

IL LAVORO REMOTO È UN VALORE, CON IL **DIGITALE**

Verti Assicurazioni ha superato l'ostacolo del lockdown gestendo a distanza, grazie al supporto del partner Gruppo Trade, tutti i dipendenti del contact center.

A cavallo degli anni Duemila, quando la “net economy” spopolava e il Web iniziava a cambiare le abitudini di milioni di consumatori, Direct Line era una delle aziende sulla cresta dell'onda, un pioniere nel campo delle polizze assicurative vendute (direttamente) online. Nel 2015 la società venne acquisita dal gruppo spagnolo MAPFRE (colosso dell'insurance globale da 25 miliardi di fatturato e fra i primi in Europa per volumi gestiti) e con l'operazione nacque **Verti**, compagnia assicurativa dal Dna digitale specializzata in polizze auto, moto e casa.

Essere al servizio del cliente in modo dinamico e flessibile, assicurando assistenza in modalità 24x7, è l'imperativo che Verti si è imposta per dialogare con le generazioni più giovani (è stata la prima in Italia a lanciare un servizio clienti sui canali social) e per fidelizzare un'utenza che ha superato la soglia del milione di persone.

Una strategia omnicanale

Farhad Sabzevari, che di Verti Assicurazioni è IT & processes director, conferma come l'approccio della compagnia non sia cambiato (ieri come oggi non c'è nessuna agenzia fisica sul territorio) ma si sia costantemente evoluto in termini di servizio per aiutare il cliente a muoversi online, in completa autonomia, nella scelta del prodotto più congeniale alle proprie esigenze. Il lockdown imposto dalla pandemia qualcosa però ha cambiato. “L'emergenza ci ha spinto ad accelerare sul canale Web e



Farhad Sabzevari

a rafforzare il remote working per tutti i dipartimenti dell'azienda, a cominciare dal contact center”, spiega il manager, ricordando come l'impossibilità, per gli operatori, di recarsi in sede per gestire le richieste dei clienti abbia impegnato l'azienda in un obiettivo molto sfidante: dotare tutta l'organizzazione, nell'arco di pochissimi giorni, di strumenti tecnologici adeguati per svolgere l'attività da casa. Per rendere il remote working un asset di valore, Verti si è affidata a **Gruppo Trade**, un managed service provider italiano che opera a tutto tondo sul fronte delle soluzioni IT (Bocconi, Kartell, Ospedale San Matteo, Ministero Beni Culturali tra i suoi clienti) e che da anni assicura alla società la fornitura e la gestione delle postazioni di lavoro (parliamo di Pc in uso a circa 600 collaboratori) in caso di problemi tecnici legati alla con-

nessione o al software. “Alcuni dipendenti hanno usato i propri computer personali”, ha ricordato il direttore di Verti, “e il partner ci ha supportato per configurarli e renderli compatibili con i nostri standard di sicurezza, assicurandoci velocità di risposta e la completa osservanza degli Sla concordati”. Anche quando le richieste di assistenza sono raddoppiate, sottolinea il Ceo di Gruppo Trade, **Roberto Pessina**, “non abbiamo mai perso di vista i parametri di servizio da rispettare. L'esperienza e la preparazione delle nostre persone hanno fatto la differenza, e questo grazie al fatto di aver allenato e consolidato sul campo, attraverso precise metodologie, la capacità di comprensione del problema e la reattività nel mettere in atto la soluzione più adeguata alla tipologia di cliente e al contesto in cui opera”.

L'importanza del cloud

Il “new normal” di Verti, superata la fase di emergenza, tenderà a privilegiare un assetto ibrido del lavoro, in spazi ottimizzati, fra personale in presenza e in remoto. In rampa di lancio vi sono, inoltre, tool per prenotare la postazione di lavoro e l'aggiornamento delle piattaforme di collaborazione per aumentare la produttività dei meeting online e delle videoconferenze. E poi il cloud, una componente che Sabzevari definisce “molto importante, perché tutti gli strumenti di collaborazione non sono installati sui Pc, ma sono accessibili direttamente online e da diversi dispositivi”. Dna digitale, per l'appunto. **G.R.**