



# IAssicurDBI

## IASSICUR DBI DASHBOARD & WORKFLOW GUIDANO LA RIVOLUZIONE DEL BUSINESS INTERVISTA A NICOLÒ FONTANA-RAVA DI FONTANA RAVA TOSCANO & PARTNERS

Come è cambiato radicalmente il modo di lavorare dei Broker, alla luce dei nuovi strumenti tecnologici? Le **case history** di successo del Brokeraggio assicurativo italiano continuano con un'altra intervista.

**“Nicolò (Nicolò Fontana-Rava, Partner di Fontana Rava Toscano & Partners ndr.), buongiorno. Voi lavorate con IAssicur dal '92, me lo confermi?”**

Te lo confermo. Da quando questo ufficio - da agenzia del gruppo RAS - è diventato un ufficio di brokeraggio, abbiamo dovuto scegliere un compagno di viaggio per la parte tecnologica: ai tempi facevo l'università ma ero un appassionato di computer e quindi sono stato coinvolto in questa scelta. Ho incontrato Diagramma e, seguendo i vari mutamenti, da allora siamo sempre riusciti a mantenere questa unione che, in pratica, dura da una vita. Sebbene il nostro sia un lavoro per certi versi antico, dove l'aspetto relazionale qualitativo gioca un ruolo fondamentale, il prodotto IAssicur ha sempre performato bene ed è sempre stato un po' più avanti rispetto agli altri nella 'visione'.

**“A questo proposito, come riuscite a tenere insieme le due cose: digitalizzazione e umanità?”**

Si dicevano grandi cose sulla digitalizzazione già nel 2000, ma sono passati vent'anni e ancora siamo pieni di carta. In fondo, il mestiere del broker è quello di intercettare il lavoro di moltissime compagnie



**Nicolò Fontana-Rava**  
di Fontana Rava  
Toscano & Partners

che lavorano in modo diverso. Inoltre, il retail è composto da persone di diverse età e quindi anche questo deve essere modulato. Noi, come tanti del nostro settore, non abbiamo mai troppo anticipato i tempi (per ovvi motivi), ma grazie a IAssicur ci siamo sempre allineati bene ad ogni step normativo e ad ogni cambiamento che le compagnie ed il mercato hanno imposto. Quindi, diciamo che tutti i sistemi che ci permettono di gestire i flussi al meglio, sono una manna dal cielo - e in questo, IAssicur è sempre stato una garanzia. Per un

broker della nostra dimensione, che ha sempre delegato alle abilità umane (dall'intrattenere relazioni al mantenere memoria delle azioni da eseguire) tutto il lavoro di consulenza, questa nuova dinamica che deriva dall'unione di Dashboard di controllo e Workflow attivi si sta rivelando fondamentale.

**“In che senso, esattamente?”**

C'è un senso ovvio per cui l'esperienza è sempre un freno: siamo ancora in una fase delicata in cui è difficile scardinare modalità di lavoro consolidate, ma ritengo che se il sistema funziona, è solo una questione di tempo. In questo senso, il nostro rapporto con le dashboard è in continua evoluzione: siamo partiti con un po' di diffidenza (“questa cosa la so già gestire, a cosa mi serve?”) e siamo arrivati a studiarne continue implementazioni e affinamenti (“perchè non posso automatizzare anche questo?”). Il Workflow, sta se-

guendo la stessa dinamica: se dietro ad ogni flusso ci sono una gran quantità di operazioni ripetitive che sostanzialmente non hanno alcun contenuto vero e proprio, cosa mi vieta di renderle automatiche? Inoltre, è uno strumento iper-personalizzabile: facendo un buon lavoro di analisi a monte, ho finalmente la possibilità di eliminare lavori pedissequi, montagne di comunicazioni e warning che disturberebbero inutilmente il lavoro vero.

### **“Al momento state utilizzando dodici Dashboard e un solo Workflow, se non sbaglio. Quale?”**

Quello sui sinistri. Per iniziare ho scelto il Workflow sui sinistri fondamentalmente perchè era la parte del nostro ufficio gestita in modo più tradizionale (valanghe di carta ricevute in formati totalmente disomogenei, che imponevano una gestione principalmente manuale). Oggi stiamo rapidamente automatizzando i flussi. Ad esempio, abbiamo analizzato nel dettaglio il ciclo di vita di ogni sinistro e lo abbiamo scomposto in singole fasi, assegnando una timeline; successivamente, abbiamo analizzato le comunicazioni di volta in volta necessarie e le operazioni che si svolgono operativamente in ufficio. Abbiamo automatizzato la fase iniziale, con la notifica ai clienti dell'apertura e dei dati essenziali al sinistro, e abbiamo introdotto dei reminder ciclici per ricordare le scadenze: questi passaggi ci hanno già permesso di liberare molte risorse al nostro interno e di avere feedback positivi dai nostri clienti, essendo la comunicazione molto più rapida e puntuale.

### **“Pensate di implementarne un altro a breve?”**

Sì, un'altra operazione molto ripetitiva e che si potrebbe automatizzare con una buona analisi a monte è la gestione del quietanzamento e dei reminder delle scadenze. Ovviamente è un passaggio delicato, soprattutto per un broker che ha tipologie di clienti molto diverse: andranno analizzati in modo dettagliato sia il flusso sia la modalità di comunicazione più corretta per ogni singola realtà.

### **“Posso chiederti qual è la cosa che ti piace di più del Workflow?”**

Senza dubbio il livello di personalizzazione potenzialmente infinito: il fatto che sia totalmente configurabile e che possa interagire con qualsiasi dato o variabile - interna o esterna. Molti del

nostro settore ritengono che creare sistemi automatici svilisca il rapporto qualitativo e il lavoro del consulente, ma in realtà, lo qualifica ulteriormente! Noi siamo dei sarti, senza dubbio, ma esistono molte situazioni nelle quali le indicazioni da fornire ai clienti seguono degli standard ripetitivi, per cui ci ritroviamo a dire la stessa cosa da anni. Certo - e direi per fortuna - in alcuni casi l'automazione è impossibile, in altri non è opportuna, ma ci sono tanti altri aspetti per cui se hai fatto un'ottima analisi a monte, diventa produttivo anche in termini di qualità del servizio standardizzare una comunicazione o una operazione. Una comunicazione immediata e non invasiva cambia la percezione esterna di cura e qualità, con un unico sforzo iniziale di analisi.

### **“Sui Workflow ci siamo. Cosa mi dici delle Dashboard? Ne hai una che ti piace particolarmente?”**

Credo che tutti i broker sinceri ti dovrebbero rispondere “quella commerciale!”, dove analizzare guadagni e andamenti. Dopo quella commerciale, ti dico che la mia preferita al momento è la Dashboard CTS che mi permette il controllo completo dei titoli d'incasso: ogni mattina la apro e ho davanti la situazione reale delle priorità da gestire. In pratica, vedo tutte le eventuali urgenze - a breve la metteremo come pagina di accesso diretto a lAssicur per tutti gli account.

### **“E più in generale?”**

Come ti dicevo, al di là dello sforzo iniziale legato al cambiamento nel mondo di lavorare, le Dashboard sono strumenti di controllo molto potenti. Non solo, ti aprono - per loro stessa natura - a nuove riflessioni sulle pratiche quotidiane che rientrano in un flusso ordinario di lavoro, ma che potrebbero benissimo essere automatizzate. Un esempio? Fino a poco tempo fa, noi avevamo la tradizione di comunicare all'account di riferimento i pagamenti delle polizze fatte dai clienti. Questo aveva una duplice funzione - sapere che i clienti avevano pagato (evitare i solleciti), e fare ulteriori verifiche sulla correttezza delle transazioni - ma anche un giro di mail e messaggi interni dell'ordine delle 10, 12 mila l'anno. Grazie alla Dashboard relativa ai Titoli incassati negli ultimi 3 giorni, tutto questo è diventato totalmente inutile: risolve il problema a monte e permette all'account di sapere cosa è stato realmente incassato e cosa no.

**FRT** / Fontana Rava-Toscano & Partners  
INSURANCE BROKERS

FRT è un broker di assicurazioni presente in Italia con l'attuale veste societaria fin dal 1992. Una casa di brokeraggio nata grazie alla intraprendenza e lungimiranza di un gruppo di assicuratori professionisti, che negli anni hanno saputo espandere e integrare l'attività fino a trasformarla in una delle più importanti società nel panorama dell'intermediazione assicurativa in Italia.

Collaborando con le primarie Compagnie di Assicurazione, con i più qualificati broker di riassicurazione e grazie a un ampio network di broker sui mercati internazionali, FRT è in grado di assistere i suoi clienti in tutto il mondo. Sui mercati internazionali ci caratterizza la capacità di selezionare i migliori operatori in funzione dei rischi da collocare e delle specifiche esigenze dei clienti, grazie anche al fatto di essere una realtà del tutto indipendente dal controllo o dall'influenza di gruppi multinazionali, bancari, assicurativi, industriali o finanziari.