

Trasformare il dato in business

CON UNA PRESENZA CONSOLIDATA NEL MERCATO ASSICURATIVO E PIU' DI 100.000 UTENTI, DIAGRAMMA SI PROPONE QUALE PARTNER STRATEGICO DI COMPAGNIE E INTERMEDIARI, PER RIDURRE IL TIME TO MARKET E I COSTI OPERATIVI, ATTRAVERSO STRUMENTI SEMPLICI E FLESSIBILI

Di Roberto Cuda

“Oggi le assicurazioni sono guidate da un management più proattivo verso l’investimento IT. Compagnie e intermediari hanno le idee chiare sulle tecnologie per competere e questa è una novità importante per il settore, tradizionalmente passivo sul fronte dell’innovazione”. A parlare è **Gabriele Rossi**, amministratore delegato di Diagramma, software house da 23 anni a servizio del mercato assicurativo, di cui ha vissuto dall’interno tutte le grandi trasformazioni. “Abbiamo iniziato con i brokers - da cui proviene oggi un terzo del nostro giro d'affari - per poi passare alla bancassicurazione e infine alle compagnie e agli altri intermediari, racconta Rossi. Nostro fiore all’occhiello è l’inve-

Gabriele Rossi,
a.d. di Diagramma



stimento in ricerca, che ha sempre garantito un servizio di qualità al cliente. Quest’ultimo all’inizio chiedeva soprattutto strumenti per tagliare i costi e stare al passo con l’evoluzione tecnologica, in un settore piuttosto affollato come quello dell’IT. A investire erano le assicurazioni più creative ed innovative. Oggi i competitors sono rimasti in pochi e il mercato è maturo”.

Sistemi integrati, flessibili e veloci

Con referenze del calibro di Ergo Italia, Skandia, Claris Previdenza, AIG Life, Clerical Medical, Arag, Lloyd’s Italia e un ampio portafoglio clienti sia nel mondo del brokeraggio che della bancassicurazione (tra cui Credito Valtellinese, Bcc e Credem), Diagramma dispone di prodotti mirati per i diversi segmenti di mercato. “Prodotto di punta è IAssicur, gestionale completo per compagnie, agenzie e brokers, di cui è appena stata rilasciata la versione 2008, con un’interfaccia totalmente personalizzabile, una disponibilità 24/7 e l’ulteriore modalità di WEB SERVICE rivolto agli operatori finanziari per una completa system integration, rivela **Alessandro Pasta**, responsabile sviluppo software di Diagramma. La soluzione - che ruota intorno a un database centralizzato - consente il trattamento a tutto tondo dei dati aziendali e la gestione dei flussi da e verso le compagnie in tutti i processi di business: gestione portafoglio, archiviazione ottica, gestione sinistri, operazioni in remoto, contabilità. La nuova veste grafica presenta in effetti

funzioni pensate per le diverse fasce di utenza: menù dinamico, finestre pop-up, help desk contestuale, ampia personalizzazione di maschere e sfondi. La tecnologia Ajax consente poi di alleggerire il traffico di rete, mentre il nuovo motore di indicizzazione degli archivi non richiede più il riordino degli indici, velocizzando ulteriormente le procedure. “Le aziende vogliono sistemi integrati flessibili e veloci, dice **Cristina Anghileri**, responsabile commerciale di Diagramma, che garantiscano soprattutto la riduzione del time-to-market e un supporto IT concreto, integrato. Il partner tecnologico deve essere la solida base di appoggio per lo sviluppo di partnership fra i nostri clienti e i diversi attori del mondo assicurativo. I nuovi manager inoltre chiedono supporto sull’innovazione marketing, commerciale e di prodotto. I report evoluti e le analisi della qualità del servizio al cliente sono funzionali per un cross-selling sempre più evoluto e mirato. L’impresa sa che può contare su di noi. Siamo un’azienda solida con un forte know-how, puntiamo soprattutto alla qualità, prima ancora che alla crescita”.

Partner ideale delle Agenzie Multi-brand

“Abbiamo una formazione econometrica, riprende Rossi, focalizzata sull’aspetto quantitativo della gestione aziendale, per trasformare il dato in valore utilizzabile per il business. Il nostro sistema IAssicur è frutto di oltre 20 anni di esperienza, oggi arricchito da una

LE TAPPE DELL'IT NEL MERCATO ASSICURATIVO

Operativa dal 1985, Diagramma ha seguito da vicino le trasformazioni tecnologiche e operative del mercato assicurativo. Queste le principali tappe nel rapporto con le imprese clienti, descritto dall'a.d. Gabriele Rossi.

- 1985-1987. Passaggio dal mainframe alle reti di Pc, ossia ai sistemi aperti, per rispondere all'esigenza di ridurre i costi tecnologici dell'hardware, aumentando l'elasticità dei sistemi e l'introduzione di nuove funzioni;
- 1992-1993. Passaggio dalla gestione amministrativa alla gestione tecnica del portafoglio, ad esempio attraverso l'analisi delle coperture e del mercato e l'introduzione di funzioni evolute di risk management. Qui l'offerta Diagramma era focalizzata su due software: l'analisi tecnica sul cliente e il software <I5>, che forniva un pannello di controllo della gestione aziendale e poggiava su modelli matematici applicati alla gestione.
- 1995-1998. Boom della bancassicurazione. Gli operatori chiedono strumenti per agevolare la vendita allo sportello e maggiori controlli. Diagramma lancia il primo gestionale web based che anticipava internet e la posta elettronica.
- Dal 2002 al 2007. Diagramma consolida la sua presenza su broker, agenzie e compagnie, che vogliono soprattutto tecnologie per ridurre il time-to-market, velocizzare le procedure e integrare sistemi diversi in tempo reale.
- Nel 2008 Diagramma presenta IAssicur 2008 e si pone l'obiettivo di integrare il suo CRM con un nuovo strumento di analisi e proiezione del dato, <I-10>, per supportare le nuove sfide in materia di compliance e trasparenza.

serie di strumenti aggiuntivi. Mentre per i piccoli operatori abbiamo soluzioni standardizzate, per le società di dimensioni maggiori sviluppiamo sistemi personalizzati ad hoc. Per quanto riguarda le agenzie, stiamo seguendo con

interesse i processi di aggregazione in vista del plurimandato. Vediamo una certa resistenza da parte delle compagnie e non è facile prevedere quel che succederà. In ogni caso pensiamo di poterci proporre quale partner ideale per

Alessandro Pasta,
responsabile sviluppo software di Diagramma



Cristina Anghileri,
responsabile commerciale di Diagramma

gli agenti multi-brand. Quanto alla bancassicurazione, oltre al ramo Vita, abbiamo progetti nell'area Danni e nella gestione sinistri. Ma la distribuzione Danni allo sportello è ancora agli esordi e le stesse compagnie esitano ad investire”.

R.C.

L'ESPERIENZA DI ERGO ITALIA

Ergo Italia si è affidata a Diagramma per ridefinire il front-end di agenzia, parte integrante del rilancio strategico e commerciale della compagnia. Per questo ha scelto IAssicur, sistema gestionale web-based che ha velocizzato le procedure riducendo il time-to-market per la commercializzazione di nuovi prodotti. L'integrazione agenzie-direzione consente infatti la condivisione in tempo reale dei processi assuntivi, gestionali e contabili, riducendo drasticamente l'uso della carta e aumentando nel contempo la sicurezza del dato. Il progetto prevede la copertura di tutti i processi in carico agli agenti, dalla preventivazione all'emissione e stampa della polizza, dalle operazioni di post-vendita alla contabilità. I dati inseriti sono controllati dal sistema, con un processo di validazione a due step, che ad un primo livello blocca i dati non corretti (anagrafiche errate, ecc.) e successivamente riconosce le richieste formalmente valide ma che non rientrano, ad esempio, nei limiti assuntivi dell'agenzia. L'installazione del front-end di agenzia è concentrata in un unico data-center, con evidenti vantaggi in termini di manutenzione e back-up.