

# VERSO UNA NUOVA OFFERTA DI SERVIZIO

a cura di

L'esperienza e il know how nel settore peritale, unita allo sviluppo di soluzioni tecnologiche specifiche, consente di mettere a disposizione dei clienti nuove competenze strutturate in servizi di outsourcing



**Lercari**  
SINCE 1879

[WWW.GRUPPOLERCARI.COM](http://WWW.GRUPPOLERCARI.COM)

**N**on solo perizie ma anche gestione completa dei sinistri e offerta di servizi in outsourcing, che un'azienda di successo può delegare all'esterno per concentrarsi sul suo *core business*. Nato a Genova all'indomani dell'unità d'Italia, il Gruppo Lercari ha accompagnato lo sviluppo e l'evoluzione delle imprese italiane in tutti questi anni assistendole proprio nei momenti più difficili, quando un incendio, un terremoto, un incidente mettono a repentaglio la vita di maestranze e, talvolta, anche la sopravvivenza della stessa azienda. Valeva a fine Ottocento, quando i primi battelli a vapore solcavano il golfo di Genova, oggetto di frequenti avarie, e vale ancora oggi quando le tecnologie informatiche e digitali sottopongono le imprese a rischi più sofisticati e potenzialmente ancora più distruttivi.

Nuove e moderne tecniche di gestione dei processi possono consentire a qualsiasi azienda di fare un salto di scala: questo vale naturalmente anche per chi opera nell'ambito dell'ecosistema di gestione del rischio, incluse quelle che svolgono un'attività peritale.

Anche con l'avvento delle nuove tecnologie, il perito è e rimarrà ancora per molto tempo il primo soggetto (e molto spesso l'unico) con cui il cliente, sia esso *retail* o *corporate*, viene a contatto in caso di sinistro e nel quale riconosce l'"assicuratore" e ripone le proprie aspettative (facendone una delle figure chiave della *customer experience*).

Per tale motivo, la filiera liquidativa - da sempre fra le aree più delicate del business assicurativo per la quantità di risorse impegnate e per l'impatto sul risultato - ha evidenziato la necessità di liberare le sue super impegnate risorse

da attività a basso valore per focalizzarle sui casi più complessi e che richiedono un maggior impiego di know how e interazione qualitativa con il cliente.

La sfida nell'innovazione di Lercari - fra i principali player globali specializzati nella fornitura di servizi di gestione *end to end* dei sinistri - si colloca in questo percorso e a cavallo fra le esigenze delle imprese assicurative e riasicurative e quelle di coloro che all'interno delle aziende clienti si occupano di risk management e di ERM: il fine è di migliorare l'efficienza e allungare la catena del valore nell'ambito di una relazione di lungo periodo (che spesso va oltre la durata del singolo rapporto contrattuale) a supporto dei processi critici nella gestione del rischio.

## OLTRE LA PRESTAZIONE PERITALE, UN'OFFERTA DI IMPATTO STRATEGICO

A tal fine, Lercari fa ricorso alla tradizionale leva del suo tesoro di esperienze e di know how, maturato in oltre 140 anni di attività in prima linea, e alla mai rinnegata e quasi maniacale attenzione alla "gestione etica" del mandato peritale, che ha ormai reso lo storico brand sinonimo di attività peritale di eccellenza.

Questa è per Lercari condizione necessaria ma ormai non sufficiente: la novità più recente - e il fattore qualificante - che va a integrare e profondamente rivoluzionare l'offerta è rappresentato dai servizi evoluti di *Business Process Outsourcing* (BPO).

In cosa consiste e perché le aziende dovrebbero ricorrervi, esternalizzando parte dei propri processi? L'outsourcing fa

parte di molti modelli di business di successo, soprattutto per le aziende che hanno a disposizione internamente un numero limitato di risorse e di *skill* per la gestione di processi *non core*.

Le imprese che hanno scelto l'esternalizzazione hanno deciso di lasciare che altri specialisti si occupino in modo qualificato di alcune attività, in questo modo risparmiano tempo, migliorano l'accuratezza e aumentano le proprie capacità, riassegnando le risorse interne a funzioni più critiche che garantiscano una migliore copertura.

Le aziende che offrono servizi in outsourcing si specializzano in quelle che sono considerate funzioni secondarie di altre aziende, fornendo funzionalità ai massimi livelli per i propri clienti. Infatti, una società di outsourcing che investe in processi e tecnologie specializzati può fornire ai propri clienti servizi all'avanguardia.

## I SERVIZI DELLA PIATTAFORMA

Ottenere l'accesso a tali competenze "affidando determinate attività in esterno" può essere quindi più vantaggioso rispetto al gestire in proprio alcuni flussi. Affidarsi a un fornitore qualificato di BPO significa avere accesso immediato a competenze specializzate.

Grazie a una piattaforma unica sul mercato, TPA & BPO by Lercari rivoluziona l'offerta di servizi modulari a beneficio dell'ecosistema di gestione del rischio. La piattaforma è realizzata da Lercari in collaborazione con la BPO Division di Gruppo MutuiOnline, leader nel mercato italiano dei servizi di BPO 2.0 *Platform Defined* %, fondata nel 2000 da Marco Pescarmona e Alessandro Fracassi per portare innovazione nel mercato italiano del credito (in queste settimane oggetto di un piano di re-branding istituzionale con il nuovo marchio Multiply).

I servizi di BPO *platform defined* si sviluppano in tre verticali: l'Accesso rapido a servizi specialistici, la Gestione smart dell'IT (limitato impatto nel breve periodo, *fall back* strategico nel medio-lungo) e la Riallocazione delle risorse. Quest'ultima si concretizza attraverso l'implementazione, a livello esemplificativo e non esaustivo, di servizi di back-office specialistico; gestione sinistri (per tutti i rami: PI, D&O, PO, MedMal, Cyber, Property, Casualty, General liability, Marine, Motor, CPA PPI, Rimborso spese mediche); rivalise;

servizi peritali (tradizionale, videoperizia o documentale); riparazione in forma specifica; assistenza tecnica per *cyber incident*; network carrozzerie convenzionate per Motor; hub strategica per TPA e perizie in tutto il mondo; reclami e reportistica verso autorità; *due diligence*, riconciliazione portafogli, analisi riserve sinistri, *run off* giudiziale e stragiudiziale su tutte le linee di business; servizi legali e contezioso giudiziale; recupero crediti polizze CPI; gestione flussi riassicurativi; recupero franchigie; bonifica flussi informatici banche dati auto (BDS); *secondment*.

### NUOVO BRAND PER MUTUIONLINE

Il Gruppo Mutuionline ha annunciato a marzo il progetto di re-branding: la società opererà con il nome di Multiply, che sarà il marchio commerciale anche della Divisione BPO del Gruppo; la Divisione Broking invece prende il nuovo nome di Mavriq. Gruppo MutuiOnline S.p.A., fondata nel 2000 da Marco Pescarmona e Alessandro Fracassi, affronterà i nuovi progetti di crescita, anche internazionale, con la nuova denominazione di Multiply Group S.p.A, forte di risultati che lo scorso anno hanno segnato una crescita del 30% dei ricavi.

Per info clicca qui

Chi Siamo



A CURA DI

Lercari