



IAssicurDBI

IASSICUR DBI DASHBOARD & WORKFLOW GUIDANO LA RIVOLUZIONE DEL BUSINESS INTERVISTA A MATTEO BEVILACQUA DI MANSUTTI SPA

Quando gli strumenti tecnologici all'avanguardia incontrano una visione futurista del mercato assicurativo possono nascere grandi cose: nelle prossime righe un'altra case history di successo.

“Dott. Bevilacqua (Matteo Bevilacqua, Amministratore Delegato di Mansutti Spa ndr.), buongiorno. Diagramma e Mansutti collaborano dall'ormai lontano 1990...”

Sì, tutto è cominciato con Roberto Limeina (attuale vice Presidente di Mansutti, ndr.) e proseguito con la Famiglia Mansutti. Da allora siamo stati un punto di riferimento reciproco di innovazione e sviluppo. Tra Mansutti e Diagramma c'è sempre stato un circolo virtuoso: noi - vuoi per grandezza, per idee e risorse - siamo sempre stati una sorta di tester per la vostra produzione e solo negli ultimi quattro anni sono un'infinità le cose che abbiamo sviluppato insieme. Considera che un intero pomeriggio alla settimana io e Gabriele (Gabriele Rossi, Ceo di Diagramma, ndr.) lo dedichiamo all'analisi di svariati progetti - questo direi che dimostra l'impegno e l'ingaggio reciproco!

“Voi siete partiti con le dashboard, giusto? O direttamente con i Workflow?”

Siamo partiti con le dashboard, un anno e mezzo fa circa: adesso ne abbiamo tantissime e ne stiamo implementando altre ancora. Queste si dividono fondamen-



Matteo Bevilacqua
Amministratore delegato
Mansutti spa

talmente in operative e di sintesi. Quelle di sintesi servono principalmente a valutare il reale andamento aziendale (dal singolo commerciale, al ramo, al valore della produzione, fino al dettaglio del singolo cliente); in questo modo, grazie ad un sistema di indici che va rifinito e aggiornato costantemente, si riesce ad avere un quadro di insieme immediato sulla produttività, senza dover creare bilanci ad hoc per ogni settore. Le dashboard operative, invece, sono dashboard che apro tutti i giorni - in questo preciso momento, ad esempio, ne ho ben tre aperte sul desktop: titoli, prospect e trattative.

“Quale tra queste preferisce?”

L'ultima che abbiamo implementato, quella delle Trattative. Oltre ad avere la visione di insieme e in tempo reale dello stato delle trattative in essere, per me la dashboard è diventata anche uno strumento di comunicazione con l'ufficio tecnico: non ho più bisogno di scrivere mail ai miei tecnici per dirgli come vorrei venisse piazzato uno specifico rischio sul mercato, ma mi limito ad inserire dei dati. Parallelamente, i miei tecnici - che ovviamente tengono la dashboard sotto controllo - fanno lo stesso dal loro ufficio, riportando i dati del mercato. Stessa cosa per i solleciti: se ho chiesto una trattativa 20 giorni fa e dopo 20 giorni ancora non vedo nulla, non ho nemmeno bisogno di sollecitare, perché so che non è stato ancora fatto. Dall'altra parte, se

vedo che mi hanno quotato quattro compagnie e una mi ha dato esito positivo, non ho bisogno di andare fisicamente da nessuna parte: mi basterà entrare nel record e trovare tutto quello che mi serve (la trattativa scannerizzata, la quotazione della compagnia, ecc.). Ormai ci coordiniamo così.

“Vista da questa prospettiva, la digitalizzazione ha coinvolto tutta l’azienda, non solo i manager...”

Ovviamente. Siamo tutti integrati e stiamo assistendo ad una rivoluzione totale rispetto al modo di lavorare precedente: come in tutti i settori che hanno incrociato l’avvento del digitale, cambiano le mansioni e anche le figure professionali. In una società numerosa come la nostra, l’automatismo ci porta a riallocare le risorse e a crearne di nuove - al momento, ad esempio, stiamo cercando qualcuno che faccia da manutentore ai processi in gioco: siccome il workflow attivo di IAssicur è ormai in grado di smaltire la maggior parte delle attività di routine - previo grande lavoro iniziale di analisi - l’uomo può occuparsi di cose più stimolanti e divertenti. Questo, ovviamente, ti dà l’idea della grande rivoluzione in atto (un po’ come è accaduto in alcune fasi del processo di industrializzazione): la richiesta di qualità - personale, relazionale, tecnica - dell’individuo aumenta drasticamente. In questo modo, il miglioramento complessivo del personale e dell’azienda nel suo complesso è esponenziale.

“Ha nominato il workflow attivo. Possiamo dire che è un attore fondamentale di questa nuova rivoluzione?”

Certo. La cosa incredibile delle dashboard (oltre al sistema di controllo in tempo reale) è che sono inquadrate, appunto, dentro a un workflow: mano a mano che si sposta una trattativa o qualunque attività aziendale in generale, IAssicur fa delle operazioni che prima erano completamente delegate all’uomo. Vado in trattativa? tramite il workflow, il sistema mi manda tutta la documentazione precontrattuale necessaria (Mandato esplorativo, Privacy ed allegato III) con data certa e - cosa più importante - firma digitale, mi fa i solleciti, mi archivia i documenti inviati in automatico e quando il cliente firma (digitalmente), il sistema mi

ri-archivia il documento al posto giusto. Di tutto questo processo, a me non resta che monitorare i passaggi ed è il gestionale stesso ad avvisarmi dei passi avanti compiuti: è una rivoluzione di enorme portata, sia dal punto di vista puramente operativo, sia dal punto di vista teorico - e ci permette pure di utilizzare in modo molto più divertente e produttivo il tempo risparmiato.

“Al momento, quale workflow state utilizzando maggiormente?”

Essendo una realtà principalmente commerciale, siamo partiti dalle Trattative: si identifica il nuovo Lead (il potenziale cliente) e da lì inizia tutto il processo classico di acquisizione, fino ad un eventuale rinnovo. Il tutto gestito su IAssicur come attività di lavoro vera e propria (solleciti, quotazioni, alert interni di scadenza, ecc). Questa complessità di gestione ci rende inevitabilmente più solidi dal punto di vista della compliance e molto più strutturati al nostro interno - impegnandoci a fare tutti quanti la stessa cosa nello stesso modo. Per non parlare del tempo risparmiato e, come dicevo prima, dell’aumento complessivo di qualità a livello professionale.

“Qualche considerazione sul futuro?”

Noi siamo sicuramente un’azienda all’avanguardia, sempre rivolta all’innovazione in tutte le sue forme, dalla cura del personale agli investimenti nel digitale - siamo all’undicesimo posto della classifica nazionale

Great Place to Work. Dal 01.01.2020 vogliamo essere completamente operativi su tutte le questioni “calde”: firma digitale su tutti i documenti e integrare perfettamente IAssicur con la nostra nuova piattaforma di vendita digitale Upgrape, che sarà una rivoluzione totale nel modo di gestire il cross selling sui clienti in linea persona, con le sue polizze di durata mensile, spaccettate per garanzia, completamente flessibili e personalizzabili dall’utente. Anche la parte sul workflow è solo all’inizio e tra poco ci occuperemo anche degli altri settori dell’azienda, Ufficio Sinistri e Amministrazione in primis. In fondo, il segreto del successo - ritengo - sia riuscire ad investire la giusta quantità di tempo e denaro in innovazione tecnologica.

mansutti
DAL 1925 DIAMO CERTEZZA AL DOMANI

Mansutti, è il primario player Italiano indipendente nel mondo della intermediazione e consulenza assicurativa.

Mansutti S.p.A. è l’unico broker in classifica nazionale GREAT PLACE TO WORK.

Con radici fin dal 1925 ed investimenti in corporate social responsibility attraverso la Fondazione Mansutti (attualmente con una mostra all’APE Parma Museo), Mansutti punta sulla innovazione ed il supporto a startup di settore. Nel 2019 ha aperto il MIC Mansutti Innovation Center che vede al suo interno le startup YOLO (di cui Mansutti è il primo azionista dopo il founder), Wefox (che ha raccolto oltre 200 milioni di euro) e Luna Labs (programmazione di piattaforme assicurative).

L’innovazione nasce molti anni fa attraverso una decina di piattaforme attive. L’ultima creata è upGRAPE (www.upgrape.com), già premiata come miglior progetto 2018 e 2019.