

## Industrializzare il processo di comunicazione

**COMUNICAZIONE INTEGRATA TRA AGENTI E COMPAGNIA, GARANTITA PER TUTTI I LIVELLI DI FAMILIARITÀ CON LE TECNOLOGIE, DALLA MAIL, AL WEB, AL TELEFONO, AL FAX. COSÌ TUA ASSICURAZIONE HA REALIZZATO UN UNICO CENTRO DI RACCOLTA E DI SMISTAMENTO DELLE RICHIESTE DEGLI AGENTI. PER UN PROCESSO DI ASSUNZIONE VELOCE E INDUSTRIALIZZATO**

Tua Assicurazioni inizia la sua operatività nel 2004 come compagnia assicurativa del Gruppo Cattolica. Nel 2008 grazie al mutato contesto normativo la società affianca agli affiliati il canale degli agenti plurimandatari: oggi ha una presenza distribuita su tutto il territorio nazionale di 105 agenzie affiliate e oltre 250 plurimandatari, a cui fanno capo 120mila clienti per un totale di 180mila polizze sottoscritte.

“Con l'ingresso dei plurimandatari nella struttura distributiva e con lo sviluppo dell'offerta, afferma Alberto Dominici, responsabile area operations di

Alberto Dominici, responsabile area operations di Tua Assicurazioni



Tua Assicurazioni, ci siamo trovati nella condizione di dover gestire una rete più ampia con esigenze diversificate. Una rete a cui era necessario garantire un rapporto di vicinanza di alto livello, salvaguardando e incrementando l'efficienza industriale delle strutture di direzione”.

Quando nel 2008 Tua Assicurazioni ha aperto l'offerta ai plurimandatari si è trovata maggiormente esposta alla competitività e quindi a essere messa al confronto non solo in termini di prodotti, ma anche di processi e di sistema. “Un conto è essere scelti per la qualità del prodotto, un altro, sottolinea Dominici, è essere messi a confronto anche per l'efficienza dei processi, della catena della trasmissione e della comunicazione, in sostanza sul livello di industrializzazione del servizio offerto alla rete. Questo è stato per così dire il casus belli che ci ha convinto a cercare una soluzione che permettesse di avere un dialogo efficiente con la rete”.

### Gestione dei flussi di comunicazione

Le strutture della filiera assumtiva di Tua Assicurazioni sono organizzate su due livelli integrati: il Centro Servizi Rete quale primo contatto fra compagnia e agenti che fornisce supporto anche assumtivo di primo livello nel caso delle richieste più semplici, e l'unità Tecnica a cui è demandata la

gestione dei rischi più complessi, dei rischi quotati e degli affari speciali. “Con un numero di agenti triplicato nel giro di poco tempo, l'intera azienda era sottoposta a forti pressioni e non riusciva a rispondere alle esigenze del canale distributivo con la stessa velocità di sempre. Ciò avveniva, afferma Dominici, anche a causa dell'insorgere di comunicazioni ridondanti su più canali, fax, email, telefono, ecc. fra agenti e compagnia”.

Tutto questo ha evidenziato l'esigenza di riorganizzare i flussi di comunicazione e di creare internamente un unico sistema in cui raccogliere, smistare e gestire in maniera ordinata tutte le richieste degli agenti, qualunque fosse il canale utilizzato per la comunicazione, senza creare colli di bottiglia o duplicazioni con conseguenti ritardi di business. Questo ha significato rendere operativo un sistema che fosse disponibile per diverse categorie di utenti.

“Certo non è stato semplice, perché a volte c'è il rischio, quando si frappongono l'informatica, di snaturare il rapporto con la rete: ma l'alternativa era di raddoppiare la struttura interna a causa della crescita del numero degli intermediari per mantenere un servizio adeguato ed efficiente. Mentre rivedevamo operativa la soluzione per la gestione delle richieste alla compagnia abbiamo dovuto gestire il cambiamento, perché alcuni elementi della rete hanno dimostrato un po' di diffidenza. Abbiamo

### I BENEFICI DELLA SOLUZIONE INTEGRATA DI COMUNICAZIONE

Grazie al nuovo sistema, Tua Assicurazioni è riuscita a ridurre sensibilmente i tempi di risposta a qualsiasi tipo di richiesta. Per quelle più semplici, anche di carattere assumtivo, la risposta avviene in meno di 2 ore, mentre per le richieste più complesse è garantita in media nelle 48 ore lavorative.

Per quel che riguarda il canale telefonico, la velocizzazione delle risposte agli agenti è stata agevolata dal sistema che permette a quest'ultimo, parlando in linguaggio naturale, di ricondurre la propria richiesta a una categoria specifica fra quelle proposte, ancor prima di essere messo in contatto con un operatore

In sintesi i punti di forza della soluzione sono:

- unica piattaforma integrata per la gestione di tutte le richieste degli agenti;
- multicanalità e flessibilità nel contatto con gli agenti;
- reportistica dinamica e cruscotti personalizzati;
- riduzione dei tempi di risposta agli agenti;
- accesso web da parte dei dipendenti;
- migliore collaborazione e comunicazione interna.

dovuto anche andare incontro a quelle che erano le richieste di una comunicazione trasparente rispetto alle abitudini, per cui aprire la soluzione a tutti i canali: web, mail, telefono e fax. Questo ha comportato un grande lavoro di integrazione con il workflow, ma ci ha permesso di non imporre un modello di comunicazione e di far capire alla rete che l'infrastruttura sarebbe stata ed è un facilitatore dei rapporti e della comunicazione, non un ostacolo”.

### Una soluzione tutta italiana

La scelta, dopo un'analisi dei prodotti di vendor italiani e internazionali, è caduta su Pat e sulla sua consociata Helpe. La soluzione HelpeAdvanced è quindi la piattaforma unica per la raccolta delle comunicazioni degli agenti verso la compagnia, richieste che possono arrivare attraverso diversi canali. Il sistema consente di associare a ciascuna richiesta un numero di pratica univoco e di ricondurla alla scheda dell'agente che l'ha generata. Il database è stato integrato con dati qualitativi relativi a ogni agente, in modo da categorizzarli in più classi e gestire le richieste tenendo conto anche dello storico della relazione. Dal sistema, inoltre, è possibile tenere sempre sotto controllo lo stato di avanzamento di ciascuna richiesta e il canale (o i canali) attraverso cui viene gestita, il gestore e i tempi di attraversamento e risol-

zione.

Il progetto, che ha preso il via nel dicembre 2009, ha visto attivare i diversi canali di contratto in maniera graduale. Nel febbraio 2010 è stata implementata la piattaforma per il canale email; a marzo è stato inaugurato il portale web di Tua Fast; ad aprile è stato introdotto il canale fax, gestito tramite fax server integrato, e da maggio, infine, Gloria, l'operatrice virtuale di Tua Assicurazioni guida gli agenti, con interazione naturale, nel primo contatto telefonico con la compagnia. Parallelamente all'iniziativa rivolta agli agenti, è stato messo a punto anche un nuovo servizio di supporto telefonico per i clienti finali, integrato su Tua Fast, che consente loro di chiedere informazioni sulle polizze e attivare eventuali reclami.

“Il futuro, conclude Dominici, ci vede impegnati nella messa a regime di questo meccanismo. Sia sul lato interno, con la creazione di soluzioni di reporting, di analisi dei carichi, delle finalità organizzative, dei flussi di processo per capire dove sono i colli di bottiglia. Sia sul fronte esterno e del front end nel completare l'integrazione dei canali, introducendo tecnologie per smart phone e messaggistica. Dobbiamo pensare di continuare ad innovare per essere sempre sulla cresta dell'onda”.

Sergio Bissi