



IAssicur City

IL FUTURO DEI BROKERS ASSICURATIVI ITALIANI

DIETRO LE QUINTE DELL'AREA ASSISTENZA:

INTERVISTA A MARCO SABATINI DI DIAGRAMMA

Un'azienda di software come Diagramma, leader di mercato da quarant'anni, non potrebbe essere quella che è senza un'assistenza di alto livello. Qual è il segreto di tanto successo? Cosa è cambiato con l'avvento di IAssicur City? Ascoltiamo le parole del coordinatore dell'area assistenza, Marco Sabatini.

“Ciao Marco e grazie per il tuo tempo. Sono quasi vent'anni che sei in Diagramma a risolvere problemi!”

Anno più, anno meno. Diciamo che è dal 2010 che coordino l'area assistenza e, a mia memoria, siamo sempre andati migliorando. Non per altro, è sempre stata uno dei fiori all'occhiello di Diagramma.

“Come funziona il workflow esattamente?”

Come tendenza, il cliente apre una segnalazione con una richiesta via mail (o direttamente dalla iconcina presente nella maschera di IAssicur); appena arriva,

ne viene valutata la natura (possibile errore, richiesta di informazioni, verifica di un processo, etc.) e viene smistata per competenza. Spesso, però - con l'era Covid soprattutto - molti clienti ci contattano anche telefonicamente: quando si tratta di questioni semplici, le risolviamo immediatamente al telefono e apriamo noi stessi il ticket, altrimenti cerchiamo di farle rientrare nel flusso ordinario di lavoro, chiedendo cortesemente di inviare una email. Se la richiesta è standard, la gestiamo nel minor tempo possibile; se è una cosa un po' più complessa raccogliamo internamente le informazioni necessarie e puntiamo a dare un riscontro in giornata (cosa che accade quasi sempre).

“Esiste uno standard delle richieste?”

Distingueri tra nuovi clienti e clienti di vecchia data. I nuovi clienti aprono numerose richieste di quasi sempre semplice soluzione, come è normale che accada.

Mano a mano che familiarizzano con il programma, le richieste si diradano e riguardano parti più complesse e specifiche dell'applicativo. È un ciclo naturale. I clienti di vecchia data sono, in genere, molto autonomi e fanno ricorso all'assistenza su aspetti molto precisi e mirati del programma. Spesso manifestano esigenze particolari, richiedono migliorie funzionali e propongono innovazioni. Naturalmente, quella che ho tracciato è una linea tendenziale. Non di rado capita, e ci stiamo lavorando, che i clienti non siano a conoscenza della disponibilità di particolari funzioni o moduli. Del resto, non ho mai incontrato qualcuno, nemmeno internamente, che le conoscesse tutte!



“Quali sono le assistenze più ‘gettonate’?”

Guarda, una buona parte delle assistenze riguardano la contabilità, per spiegazioni e approfondimenti su alcuni argomenti specifici. Al secondo posto metterei la modulistica per le stampe in PDF: molti clienti, capaci di ‘smanettare’ su Word, diventano presto autonomi e, devo dire, molto creativi! In altri casi, benché si parta quasi sempre da template da noi forniti, l’argomento risulta comunque ostico ed è necessaria un’assistenza piuttosto capillare. Al terzo posto metterei le query (le estrazioni di dati), ma tante sono gestite dalle Dashboard (ormai ne abbiamo una varietà pressoché infinita).

“In che modo siete diventati più bravi che in passato?”

Grazie a IAssicur City, e naturalmente all’impegno di tutti, siamo oramai prossimi alla risoluzione della quasi totalità delle assistenze in giornata! Consideriamo che la nuova tecnologia utilizzata da City consente di gestire molte funzioni complesse direttamente dall’interfaccia: le migliorie sulla STAMPA

AVVISI - ora è possibile modificare sia i dati delle garanzie, sia quelli delle aliquote provvigionali sulla stessa pagina; il nuovo CREA EMISSIONE per il caricamento delle polizze, che velocizza e snellisce l’attività dell’utente, consentendo l’immissione di tutti i dati utili in una sola pagina (articolo Assinews di settembre, ndr.); i pulsanti per l’esecuzione diretta di query particolarmente frequenti o per l’esecuzione di funzioni ripetitive e standardizzate con un solo click. Ecco, queste sono alcune delle funzioni che rendono i

nostri clienti sempre più autonomi. E non dimentichiamo le dashboard, sempre più efficaci e funzionali, che rendono istantanea la consultazione dei dati di interesse (contabili, di portafoglio, dei sinistri, etc.).

“Quali migliorie apporteresti?”

Sinceramente tra i manuali online, lo smart help, i menù iper semplificati e la gestione ottimizzata delle risorse della nostra area, penso che il livello sia davvero molto buono. Probabilmente, l’unico punto su cui spingerei in questo momento sono delle FAQ ben strutturate da mettere sempre online: sarebbero di grande aiuto agli utenti per risolvere in autonomia i piccoli dubbi. I nostri clienti ormai sanno che su IAssicur City si trova tutto, basta cercare. L’aver creato dei manuali dettagliati, consistenti, finalizzati all’operatività stretta e condivisi online con gli utenti, ha dato una grande mano sia in termini di precisione delle richieste sia di contesto, dimezzando i tempi di risoluzione della singola assistenza.

“Una domanda personale: cosa ti piace particolarmente di questo lavoro?”

L’aspetto relazionale puro, il rapporto che si crea coi clienti e il risolvere i problemi: sennò che lo farei a fare!

