

ASSICURA

STRATEGIE - MARKETING - TECNOLOGIA E ORGANIZZAZIONE PER IL MONDO ASSICURATIVO

101

GENNAIO/
FEBBRAIO
2003

Axa Mps

*Frédéric de Courtois,
a.d. di Axa Mps
Assicurazioni Vita
e Axa Mps
Assicurazioni Danni*

*Un nuovo polo
per lo sviluppo della
bancassicurazione*

PRIMO PIANO:

Assicurazioni
e Pubblicità

FOCUS:

L'agenzia tecnologica

SPECIALE CONVEGNO:

Nuovi sistemi
di Financial Modelling

calini s.r.l. - 20123 Milano, Via Boccaccio, 4 - mensile - Anno XI - N° 101 gennaio/febbraio 2003 - Poste Italiane SpA - Sped. in a.p. - D.L. 351/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n. 46) art. 1, comma 1, DCB Milano - € 9

ASSICURA

Mensile - Anno XI
N°101 gennaio/febbraio 2008

Direttore responsabile:
Mario Salvadori

Direttore:
Maria Rosa Alaggio
mralaggio@edipi.it

In redazione:
Roberto Cuda rcuda@edipi.it
Barbara Botti (segretaria di redazione)
bbotti@edipi.it
Stefania Giocchetti (amministrazione)
amministrazione@edipi.it
Valeria Vegliani (abbonamenti)
abbonamenti@edipi.it

Hanno collaborato:
Enzo Brembilla, Mara Colla, Lana Maini,
Massimiliano Maggioni, Pierpaolo Marano,
Isabella Nacif, Francesco Paparella,
Elio Pugliese, Laura Servidio, Michele Siri

Editore:
Edipi s.r.l.
20123 Milano - via Boccaccio, 4

Redazione:
20125 Milano - via Edolo 29/A
Tel. (02) 67101088 - Fax (02) 67101041
e-mail: assicura@edipi.it
www.assicuraonline.eu

Pubblicità:
Enrico Baroni, Danilo Pessina, Marinuccia Ritrovato

Abbonamenti:
10 numeri l'anno.
L'abbonamento andrà in corso, salvo
diversa indicazione, dal primo numero
raggiungibile, Italia € 80.
La copia € 9. Arretrati il doppio.
Estero € 160
Pagamento anticipato a mezzo C/C
postale n. 39002209, oppure assegno
bancario intestato a Edipi srl
via Boccaccio, 4 - 20123 Milano

Poste Italiane Spa - Sped. in a.p. -
D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n. 46) art. 1,
comma 1.

DCB Milano
Autorizzazione Tribunale di Milano
n. 745 del 25/11/97
È vietata la riproduzione, anche parziale,
di quanto pubblicato senza la preventiva
autorizzazione scritta di Edipi s.r.l.

Progetto grafico:
Univisual

Impaginazione:
Matteo Tranquillo

Stampa:
Ancora Arti Grafiche, Milano

Ai sensi del decreto legislativo 196/2003, le finalità
del trattamento dei dati relativi ai destinatari del pre-
sente periodico, o di altri dello stesso Editore, consi-
stono nell'assicurare una informazione tecnica,
professionale e specializzata a soggetti identificati per
la loro attività professionale. L'Editore, titolare del trat-
tamento, garantisce ai soggetti interessati i diritti di
cui all'art.13 del suddetto decreto.

Edipi pubblica anche i mensili

ASSICURA

AZIENDABANCA

Management
e Sanità

Pubblica

Marketing e Finanza



16

ANTONIO DE POLI
responsabile ufficio Alm e valutazioni
attuariali per la Linea Vita
del Gruppo Generali
**L'esperienza
del Gruppo Generali**



43

GIAMPAOLO GALLI
direttore generale dell'Ania
**Promuovere l'immagine
della categoria**



76

VITO ROCCA
direttore generale del Gruppo Rgi
**Una crescita costante
nelle assicurazioni**



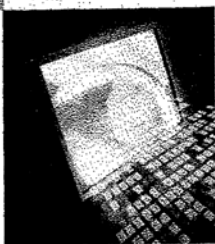
27

DIEGO GIRELLI
Direttore operativo di CAI
Customer Asset Improvement
**Rc Auto:
infedeli e soddisfatti**



54

GIGI FERRARIO
responsabile del centro servizi rete
di Tua Assicurazioni
**L'efficienza dell'agenzia
on line**

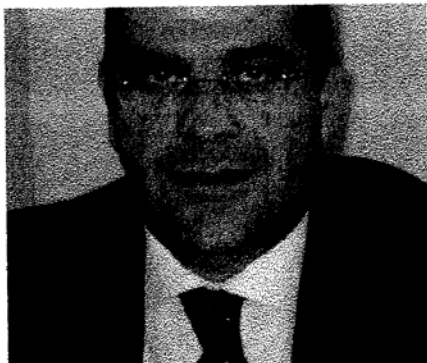


FOCUS
L'AGENZIA TECNOLOGICA

L'EFFICIENZA DELL'AGENZIA ON LINE

Dall'emissione della polizza alla gestione documentale, dal marketing alla formazione.

Gigi Ferrario, responsabile del centro servizi rete di Tua Assicurazioni, racconta i vantaggi di un sistema IT centralizzato, nato nel 2004 per supportare a tutto tondo le agenzie



Gigi Ferrario, responsabile del centro servizi rete di Tua Assicurazioni

Permettere all'agente di concentrarsi sugli aspetti commerciali, lasciando le incombenze amministrative e gestionali al sistema informativo. Questo l'obiettivo, centrato, del sistema IT di Tua Assicurazioni, che ha ottimizzato la gestione amministrativa e commerciale delle agenzie, velocizzando e migliorando la comunicazione con la compagnia e con l'assicurato. A spiegare le caratteristiche e il valore aggiunto del modello adottato è Gigi Ferrario, responsabile del centro servizi rete di Tua Assicurazioni.

Quali sono oggi gli strumenti hardware e software indispensabili per un'efficiente gestione di un'agenzia di assicurazioni?

In agenzia sono disponibili Pc fissi adeguati alla complessità tecnica del sistema informativo che gestisce il lavoro in agenzia. Inoltre, per i nostri agenti sono disponibili Pc portatili per emettere preventivi direttamente a casa del cliente, con un indubbio guadagno in termini di tempo e un miglior livello di servizio.

Quali sono i tratti distintivi, sotto il profilo informatico, di un'agenzia Tua Assicurazioni?

Tua ha cominciato ad operare nel 2004, partendo da un foglio bianco. Non ha ereditato sistemi informativi preesistenti e non ha dovuto "cucire" insieme diversi sistemi. Quindi è stato studiato da zero un sistema informatico gestionale e di emissione assolutamente innovativo. L'obiettivo era permettere all'agente di concentrarsi sugli aspetti commerciali



della propria attività, lasciando le incombenze amministrative e gestionali al sistema informativo.

Con quali strumenti siete in grado di ottimizzare la gestione amministrativa delle agenzie?

Direi almeno cinque:

1. Archiviazione ottica delle polizze;
2. Contabilità senza più il foglio cassa;
3. Emissione on line;
4. Quietanzamento "virtuale": in agenzia non viene trasmesso il plico cartaceo delle quietanze da "lavorare" (controllare, ordinare per codice produttore, ecc.) ma le quietanze sono on line e vengono stampate al momento dell'incasso;
5. Gestione del flusso finanziario.

Quali sono le tecnologie utilizzate per la gestione del cliente e la comunicazione verso l'assicurato?

I nostri agenti sono continuamente sollecitati a raccogliere e "valorizzare" informazioni sui propri clienti, per alimentare un data base di informazioni anche qualitative. Dove sono disponibili numeri di



Tua Assicurazioni ha studiato un sistema informatico gestionale che permette all'agente di concentrarsi sugli aspetti commerciali della propria attività, lasciando le incombenze amministrative e gestionali al sistema informativo



cellulare o indirizzi email, opportunamente accompagnati da liberatoria Privacy firmata dal cliente, vengono utilizzati frequentemente Sms o messaggi di posta per comunicazioni di servizio: scadenza polizza, lancio nuovi prodotti, auguri di Natale, ecc. Insomma, ci piace guardare ad un Crm che vada oltre il tema della piattaforma tecnologica.

Come è strutturata la comunicazione/condivisione delle informazioni tra agenzia e compagnia?

Lo schema della relazione agente-compagnie si può riassumere come segue:

1. Emissione on line, all'interno di un data base unico, in condivisione con la Direzione;
2. Informazioni real time;
3. Presenza di una Community (portale) on line all'interno della quale vengono veicolare le seguenti informazioni:
 - raccolta circolari, che non vengono trasmesse cartacee ma solo via posta elettronica e poi archiviate sulla Community;
 - presentazione di gare ed incentivazioni commerciali;
 - presentazione di attività di animazione commerciale e di supporto alla vendita come concorsi a premi, incentivazioni ai clienti finali;
 - supporti marketing;
 - formazione on line;
 - specifiche sui prodotti;
 - tutta la manualistica prodotta per una

corretta gestione dell'Agenzia Tua;

- videoconferenza direzione-agenzia (one to one e multisessione).

Qual è il ruolo di Internet?

Tutta la gestione dell'agenzia non passa attraverso Internet ma su una Intranet aziendale. Tutte le agenzie, comunque hanno accesso ad Internet soprattutto per consultare i siti di Ania, Isvap, concorrenti o altri siti utili. Ovviamente la compagnia ha un sito istituzionale: www.tuaassicurazioni.it.

Quali scelte sono state effettuate in fatto di gestione/archiviazione dei documenti?

Attraverso l'archiviazione ottica non solo della polizza o quietanza, ma di tutti i documenti allegati alla pratica. Fermi restando gli obblighi di legge che prevedono una copia cartacea della documentazione con firma originale del cliente, archiviata presso la direzione. Anche grazie a questo, le nostre agenzie sono spesso più efficienti gestionalmente e molto snelle e piacevoli, anche nell'arredamento.

Come vengono ripartiti i costi delle tecnologie in agenzia?

I costi della tecnologia sono tutti a carico della direzione, tranne ovviamente i materiali di consumo.

R.C.

