valutazione "live" al termine della Videoperizia che permette di verificare il livello raggiunto dal servizio fornito.

Gruppo Lercari ha inoltre messo a frutto una collaborazione in esclusiva per l'utilizzo di una tecnologia avanzata basata sul laser scanner, in particolare il Vz400i, che è uno strumento terrestre unico per effettuare sopralluoghi virtuali permettendo di acquisire quantità molto rilevanti di dati, anche quando la rilevazione aerea non è consentita o fattibile..

Il Valore Aggiunto

L'uso di SightCall, coadiuvato dagli strumenti di Information Technology di cui Gruppo Lercari dispone e delle skills dei propri collaboratori, sta aiutando a gestire i sinistri senza rischiare di esporsi a rischi legati a Covid19, sia per il Perito, che per l'Assicurato/danneggiato, nel totale rispetto delle disposizioni di legge dovute all'emergenza.

La situazione emergenziale non ha cambiato l'uso di SightCall ma ne ha ampliato l'approccio nel rapporto fra gli utilizzatori, incrementandone esponenzialmente il suo impiego.

Ad oggi risulta la piattaforma principalmente utilizzata per verificare in totale sicurezza il danno riscontrato dall'Assicurato.

I Vantaggi

La sua semplicità di utilizzo ha permesso di eseguire accertamenti peritali con Assicurati/danneggiati di ogni target (fascia d'età, tipologia di sinistro, ecc); grazie a SightCall è stato possibile, anche in un periodo emergenziale e imprevedibile come quello attuale, dare continuità agli accertamenti peritali, il tutto a favore dei nostri Clienti Assicuratori.

Le Videoperizie effettuate dai nostri collaboratori tramite SightCall consentono di raccogliere immagini nitide, utili per un accertamento dettagliato e sinergico alle skills dei nostri collaboratori. La stabilità del collegamento permette di dialogare con l'Assicurato/danneggiato in modo chiaro e continuo, ricevendo già durante la Videoperizia documenti utili per la definizione contestuale di un sinistro.

Gruppo Lercari raccoglie nel proprio portale tutte le informazioni relative allo stato della pratica, dall'apertura all'andamento/definizione, che restano a disposizione in un unico "contenitore" condiviso tra tutti gli attori del processo (figure coinvolte nel sinistro).



"Il settore assicurativo evolve il suo scenario digitale costantemente e trasversalmente, ancor più adesso. L'adozione della Videoperizia fin dalla sua genesi e l'adozione di SightCall fin dagli albori, ci ha permesso di averne totale padronanza e conoscenza, generando una serie di benefici per la filiera e per il nostro Gruppo, anche in un momento di emergenza globale, tra i quali: la possibilità di operare senza limiti geografici ed in totale sicurezza in ogni zona dell'intero territorio nazionale ed internazionale, oltre che il contenimento dei tempi di intervento, di liquidazione e del costo medio del sinistro."

- Giovanni Lercari
Amministratore Delegato Lercari