



IAssicurDBI

IASSICUR DBI DASHBOARD & WORKFLOW GUIDANO LA RIVOLUZIONE DEL BUSINESS INTERVISTA A FABRIZIO FERRARI DI TOWER SPA

La parola chiave del 2020 è *digitalizzazione*: la programmabilità del software e lo snellimento dei processi aziendali consentono di aumentare lo spazio dedicato alla consulenza e all'assistenza, caratteristiche fondamentali dei Broker di successo. Le *case history* del brokeraggio assicurativo italiano continuano con un'altra intervista.

"Fabrizio (Fabrizio Ferrari, Amministratore Delegato di Tower SpA), buongiorno. Voi lavorate con IAssicur dal '98, è corretto?"

In realtà dal '97, ma è entrato ufficialmente in funzione il 1 ottobre del 1999. È una data che ricordo bene perché all'epoca ero in Tower da un anno e mi occupavo di amministrazione: 21 anni fa chiudevamo il primo bilancio con IAssicur! Credo di poter dire che di IAssicur ho visto l'evoluzione completa, dalla versione del '97 - quello ancora con i menù a tendina, per intenderci - fino all'attuale DBI. Negli anni abbiamo sperimentato tutti i vostri moduli, anche quelli forse ritenuti più di avanguardia. Dopo 20 anni di collaborazione, ci sentiamo ormai più partner che cliente, anche per il continuo confronto nello sviluppo e test delle nuove *features* del software.

"E questo IAssicur DBI come ti sembra?"

In Tower apprezziamo moltissimo la tecnologia



Fabrizio Ferrari
Amministratore Delegato
Tower SpA

che semplifica e migliora il nostro lavoro. Qualche anno fa, quando ancora IAssicur non aveva sviluppato la tecnologia DBI, per alcuni moduli ci eravamo rivolti all'esterno: il sistema non rispondeva completamente alle nostre esigenze e non copriva tutte le aree di nostro interesse. Da circa un anno abbiamo abbandonato i software esterni riportando tutti i processi sotto IAssicur, integrandolo con un gestionale documentale sviluppato al nostro interno. Oggi ci sentiamo decisamente soddisfatti, tanto che negli ultimi tempi abbiamo presentato IAssicur DBI a qualche collega

invitandolo a fare il passaggio.

"Attualmente, state usando diverse dashboard e avete cominciato a sviluppare il primo workflow..."

Sì, l'anno scorso abbiamo implementato alcune dashboard per migliorare l'operatività delle divisioni tecnica, sinistri, commerciale ed amministrazione. Anche grazie alla vostra consulenza le stiamo ulteriormente ottimizzando al punto che, dopo le prime sperimentazioni, è nostra intenzione poter diventare autonomi nelle modifiche: l'operatività e le richieste specifiche cambiano velocemente ed in continuazione con l'evoluzione del modo di lavorare e la *compliance* a cui siamo sottoposti. Un altro aspetto deci-

samente migliorato rispetto a solo 5 anni fa (e da non sottovalutare!) è l'*usability*: abbiamo notato con piacere che i nuovi colleghi imparano davvero rapidamente ad utilizzarlo e ne apprezzano le possibilità.

"Un grande pregio delle dashboard?"

Senza dubbio il vantaggio di aver fatto acquisire al "dato" una dignità superiore a tutto il resto: oggi IAssicur ci permette di essere facilmente in compliance su tutte le tematiche essenziali del brokeraggio assicurativo – per citarne alcune: riciclaggio, IDD, privacy, ecc., una grande soddisfazione! I sistemi di alert disponibili e di recente implementazione, ad esempio, vanno esattamente in questa direzione: permettono un'acquisizione del dato corretta ed una più facile manutenzione nel tempo. Certamente tutte le attività che svolgiamo tramite le dashboard non erano assenti in precedenza, oggi però risparmiamo significativamente tempo e costi che possiamo dedicare ad altro. Il prossimo step sarà quello di integrare le dashboard con l'utilizzo dei sistemi di workflow.

"Andando sul personale, qual è la dashboard che più ti diverte?"

In assoluto, quella che più mi diverte è la Dashboard Cliente tanto che l'abbiamo ulteriormente personalizzata: una fotografia completa ed immediata della situazione del cliente con un click. Tra quelle operative, invece, apprezzo particolarmente le Dashboard che permettono il controllo e la gestione tecnica del nostro portafoglio, le più importanti a livello di responsabilità; permettono infatti una panoramica completa ed in tempo reale delle scadenze tecniche (coperture/scoperture) e dei lavori in corso (l'avanzamento delle trattative in particolare).

"Ancora sul personale: sei entrato da poco nel consiglio direttivo di AIBA..."

Esatto, da fine giugno. Spero di portare il mio contributo dopo venti anni di attività nei quali ho ricevuto molto da Aiba. Un'esperienza in un Broker di medie dimensioni come Tower, ti obbliga a maturare una competenza trasversale su tutte le aree: penso che questo possa costituire un apporto interessante per l'associazione. Credo vada ripensato il ruolo del broker, anche e soprattutto alla luce dei cambiamenti tecnologici epocali che stiamo vivendo. Ritengo, per tornare in tema di dashboard e workflow, che il software oggi permetta all'azienda di abbattere tutti quei costi legati ad attività a bassa marginalità e - di conseguenza - di utilizzare il tempo recuperato nell'attività principale del Broker: la consulenza e l'assistenza nella gestione dei sinistri.

"Qualche idea per il futuro?"

Che ci stiamo preparando al cambiamento radicale è fuor di dubbio: sia nei confronti delle compagnie - che sono sempre più informatizzate - sia nei confronti dei clienti e delle loro esigenze specifiche. Ritengo che la chiave per affrontare il futuro sia fornire servizi di altissimo livello con tempi veloci di risposta. Se ho ragione, bisogna arrivare preparati: essere snelli, flessibili, veloci, efficienti, pronti all'imprevisto, avere costi di gestione ridotti. Tutto ciò sarà possibile grazie a consolidate competenze ma non di meno grazie ad una adeguata digitalizzazione. Per quanto riguarda Tower e IAssicur, il 2020 sarà per noi l'anno dei workflow: siamo partiti dall'operatività legata ai sinistri e al momento stiamo lavorando sui flussi di regolazioni dei premi di fine annualità. A seguire ci saranno le Trattative e probabilmente chiuderemo l'anno con la gestione documentale.



Tower è una società di brokeraggio assicurativo operante dalla fine degli anni '80. Da Vicenza dove hanno sede gli uffici di direzione, è in grado di seguire clienti in tutta Italia. Fondata da Guido Mocellin nel 1988, inizialmente come società specializzata nelle coperture alle aziende orafe, diventa, in breve tempo, una delle società leader nell'area e, all'inizio degli anni '90, tra i maggiori player nazionali. Lloyd's correspondent e Lloyd's coverholder ininterrottamente dai primi anni '90, Tower ha maturato una profonda expertise e messo a punto soluzioni innovative nel settore delle polizze all risks dei rischi speciali e delle aziende industriali, dalle PMI al gruppo multinazionale, nelle coperture degli studi professionali e delle istituzioni finanziarie. Oggi Tower (www.tower.it) conta uno staff multidisciplinare di 15 persone, circa 15 milioni di premi intermediati, più di 20.000 ore di formazione sulle spalle e, con 30 anni di storia festeggiati nel 2018, può considerarsi una delle più significative strutture attive in questo settore nel Nordest.