



Broker: le problematiche dell'informatizzazione

## Si fa più pressante l'esigenza di integrare i sistemi

Anche le reti distributive faticano a mettersi al passo con l'innovazione tecnologica. Ma il mercato richiede ormai ambienti più omogenei e performanti.

Roberto Mammi

---

**Il Giornale delle Assicurazioni, marzo 2008**

Qualcuno la chiama «estrema cautela». Qualcun altro, «completa chiusura». Il soggetto sono i fornitori tecnologici, che definiscono in modo decisamente poco lusinghiero l'attitudine delle compagnie a condividere le informazioni con operatori esterni. Compresa le reti distributive, o almeno quelle che sfuggono al vecchio schema del monomandato. E dire che l'area dei sistemi informativi dei broker rappresenta un settore strategico per i fornitori Ict, soprattutto in virtù dei drastici, continui cambiamenti del mercato finance negli ultimi anni, ma anche della maggiore attenzione posta dalle compagnie nei confronti del canale. Queste rivoluzioni portano tutto il settore ad adeguare le prestazioni dei sistemi alle richieste sempre più elevate a livello di prestazioni e di velocità del flusso di lavoro.

Il tempo reale continua, dunque, a rivelarsi la parola d'ordine per gli operatori del settore. Tuttavia, si comincia anche a percepire la necessità di dedicare maggiore spazio alle applicazioni che consentano di fidelizzare una clientela sempre più attenta ed esigente.

**INTEGRAZIONE** Oltre a installare sistemi veloci, i broker scelgono soluzioni informatiche integrate con gli strumenti di lavoro quotidiano. «Come la posta elettronica», dice Dario Ravera, responsabile broker e agenti plurimandatari di Rgi, «gli sms e, in generale, tutte le applicazioni che possano ottimizzare l'attività di Crm, per mantenere un alto livello di fidelizzazione dei clienti.

Allo stesso modo è necessario disporre di strumenti che consentano il controllo sulla redditività della clientela, quindi soluzioni dalle performance sempre più elevate per l'analisi di portafoglio. Per i fornitori Ict il punto cruciale consiste nell'integrazione dei sistemi dei broker, processo in cui la massima attenzione è rivolta alla trasparenza dei moduli da implementare, affinché gli operatori non debbano seguire flussi di lavoro differenti in ambienti diversi e difficilmente compatibili, passando quindi dall'uno all'altro. Il broker ha infatti la necessità di interfacciarsi a sistemi di compagnie diverse in vari momenti. Per esempio, quando si effettua la preventivazione di una nuova polizza. Polizza che successivamente verrà emessa sulla piattaforma della compagnia e trasferita su quella del broker».

Il problema di un'azienda informatica non risiede, dunque, nei collegamenti con i broker, ma nell'interfaccia con le compagnie. Per quale motivo? «Spesso la causa è dipendente dalla reticenza, da parte delle assicurazioni, ad aprire i propri sistemi verso l'esterno. In ogni caso, i benefici principali per i broker sono legati all'ottimizzazione del flusso di lavoro, che consente di abbattere i tempi operativi. Il mercato italiano sembra aver realizzato la necessità di queste implementazioni tecnologiche, cogliendone in buona misura le opportunità a esse legate. Rimane



tuttavia un forte numero di realtà tradizionalmente più diffidenti nei confronti dell'innovazione: non è raro trovare clienti i cui sistemi operativi girano ancora in ambiente Dos».

**EMISSIONE** I ritardi di alcuni player del mondo assicurativo rallentano la spinta del settore nei confronti dell'innovazione? No, secondo Riccardo Maffei, fondatore e direttore commerciale di Wave Group. Anzi: se esaminiamo l'opinione del top manager, il settore assicurativo è, nonostante tutto, estremamente dinamico. «Le fusioni, così come le normative legislative, hanno negli ultimi anni profondamente rivoluzionato il mercato delle assicurazioni. Che, tradizionalmente, era statico», spiega Maffei. «Il nuovo panorama che si è creato ha finito di evidenziare il problema del conflitto in ambito concorrenziale delle differenti agenzie. Questi cambiamenti hanno portato il settore dei broker ad acquisire una maggiore visibilità. Nei confronti delle compagnie. Ma anche degli utenti finali, che oggi hanno a disposizione una scelta di prodotti molto più ampia di quanto non fosse fino a pochi anni fa». Altrettanto vasta è la gamma di soluzioni che lo scenario tecnologico offre ai broker. «Anche se la maggior parte di queste piattaforme», ricorda m Maffei, «sono datate e non sufficienti a soddisfare le richieste degli operatori del settore».

**TRE ESIGENZE** Anche sul lato broker, quindi, c'è molto da lavorare. Quali sono le esigenze più sentite da questi intermediari? «Le necessità più sentite dai broker», sottolinea **Salvatore Borgese, vice president responsabile finance di Value Team**, «potrebbero riassumersi in tre principali aree: tool di preventivazione basati sull'analisi e valutazione del rischio; strumenti di Crm per la gestione completa del cliente con particolare attenzione alla gestione delle scadenze e alla profilazione e segmentazione dei clienti, e l'emissione del contratto in periferia. Quest'ultimo rappresenta oggi un processo oneroso e complesso, che richiede l'invio della proposta in compagnia e la gestione del processo assuntivo fino all'emissione. Importante elemento è il tracking delle pratiche. Il mercato oggi appare molto maturo soprattutto sulle componenti di preventivazione ed emissione. Però, appare caratterizzato da strumenti sicuramente consolidati e affidabili ma spesso tecnologicamente vecchi e progettati come block box verticali». Si intravede quindi da un lato l'opportunità di integrazioni delle soluzioni e dall'altro la crescita di strumenti di contatto e profilazione della clientela.

**CRM** Meno sviluppato sembra il panorama delle soluzioni di Crm. Che, però, ha un ruolo centrale nell'organizzazione dei sistemi utilizzati dai broker. Secondo Maffei, anzi, l'integrazione e la modernizzazione delle piattaforme di Crm rappresenta una delle sfide a cui saranno chiamati gli intermediari. «Per i broker, è molto importante risolvere problematiche amministrativo-gestionali, attraverso ambienti di lavoro che, pur ottimizzando l'operatività di queste aree, prevedano l'integrazione di strumenti di Crm», afferma Maffei. Per quanto riguarda gli aspetti fondamentali dell'implementazione di un sistema esistente, invece, i broker puntano al recupero



**VALUE TEAM**

r a s s e g n a   s t a m p a

del progresso e all'integrazione con tutti i possibili interlocutori del broker. A cominciare dalle compagnie».

La voce dei player Ict si dimostra dunque unanime nel sancire la fine ufficiale delle architetture monolitiche, e cioè degli ambienti mainframe su cui per lungo tempo si sono basati tutti i processi delle compagnie. L'innovazione tecnologica delle grandi realtà aziendali cade a cascata sugli interlocutori esterni, spingendo anche essi a un delicato upgrade che permetta di stare al passo in un mercato fortemente competitivo.