

# giornale delle Assicurazioni

**DOSSIER**  
**POLIZZE**  
**VIAGGI**

**RISORSE**  
**UMANE**

Gli stipendi  
dei top manager

**TECNOLOGIA**  
**& INFORMATICA**

I nuovi help desk  
delle compagnie

## LE MOSSE DEL LEONE

- FUSIONE TRA ALLEANZA E TORO
  - VARO DELLA NUOVA  
COMPAGNIA DIRETTA PER IL VITA
  - BANCASSICURAZIONE

GIOVANNI PERISSINOTTO  
ILLUSTRA LE STRATEGIE DEL  
GRUPPO GENERALI IN ITALIA

■ Giovanni Perissinotto





#### PIÙ LIVELLI

Gli operatori di help desk primo livello (e cioè quelli che rispondono al telefono) possono gestire quasi totalmente richieste di tipo anagrafico, amministrativo, o di amministrazione di base. Le tematiche applicative, infatti, vengono assegnate per competenza a un secondo livello.

HELP DESK | MODELLI ORGANIZZATIVI

# Tracciabilità e servizio veloce

**Per offrire un supporto completo al personale interno, le compagnie rendono rintracciabili in ogni momento le richieste di assistenza.**

ANTONIO MARINI

**I**n outsourcing o gestiti internamente. Solo al computer o in modalità mista (web-telefono). A più livelli, ma in alcuni casi gestiti in gran parte dai consulenti «di base», la cui competenza specifica (grazie anche alla formazione) è sempre più elevata. Gli help desk delle compagnie non hanno un'organizzazione uniforme. Ogni assicurazione, al contrario, sceglie un progetto il più possibile originale.

**ESIGENZE IN COMUNE** Una compagnia, un progetto, sembrerebbe di capire. E non è sempre la dimensione dell'azienda assicurativa a influire sulle scelte strategiche che stanno dietro all'organizzazione di un help desk. «Direi che la dimensione, in questo caso, conta poco», sostiene **Simo-**

**ne Recalcati**, chief executive officer di Tty Creo, società che fornisce i servizi di assistenza a tre aziende assicurative (Fondiarina Sai, Aviva e le compagnie del gruppo Carige). «Anzi: i grandi gruppi e le compagnie più piccole hanno varie esigenze in comune». Quali? «Prima di tutto gli Sla, che sono ormai diventati un punto di riferimento. Anni fa, alle compagnie bastava disporre di un help desk di buona qualità. Ora non più. Anche l'azienda assicurativa più piccola pretende un livello stabilito di servizio. E chiede precisione nell'assistenza e tracciabilità della risposta».

Tty Creo gestisce una struttura di help desk a cui le assicurazioni si rivolgono in outsourcing. Ciò significa dover disporre di personale formato

appositamente sulle tematiche assicurative... «Sì», dice Recalcati. «Quando l'agenzia si collega al nostro sito e fa partire la richiesta, il ticket è inviato direttamente alle nostre strutture, che devono essere in grado di fornire la consulenza necessaria. Perché l'assistenza richiesta non riguarda soltanto eventuali problemi che riguardano il software, ma anche, per esempio, i tariffari». Ma non è che, gestendo un servizio così delicato in outsourcing, la compagnia rischi un conflitto di competenza? «Effettivamente, qualche volta non si riesce bene a comprendere chi debba fornire la risposta. Ogni tanto ci giungono domande che, invece, dovrebbero essere rivolte agli uffici interni».

**A PIÙ LIVELLI** Un'altra scelta che accomuna la quasi totalità delle compagnie è il ricorso a più livelli di assistenza: il primo (o i primi) dedicato alle risposte più semplici e comuni; il secondo (o i successivi) riservati alle esigenze più complesse. Tuttavia, l'equazione che vedeva gli operatori di primo livello come semplici passacarte è ormai venuta meno. «Si tende a responsabilizzare i livelli più bassi di intervento con competenza e autonomia specifica per la soluzione del maggior numero di casi "semplici", senza ingaggiare lunghe e faticose escalation», dice **Antonello Marchiori**, head of technological deal & solution management architecture di T-Systems Italia. «Le moderne tecnologie», prosegue Marchiori, «consentono di rendere sempre più "intelligenti" e informati gli operatori di help desk. E forniscono loro modelli e pattern di interazione, che permettono non solo di qualificare e determinare la richiesta, ma anche di risolverla senza ulteriori coinvolgimenti».

**SERVIZIO**

«Anni fa, alle compagnie bastava disporre di un help desk di buona qualità», afferma Simone Recalcati, ceo di Tty Creo.

«Ora non più: anche l'azienda assicurativa più piccola pretende un livello stabilito di servizio».

Di che cosa si occupa, quindi, una struttura standard di primo livello? «Di norma, il primo livello può gestire quasi totalmente richieste di tipo anagrafico, amministrativo, o di amministrazione di base», risponde Marchiori, «mentre le tematiche applicative vengono assegnate per competenza a un secondo livello con know how specialistico procedurale e funzionale: per questo motivo, in molti casi, il primo livello può essere affidato in outsourcing, il secondo livello no».

**TELEPHONE OVER IP** La diffusione del web sembra aver diminuito il ruolo del telefono. Ma la vecchia cornetta è necessaria in un help desk? «Penso di sì», dice Recalcati. «A mio parere, anche il servizio di assistenza multimediale più sofisticato deve ritagliare uno spazio per il telefono. Con una serie di Faq ben studiate si può eliminare il 60%-70% delle do-



mande. Ma non di più. Le problematiche più complesse devono essere risolte a voce». Neppure un servizio di chat, o di messaggistica istantanea, può sostituire l'assistenza telefonica? «Forse sì. Però una chiacchierata al telefono risolve il problema con maggiore velocità. E, visti i costi irrisori delle chiamate, non vedo l'esigenza di abolire in toto l'assistenza via filo. Piuttosto, il futuro è nella convergenza. Tra telefono e web».

Resta da specificare su quali piattaforme possa verificarsi questa convergenza... «La tecnologia offre oggi un ricco ventaglio di soluzioni, e non esiste una risposta univoca», ammette Marchiori. «Certamente, accanto ai sistemi di tipo contact centre, in cui l'interazione computer-telefono adotta

**TELEFONIA IP**

Accanto ai sistemi di tipo contact centre, in cui l'interazione computer-telefono adotta soluzioni più o meno proprietarie (Cti), la tecnologia Voip (voice over Ip) e soprattutto Toip (telephony over Ip) consentono di realizzare soluzioni flessibili, facendo largamente uso di protocolli standard. A fianco, un sistema di conversione su Ip.

soluzioni più o meno proprietarie (Cti), la tecnologia Voip (*voice over Ip*) e soprattutto Toip (*telephony over Ip*) consentono di realizzare soluzioni flessibili e ricche di servizi, facendo largamente uso di protocolli standard. E favorendo interoperabilità e vasta scelta di terminali, applicazioni, dispositivi. In particolare, le soluzioni native su Ip appaiono particolarmente praticabili nelle aziende in cui la comunicazione interna è già stata investita dalla rivoluzione Voip. Tra gli altri vantaggi, le soluzioni Toip hanno il pregio di essere svincolate dalla localizzazione fisica: questo consente la creazione di gruppi di risposta *ubiqui* e virtuali, in cui gli operatori sono raggiungibili indipendentemente dal luogo in cui si trovano. Con evidenti benefici in termini di risparmio, flessibilità, capacità di gestione dei picchi di lavoro, e contenimento dei costi. Particolarmente suggestive», prosegue Marchiori, «sono infine le soluzioni che utilizzano comunicazioni su Ip attraverso strumenti di *unified communication* (per esempio, *click-2-dial*, messenger aziendali e strumenti di presenza istantanea) per assicurare un "esperto on line" in ogni momento, a portata di click. Questi strumenti supportano in maniera *nativa* la comunicazione multicanale *testo+Voip*, per rendere la comunicazione *Pc-2-Pc* immediata ed efficace. Ancora una volta, l'integrazione del sistema telefonico e l'eliminazione del telefono tradizionale è possibile grazie all'adozione di soluzioni di *Ip telephony*, in cui la componente voce è assicurata a livello Ip da dispositivi che ne integrano la funzionalità sul computer». □

