

LA TECNOLOGIA CHE ABILITA L'EVOLUZIONE NELLA VENDITA

MAGGIORE EFFICIENZA NELL'OPERATIVITÀ, SUPPORTO AL DIALOGO CON LE RETI, SERVIZI INNOVATIVI PER I CLIENTI: SONO QUESTI GLI AMBITI IN CUI LE COMPAGNIE CONTINUANO A INVESTIRE IMPLEMENTANDO NUOVE SOLUZIONI TECNOLOGICHE. L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE RAPPRESENTA UNA SFIDA CHE MOLTI SONO PRONTI A COGLIERE, CON L'OBIETTIVO DI POTENZIARE LA CENTRALITÀ DEGLI INTERMEDIARI

L'innovazione tecnologica è diventata anche nella tutela legale condizione imprescindibile dell'efficientamento della filiera. I capisaldi delle compagnie nella proposizione al mercato e alle reti (servizio, consulenza, formazione degli intermediari, rapidità nelle risposte) ricevono maggiore impulso e si arricchiscono grazie alle potenzialità del digitale e, sempre di più, dell'intelligenza artificiale. La tecnologia si ramifica come componente strutturale della proposta e della relazione con gli intermediari, canale preferenziale sul quale si continua a investire, a partire dagli aspetti operativi fino alla formazione e al supporto alla vendita.

Dialogo con la rete, formazione e operatività più *leggera* sono le direttrici seguite da **Tutela Legale** nello sviluppo dei propri sistemi tecnologici. Anche con il nuovo piano strategico, "la compagnia si sta muovendo nella direzione di facilitare la relazione commerciale con la rete e, in questa dinamica, stiamo attingendo con soddisfazione agli strumenti che la tecnologia mette a disposizione", afferma **Giovanni Grava**, amministratore

delegato della compagnia. Un aspetto centrale nel nuovo progetto di sviluppo del business, che punta anche su segmenti attualmente meno all'attenzione del mercato, è la possibilità di aumentare l'interazione tra direzione, account e intermediari. Per questa ragione, il comparto *Operations* è stato potenziato con nuove risorse interne, così da poter dare un maggiore sostegno agli intermediari sull'utilizzo delle tecnologie. "Sappiamo che ogni intermediario apprezza canali di comunicazione diretti e personalizzati con la direzione e sistemi gestionali che si integrino facilmente con i propri, così da utilizzare un unico cruscotto operativo e di monitoraggio della raccolta", puntualizza Grava. Su questo fronte aggiunge, "il nostro impegno consulenziale verso la rete si esprime con la realizzazione di soluzioni su misura, per integrare i sistemi e rendere scorrevole il flusso dati e i pagamenti. Stiamo già offrendo a numerosi intermediari integrazioni ad hoc, che permettono al nostro gestionale di interfacciarsi in modalità diretta con i vari sistemi delle agenzie o dei broker".



Sempre nell'ottica di alleggerire le attività amministrative e burocratiche, Tutela Legale ha implementato sistemi di dematerializzazione del processo sottoscrittivo, già ora per il 30% condotto senza emissione di documenti a stampa, e diverse opzioni di pagamento virtuale.

Nella relazione con le reti, anche la formazione guarda a soluzioni online con un canale di e-learning *on demand*, in ogni caso a supporto dell'attività dell'account. È questa figura, infatti, "che rimane il regista del progetto formativo di ogni intermediario e ne segue da vicino i progressi". Grava sottolinea che nella visione della compagnia "l'account rimane indispensabile nella relazione con la rete; questa convinzione è una peculiarità della nostra offerta e continua a distinguere il nostro stile operativo. Priorità, organizzazione e impegno sono le condizioni necessarie per lo sviluppo delle potenzialità indubbie che ci sono per l'intermediario in questo ramo, e che si possono sviluppare grazie a piani e programmi condivisi con l'account".

CRESCONO LE POLIZZE IN FORMATO DIGITALE

I primi obiettivi nell'utilizzo delle nuove tecnologie riguardano la facilitazione dell'operatività e la dematerializzazione anche in **Uca Assicurazione**, dove si guarda con interesse alle potenzialità dell'intelligenza artificiale. "La quota di intermediari che utilizza gli strumenti digitali che abbiamo messo a disposizione è in continuo aumento e a oggi quasi il 60% delle polizze viene emesso in formato digitale. C'è certamente da parte loro un interesse per l'approccio sostenibile e per il contenimento dei costi, ma senz'altro apprezzano la maggiore semplicità nella gestione dei contratti. Con questo obiettivo abbiamo messo a disposizione strumenti per l'emissione automatizzata della polizza e per aumentare la capacità dei nostri sistemi di interfacciarsi con quelli dei nostri intermediari", spiega **Alfredo Penna**, direttore generale della compagnia, sottolineando l'impegno anche in termini di crescita del personale IT nella struttura.

In aggiunta a uno sviluppo, ormai consolidato, degli strumenti tecnologici a supporto dell'operatività, Uca si sta orientando verso l'intelligenza artificiale. Per questa ragione, la compagnia ha avviato a luglio di quest'anno un progetto di formazione per gli intermediari sull'intelligenza artificiale e sul suo possibile utilizzo. Lo scopo dell'iniziativa è primariamente avvicinare le persone alla conoscenza dell'IA e affrontare i loro dubbi più sentiti, come i temi etici o la parità di accesso a queste soluzioni tra intermediari e compagnia. Un secondo livello è il confronto sulle esigenze e sulle sensibilità, "tenendo al centro la volontà di dare strumenti che non sostituiscano la relazione umana ma aiutino a lavorare

meglio per dare più qualità all’impegno degli intermediari”, aggiunge Penna. La rete rimane “fondamentale per la nostra strategia distributiva, perché – sottolinea – riteniamo che l’attività di consulenza e la relazione personale con il cliente siano fondamentali. Si tratta di trovare un equilibrio affinché l’intelligenza artificiale possa potenziare la relazione stessa”.

LE POTENZIALITÀ DELL’IA COME SISTEMA

Lo sviluppo tecnologico rimane uno dei principali impegni di **Arag**, finalizzato a garantire efficienza e migliore qualità del servizio a clienti e intermediari. I progetti portati avanti (Rpa, chat Bots, voice Bots e IA) sono frutto di iniziative locali o condivise con il gruppo: specializzazione e presenza internazionale sono infatti punti di forza che consentono lo scambio di conoscenze e la conduzione di progetti comuni, come ad esempio il *think tank* sull’IA e il *data lake* centralizzato. Due esempi di tecnologia al servizio dell’innovazione sono proprio l’utilizzo dell’IA e lo sviluppo di un processo di distribuzione ibrida messo a disposizione della rete.

Attualmente in Arag sono operativi circa trenta software di IA, che da un lato semplificano e velocizzano attività operative a basso valore aggiunto, come la predisposizione di documenti precompilati, e dall’altro consentono di migliorare il servizio, ad esempio ampliando le fasce orarie di risposta ai clienti.

Il secondo esempio è relativo al processo di distribuzione ibrido, capace di integrare modalità di offerta fisica: “supportiamo l’attività tradizionale dell’intermediario con iniziative digitali che gli permettono



© gorodenkoff - iStock

di aumentare i momenti di contatto con il cliente, in modo da renderlo consapevole del valore della copertura e su quali siano gli ambiti di utilizzo. Oggi abbiamo circa 110 agenti che operano in modo sistematico con questa modalità ibrida, che li vede comunque protagonisti del rapporto con il cliente”, spiega **Andrea Andreta**, ceo della compagnia.

Gli intermediari resteranno per Arag l’asse portante della distribuzione ma, secondo la compagnia, nei loro modelli organizzativi i processi operativi devono sempre più essere fondati sulle nuove tecnologie: “L’efficienza e la qualità del tempo guadagnate potranno essere reinvestite nella relazione e consulenza al cliente. Non a caso oggi stiamo vedendo i primi esempi di agenzie che decidono di formare specialisti interni di tutela legale: è un segnale importante, che ci conferma che gli intermediari percepiscono le opportunità offerte da questo segmento e la logica dell’ecosistema come un valore”. L’evoluzione non è ancora pienamente compiuta: oggi sono prevalentemente le

agenzie più strutturate a mostrare i più significativi passi in avanti, “la tecnologia è divenuta più potente e accessibile, ma esistono ancora gap di competenze da colmare per coglierne in pieno il potenziale nella relazione con il cliente”.

SERVIZIO E RISPOSTE RAPIDE PER INTERMEDIARI E CLIENTI

Anche per **Das**, l’obiettivo prioritario degli investimenti nello sviluppo di soluzioni tecnologiche è di ridurre al minimo il tempo dedicato dalla rete alle attività più strettamente operative. In accordo con gli obiettivi della compagnia, questo cambiamento può portare a un miglioramento del servizio da parte del cliente, che riceve risposte più rapide e puntuali. Tra le nuove soluzioni, Das ha sviluppato un applicativo di preventivazione ed emissione rapida della polizza, con un collegamento diretto con banche dati internazionali, e negli ultimi mesi ha introdotto nuove funzionalità per migliorare l’esperienza digitale del cliente.



Così come per la rete degli intermediari, anche la qualità dell’operatività interna alla compagnia può essere resa più efficiente, per venire incontro alle esigenze della rete e dei clienti: “in particolare, all’interno dell’area sinistri stiamo lavorando per garantire un *instant feedback* alla rete distributiva e ai clienti, attraverso l’utilizzo dell’intelligenza artificiale generativa”, spiega **Samuele Marconcini**, general manager di Das. L’IA permette infatti “di alleggerire il carico di lavoro dei colleghi che si occupano della gestione dei sinistri riducendo le attività di analisi di copiose documentazioni, a beneficio del contatto e della relazione con intermediari e assicurati”.

Proseguendo nella logica di affiancare la proposta del prodotto a servizi di immediata utilità e tangibilità per l’assicurato, già da alcuni anni Das ha integrato strumenti tecnologici di uso quotidiano per il cliente e la sua famiglia, come *Truescreen*, soluzione mobile e web che certifica foto, video e documenti con valore legale, o *Parenting*, un servizio online a disposizione dei genitori per la gestione congiunta della vita dei figli minori.

Sul versante più *core* dei servizi di tutela legale, “abbiamo introdotto un tool che permette di inoltrare una denuncia alla Procura in modalità totalmente digitale. Per quanto riguarda direttamente le aziende, nell’ultimo prodotto a loro dedicato e appena presentato al mercato, *Das tutela aziende*, abbiamo inserito la possibilità di ottenere una consulenza legale in materia di contrattualistica internazionale e il supporto necessario in caso di controversie nell’ambito del recupero crediti in tutto il mondo, grazie alla collaborazione con lo studio legale Dls & Partners, da noi partecipato”, conclude Marconcini. **M.M.**