



IAssicur City

IL FUTURO DEI BROKERS ASSICURATIVI ITALIANI

GIOIE E DOLORI DEL CAMBIO DI GESTIONALE: INTERVISTA A PAOLA SCHIAVETTI DI DIAGRAMMA

Riprendiamo le nostre interviste e avviciniamoci all'estate con un argomento decisamente sensibile per il nostro mercato: cosa significa realmente cambiare gestionale? La parola alla nostra coordinatrice del tutoraggio per i nuovi clienti, Paola Schiavetti.

“Ciao Paola e grazie per il tuo tempo. Sei in Diagramma da più di vent'anni, sempre a contatto con i clienti, ma da qualche tempo ti occupi full time del tutoraggio ai nuovi clienti...”

Esatto. Abbiamo istituito questa figura un paio di anni fa, sostanzialmente con l'uscita sul mercato di IAssicur City. La necessità è nata dal fatto che abbiamo avuto un boom di richieste e ci voleva qualcuno che seguisse in modo dettagliato i nuovi clienti.



“E chi meglio di te! Come è andata?”

Beh, all'inizio ho dovuto gestire il passaggio anche io (dal DBI a City, ndr) ed ero titubante – come tutti al momento di cambiare gestionale! - ma appena sono entrata nel merito delle potenzialità di IAssicur City

mi sono dovuta ricredere completamente. Dalla creazione di una polizza ad hoc alla messa in Home Page di estrazioni anche molto specifiche, fino all'implementazione dei bottoni all'interno delle anagrafiche: adesso è davvero possibile personalizzare l'interfaccia con tutta una serie di automatismi quotidiani essenziali all'operatività del Broker.

“Cosa puoi dirci dopo due anni di tutoraggio?”

Che qualunque sia la dimensione del Broker, le aspettative sono esattamente le stesse. Solo che la strada

per raggiungere gli obiettivi non lo è. Secondo la mia esperienza il lavoro di tutoraggio è innanzitutto un lavoro di cura. Non esiste automazione senza ordine e avere un ordine significa, essenzialmente, avere chiare le proprie procedure interne.

“In che senso?”

Distinguiamo le due realtà. Avendo meno personale, i Broker di piccole dimensioni sono abituati a fare le cose da soli e ad occuparsi contemporaneamente di più argomenti. Questo spesso ha come effetto collaterale la mancanza di un metodo di lavoro preciso. Di fatto, la prima parte del percorso col nuovo cliente è aiutarlo a rivedere o, in alcuni casi, a creare le proprie procedure interne. Se desidero l'automazione devo avere un iter sempre identico e coordinato nelle tempistiche: caricare le anagrafiche e le polizze, fare un foglio cassa giornaliero, avere un'idea ben precisa delle intermediazioni con le compagnie, procedere con la contabilizzazione massiva, etc. I grandi Broker invece sono molto più abituati a ragionare in termini di organizzazione e smistamento del lavoro interno, ma proprio per questo motivo sono spesso meno flessibili ai cambiamenti (di gestionale in primis).

“Un grande lavoro di preparazione, dunque.”

Esattamente. Solleticati dalle potenzialità di IAssicur, sia in termini di integrazione, sia in termini di digitalizzazione, il piccolo Broker (due o tre persone al massimo) e il grande Broker (con varie utenze e diversi uffici dedicati) vogliono fondamentalmente una cosa: velocizzare il lavoro mantenendo – se non, giustamente, aumentando – la qualità dello stesso. Come si dice, la botte piena e la moglie ubriaca. Fortunatamente con IAssicur è possibile.

“In che modo?”

Avendo ben chiara l'importanza di un investimento iniziale in termini di tempo. Il primo passo, dicevamo, è quello di analisi e l'obiettivo è quello di defini-

re tutte le procedure necessarie per rendere possibile l'automazione. Il secondo, senza ombra di dubbio, è inserire nel modo più preciso e dettagliato possibile le anagrafiche. Prendiamo, ad esempio, i dati della regolazione dei premi – sono tantissimi i gestionali sul mercato che non la gestiscono: inizialmente può sembrare difficile alimentare la sezione dei dati, ma una volta che li hai alimentati in modo corretto, scattano gli automatismi e il dato è aggiornato per la successiva richiesta. Il famoso circolo virtuoso di IAssicur. A quel punto, comincia la parte operativa che varia da cliente a cliente, anche se di fatto i passaggi principali sono gli stessi per tutti.

“E una volta che sono partiti?”

Restare a disposizione è il nostro lavoro da sempre. Col tutoraggio si crea un legame particolare col cliente, di fiducia e soddisfazione reciproca! Superare le difficoltà iniziali con successo arricchisce inevitabilmente entrambi. E poi, prima diventano “indipendenti” e prima posso orientarli alla consulenza.

“Stiamo parlando dei Workflow attivi?”

Esattamente. La grande bellezza di IAssicur City secondo me è quella di arrivare a poter fruire dell'automazione in senso stretto. Grazie ai Workflow attivi si dimezzano i tempi di lavoro (inutile) e si crea un flusso quotidiano di controllo e funzionalità sempre crescente. Inoltre, grazie alla personalizzazione fin nei minimi dettagli, garantiamo al Broker di mantenere la sua “firma” e questo è impagabile a livello del mercato assicurativo.

“Se dovessi dare un consiglio ai Broker che si apprestano a cambiare gestionale?”

Gli direi di avere pazienza e ottimismo, che alla fine del percorso il salto qualitativo è davvero senza precedenti. L'intelligenza artificiale non è magia – e la corsa al digitale arriva qualche step dopo la formazione -, ma IAssicur City ne è un esempio davvero unico.

