

IL SERVIZIO NELLA GESTIONE DELLA FLOTTA

UNA SOCIETA' DI SERVIZI SPECIALIZZATA NELLE PERIZIE AUTO, CHE OFFRE AD OGNI CLIENTE UN SERVIZIO SU MISURA

Fino a due anni fa proponevamo il servizio peritale urgente a tutti i clienti e facevamo solo perizie.

Chi parla è Roberto Marino, a.d. di STIMA S.r.l., società specializzata nei servizi alle flotte. Lo incontriamo nei nuovi uffici della filiale di Roma in via Iris Versari 36 a Mostacciano. Con lui il resto del terzetto della dirigenza, Vito Santacesaria e Giovanni Accardo, oltre a Carlo Polliotto della filiale di Roma.

Da due anni a questa parte abbiamo cambiato l'approccio ed invece che offrire il servizio peritale verificiamo le esigenze del cliente. Con questa politica i servizi erogati sono diventati più di 20 e l'organico è salito a 42 persone.

Alcuni continuano ad occuparsi delle perizie urgenti, altri curano i rientri per fine locazione, altri telefonano per conoscere lo stato avanzamento dei lavori di riparazione e così via.

Tutto era cominciato nel '92 quando Allianz Assicurazioni ci chiese di eseguire perizie urgenti per il controllo dei danni meccanici. Bisognava intervenire in ogni comune d'Italia entro 48 ore perché l'auto da periziare era già ferma in officina. Le reti di periti delle varie compagnie di assicurazione dichiaravano tempi di intervento di 14 giorni lavorativi. Noi abbiamo cominciato a proporre le perizie urgenti a tutto il mercato.

Il settore più ricettivo è stato, non quello delle assicurazioni che ribalta sull'utenza il costo dei sinistri, ma quello del noleggio che si assume la spesa dei danni che valuta. Questo mercato alla fine degli anni 90 era in pieno sviluppo, come lo è ancora oggi. Alcune giovani società dovevano organizzare i servizi e cominciavano ad arrivare i primi rientri. C'era da mettere a punto il processo delle riparazioni e delle rivendite delle auto in parco. Settori che incidono sostanzialmente sulle tariffe.

I costi principali per le società di noleggio, dopo l'acquisto, sono quelli per il mantenimento delle vetture.

Il nostro approccio in questo settore è quello di dare un servizio completo per ottimizzare qualsiasi spesa per il mantenimento dei veicoli, inteso come manutenzioni, assicurazioni, riparazioni ed alienazione dei veicoli.

Le società nostre clienti sono i principali noleggiatori nazionali ed internazionali oppure emanazioni di case automobilistiche o

case automobilistiche stesse. Queste ultime hanno rapporti con i noleggiatori di fornitura di vetture ma anche, ed in maniera più interessante per noi, di riacquisto delle vetture fornite dopo il periodo di noleggio. Ma vediamo nel dettaglio i principali servizi specialistici riservati ai vari clienti:



LO STAFF DIRETTIVO DI STIMA AL DEALER DAY 2004 DI VERONA . DA SINISTRA CENTAZZO, SANTACESARIA, ACCARDO, MARROCCO, MATAROZZO, MARINO. (foto RM)

Perizie di parchi auto. Si intendono le perizie eseguite nello stesso luogo e nella stessa occasione a più veicoli. Solitamente sono perizie che riguardano lo stato d'uso dei veicoli da destinare alla vendita o ai programmi di remarketing. E' possibile usufruire per la trasmissione e per la visualizzazione, del nostro sito <http://www.gruppostima.it/perizie> (demode demode)

Perizie auto singole. Si intendono le perizie eseguite singolarmente nello stesso luogo e nella stessa occasione da una fino a cinque vetture sia per i programmi di remarketing che per valutare i danni di meccanica o di carrozzeria.

Perizie blitz. A richiesta dei nostri clienti che hanno attivato il servizio, ci rechiamo in una determinata carrozzeria convenzionata e controlliamo tutte le auto presenti in carrozzeria nelle varie fasi di lavorazione, o prima delle riparazioni o a lavorazioni ultimate. Possiamo così dare un parere completo sulle metodologie adottate dal carrozziere e sulla sua affidabilità

Perizie guasti. Si tratta dell'accertamento e della valutazione dei danni, eventualmente anche con più accessi del perito per esaminare anche la meccanica smontata, conseguenti a difetto, cause intrinseche

accidentali, uso non conforme, negligenza o incuria del conducente

Gestione sinistri attivi (recupero danni). Avvalendosi dell'opera dei periti dislocati sul territorio, dei periti di sede e del proprio studio legale, Stima s.r.l. offre un servizio unico in Italia riservato alle aziende che gestiscono parchi auto propri o di terzi. Stima effettua la richiesta di risarcimento, quantifica i danni diretti ed indiretti e gestisce la vertenza sino alla liquidazione.

Alcuni servizi sono molto particolari come ad esempio:

Gestione garanzie. La normativa nel campo della vendita di beni usati obbliga il venditore a garantire la conformità del bene venduto. Stima, per conto del cliente, elabora un contratto di garanzia e si fa carico di tutte le problematiche che potrebbero insorgere con il cliente finale. Si avvale della rete di officine fiduciarie del cliente e con loro stabilisce procedure e prezzi delle riparazioni che restano a carico del venditore.

Autorizzazioni. Controllo preventivi senza accesso. Si tratta di interventi per verificare le riparazioni sulla documentazione inviata telematicamente. Il contatto con il riparatore è telefonico da parte dei nostri operatori tecnici interni. Il verbale di accordo da allegare alla fattura di riparazione avviene via fax.

Controllo preventivi e riparazioni. Si intendono le perizie di auto che sono state portate in carrozzeria ed il riparatore, oltre ad aver emesso un preventivo, può anche aver già iniziato le riparazioni. Il perito interviene entro le 24 ore dall'incarico, concorda con il riparatore l'importo che verrà fatturato, quindi gli rilascia una copia del verbale di accordo che allegherà alla fattura per il pagamento. Questi controlli si traducono in un notevole beneficio in termini di risparmio per la Società di autonoleggio ed inoltre si ottiene una faticosa opera di controllo generale e di moralizzazione sulle stesse carrozzerie fiduciarie.

Gestione completa rientri. Questa attività ci viene richiesta da quelle società di noleggio a lungo termine in occasione della scadenza di uno o più contratti di noleggio. E' previsto il contatto con il cliente per la verifica della disponibilità alla riconsegna nel periodo e nel luogo concordato. In quella data un nostro corrispondente incontra l'utilizzatore, stila un verbale di riconsegna ed esegue la perizia in contraddittorio con utilizzatore.

Valorizzazione veicoli: Si intende l'attribuzione di un valore residuo e la

valorizzazione separata dei danni di un veicolo del quale è disponibile una perizia o un preventivo. I valori risultanti verranno inseriti nel sistema informatico del cliente.



UN MOMENTO DEL CORSO DI BASE PER PERITI AUTO PRESSO UN'AZIENDA CLIENTE. (foto RM)

Ma abbiamo raccolto anche l'esigenza di formazione che ci ha esposto qualche cliente per cui abbiamo studiato alcuni:

Corsi di formazione. Il nostro staff tecnico, a richiesta dei clienti, progetta ed organizza corsi tecnici di formazione rivolti agli operatori delle società di gestione flotte, che hanno necessità di conoscere più approfonditamente le metodologie delle varie riparazioni e la procedura di redazione di preventivi e perizie.

Altri servizi si possono definire collaterali, quali ad esempio:

Informazioni telefoniche. Il nostro personale contatta telefonicamente le officine meccaniche e le autocarrozzerie che hanno in riparazione le vetture del cliente. Si informa sull'andamento delle riparazioni e sulla data della possibile riconsegna all'utilizzatore.

Pareri Alcuni clienti ci chiedono di valutare la congruità di un risarcimento offerto loro dalle compagnie di assicurazioni, sia in punto anche in punto quantum. Tale parere serve loro per un ultimo tentativo stragiudiziale o da base per una citazione.

Stima ad oggi, oltre alla sede legale e direzione di Genova ha la sede romana ed uffici distaccati presso alcuni clienti a Firenze e Torino. La Rete di Stima è un insieme coordinato di periti, liquidatori, ispettori, medici legali ed avvocati che copre ogni provincia italiana. I soli periti auto sono circa 180, alcuni dei quali lavorano in esclusiva per Stima.

Questo ci permette di gestire oltre 100.000 pratiche con perizia all'anno, ripartite tra i vari tipi di intervento che abbiamo descritto.