

CeTIF e ANAPA insieme per la ricerca Agent Channel R-Evolution

15 aprile 2014

Ha preso il via in CeTIF l'attività di ricerca **Agent Channel R?Evolution** che permetterà di analizzare il grado di sensibilità, consapevolezza e percezione del cambiamento che gli agenti stanno attuando con riferimento ai modelli di servizio, ai processi relazionali e di marketing, ai processi commerciali e amministrativi e alle competenze (tecniche, IT e relazionali) richieste agli agenti stessi.

Nell'attuale contesto, caratterizzato dalla perdita di sostenibilità del business da un lato e dalla crescita di canali alternativi dall'altro, dalle nuove normative che vedono la tecnologia in primo piano, il mondo assicurativo è spinto a ricercare e proporre soluzioni di carattere innovativo che possano coinvolgere a 360 gradi le attività delle agenzie.

Come ricordato da Chiara Frigerio (Professore di Organizzazione Aziendale e Segretario Generale di CeTIF) *"recenti studi condotti da CeTIF hanno mostrato che l'innovazione nella promozione commerciale rappresenta un elemento di estremo valore per gli agenti e si configura come il volano per il recupero della sostenibilità di questo canale"*.

Nel corso del progetto di ricerca CeTIF e ANAPA svilupperanno una survey rivolta agli agenti assicurativi aderenti all'associazione, con l'obiettivo di rilevare il grado di sensibilità e percezione del cambiamento che compagnie e agenti stanno attuando relativamente ai nuovi modelli di vendita adottati, agli impatti delle nuove tecnologie per la lead generation, agli effetti attesi della digitalizzazione nei processi assuntivi e gestionali e alle nuove competenze richieste all'agente. In particolare verranno definite e mappate le fasi del processo commerciale assicurativo, si indagheranno analiticamente le varie attività e interazioni che intercorrono tra compagnia, rete agenziale e cliente.

"Siamo orgogliosi, come Anapa di collaborare attivamente con il CeTIF per lo studio dei nuovi modelli ibridi di agenzia" commenta Vincenzo Cirasola, presidente di ANAPA. *"Già in occasione della nostra seconda convention nazionale il tema era stato oggetto d'indagine e approfondimento da parte del CeTIF. Riteniamo che nell'era digitale il sistema distributivo sarà sicuramente oggetto di cambiamenti e innovazione, ma pensiamo che quest'ultima non debba essere circoscritta soltanto al mondo dei prodotti, ma debba riguardare anche i processi e l'approccio alla clientela. Siamo consapevoli che tale innovazione affiancata alla tradizionale esperienza, competenza e consulenza che solo un agente professionista è in grado di fornire rappresentino la miglior chiave di successo per il futuro"* conclude Cirasola.