



**TANTE FACCE UN'UNICA SOLUZIONE**  
**TUTELA LEGALE INDIPENDENTE E SPECIALIZZATA DAL 1932**  
 uca@ucaspa.com - www.ucaspa.com



venerdì 31 ottobre 2014

**Tutto**  
*intermediari.it*

Il mondo dell'intermediazione assicurativa in primo piano

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

Per la tua pubblicità su

**Tutto**  
*intermediari*

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.

L'85% del campione, evidenzia la ricerca, «avverte la necessità di disporre di applicativi per la generazione automatica dei contratti, anche attraverso smartphone e tablet. Inoltre, per il 75% dei rispondenti è molto utile poter disporre di preventivatori per comporre l'offerta commerciale in

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

