



## IL FUTURO DEI BROKERS ASSICURATIVI ITALIANI

### I ASSICUR<sup>TM</sup> E I GRANDI BROKER: I WORKFLOW ATTIVI

A tre anni di distanza dall'installazione dei primi **Workflow Attivi** presso i Broker assicurativi italiani, può essere interessante fare un bilancio sull'impatto che hanno avuto sulle singole realtà e sul mercato assicurativo nel suo complesso.

L'attivazione dei Workflow Attivi rappresenta - non ci stancheremo mai di sottolinearlo - un reale punto di svolta nella organizzazione aziendale, sancisce il "prima" ed il "dopo". Le **Dashboard** e i **Workflow Passivi** (ovvero, i workflow meramente descrittivi) sono certamente passaggi importanti, ma possiamo dire che sono patrimonio comune nella gestione aziendale già da alcuni anni e possono essere considerati funzionalità "di serie" per la maggior parte dei software gestionali.

I Workflow Attivi, invece, no. Sono a tutti gli effetti delle funzionalità specifiche, che richie-

dono un software evoluto ed una altrettanto evoluta mentalità manageriale per la loro implementazione. Il software deve essere evoluto perché, banalmente, deve essere *nativamente* progettato per poter essere realmente personalizzabile dalle singole realtà aziendali in modo estensivo. Allo stesso modo, i manager che si fanno promotori dell'innovazione devono essere sufficientemente sicuri di sé e rispettati all'interno dell'azienda per superare le inevitabili resistenze iniziali degli operativi maggiormente restii all'innovazione.

Ricordiamo che per Workflow Attivo intendiamo la capacità di un software di poter essere direttamente programmabile dall'utente. Naturalmente, questa capacità può tradursi in una programmabilità diretta ma anche in una estrema facilità e rapidità di personalizzazione. Nella pratica, il Workflow Attivo altro non fa che

mettere in relazione gli eventi (qualsiasi evento) con le funzioni del software (qualsiasi funzione). Questa messa in relazione consente di adattare il software ad una organizzazione aziendale ottimale e, contemporaneamente, consente di creare un percorso procedurale all'interno del quale tutta l'azienda si muoverà.

A futura memoria, l'azienda italiana di brokeraggio assicurativo in cui è stato attivato il primo workflow attivo funzionante è **Mansutti** e a seguire, troviamo **Ciba Broker**, la prima azienda di brokeraggio totalmente autonoma nel suo sviluppo. Sempre sul podio delle *eccellenze*, dal punto di vista temporale, troviamo **Tower** e **Fontana Rava-Toscano & Partners**.

Quattro grandi e medio-grandi realtà, non a caso due delle quali (Mansutti e Tower) entrate negli ultimi mesi a far parte di gruppi internazionali. Dopo i primi "apripista", molte altre aziende di brokeraggio assicurativo hanno intrapreso la strada dei workflow attivi, alcune delle quali con risultati davvero pregevoli sia dal punto dell'efficienza dei processi sia dal punto di vista della estensività degli ambiti di applicazione. Sempre a futura memoria, vanno sicuramente segnalate le esperienze di **Tassicuro**, **Assintel** ed **Esedra**.

A questo punto può essere interessante esaminare qualche esempio applicativo da cui prendere spunto. Uno dei meccanismi più agevoli da implementare sono gli invii delle comunicazioni agli attori coinvolti nei vari processi. Dalle email di richiesta documentazione ai clienti, a quelle di quotazione alle compagnie o alle comunicazioni di sollecito ai periti: la richiesta di documentazione può far parte di una procedura

estremamente articolata - come quella di richiesta dati di regolazione premio - piuttosto che di firma elettronica del mandato o di una sottoscrizione di polizza.

Sul fronte opposto, in termini di complessità implementativa troviamo, ad esempio, la contabilizzazione automatica di articoli di prima nota rispetto a particolari strutture di premio di polizza e di relative retrocessioni provvigionali alla rete di vendita.

Un'altra applicazione particolarmente interessante è quella legata alla gestione dei **ticket di assistenza clienti**, sia che si tratti di regolamentare i reclami (come da disposizioni IVASS), sia che si tratti di gestire l'intero flusso procedurale legato alla liquidazione dei sinistri. Il punto di partenza potrebbe essere una email di un cliente che apre in modo automatico il relativo ticket di assistenza e che sempre in modo automatico può gestire l'assegnazione del ticket ad una specifica persona - tramite un algoritmo decisionale totalmente personalizzabile e quindi manutenibile in autonomia. E così via fino alla chiusura del ticket.

Nella pratica, i Workflow Attivi portano due grandi vantaggi. Il primo è quello di mettere ordine procedurale in tutti gli ambiti aziendali, con tutti i benefici collegati: in termini organizzativi, di due *diligence*, di normative ISO, ecc. Il secondo è un enorme salto qualitativo nell'efficienza dei processi, che determina sistematicamente significativi risparmi di risorse, innescando così il circolo virtuoso che consente di estendere progressivamente l'applicazione dei Workflow Attivi a tutte le aree aziendali.

