



TANTE FACCE UN'UNICA SOLUZIONE
TUTELA LEGALE INDEPENDENTE E SPECIALIZZATA DAL 1932
uca@ucaspaspa.com - www.ucaspaspa.com





Il mondo dell'intermediazione assicurativa in primo piano

venerdì 31 ottobre 2014

HOME PAGE IL DIRETTORE INTERVISTE IN EVIDENZA NOTIZIE VIDEO FLASH AGENZIE INTERMEDIARI...E NON SOLO CONTATTI

Per la tua pubblicità su



commerciale@tuttointermediari.it

30 ottobre 2014 14:56

DIGITALIZZAZIONE: AGENTI SENSIBILI ALL'UTILIZZO DI STRUMENTI INNOVATIVI

È quanto evidenziano i risultati della ricerca "Agent Channel R-Evolution", promossa da **Anapa** e realizzata da **Cetif**.



Analizzare il grado di sensibilità, consapevolezza e percezione del cambiamento in atto presso il settore assicurativo. È nata con questo obiettivo la ricerca *Agent Channel R-Evolution* promossa da **Anapa** e realizzata da **Cetif**, in collaborazione con Capgemini Italia, Fastweb e Scs, su un campione di oltre 1.500 agenti.

L'impatto del web e delle tecnologie mobili sulle abitudini del cliente costringe compagnie assicurative e agenti a ripensare i processi commerciali, implicando una convergenza delle fasi di prevendita, vendita e sottoscrizione. Nella fase di preparazione dell'offerta commerciale gli agenti si mostrano «molto sensibili ai processi di digitalizzazione e all'utilizzo di strumenti innovativi a supporto», spiega il Cetif.

modo rapido, digitale e in mobilità».

Il 75% degli agenti ritiene «utile predisporre degli stessi strumenti tecnologici anche nella fase di vendita in presenza del cliente, in modo da facilitare la modifica dei contratti in real-time, gestire bundle di prodotti, variare condizioni contrattuali o informazioni anagrafiche in modo coerente e integrato. Proprio per quanto riguarda il patrimonio informativo e conoscitivo, emerge che l'88% degli agenti vorrebbe predisporre di un Crm evoluto, consultabile da device mobili (laptop, smartphone, tablet), e che permetta una più dettagliata profilazione del cliente raccogliendo anche informazioni sul patrimonio personale e familiare (per l'85% dei rispondenti), la formazione, gli hobby e gli animali domestici (56%)».

Lo spiccato orientamento all'innovazione emerge anche dai risultati in merito alle fasi di vendita e di emissione della polizza. «L'80% è orientato alla firma digitale per la sottoscrizione delle polizze, in un'ottica di riduzione dei costi per supporti cartacei (85%), maggiore sicurezza (65%) e di riduzione dei costi delle attività amministrative connesse (80%). Proprio tali innovazioni possono concorrere a migliorare l'efficienza dei processi operativi, sfruttando le potenzialità offerte dalla digitalizzazione per ridurre incombenze amministrative e gestionali che, in media, occupano ancora il 55% delle attività di agenzia: per l'83% del campione è importante implementare sistemi di messaggistica/calendario/pianificazione/geolocalizzazione del cliente, integrati a livello aziendale. Anche le attuali modalità di quietanzamento presentano importanti margini di miglioramento». Per il 65% del campione, infine, «la quietanza dovrebbe essere inviata al cliente via e-mail o resa disponibile on line nell'aria riservata, demandando l'eventuale stampa a ogni singolo agente (per il 60% del campione)». (fs)

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Tuttointermediari.it

© Copyright 2014 - Tutti i diritti riservati

Direttore responsabile: Fabio Sgroi

Testata giornalistica in attesa di registrazione PARTITA IVA: 03422240121 - Disclaimer - Privacy - Copyright

Sito realizzato da Delfino&Enrile Advertising

