



IAssicur City

IL FUTURO DEL MERCATO ASSICURATIVO ITALIANO

L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE AL SERVIZIO DEL MERCATO ASSICURATIVO: IL MODULO IASSISTANCE

Perché non rivoluzionare ulteriormente il lavoro d'ufficio degli intermediari assicurativi? L'intelligenza artificiale e l'esperienza di Diagramma nel rendere 'intelligente' il gestionale giocano un ruolo fondamentale nelle funzionalità di questo nuovo innovativo modulo. In pratica, da oggi, IAssicur City non solo è in grado di inviare e-mail in modo condizionato e controllato grazie ai workflow attivi, ma è in grado anche di ricevere le e-mail, smistarle, allegarle ai vari archivi e attivare in modo automatico eventuali azioni collegate. Un aiuto ulteriore, ad esempio, all'organizzazione dell'Ufficio Sinistri o ai sistemi di CRM più avanzati. Sentiamo il nostro Giovanni (Giovanni Di Placido, Responsabile Workflow di Diagramma, ndr) cosa ci racconta di IAssistance.

"Ciao Giovanni, anche quest'anno siamo partiti alla grande!"

Direi! L'anno scorso è stato fondamentalmente l'anno del Crea Emissione e del Crea Prepara-que: il

primo è nato per agevolare il più possibile il caricamento delle polizze, il secondo per gestire le molteplici fasi del quietanzamento mensile. Queste erano funzioni che spesso richiedevano più di un passaggio per essere svolte, oggi sono state risolte in un'unica funzione chiara, sintetica e fortemente automatizzata. Quest'anno possiamo dire che è l'anno dell'Intelligenza Artificiale vera e propria e IAssistance rientra decisamente in questa categoria!

"I nostri Clienti storici ne sentono parlare da diverso tempo..."

Nella sua forma più astratta, IAssistance c'è dalla notte dei tempi. La versione pratica è invece figlia della nostra Business Intelligence: di fatto il concetto di assistente virtuale è roba vecchia per noi, ma renderlo operativo all'interno degli uffici ha acquisito tutto un altro senso dopo le Dashboard e i Workflow...

"In che senso IAssistance è legato alla Business Intelligence evoluta?"

Dobbiamo pensare a IAssistance come ad un collega di back office a tutti gli effetti, con un suo indirizzo e-mail e un accesso completo alle funzionalità di IAssicur. Il suo compito è molto semplice, ma anche decisamente efficace: leggere le e-mail in entrata, smistarle, allegarle ai vari archivi e attivare in modo automatico eventuali azioni collegate. Una volta che IAssistance ha smaltito il suo lavoro, i suoi "colleghi umani" possono tenere sotto controllo il suo operato tramite le dashboard (o lo IAssistLog) e vederlo in azione, nel caso, tramite i workflow passivi.

"Sembra davvero un modulo intelligente!"

Assolutamente sì. Diciamo che il fatto che legga le e-mail è facile, ma cosa se ne fa poi delle e-mail e quali azioni debba compiere è merito di un intenso lavoro di squadra tra noi e il nostro Cliente.

"In che senso? È già in giro, quindi."

Certo, abbiamo cominciato a implementarlo e sembra dia già grandi soddisfazioni. Con il Cliente scegliamo come prima cosa l'Ufficio da cui partire (Sinistri, Commerciale, Amministrativo, Compliance, ecc.) – in pratica ci chiediamo per quale area vogliamo "assumerlo" -, e successivamente gli spieghiamo come deve svolgere il suo lavoro. Il più utilizzato al momento è quello per l'Ufficio Sinistri, dove ovviamente gli si dice di intercettare le mail in base al codice del sinistro: se il sinistro è nuovo ne apre direttamente lui uno su IAssicur, se è "vecchio" allega la mail direttamente sotto al sinistro. Il responsabile dell'ufficio sinistri ha davanti la dashboard dei sinistri da assegnare (sempre in tempo reale), controlla il lavoro di IAssistance, sistema quello che deve sistemare e poi lo passa al perito, magari dietro suggerimento diretto di IAssistance. Questo è lo standard di comportamento, diciamo.

"Esiste anche un comportamento non standard?"

Beh, ovviamente. Come dicevamo all'inizio, IAssistance ha di fatto infinite potenzialità: se un Intermediario è molto strutturato e propenso all'automazione può creare regole aggiuntive sempre più sofisticate. Ad esempio, può farlo "ragionare" anche in termini di codice Compagnia: se impara che una determinata



Giovanni Di Placido
(Responsabile Workflow – Diagramma)

Compagnia assicurativa si occupa solo di Polizze Vita, creerà il sinistro assegnando direttamente il ramo e se è possibile già individuare uno specialista per quella tipologia specifica, è in grado di assegnargli direttamente il sinistro. In linea di principio, più le mail hanno una struttura ordinata, più è facile per IAssistance lavorare.

"In entrambi i casi mi sembra un grande miglioramento nel lavoro quotidiano!"

Decisamente! Basti pensare che un ufficio sinistri di medie dimensioni, gestisce oltre un centinaio di mail al giorno e considerando che la maggior parte di questa mail sono davvero standard, avere qualcuno che te le legge e te le smista in automatico è un grande risparmio di tempo. Oltretutto, in questo modo, si riduce a zero l'errore umano, i cosiddetti "mi sono perso la mail" non esistono più; in altre parole, non c'è perdita di informazione. Unito ai workflow attivi, diventa un risparmio di tempo (e di denaro) notevole!

"Sogni per il futuro?"

Probabilmente l'unione con ChatGPT e le varie altre Intelligenze Artificiali che stanno aparendo sul mercato. Stiamo lavorando ad una vera comprensione di testi anche non strutturati e una produzione "indipendente" di mail commerciali. E, secondo me, tanto distanti non siamo.

