



# IAssicur City

## IL FUTURO DEI BROKERS ASSICURATIVI ITALIANI

### LA DIGITALIZZAZIONE DEI FLUSSI DELLE COMUNICAZIONI TRA BROKER E COMPAGNIE IN IASSICUR CITY

Il tema della gestione telematica dei flussi di comunicazione tra i Broker e le Compagnie è uno degli argomenti più caldi del mercato assicurativo. Per questo motivo abbiamo pensato di dedicare il mese di ottobre a cercare di capire assieme al Direttore Generale di Diagramma, Alessandro Pasta, qualcosa di più sullo stato dell'arte.

**“Ciao Alessandro, andiamo dritti al punto: qual è la tua opinione sull'argomento?”**

Diagramma è sul mercato da quasi quarant'anni e sono almeno trenta che tra gli obiettivi dei nostri clienti (e, ovviamente, tra i nostri) c'è quello di migliorare drasticamente la comunicazione con le Compagnie. Tanto che possiamo benissimo affermare che tuttora la

digitalizzazione dei flussi di comunicazione tra le Compagnie di assicurazione e i Broker è uno degli argomenti più sensibili e di maggiore interesse per tutto il mercato delle intermediazioni assicurative.



**Alessandro Pasta**  
Direttore Generale di Diagramma srl

**“Come gestisce IAssicur City questi flussi?”**

I flussi sono bidirezionali e sono quindi di due tipi: quelli che partono dalla Compagnia e arrivano ai Broker (ad esempio il quietanzamento mensile), e quelli che partono dai Broker e finiscono alla Compagnia o all'Agenzia (possiamo citare ad esempio gli estratti conto Compagnia). IAssicur City gestisce entrambe le situazioni, grazie fondamentalmente a tre tipi di connettori: due seguono gli standard di mercato, cioè la piattaforma AIBA Digital e il formato di interscambio

SHARE, il terzo è fatto da noi. In pratica, se la Compagnia in questione aderisce ad uno standard di mercato - ovvero se al suo interno utilizza i moduli AIBA o SHARE, noi abbiamo pronto un connettore; in caso contrario interviene il nostro reparto di programmazione che si adegua ai tracciati record proprietari della Compagnia e sviluppa un connettore specifico e personalizzato.

#### **“Sono quindi integrati nel gestionale?”**

Certamente, oramai la parola d'ordine delle software house è integrazione: da un punto di vista pratico avere a disposizione questi connettori nel proprio gestionale permette di automatizzare e digitalizzare le comunicazioni con Compagnie e Agenzie. In IAssicur City esiste addirittura una pagina interna al gestionale che presenta i connettori disponibili che è possibile attivare sul Broker. Nella versione ADVANCED di City tutti i connettori standard sono attivi di default.

#### **“Sembra un sogno che si realizza...”**

Esattamente. Dietro questa tecnologia c'è un lavoro relazionale e di analisi enorme - soprattutto quello relazionale! -, la complessità tecnica è la difficoltà minore. L'ostacolo principale è che le Compagnie spesso non sono interessate a dare i flussi all'esterno ma piuttosto preferiscono obbligare di fatto i Broker ad inserire i dati direttamente nel loro gestionale. Farsi ascoltare dalle Compagnie è difficile, ma ci sono alcuni esempi virtuosi e siamo ottimisti!

#### **“Parli di esempi virtuosi: qualche nome?”**

Ad esempio UnipolSai, con cui abbiamo fatto un lavoro di integrazione molto bello: in questo caso il quietanzamento viene addirittura importato insieme ai PDF delle quietanzine di pagamento. La cosa davvero interessante è che i PDF delle quietanze si allegano ai titoli in automatico e i clienti che utilizzano il nostro workflow attivo hanno il vantaggio che può essere IAssicur a inviare direttamente

ai clienti le mail col PDF della quietanza una volta incassato il titolo, senza doverlo fare manualmente. Un altro esempio virtuoso è la Compagnia Chubb, con cui abbiamo fatto un ulteriore passo: oltre al quietanzamento automatico con i PDF, siamo riusciti ad integrare perfettamente la nostra FEA (firma elettronica avanzata), per cui adesso tutto il processo di firma delle polizze di Chubb è completo. Nella pratica il broker riceve il PDF della polizza già firmata elettronicamente da Chubb e da quel momento gestisce le comunicazioni coi propri clienti in modo del tutto digital! IAssicur qui si comporta come una vera Intelligenza Artificiale: legge il PDF in autonomia, capisce dove vanno apposte le firme e quali sono obbligatorie o facoltative, le assegna al contraente e agli assicurati, invia gli OTP sui cellulari dei firmatari, scarica tutto e rimanda il PDF firmato alla Compagnia, oltre che conservarlo digitalmente sul broker. Tutto in automatico grazie ai workflow attivi!

#### **“Flussi telematici, comunicazione, digitalizzazione, automazione: la direzione è quella.”**

Ma sicuramente. Faccio un altro esempio, collaterale ma rilevante: con la Compagnia dei Lloyd's abbiamo integrato il sistema per l'emissione dei certificati di polizza, grazie al modulo Doprint. Questo vuol dire che anche in questo caso (come per Chubb) possiamo gestire l'intero ciclo di vita delle polizze in digitale senza mai passare dalla carta. In più abbiamo integrato e automatizzato la generazione dell'estratto conto e dei bordereau in base alle loro specifiche.

#### **“Non è più così utopico allora?”**

C'è ancora moltissimo lavoro da fare. La speranza è che progressivamente tutte le Compagnie seguano la tendenza del mercato - che ormai è insindacabile - verso la digitalizzazione, l'integrazione e l'automazione. Prima o poi anche le più tradizionaliste si sentiranno incentivate a seguire la strada dell'efficienza!

