

Ricerca e innovazione al servizio del mondo assicurativo

DIAGRAMMA, SISTEMI IT CHE DIVENTANO BUSINESS

Come può una software house italiana essere protagonista, per una trentina d'anni e con crescente successo, del mercato nel settore assicurativo, conquistando anche clienti internazionali? La risposta è, apparentemente, semplice: forte passione per quello che si fa, attento ascolto delle esigenze della clientela, tenace fedeltà allo spirito originario della società, e cioè voglia di innovazione e quindi ricerca, ricerca e poi ancora ricerca. E proprio questa la ricetta che ha fatto di Diagramma il leader delle soluzioni IT per compagnie, broker, agenti, e per il mondo della bancassicurazione. Uno dei punti di forza della società milanese – il quartier generale è in via Pattari angolo piazza Duomo – è costituito dalle risorse umane: la stragrande maggioranza della quarantina tra dipendenti e collaboratori possiede la laurea in fisica o in ingegneria, e garantisce un alto livello di motivazione e di competenza. Obiettivi principali della ricerca di Diagramma, attività che assorbe oltre il 40% del tempo-lavoro, sono essenzialmente due, tra di loro strettamente interconnessi: da una parte trovare e applicare soluzioni per rendere i programmi sempre più veloci, facili da usare, flessibili; dall'altra rispondere in maniera puntuale alle esigenze della clientela. Alla quale non basta più aumentare l'efficienza gestionale, tagliando tempi e costi, riducendo al minimo l'impegno per il back office. Oggi ai sistemi IT si chiede di essere un efficace strumento del business, un supporto, agile e concreto, al marketing, all'innovazione commerciale e di prodotto, alla customer relationship, che favorisca, ad esempio, il cross selling. Tutto questo

(e molto altro ancora) è **IAssicur 2008**, il prodotto di punta di Diagramma, un sistema frutto di venti anni di esperienze, rinnovato e aggiornato anche secondo le normative vigenti. La novità più evidente si trova nella grafica che - attraverso menù dinamici, finestre pop-up, help contestuale, la possibilità di personalizzare lo sfondo - consente un approccio ed un uso più accattivante e friendly. Ma IAssicur 2008 LDB (Large Data Base, capace di trattare milioni di dati) è soprattutto un sistema unico, completo, e web based, che automatizza i processi del business assicurativo: dalla gestione del portafoglio e del cliente ai sinistri e alla contabilità, e si integra perfettamente con l'ultima versione IAssicur 2000, Inet, IComp e i moduli personalizzati già realizzati. La tecnologia Ajax permette al sistema di alleggerire il traffico di rete, mentre il nuovo motore di indicizzazione degli archivi non necessita più il riordino degli indici. Il che significa procedure ancora più rapide e soprattutto non

bloccanti. Altra innovazione, la disponibilità del data base è 24 ore su 24, sette giorni su sette, senza nessuna pausa, perché la diffusione dell'on line a ogni livello richiede ormai che un sistema sia sempre operativo, a qualsiasi ora del giorno e della notte. Altra applicazione innovativa dell'ultima versione di IAssicur è il data mining che rintraccia (ed accorpa) dati significativi sepolti sotto una montagna di informazioni (il termine



Gabriele Rossi (in alto a sinistra), Alessandro Pasta (sopra) e Cristina Anghileri (a lato), rispettivamente amministratore delegato, responsabile sviluppo software e responsabile commerciale di Diagramma.



Nella pagina a fianco, le funzionalità di IAssicur, prodotto di punta della società, personalizzato per gli intermediari assicurativi.

IL FUTURO? CONSULENZA E OUTSOURCING

Diagramma è partita nel 1986 con il passaggio dai mainframe alle reti di pc ed ha seguito (talora anticipato) passo passo l'evoluzione dell'information technology, fino a diventare oggi un punto di riferimento IT nel mondo assicurativo italiano, con almeno 100 mila utenti, tra compagnie, agenti, broker e banche. Ma quali sono i progetti per il futuro della software house? In via Pattari non si sbottonano molto. Lasciano capire però che verrà

potenziata l'area di consulenze e l'outsourcing. Già adesso team di Diagramma lavorano presso i clienti per personalizzare le soluzioni software, e si pensa di assumere in proprio alcune funzioni. Sono interventi e contributi richiesti dalla clientela, che non considera l'azienda IT una semplice fornitrice di programmi ma un partner insieme al quale discutere e costruire, fin dalla progettazione, i sistemi informatici di supporto alla efficienza e allo

sviluppo aziendale. Si tratta di una tendenza che incontra il favore di Diagramma, e rientra un po' nella sua filosofia. La software house tiene d'occhio, certo, conti, fatturati e utili, però punta su uno sviluppo di lungo periodo, più qualitativo che quantitativo. Uno sviluppo che ruota intorno al rapporto con il cliente: se c'è dialogo, attenzione, condivisione delle soluzioni, il problema della fidelizzazione è in gran parte risolto.

inglese 'mining' fa riferimento al lavoro di estrazione delle miniere). Il sistema esiste in diverse versioni, 'personalizzate' secondo l'utenza: IAssicur Compagnia, IAssicur Banca, e IAssicur per agenti e broker.

IAssicur Compagnia, ad esempio, si integra perfettamente con i sistemi informativi già presenti, ottimizzando e velocizzando i processi: dall'informatizzazione della sede centrale alla gestione completa delle agenzie, dall'emissione dei prodotti al portale web, dalla gestione della distribuzione multicanale alle trasmissioni da e verso il mondo bancario. Diagramma propone anche un modulo dedicato alla gestione sinistri e una serie di servizi in outsourcing e consulenza per ottimizzare i processi interni all'azienda. **IAssicur banca**, oltre all'emissione allo sportello (con front end personalizzabile o web service) delle polizze vita, danni e RC auto, e grazie all'integrazione con le anagrafiche presenti sui diversi sistemi dell'istituto di credito, permette di ereditare il

dato e la gestione dell'intero portafoglio assicurativo del cliente. L'opportunità di gestire dati provenienti da una pluralità di fonti consente di ottimizzare la gestione dei processi, offre maggiore visibilità

sulle operazioni aziendali, e permette, attraverso il **CRM** e i suoi **report finanziari e di vendita del sistema** l'analisi dei risultati e delle nuove opportunità di sviluppo sui singoli clienti.

