Direzione Sinistri

Cambiamenti Organizzativi

2° trimestre 2020

UnipolSai ASSICURAZIONI

Incontro con le OO.SS.AA - Bologna, 15 gennaio 2020

INDICE

- Sistema Informativo Liquido
- Piano di inserimenti
- Ripartizione sinistri Auto fra Direzione e Territorio
- Gestione ID difformi
- Gestione delle telefonate rivolte ai liquidatori
- Strutture amministrative direzionali

UnipolSai ASSICURAZIONI

INDICE

- **Sistema Informativo Liquido**
- Piano di inserimenti
- Ripartizione sinistri Auto fra Direzione e Territorio
- Gestione ID difformi
- Gestione delle telefonate rivolte ai liquidatori
- Strutture amministrative direzionali

UnipolSai ASSICURAZIONI

Sistema Informativo Liquido (1/3)

Rispetto a quanto anticipato nel corso dell'incontro sindacale del 10 aprile u.s., il progetto relativo all'**Upgrade di Liquido** si avvia alla sua fase di completamento.

A partire dal mese di dicembre 2019 è iniziata la Fase di Certificazione, che si dovrebbe completare nel mese di marzo p.v.: viene verificato che tutte le funzionalità presenti nella Versione 7 di Liquido siano state correttamente implementate anche sulla **Versione 10.**

Attualmente il **rilascio della nuova versione 10 di Liquido** in modalità «Big Bang» **è previsto in data 6 aprile p.v.**

Il passaggio dalla **Versione 7** alla **Versione 10 di Liquido** comporterà principalmente l'utilizzo di una nuova interfaccia grafica e molti miglioramenti funzionali (circa 100 interventi evolutivi), tali da rendere il sistema maggiormente fruibile nell'operatività quotidiana.

Sistema Informativo Liquido (2/3)

L'interfaccia grafica di Liquido 10 sarà caratterizzata principalmente dalle seguenti nuove funzionalità:

- I menù della barra orizzontale sono stati spostati come sottomenù della barra verticale;
- Sarà possibile personalizzare la collocazione delle colonne, trascinandole nel punto desiderato con il mouse;
- Sarà possibile personalizzare la visualizzazione delle colonne, rendendole visibili o meno a seconda delle esigenze;
- Sarà possibile caricare, i documenti trascinandoli direttamente dal desktop o da una cartella del PC.

I miglioramenti funzionali riguarderanno, tra l'altro, i seguenti processi di business, anche sulla base delle richieste pervenute dagli utenti:

- Processo di gestione delle rivalse;
- Anagrafiche e performance del sistema;
- Rispetto termini;
- CARD – Ottimizzazione delle comunicazioni verso il cliente.

Sistema Informativo Liquido (3/3)

La formazione sarà articolata in due fasi.

Durante il mese di marzo verrà reso disponibile un **video-tutorial** predisposto da Unica, al fine di evidenziare le differenze fra l'attuale versione e la nuova versione di Liquido.

Le persone, che hanno partecipato alla fase di certificazione, daranno supporto operativo ai colleghi nei mesi successivi al Go-live.

In particolare, all'interno della Liquidazione Territoriale Auto sono stati individuati **20 «referenti dei Sistemi e dei Processi»**, che saranno i demoltiplicatori delle novità riguardanti Liquido.

Dalla seconda metà del mese di aprile in avanti, sarà organizzata **una giornata d'aula** per tutti i colleghi con l'obiettivo di approfondire le nuove funzionalità e di condividere il modello liquidativo UnipolSai.

INDICE

- Sistema Informativo Liquido
- **Piano di inserimenti**
- Ripartizione sinistri Auto fra Direzione e Territorio
- Gestione ID difformi
- Gestione delle telefonate rivolte ai liquidatori
- Strutture amministrative direzionali

UnipolSai ASSICURAZIONI

Piano di inserimenti

Con riferimento alle adesioni registrate ai piani di accompagnamento alla pensione, laddove saranno necessarie le sostituzioni, nel biennio 2020-2021 saranno attivati sia **percorsi di mobilità interna** ad UnipolSai, sia **circa 50 inserimenti tramite mobilità infragruppo o selezione esterna**.

Inoltre, all'interno della Direzione Sinistri è stato deciso di effettuare un inserimento per le Aree Speciali pari a 10 unità, attivando percorsi di mobilità di persone attualmente operative nella Liquidazione Auto**.**

Sono comunque in corso ulteriori valutazioni in merito all'adeguato dimensionamento di tutte le strutture per l'anno 2021, che dipenderanno anche dall'andamento del denunciato e dalla conferma delle adesioni alla finestra del 1° febbraio 2021 relativa al Fondo di Solidarietà.

INDICE

- Sistema Informativo Liquido
- Piano di inserimenti
- **Ripartizione sinistri Auto fra Direzione e Territorio**
- Gestione ID difformi
- Gestione delle telefonate rivolte ai liquidatori
- Strutture amministrative direzionali

UnipolSai ASSICURAZIONI

Ripartizione sinistri Auto fra Direzione e Territorio: modifiche previste

Al fine di perseguire una sempre maggiore efficacia tecnica nella liquidazione sinistri, che possa garantire un corrispondente incremento della marginalità economica su leve strategiche del Piano Industriale 2019-2021 quali la canalizzazione verso le carrozzerie convenzionate ed il portafoglio flotte, si ritiene necessario effettuare la seguente modifica nei criteri di ripartizione dei Sinistri Auto fra Direzione e Territorio:

- **Accentramento in direzione del processo di authority e controllo anche dei Sinistri Cvt e RCA Card 1 Firma naturali canalizzati presso le carrozzerie convenzionate da Auto Presto & Bene** (si tratta di un bacino di circa 70.000 sinistri annui), in modo da consolidare la positiva gestione già applicata nel corso del 2019 ai Sinistri RCA Card 2 Firme Cose;
- **Accentramento in direzione dei Sinistri Flotte** riguardanti le polizze con più di 500 veicoli (circa 40.000 sinistri nel 2019 e in crescita per il 2020), che attualmente sono assegnati principalmente a varie sedi liquidative territoriali e possono avere un impatto molto significativo sulla variabilità dei volumi, a seconda dell'acquisizione o dell'uscita dal relativo contratto assicurativo.
- **Decentramento sulla rete liquidativa territoriale dei Sinistri ID 2 Firme Cose** non canalizzati presso le carrozzerie convenzionate da Auto Presto & Bene (circa 140.000 sinistri annui).

Tale modifica nei criteri di ripartizione dei sinistri fra Direzione e Territorio sarà resa operativa dopo che si sarà stabilizzata la versione 10 di Liquido.

Sede di Bologna: modifiche previste

Attualmente la struttura Liquidazione ID 2 Firme Cose nella sede di **Bologna** è così articolata:

- 4 **unità liquidative ID 2 Firme Cose**, composte da 37 addetti,
- unità «**Grandi Clienti**» , composta da 7 addetti;
- unità «**Gestione Canalizzazione Auto Presto & Bene**», composta da 6 addetti.

A seguito della modifica precedentemente indicata nei criteri di ripartizione dei Sinistri Auto fra Direzione e Territorio, vi saranno i seguenti cambiamenti:

- l'unità «**Gestione Canalizzazione Auto Presto & Bene**» sarà ulteriormente potenziata con l'inserimento di circa 10 addetti provenienti dalle altre unità liquidative e pertanto avrà un organico complessivo di circa 16 addetti;
- l'unità «**Grandi Clienti**» sarà composta da circa 6 addetti;
- vi saranno 2 unità liquidative «**Sinistri Flotte**» formate da circa 23 addetti.

Inoltre, per circa 5 addetti saranno attivati percorsi di mobilità in altre unità organizzative della Direzione Sinistri.

Sede di San Donato Milanese: modifiche previste

Attualmente la struttura Liquidazione ID 2 Firme Cose nella sede di **San Donato Milanese** è articolata in 3 **unità liquidative ID 2 Firme Cose**, composte complessivamente da 21 addetti

A seguito della modifica precedentemente indicata nei criteri di ripartizione nei criteri di ripartizione dei Sinistri Auto fra Direzione e Territorio, vi saranno i seguenti cambiamenti:

- circa 10 addetti saranno inseriti come profili tecnici nella «**Gestione ID Difformi**» (di cui alle slides successive) con sede di lavoro a San Donato Milanese
- 1 addetto sarà inserito nell'unità «**Rivalse No Card**» con sede di lavoro a San Donato Milanese;
- circa 4 addetti saranno inseriti nella nuova unità «**Sinistri Flotte**» con sede di lavoro a Milano in via dei Missaglia;
- circa 5 addetti saranno inseriti nell'«**Area metropolitana di Milano**» con sede in via dei Missaglia, per sostituire il personale che ha aderito al piano di accompagnamento alla pensione.

Infine, per 1 addetto sarà attivato un percorso di mobilità in un'unità organizzativa di UnipolSai al di fuori della Direzione Sinistri.

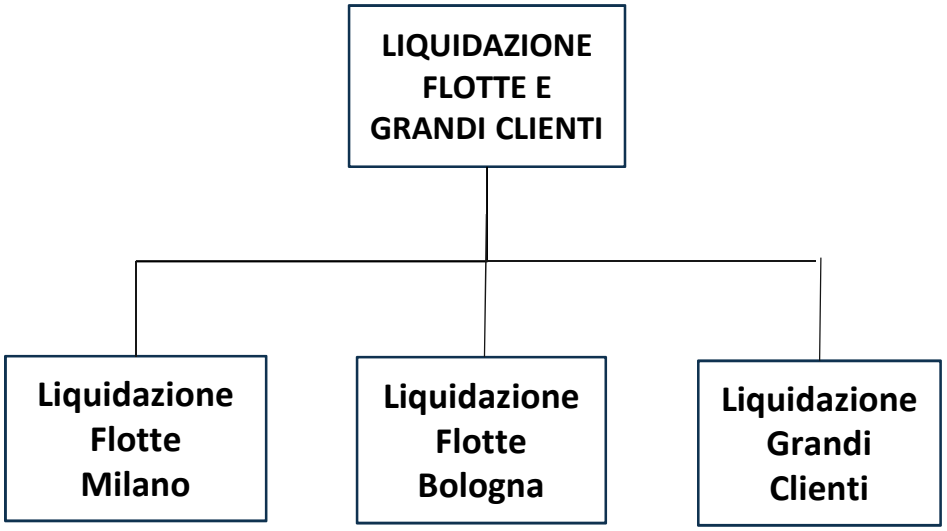
Liquidazione Flotte e Grandi Clienti

Le unità liquidative «**Liquidazione Flotte**» e «**Liquidazione Grandi Clienti**» saranno poste alle dipendenze di una struttura di nuova costituzione, denominata «**Liquidazione Flotte e Grandi Clienti**».

La unità liquidative «Sinistri Flotte» complessivamente gestiranno un denunciato di circa 50.000 sinistri annui (di cui circa 10.000 già di competenza della struttura ID 2 Firme Cose) e saranno composte da:

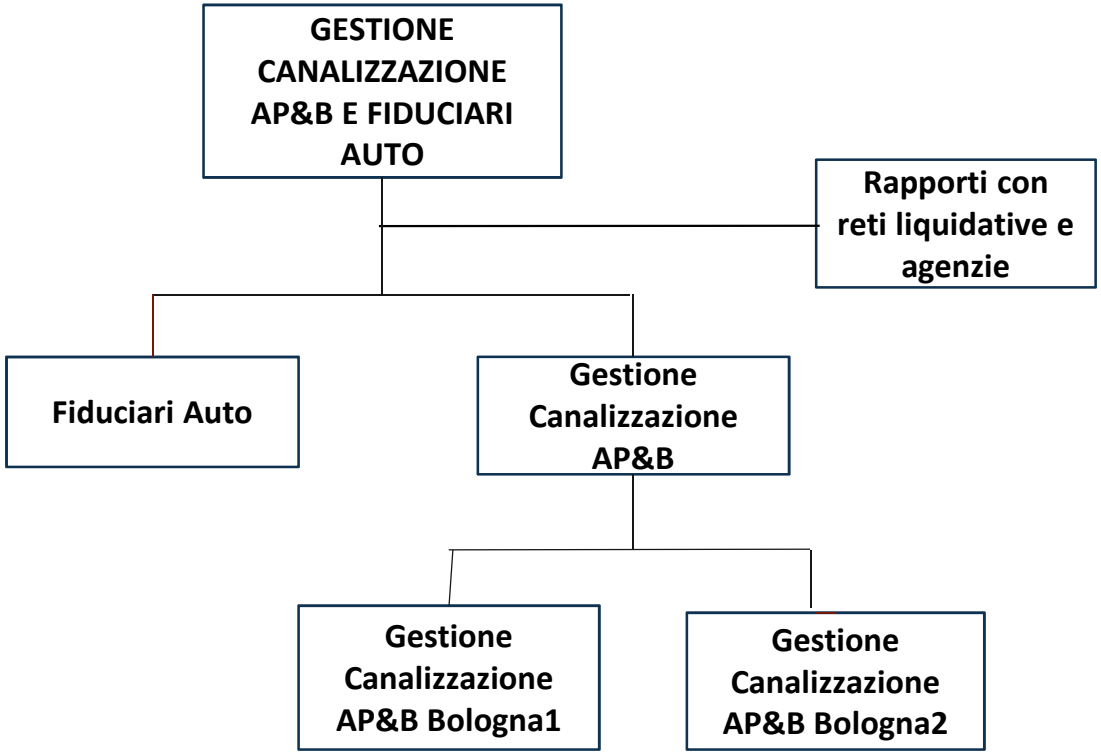
- 23 addetti con sede a Bologna (provenienti dalla Liquidazione ID 2 Firme Cose);
- 16 addetti con sede di lavoro a Milano in via dei Missaglia, di cui 12 addetti già svolgono la propria attività liquidativa su tale tipologia di sinistri presso l'«Area Metropolitana di Milano» (da cui non dipenderanno più organizzativamente) e 4 addetti provengono dalla Liquidazione ID 2 Firme Cose.

Tutte le persone provenienti dalla Liquidazione ID 2 Firme Cose saranno preventivamente coinvolte in appositi percorsi formativi d'aula riguardanti la liquidazione del danno alla persona e la liquidazione dei sinistri NO Card.



Gestione Canalizzazione AP&B e Fiduciari Auto

Le unità «**Gestione Canalizzazione AP&B»** e «**Fiduciari Auto»** (attualmente facente capo alla struttura «Servizi di Supporto alla Liquidazione Auto») saranno poste alle dipendenze di una struttura di nuova costituzione, denominata **«Gestione Canalizzazione AP&B** e **Fiduciari Auto»,** che avrà il compito di presidiare il rapporto con i periti e con i riparatori, come leva strategica per conseguire la marginalità prevista dagli obiettivi del Piano Industriale 2019-2021 per la liquidazione sinistri.



INDICE

- Sistema Informativo Liquido
- Piano di inserimenti
- Ripartizione sinistri Auto fra Direzione e Territorio
- **Gestione ID difformi**
- Gestione delle telefonate rivolte ai liquidatori
- Strutture amministrative direzionali

UnipolSai ASSICURAZIONI

Gestione ID Difformi (1/4)

Come era stato anticipato nel corso dell'incontro sindacale del 10 aprile u.s., nei **sinistri CARD 1 firma con responsabilità difforme -** al fine di ottimizzare la gestione delle attività legate al recupero della documentazione entro i termini previsti dalla normativa - è stata introdotta un'**integrazione al processo di scambio documentale,** con la creazione dell'attività su Liquido "CARD 2017-Recupera documentazione per scambio documentale".

Al fine di efficientare l'attività di recupero della documentazione necessaria è stata costituita, in supporto alla struttura liquidativa, un'apposita **Task Force composta da:**

- **15 amministrativi,** in servizio presso le sedi territoriali di Milano (5 persone), Genova (2 persone), Roma (4 persone) e Napoli (4 persone);
- **7 tecnici,** in servizio presso le sedi di San Donato Milanese (2 persone), Pavia (1 persona), Bologna (1 persona), Roma (2 persone) e Sassari (1 persone).

Gestione ID difformi (2/4)

L'esperienza maturata in questi mesi ha determinato importanti risultati e sono state condotte apposite analisi per valutare la possibile evoluzione del progetto, che hanno evidenziato:

- La necessità di una struttura amministrativa dedicata esclusivamente al recupero telefonico della documentazione probatoria su sinistri difformi e al controllo formale dei documenti;
- La necessità di un pool dedicato di Tecnici per la validazione dei documenti probatori e l'invio in Ania**.**

Il Sarc (Arbitrati) rimarrà responsabile dell'adeguamento della responsabilità/lodo.

Per consentire un ampliamento del perimetro di sinistri attualmente lavorati (solo sinistri senza dichiarazione testimoniale), **sarà costituita una struttura organizzativa denominata «Gestione ID Difformi»** composta complessivamente da circa 23 amministrativi e da circa 16 tecnici**,** che vedrà una prevalente ricomposizione dell'organico al suo interno, perché da un lato una buona parte dei componenti dell'attuale task force torneranno ad essere operativi nelle funzioni amministrative e liquidative della rete territoriale, dall'altro lato vi sono le condizioni per attivare percorsi di mobilità verso la nuova struttura.

Gestione ID difformi (3/4)

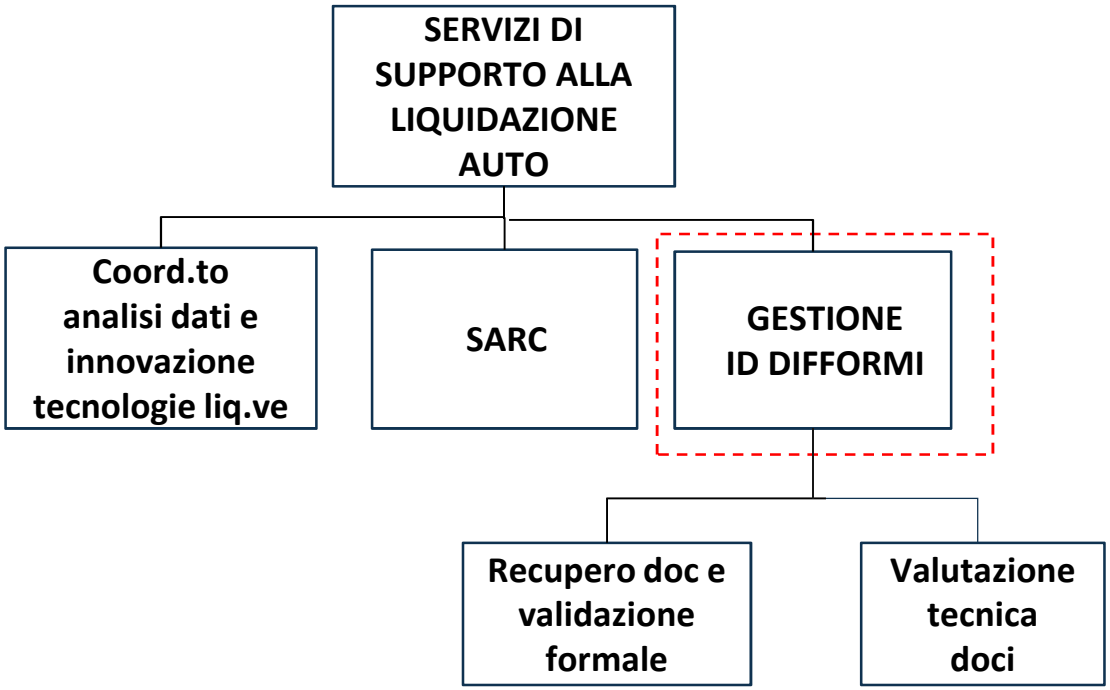
Circa la metà del reparto amministrativo potrà essere composto da operatori del call center di PAS, principalmente provenienti tramite job posting di prossima emissione dal Servizio Clienti (a seguito della contrazione delle attività sull'assistenza sinistri, per il venire meno di alcuni contratti assicurativi del settore turismo).

Come già visto, il reparto tecnico sarà composto principalmente da circa 10 persone provenienti dalla Liquidazione ID 2 Firme Cose della sede di San Donato Milanese.

Durante il 2020 sarà attentamente verificato l'esito delle attività compiute sia dal reparto amministrativo che dal reparto tecnico della «Gestione ID Difformi», in modo da verificare come consolidare ed evolvere l'operatività nel corso del 2021.

Gestione ID difformi (4/4)

L'unità «**Gestione ID Difformi»** sarà posta alle dipendenze della struttura esistente **«Servizi Supporto alla Liquidazione Auto»,** alle cui dipendenze finora vi era l'unità «**Fiduciari Auto»** (che, come visto in precedenza, cambierà riporto gerarchico).



INDICE

- Sistema Informativo Liquido
- Piano di inserimenti
- Ripartizione sinistri Auto fra Direzione e Territorio
- Gestione ID difformi
- **Gestione delle telefonate rivolte ai liquidatori**
- Strutture amministrative direzionali

UnipolSai ASSICURAZIONI

Gestione delle telefonate rivolte ai Liquidatori (1/2)

La dotazione del sistema IVR in tutte le sedi liquidative territoriali ha permesso di comprendere che il livello di risposta alla telefonate nelle fasce orarie di ricevimento telefonico risulta essere mediamente molto contenuto:

- 27% chiamate risposte relative alla Liquidazione Territoriale;
- 6% chiamate risposte relative alla Liquidazione ID2 Firme.

L'azione pilota condotta affidando la risposta telefonica al Call Center Sertel, su un perimetro campione composto da 4 liquidatori territoriali e 7 liquidatori ID2 Firme, ha determinato i seguenti livelli di servizio:

- 93% chiamate risposte relative alla Liquidazione Territoriale;
- 95% chiamate risposte relative alla Liquidazione ID 2 Firme.

Gestione delle telefonate rivolte ai Liquidatori (2/2)

Tenuto conto che **l'attività di gestione delle informazioni** è estremamente ripetitiva per la persona che la esegue, si ritiene opportuno che **nel corso del 2020 sia affidata ad un fornitore esterno per tutte le sedi liquidative territoriali**, in modo che vi sia una drastica riduzione delle mancate risposte ed una ottimizzazione dell'attività del Liquidatore, che potrà concentrare il proprio impegno prevalentemente su chiamate utili alla definizione del sinistro.

L'operatore del fornitore esterno svolgerà sostanzialmente un'operazione di filtro, indirizzando al Liquidatore solo le chiamate che necessitano di un suo effettivo contributo e garantendo livelli di servizio elevati.

A tendere, sarà possibile eliminare il numero del Liquidatore dalle lettere in uscita.

INDICE

- Sistema Informativo Liquido
- Piano di inserimenti
- Ripartizione sinistri Auto fra Direzione e Territorio
- Gestione ID difformi
- Gestione delle telefonate rivolte ai liquidatori
- **Strutture amministrative direzionali**

UnipolSai ASSICURAZIONI

Strutture Amministrative Direzionali

Attualmente, con riferimento ai sinistri gestiti in direzione, le attività amministrative sono svolte principalmente all'interno della struttura «**Gestione Amministrativa Sinistri».**

Al momento, vi sono alcune attività amministrative relative a sinistri particolari (Esteri e Fondo Garanzie Vittime della Strada) che continuano ad essere gestite da unità specifiche, facenti capo alle corrispondenti funzioni liquidative.

Con l'obiettivo di avere un unico riferimento per tutte le attività amministrative legate ai sinistri direzionali e di ottimizzare le sinergie tra i vari uffici nello svolgimento di attività simili, **tutte le unità amministrative confluiranno all'interno della struttura** «**Gestione Amministrativa Sinistri»**.