

# Webinar AIBA

17-18 giugno 2020

## Creare valore con l'organizzazione aziendale

**Alessandro Pasta**

Direttore Generale Diagramma S.r.l.

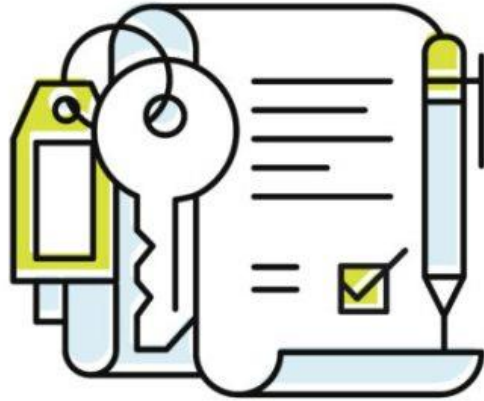


# Creare valore con l'organizzazione aziendale

L'argomento è molto ampio, oggi tratteremo tre argomenti:

- La firma elettronica
- L'automazione aziendale con i workflow attivi
- Le dashboard di business intelligence

# La Firma Elettronica



# La FEA - Dal cartaceo al digitale: cosa cambia?

Il passaggio dalla classica conservazione dei documenti cartacei in azienda alla cosiddetta “**conservazione digitale a norma**” fa riferimento al processo di digitalizzazione dei documenti:

- l'originale cartaceo non è più necessario, quindi può essere anche distrutto;
- si evitano le criticità e le perdite di tempo relative ai processi di stampa e gestione della carta.

In più, la conservazione digitale ha una serie di vantaggi rispetto alla gestione cartacea, potendo garantire l'**autenticità** dei documenti, la **reperibilità**, l'**affidabilità**, l'**integrità** e la **leggibilità**.

# La FEA - **Marca temporale e Firma elettronica**

Tutto questo dipende da due elementi imprescindibili, necessari per il processo di conservazione che, uniti tra loro, determinano il valore legale dei documenti:

- la Marca Temporale → ci dice **quando** un documento è stato firmato;
- la Firma Elettronica → ci dice **da chi** il documento è stato firmato.

# La FEA - Definizione & dettagli

Per la **firma elettronica semplice (FES)** non sono definite caratteristiche tecniche particolari, né un determinato livello di sicurezza. Si tratta di dati che vengono connessi elettronicamente ad altri dati, allo scopo di firmare (ad es. firma per un corriere).

Diversa è la **firma elettronica avanzata (FEA)**, che è sempre associata ad un certificato digitale di identità del firmatario e il cui valore legale è riconosciuto dall'IVASS ed equivale alla firma autografa. La FEA presenta una serie di aspetti peculiari:

- **autenticità:** garantisce l'identità del sottoscrittore;
- **integrità:** assicura l'impossibilità che il documento venga modificato una volta sottoscritto;
- **non ripudio:** impedisce il disconoscimento della firma da parte del firmatario.

# La FEA - **Lo stato dell'arte nel mercato assicurativo**

- Lo stato dell'arte: **FEA + OTP** sul cellulare.
- La Firma Elettronica Avanzata ha valore legale ed è obbligatoria per la conservazione digitale dei documenti.
- Esempi di utilizzo della FEA nel mercato assicurativo:
  - La firma elettronica nelle trattative (mandato, privacy, allegati 3-4, adeguatezza, ecc.).
  - La firma elettronica nelle polizze.
  - Integrazione della FEA con altri workflow.

# La FEA - Come avviene il processo di firma

1. Il processo di firma inizia con:
  - file PDF nativo (es. Informativa Privacy generata dal sistema gestionale del broker, oppure polizza emessa digitalmente dalla Compagnia)
  - file PDF scannerizzato (es. quietanza di pagamento cartacea ricevuta dalla Compagnia)
2. Nel documento si inseriscono (anche in modo automatico coi template FEA) i box di firma, identificando i vari firmatari e le firme obbligatorie e facoltative
3. Il documento viene caricato sul portale di firma e ai firmatari viene inviata una mail con il link al documento

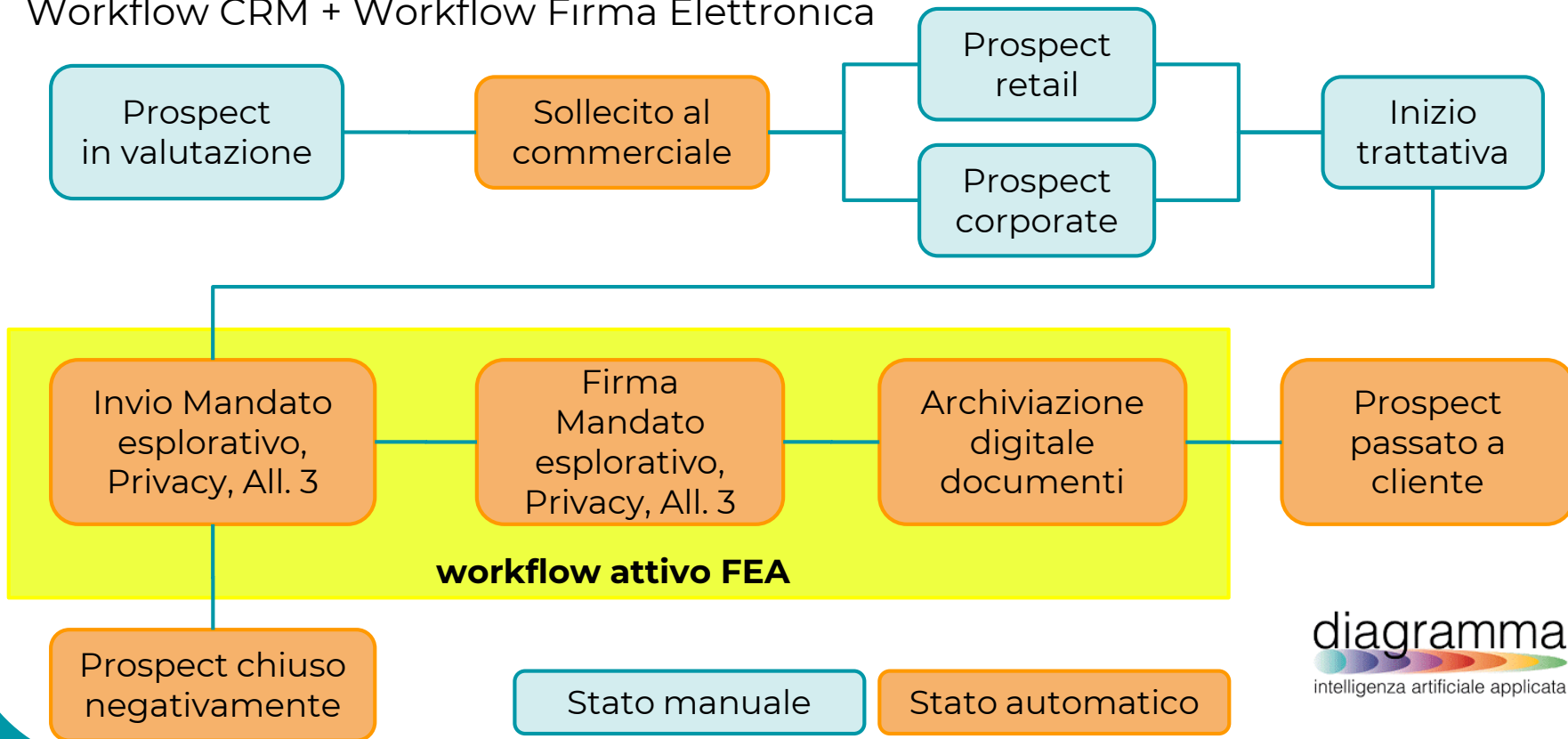


## La FEA - Come avviene il processo di firma

4. I firmatari ricevono un codice OTP sul cellulare, che devono inserire nel documento per firmarlo.
5. Una volta firmato, il documento viene restituito al broker, pronto per essere conservato digitalmente a norma.
6. Tutto il processo viene gestito automaticamente e in totale autonomia dal **workflow FEA**, inclusi eventuali solleciti al cliente o al commerciale, trascorsi un certo numero di giorni.
7. La conclusione del workflow FEA può a sua volta innescare automaticamente il passaggio di stato di un altro workflow (es. workflow trattativa).

# Integrazione della FEA con altri workflow

Workflow CRM + Workflow Firma Elettronica



# I Workflow



# I Workflow - **Uno sguardo generale**

Un **workflow** è formato dalla sequenza dei vari stati che caratterizzano un determinato processo e delle regole di passaggio da uno stato al successivo.

Un'importante innovazione che da alcuni anni è entrata a far parte del mercato degli intermediari assicurativi sono i **workflow attivi** come strumento di automazione aziendale.

I workflow sono concetti applicabili a **qualsiasi ambito aziendale** che necessiti di azione e monitoraggio continuo.

# I Workflow - **Creare valore con i workflow attivi**

- L'eterno dilemma: standardizzare o personalizzare?
- Soluzione: la programmabilità del sistema da parte degli utenti grazie ai **workflow attivi!**
- Differenza fra workflow passivi e workflow attivi.
- Il concetto di workflow attivo si può tradurre come progettazione dei flussi di lavoro e gestione dei processi.

# I Workflow - **Creare valore con i workflow attivi**

- I workflow attivi consentono di **ottimizzare e automatizzare** un gran numero di processi e funzioni aziendali, quali ad esempio:
  - ❖ lo sviluppo commerciale
  - ❖ la gestione tecnica del portafoglio
  - ❖ il controllo degli incassi
  - ❖ la gestione dei sinistri
  - ❖ gli adempimenti GDPR
  - ❖ gli adempimenti IDD
- Con l'introduzione del workflow **si mette ordine** nei processi aziendali.

# Le Dashboard



## Le Dashboard - **Business Intelligence**

- Le dashboard sono report grafici e tabellari di business intelligence che consentono di tenere sotto controllo in tempo reale ogni settore dell'azienda.
- Le dashboard di business intelligence mostrano lo stato passato, presente e futuro della situazione aziendale.
- Più un sistema è intelligente, migliore sarà la sua capacità di analizzare la situazione attuale e restituire proiezioni esatte sull'andamento aziendale.



## Le Dashboard - **Personalizzazione**

“Personalizzare una dashboard a seconda delle esigenze del momento può fare la differenza, soprattutto quando si tratta di strumenti orientati alla redditività”

## Le Dashboard - **Gestione risorse & Social ...**

- Viste sui dati raggruppati **in base alle esigenze** del singolo operatore.
- **Controllo e gestione** dei carichi di lavoro tramite dashboard.
- L'effetto della **pressione sociale positiva**.



# Le Dashboard - **Alcuni esempi**

- Dashboard Contabilità Titoli (CT)
- Dashboard Statistiche Commerciali (SC)
- Dashboard Budget (DB)
- Dashboard Contabilità Generale (CG)
- Dashboard Ufficio Sinistri (US)



di premi intermediati e provvigioni dopo un anno grazie all'uso di sistemi informatici avanzati di ultima generazione con **dashboard** e **workflow attivi**.



diagramma  
intelligenza artificiale applicata