

L'esperienza nella gestione dei servizi di pronto intervento per il settore residenziale

a cura di BELFOR Italia

Harald Weiss, *Managing Director di BELFOR Austria, descrive i punti di forza del servizio BELFOR dedicato al settore residenziale*

Quando un sinistro danneggia un'abitazione, BELFOR, che da oltre 70 anni opera nel risanamento post-sinistro, interviene rapidamente progettando e organizzando l'esecuzione di tutti i lavori per restituire gli ambienti danneggiati completamente ripristinati e sanificati nel più breve tempo possibile.

Ma come è nato il servizio BELFOR dedicato al settore residenziale? E quali sono i suoi punti di forza? Harald Weiss, Managing Director di BELFOR Austria, racconta come è cambiato il mercato immobiliare in Austria e come si è sviluppato il servizio per il settore residenziale.

Un mercato diverso ma non molto distante rispetto all'Italia, che sta vivendo lo stesso processo di crescita che ha coinvolto l'Austria quindici anni fa e il cui modello di servizio è applicato anche da BELFOR Italia nel suo percorso di sviluppo nel settore residenziale.

L'attività di risanamento nel settore residenziale in Austria è cresciuta nel corso degli anni ed è ormai divenuta un modello consolidato per BELFOR avendo come cliente il mondo del Property Management. Può darci una breve panoramica su come avete implementato negli anni questo segmento nella vostra attività e qual è stata l'esigenza che avete individuato nel segmento dei clienti del Property Management?

Con il suo core business e una storia lunga oltre 70 anni, BELFOR è riferimento nel mercato internazionale nel settore del risanamento incendio e allagamento per clienti commerciali e industriali. Tuttavia, è ormai chiaro che i sinistri non coinvolgono solo i settori industriali e commerciali, ma avvengono ogni giorno anche all'interno di abitazioni private.

Grazie alla nostra rete di partner nel settore assicurativo siamo quindi entrati in contatto con il settore delle amministrazioni immobiliari e del Property Management che, a seconda delle dimensioni e dei relativi portafogli clienti, si trovavano a dover gestire ogni giorno danni causati da incendi e allagamenti, ma anche danni minori, come ad esempio la rottura di una tubazione, ed erano costantemente alla ricerca di un servizio professionale che non solo consentisse la riparazione in emergenza dei danni, ma che offrisse anche piccoli interventi di ricostruzione sia in ambito residenziale che all'interno di uffici.

Passo dopo passo abbiamo adattato ed esteso la nostra offerta di servizi adeguandola alle esigenze di questo segmento di riferimento e abbiamo imparato a occuparci anche di danni di minori dimensioni e non più solo di danni provocati da incendi e allagamenti, offrendo servizi di riparazione e risanamento rapido e professionale per qualsiasi tipologia di sinistro.

Può darci una breve panoramica di come si è evoluto il Property Management nell'area urbana di Vienna negli ultimi 15 anni?

L'area urbana di Vienna ha visto un profondo cambiamento della struttura proprietaria e del Property Management. Si è passati da un modello composto da piccoli proprietari che in parte gestivano autonomamente i propri condomini, normalmente poche decine, a un modello simile ai fondi immobiliari, dove i proprietari hanno affidato l'intera gestione del loro patrimonio immobiliare a società di Property Management.

A ciò si è aggiunto il fatto che, nel corso degli anni, la classica figura del custode condominiale è stata progressivamente dismessa perché considerata



BELFOR (●)

troppo costosa e mantenuta solo nei condomini di fascia alta. Ciò ha fatto sì che la gestione di piccoli interventi, come danni di minor entità che richiedevano l'individuazione di fornitori specializzati, attività dapprima di competenza dei custodi, rimanesse scoperta e, di conseguenza, venisse gestita dagli amministratori di condominio.

A partire da questi nuovi cambiamenti di mercato abbiamo sviluppato un servizio di emergenza standard attivo 24 ore su 24, in grado di offrire un supporto competente e professionale per le differenti tipologie di danni.

Come è strutturata attualmente la vostra attività?

E quali sono stati i principali fattori che vi hanno reso un punto di riferimento per il Property Management?

Abbiamo separato il nostro reparto operazioni tra settore commerciale e residenziale.

All'interno del nostro dipartimento dedicato al settore residenziale abbiamo un team di tecnici dedicati e competenti nel settore, con cui supportiamo sia società di Property Management sia clienti privati. Oltre a loro, il nostro reparto comprende anche artigiani, imbianchini, falegnami, costruttori, idraulici, elettricisti e coperturisti, che affiancano i nostri tecnici nella gestione del danno. Tramite il nostro personale specializzato

riusciamo a offrire un servizio altamente competente e a rispondere a qualsiasi tipologia di richiesta in modo rapido e professionale.

Ogni nostro cliente appartenente al settore residenziale ha un proprio referente commerciale in grado di gestire qualsiasi richiesta con livelli di servizio definiti e, per seguire la corretta gestione del danno tramite un supporto costante, ogni cliente ha libero accesso alla nostra piattaforma online che riporta in tempo reale lo stato di ripristino del suo sinistro.

BELFOR (●) Austria

La filiale di BELFOR Austria viene fondata nel 1986 come azienda specializzata nel risanamento di danni da incendio.

Nel 1995 introduce nella sua offerta anche i servizi di asciugatura e risanamento a seguito di danni da allagamento. Nel 2003 si affaccia al mercato della gestione dei sinistri di massa, occupandosi di danni causati da incendio e allagamento che colpiscono le abitazioni private. Nel 2008 l'offerta di servizi nel settore del risanamento dei sinistri di massa si amplia, includendo anche il servizio idraulico, elettrico, di verniciatura, di falegnameria, di muratura e di posa della pavimentazione. L'azienda arriva così a contare circa 130 dipendenti e 15 milioni di euro di fatturato.

Nel 2015 completa la sua offerta di servizi con il servizio dedicato alla riparazione dei tetti. Nel 2020 acquisisce un concorrente estendendo così la sua copertura geografica nel Paese. Ad oggi conta 500 dipendenti che lavorano in 9 sedi con fatturato pari a circa 60 milioni.

Quali sono i servizi BELFOR più richiesti dai clienti nel settore residenziale del vostro paese e quali ritenete siano quelli chiave per la vostra attività?

I servizi più richiesti sono il servizio di riparazione, che comprende il servizio di idraulica, tra cui la riparazione delle tubature, e i servizi di copertura, che comprendono i servizi di riparazione del tetto o delle terrazze.

Insieme a questi servizi mettiamo anche a disposizione dei nostri clienti servizi di ripristino e bonifica, anche se in molti casi la riparazione è l'unico servizio necessario.

A seguito degli sviluppi del mercato residenziale che hanno coinvolto negli ultimi anni il nostro Paese, il servizio di emergenza che mettiamo a disposizione sta diventando sempre più importante per i clienti.

Con questo servizio offriamo infatti un pronto intervento attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, sia ad affittuari che a proprietari di abitazioni, con un servizio interamente dedicato anche a società di Property Management.

Con chi di solito si relaziona il vostro team quando si verificano danni di piccole e grandi dimensioni che colpiscono direttamente le abitazioni private?

Normalmente un affittuario o un proprietario di un appartamento segnala tutti i tipi di danni alla società di Property Management.

La segnalazione viene quindi classificata e, se il danno subito rientra nell'area di competenza di BELFOR, la richiesta viene inoltrata direttamente al nostro dipartimento che contatta l'affittuario o il proprietario per un sopralluogo.

Quando si verifica un danno, come vi rapportate solitamente con l'assicuratore per la gestione del sinistro?

Contrariamente a quanto accade per i clienti appartenenti al settore industriale, i sinistri nel settore residenziale si verificano quotidianamente, il che rende il problema della gestione dei danni di frequenza un fattore di grande rilievo per le società di Property Management.

Detto ciò, la maggior parte degli assicuratori non si preoccupa della scelta del partner selezionato dalle società di Property Management, purché il servizio offerto e i costi richiesti non oltrepassino certi limiti da loro imposti.

Le società di gestione immobiliari con portafogli più

grandi di solito cercano di strutturare una partnership con processi definiti, sia per la gestione delle richieste di intervento che per il processo di liquidazione.

Nello specifico vengono definiti i limiti di indennizzo sotto i quali il riparatore è pre-autorizzato a procedere senza l'intervento del perito.

Questo comporta una netta riduzione dei tempi di intervento e risparmio di costi.

Quali vantaggi ha un amministratore di condominio nel ricorrere ai servizi di BELFOR in caso di necessità?

Il vantaggio principale consiste nell'avere a disposizione un servizio rapido e competente fornito 24 ore su 24, 7 giorni su 7, da un'azienda ben conosciuta sul mercato e con una elevata reputazione, che ha accordi predefiniti con le Compagnie Assicuratriche che dovrebbero coprire la maggior parte dei danni.

Quali sono invece i vantaggi per i clienti finali (proprietari di abitazioni private)?

Per i clienti finali il tempo è di solito un fattore critico. I danni accadono inaspettatamente e fa parte dell'eccellenza del servizio ripristinare il danno nel minor tempo possibile.

Dal momento che siamo in grado di fornire quasi tutti i servizi grazie ai nostri tecnici specializzati, solitamente i clienti finali risultano spesso molto soddisfatti delle nostre modalità di intervento.

Potrebbe raccontarci un caso pratico in cui il vostro team ha gestito con successo un sinistro in un'abitazione privata, supportando gli Amministratori di Condominio nella gestione del danno?

A essere onesti è difficile raccontare un caso studio specifico.

Quotidianamente danni di grandi e piccole dimensioni coinvolgono le abitazioni private.

Ogni giorno arriviamo a gestire tra i 50 e i 100 interventi con le società di Property Management e con gli Amministratori di Condominio.

Quindi, qualsiasi cosa succeda ogni giorno in questi immobili, sia che si tratti di un tubo rotto, di una perdita di acqua in un garage, di un tetto danneggiato e di molto altro ancora, assistiamo quotidianamente le società di Property Management e gli Amministratori di Condominio affiancandoli costantemente nella gestione del danno. ●