

# IAssicur DBI

## Dashboard & Workflow

(Diagramma IAA<sup>1</sup>)

### Abstract

*Dopo un rilevante numero di anni, caratterizzati da un'evoluzione tecnologica costante ma senza significativi miglioramenti in termini di organizzazione aziendale, potremmo essere giunti di fronte a qualcosa di qualitativamente nuovo. L'utilizzo esteso delle **Dashboard**, per quanto riguarda il controllo, e del **Workflow**, per quanto riguarda la gestione dei processi stanno progressivamente modificando le aziende, sia in termini organizzativi sia in termini culturali. Dashboard e workflow rappresentano infatti le due facce della stessa medaglia, ovvero si occupano - in modo complementare - di gestire con estrema efficienza qualsiasi tipo di organizzazione. Le dashboard e i workflow possono essere impostati, e quindi utilizzati, sia in modo passivo sia in modo attivo: l'utilizzo contemporaneo di entrambi in modo attivo determina il salto qualitativo a cui stiamo assistendo.*

### 1. Dashboard

Il concetto di pannello di controllo sul quale evidenziare i più importanti indicatori aziendali non è certamente nuovo e fa parte del normale bagaglio gestionale della maggior parte delle aziende. Rispetto al passato sono però emerse due importanti innovazioni: la prima è, a parità di costi, il radicale incremento della potenza di calcolo a disposizione<sup>2</sup>; la seconda, diretta conseguenza della prima, è l'aumento di intelligenza generale dei software che sta consentendo un ulteriore avvicinamento alle abilità cognitive umane<sup>3</sup>.

Le dashboard sono nate fondamentalmente con finalità di report statistici e oggi, grazie all'aumento della potenza di calcolo, è possibile ottenere dati e indici - anche molto complessi - praticamente in tempo reale. Il primo vero salto qualitativo è però dato dall'aumento di intelligenza complessiva: ciò consente, nella pratica, l'apparire della *Business Intelligence*, per mezzo della quale il dato non viene solo fotografato e confrontato con il passato, ma *proiettato* sul futuro e, soprattutto, *elaborato* in termini di supporto alle decisioni.

---

<sup>1</sup> <http://www.diagramma.it>

<sup>2</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Accelerating\\_change](http://en.wikipedia.org/wiki/Accelerating_change)

<sup>3</sup> [http://it.wikipedia.org/wiki/Intelligenza\\_artificiale\\_forte](http://it.wikipedia.org/wiki/Intelligenza_artificiale_forte)

Il secondo salto qualitativo a cui stiamo assistendo è fondamentalmente di natura culturale, basato sull'utilizzo delle dashboard in un'ottica di *Task To Do*, ovvero di controllo in *tempo reale* sulle attività da svolgere.

Questi due passaggi stanno consentendo alle dashboard di evolvere da una funzione fondamentalmente reportistica, quindi passiva, ad una funzione attiva di controllo e di supporto alle decisioni.

Rispetto a questa evoluzione va evidenziata l'importanza della *condivisione* da parte di tutta l'azienda delle stesse dashboard, che deve essere - naturalmente - mediata dalla gerarchia di accesso di ogni singolo utente. La condivisione genera *ordine* e favorisce una pressione sociale positiva rispetto alle attività da svolgere.

## 2. Workflow

Anche il concetto di workflow non è nuovo e - quantomeno nella sua connotazione "procedurale" - appartiene al normale bagaglio gestionale della maggior parte delle aziende. Come per le dashboard, la differenza rispetto al passato è fondamentalmente di natura culturale, agevolata - anche in questo caso - dall'aumento di intelligenza strutturale dei nuovi software.

In termini generali, un workflow può essere definito come la sequenza dei vari stati che caratterizzano un determinato processo. Il primo passo è quindi utilizzare il workflow in termini descrittivi (o passivi, che dir si voglia). Già solo l'identificazione a priori di tutti gli stati possibili di un processo - e il tenerne traccia della evoluzione nel tempo - consente alle aziende un primo importante salto qualitativo.

Il workflow permette quindi di *scandire il ritmo* con cui vengono eseguite tutte le attività aziendali. Per usare una metafora, possiamo pensare al workflow come ad un direttore d'orchestra, il cui scopo è - ovviamente - quello di coordinare tutti gli strumenti a disposizione per produrre della buona musica. Come sottolineato in precedenza, i software attuali sono in grado (anche) di essere *attivi* rispetto al processo in sé, ovvero, di compiere *autonomamente* molte delle attività del processo stesso - o di *predisporre* buona parte del lavoro che l'essere umano dovrebbe smaltire, ma che in questo modo è solo tenuto a controllare.

Proseguendo la metafora musicale, il workflow, se correttamente progettato ed inserito in un software sufficientemente evoluto, può quindi essere *lui stesso* uno strumento attivo all'interno dell'orchestra.

Anche in questo caso, va evidenziata l'importanza della *condivisione* da parte di tutta l'azienda dello stesso workflow. Rispetto agli operativi, in particolare, agevola la diffusione di una sorta di sicurezza aziendale, garantisce ordine nei processi, costringe positivamente la dirigenza all'assunzione di precise responsabilità (riguardo ogni aspetto dell'organizzazione) e, *last but not least*, infonde in tutti i membri del gruppo un forte spirito di appartenenza e di condivisione degli obiettivi.

### 3. Campi di applicazione

Trattandosi fondamentalmente di una evoluzione culturale, resa possibile da tecnologie già disponibili, i campi di applicazione delle Dashboard e del Workflow sono praticamente illimitati e perciò adattabili a qualsiasi organizzazione, indipendentemente dalla natura o dalla dimensione.

Limitando le riflessioni all'ambito puramente aziendale, possiamo identificare quattro macro-aree principali di applicazione: *produzione, vendita, assistenza e amministrazione*.

L'ambito produttivo è stato quello che per primo ha beneficiato dell'introduzione del nuovo assetto organizzativo, seguito a breve distanza dall'ambito legato alle assistenze - i sistemi di *ticketing* - e da quello amministrativo. Solo l'ambito legato alle vendite è stato fino ad oggi abbastanza restio a recepire le innovazioni, probabilmente perché gli attori coinvolti nel processo di vendita sono generalmente i meno disponibili a seguire procedure predefinite.

Se da un lato, gli eclatanti successi commerciali di alcune aziende come Amazon hanno convinto l'alta direzione a forzare l'introduzione intensiva di CRM efficienti, il passaggio finale verso l'adozione definitiva del nuovo modello organizzativo sta avvenendo principalmente grazie al passaggio da una gestione passiva ad una gestione attiva dei workflow.

Utilizzare un workflow al solo fine descrittivo (ad esempio, per tenere sotto controllo lo stato di un processo), può essere molto oneroso e il ricavo ad esso associato può esprimersi direttamente solo in termini qualitativi - concetto non facilmente misurabile, specialmente nel breve periodo.

Ben altro è, invece, il caso in cui il software è sufficientemente evoluto da essere *lui stesso* un attore del processo: predisporre autonomamente i documenti, effettuare comunicazioni, prendere decisioni elementari e ripetitive, rendono il beneficio immediato e facilmente osservabile da tutti.

### 4. Broker Assicurativi

I Broker Assicurativi rappresentano, da sempre, una realtà molto interessante nel panorama economico italiano. Al di là degli inevitabili cicli storici che determinano nel tempo singoli successi o insuccessi, i broker nel loro insieme rappresentano una realtà mediamente molto sensibile all'innovazione e spesso anticipatrice di tendenze - al contrario di quello che accade, ad esempio, nel più vasto ma molto meno interessante (per chi si occupa di innovazione) mercato delle Compagnie di Assicurazione.

In particolare, subito al di sotto dei grandi broker internazionali, esiste una fascia molto dinamica di broker, portatrice di idee creative e attenta ai miglioramenti organizzativi specifici e generali. Non è infrequente che, all'interno di questa fascia, si sviluppino aziende all'avanguardia, anche da un punto di vista della redditività.

Ecco che un'idea imprenditoriale particolarmente brillante può essere sostenuta e, perché no, *favorita* dall'utilizzo delle dashboard (ad, esempio, per il controllo della redditività) e ottenere grandi miglioramenti organizzativi grazie all'adozione del workflow.

Rispetto alle aree di applicazione, nel caso specifico del mercato assicurativo, la *produzione* è rappresentata dall'attività tecnica collegata alle polizze, la *vendita* si può ricondurre ad un normale CRM e l'attività di *assistenza* è rappresentata dalla gestione dei sinistri. In ciascuna di queste aree l'utilizzo congiunto ed attivo di workflow e dashboard sta consentendo un rilevante aumento di efficienza, soprattutto in termini di ottimizzazione delle risorse disponibili.

## 5. IAssicur DBI

La maggior parte dei software gestionali presenti sul mercato possiede, oramai, qualche forma più o meno evoluta di business intelligence: i più equipaggiati, inoltre, sono dotati anche di alcuni elementi di gestione *passiva* dei workflow. Ovviamente, per poter gestire in modo *attivo*, ad esempio, un CRM evoluto o un complesso sistema di *budgeting* è necessario, quasi sempre, ricorrere a software altamente specializzati.

**IAssicur DBI** è, viceversa, nativamente predisposto per la gestione attiva dei workflow e delle dashboard. Questo si traduce in un nuovissimo modo di pensare e, quindi, di *utilizzare* un gestionale che, oltre a svolgere la tradizionale funzione di collettore di dati, diventa elemento direttamente attivo nel sistema produttivo aziendale.

	Passivo	Attivo
Dashboard	✓	✓
Workflow	✓	✓

Il salto culturale è notevole, e deve essere accuratamente pianificato e gestito, ma i benefici introdotti dall'evoluzione organizzativa sono decisamente rilevanti.

Ad esempio, all'interno di un CRM assicurativo, sono molti i passaggi che necessitano di azioni: la preparazione dei moduli autorizzativi da far firmare al cliente, il controllo che questi moduli siano stati restituiti firmati, l'invio delle richieste di quotazione alle Compagnie, l'eventuale sollecito alla Compagnia di una quotazione in ritardo, ecc. **IAssicur DBI** non solo è in grado di tracciare in che stato si trova il singolo processo e di avvertire il broker dei vari passaggi da effettuare (workflow passivo) ma è anche - e soprattutto - in grado di compiere autonomamente i vari passaggi (ad esempio, predispone direttamente il mandato esplorativo da far firmare al cliente, oppure invia l'email di sollecito alla compagnia).

**Milano, 10 settembre 2018**

*Gabriele Rossi<sup>4</sup>, Alessandro Pasta<sup>5</sup>, Marta Rossi<sup>6</sup>*

<sup>4</sup> gabriele.rossi@diagramma.it – Discipline Economiche Sociali (Università L. Bocconi).

<sup>5</sup> alessandro.pasta@diagramma.it – Fisica delle Alte Energie (Università degli Studi di Milano).

<sup>6</sup> marta.rossi@diagramma.it – PhD Scienze Cognitive (Università Vita-Salute San Raffaele).