

Consiglio Nazionale delle Ricerche

CNIS

ISTITUTO DI RICERCA SULL'IMPRESA E LO SVILUPPO

Rapporto Tecnico N. 19
Gennaio 2008

**La diffusione delle ICT nel Sistema
delle Assicurazioni**

Prima edizione

A cura di **Gian Franco Corio**

Via Real Collegio n. 30 – 10024 Moncalieri (TO) Italy
Codice fiscale: 80054330586 Partita IVA: 02118311006
Tel. +39 011 6824911 Fax. +39 011 6824966

<http://www.ceris.cnr.it> segreteria@ceris.cnr.it

RAPPORTO TECNICO CERIS-CNR
Anno 3, N° 19 del gennaio 2008

Direttore Responsabile
Secondo Rolfo

Direzione e Redazione
Ceris-Cnr
Istituto di Ricerca sull'Impresa e lo Sviluppo
Via Real Collegio, 30
10024 Moncalieri (Torino), Italy
Tel. +39 011 6824.911
Fax +39 011 6824.966
segreteria@ceris.cnr.it
<http://www.ceris.cnr.it>

Sede di Roma
Via dei Taurini, 19
00185 Roma, Italy
Tel. 06 49937810
Fax 06 49937884

Sede di Milano
Via Bassini, 15
20121 Milano, Italy
tel. 02 23699501
Fax 02 23699530

Segreteria di redazione
Maria Zittino
m.zittino@ceris.cnr.it

Copyright © Gennaio 2008 by Ceris-Cnr

All rights reserved. Parts of this paper may be reproduced with the permission of the author(s) and quoting the source.
Tutti i diritti riservati. Parti di questo rapporto possono essere riprodotte previa autorizzazione citando la fonte.

Consiglio Nazionale delle Ricerche

CRIS

ISTITUTO DI RICERCA SULL'IMPRESA E LO SVILUPPO

Via Real Collegio n. 30 – 10024 Moncalieri (TO) Italy - Tel. +39 011 6824911 Fax. +39 011 6824966

<http://www.ceris.cnr.it> segreteria@ceris.cnr.it

La diffusione delle ICT nel Sistema delle Assicurazioni

INDICE

La ricerca	5
L'universo, il campione e le interviste	5
I principali risultati	12

La ricerca

La seconda parte dello studio CERIS sulla diffusione delle ICT (*Information and Communication Technologies*) nel settore Finanziario è stata strutturata in senso qualitativo e quantitativo ed ha riguardato il Sistema delle Assicurazioni.

Si è voluto, anche in questo caso, realizzare uno studio preliminare per passare successivamente ad una ricerca più vasta rivolta complessivamente al settore Finance comprendente realtà assicurative e bancarie rappresentative, e con sede legale situata nell'Italia Centro-Settentrionale.

L'attuale ricerca è finalizzata ad indagare le potenzialità di impiego e le direzioni di sviluppo delle ICT nel settore Assicurazioni, anche alla luce delle tendenze in atto in ambito normativo ed ha lo scopo di comprendere, da un lato, quali componenti delle tecnologie favoriscano l'utilizzo del canale elettronico e dall'altro l'impatto delle stesse sull'organizzazione e sulla catena del valore.

L'universo, il campione e le interviste

L'universo delle Assicurazioni medio-grandi con sede prevalentemente nel nord Italia che è stato considerato è costituito da 75 Compagnie (v. tab. 1) e da esso è stato estratto un campione di venti Compagnie a diffusione nazionale facenti parte di un gruppo assicurativo o bancario, nel ruolo di capogruppo, o di assicurazione partecipata, e, in quest'ultimo caso a sua volta capogruppo (27,7% dell'universo).

Tab. 1: Universo Compagnie

Ragione Sociale
(EX SWISS LIFE) APULIA PREVIDENZA
ACE INSURANCE S.A. - N.V.
ALLEANZA ASSICURAZIONI
ARAG
AREA LIFE
ASSIBA
ASSICURATRICE EDILE
ASSICURATRICE MILANESE S.P.A.
ASSICURAZIONI GENERALI
ASSIMOCO ASSICURAZIONI
AUGUSTA ASSICURAZIONI
AURORA ASSICURAZIONI
AVIVA ITALIA HOLDING
AXA ASSICURAZIONI
AXA-CATTOLICA PREVIDENZA
B.P.U. ASSICURAZIONI
BCC VITA
BNL VITA
BPM VITA
CAB ASSICURAZIONI
CARDIF ASSICURAZIONI
CARIGE ASSICURAZIONI

CLARIS VITA
COMPAGNIA ASSICURATRICE UNIPOL
CREDEM VITA
CREDEM ASSICURAZIONI
(EX DESIO VITA) CHIARA VITA
DIRECT LINE INSURANCE SPA
DUOMO ASSICURAZIONI
DWS VITA
ERGO ITALIA
EULER - SIAC
EURIZON
EUROVITA
FATA ASSICURAZIONI
FINANZA & FUTURO VITA
FONDIARIA-SAI
GROUPAMA ASSICURAZIONI
GENERALI MARINE
GENERTEL
GRUPPO ASSICURATIVO ARCA
HDI
HELVETIA ASSICURAZIONI
INA ASSITALIA
INTESA VITA
ITALIANA ASSICURAZIONI
ITAS ASSICURAZIONI
LA NATIONALE ASSICURAZIONI
LE ASSICURAZIONI DI ROMA
LLOYD 1885
LLOYD ADRIATICO S.P.A.
LLOYD ITALICO ASSICURAZIONI
MEDIOLANUM S.P.A.
MILLIMAN
MONTEPASCHI VITA
MUNCHENER RUCK ITALIA
NATIONALE SUISSE
NUOVA TIRRENA ASSICURAZIONI
PADANA ASSICURAZIONI
POSTE VITA
PRAMERICA LIFE
RAS-RIUNIONE ADRIATICA DI SICURTÀ
ROYAL SUN ALLIANCE
SARA ASSICURAZIONI
SIAT
SIC
SOCIETÀ CATTOLICA DI ASSICURAZIONE
SOCIETÀ REALE MUTUA
SWISS RE LIFE & HEALTH
TORO ASSICURAZIONI
UNIASS ASSICURAZIONI (UNI ONE ASSICURAZIONI)
AIG EUROPE
AIG VITA (EX UNION VITA)
VITTORIA ASSICURAZIONI
ZURICH ITALIA
ZURITEL

La ricerca si è sviluppata attraverso interviste rivolte a venti “esperti” nel campo della gestione ICT, (v. tab. 2), delle Assicurazioni costituenti il campione, Compagnie che, per opportuna privacy della ricerca, saranno da ora in poi denominati C1, C2, ... C20.

Le interviste, strutturate per aree tematiche, hanno permesso di concedere largo spazio al dialogo con gli intervistati, che hanno potuto così sottolineare gli aspetti più interessanti relativi alle applicazioni delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione nel proprio Istituto ed indicare quelle che, a loro parere, potevano essere le potenziali aree di sviluppo.

Le interviste sono state effettuate nei mesi di luglio, settembre ed ottobre 2007 da ricercatrici del Ceris esperte della tematica ed hanno avuto come argomento:

- la Governance degli investimenti in ICT;
- l’ICT ed i canali distributivi;
- l’ICT per la gestione dei sinistri;
- la dotazioni di tecnologie generiche;
 - Intranet;
 - Sito Web;
 - Sistemi di Customer Relationship Management;
 - Sistemi di E-Procurement;
 - Tecnologia Open Source;
- la Gestione dei documenti;
- il Call Center;
- la Gestione dei rischi;
- la Formazione a distanza;
- gli Investimenti futuri;
- l’analisi dell’offerta del settore ICT.

Il Ceris ringrazia gli intervistati per la loro disponibilità in quanto il contributo e la partecipazione di ciascun Istituto Assicurativo selezionato è stata fondamentale per garantire attendibili evidenze.

Tab. 2: Dirigenti intervistati

n	Qualifica
6	Direzione Sistemi Informativi
1	IT Manager
1	Foreign Subsidiaries' IT Projects Supervision
1	Engagement & Communications
1	Responsabile IT locale
1	Responsabile ICT
1	Responsabile dei sistemi applicativi
1	Responsabile Sviluppo
1	Responsabile processi e sistemi
1	Responsabile area organizzazione e processi
1	Responsabile informatica e organizzazione
1	Responsabile unità tecnologia e sistemi
1	Responsabile di area di progetto per parte danni auto
1	Responsabile sviluppo organizzazione e sistemi informativi
1	Responsabile governance amministrativa, finanziaria, organizzazione e rischi operativi

Le modalità con cui sono state svolte le interviste sono state rispettivamente: 2 interviste in modo diretto, 8 in modalità telefonica e 10 attraverso un questionario interattivo inviato via mail (v. tab. 3).

Tab. 3: Modalità tempi e durata delle interviste

31 luglio, interattivo (mail)
12 luglio, diretta
26 luglio, telefonica
7 settembre, telefonica
20 settembre, interattivo (mail)
25 settembre, diretta,
5 ottobre, telefonica, 42 minuti
9 ottobre, telefonica, 37 minuti
11 ottobre, telefonica, 20 minuti
12 ottobre, interattivo (mail)
16 ottobre, telefonica, 35 minuti
18 ottobre, telefonica, 48 minuti
19 ottobre, telefonica, 35 minuti
22 ottobre, interattivo (mail)
23 ottobre, interattivo (mail)
23 ottobre, interattivo (mail)
26 ottobre, interattivo (mail)
30 ottobre, interattivo (mail)
31 ottobre, interattivo (mail)
31 ottobre, interattivo (mail)

Per quanto riguarda i tentativi fatti prima di arrivare al rilascio dell'intervista: in media, sono state fatte almeno 10 telefonate prima di ottenere l'intervista.

Nel caso in cui è stato inviato il questionario interattivo, in genere è stata anche inviata almeno un'altra mail di sollecito.

Nella maggior parte dei casi è stato difficile riuscire ad arrivare alla persona interessata, causa filtro del centralino e della segretaria.

La risposta più comune era “in questo momento è in riunione, riprovi più tardi/domani”, oppure “in questi giorni è all'estero per lavoro”.

Una volta raggiunta la persona interessata, questa si mostrava quasi sempre disponibile per l'intervista telefonica o per la compilazione del questionario interattivo.

In quest'ultimo caso, il motivo era prevalentemente che così poteva compilare il questionario la sera o nei momenti liberi.

Per quanto riguarda le interviste telefoniche, in genere sono state fissate nella pausa pranzo (intorno alle 12,00 oppure subito dopo pranzo), per evitare sovrapposizioni con le riunioni.

In più casi, le interviste fissate telefonicamente sono state spostate con breve preavviso telefonico o via mail, causa riunione improvvisa (questo è uno dei motivi per cui si preferiva la modalità telefonica e non quella diretta, che avrebbe richiesto un preavviso maggiore per lo spostamento dell'intervista).

In parecchi casi, l'intervistato si è dichiarato non in grado di rispondere ad alcune domande/sezioni, che sono rimaste incomplete.

Le Compagnie assicurative che hanno rifiutato di rilasciare l'intervista hanno motivato questa decisione dicendo di non avere tempo, o, essendo in periodo di budget, che l'interessato era impegnato nella compilazione dei piani operativi triennali, oppure che era regola della Compagnia di non rilasciare interviste.

In generale però si è riscontrata gentilezza e disponibilità sia da parte delle segretarie che da parte delle persone intervistate, nessuno ha mostrato diffidenza nei confronti del contenuto del questionario, nessuno ha obiettato o chiesto chiarimenti riguardo alle domande del questionario, alcuni hanno esplicitamente richiesto copia del *report* finale, nessuno ha fatto commenti riguardo alla lunga durata delle interviste telefoniche e nessuno ha manifestato fretta durante la somministrazione del questionario.

L'unica rassicurazione richiesta da più di una persona intervistata ha riguardato il trattamento anonimo e a livello aggregato delle informazioni rilasciate; a tal proposito, è stato chiesto l'invio di una dichiarazione con tale attestazione.

In più di un caso, inoltre, è stato richiesto l'invio della lettera di presentazione del progetto e della traccia dell'intervista per sottoporre il tutto all'area comunicazione e avere il nulla osta al rilascio dell'intervista prima di procedere.

In due casi, gli interessati ha dato la loro disponibilità a procedere immediatamente al rilascio dell'intervista telefonica mentre negli altri casi è stato fissato in agenda un appuntamento telefonico.

La durata media delle interviste telefoniche è stata di circa 35-40 minuti.

Per quanto riguarda i questionari interattivi, invece, in due casi, esso è arrivato compilato il giorno stesso nel quale era stato inviato.

In due casi, il questionario è arrivato compilato dopo un mese/un mese e mezzo dall'invio mentre negli altri quattro casi, è arrivato compilato dopo circa una settimana dall'invio, quasi sempre a seguito di almeno un'e-mail di sollecito.

La percentuale di domande alle quali non è stato risposto è molto bassa per quelle telefoniche (una sola intervista telefonica presenta un alto tasso di domande senza risposta perché l'interessato, pur affiancato da un collega, non era in grado di rispondere; in questo caso è stato assicurato l'invio delle parti mancanti compilate dopo le necessarie verifiche, ma queste non sono arrivate, nonostante un sollecito via mail).

Le domande senza risposta per le interviste telefoniche sono dovute al fatto che l'intervistato non sapeva/non era in grado di rispondere.

Per quanto riguarda, invece, i questionari interattivi, la percentuale di domande senza risposta è più alta in alcuni casi, probabilmente a causa della mancanza di tempo.

Si segnala, inoltre, la particolarità che nella quasi totalità dei casi, tranne uno, la persona che ha compilato il questionario non ha inserito nessun commento o ulteriore osservazione alla fine delle sezioni, ma ha compilato quasi tutti i campi.

Le più frequenti risposte mancanti sono quelle relative alle domande "Future funzioni di Internet", "Funzioni future del sistema CRM" e "Per quali funzionalità saranno effettuati investimenti futuri". Inoltre, le persone che hanno compilato il questionario non hanno quasi mai risposto alla domanda "Altro (specificare)".

Da sottolineare, inoltre, che sia durante le interviste telefoniche che per quanto riguarda i questionari interattivi, in più casi le persone interessate hanno risposto a domande che sarebbero da ritenere non pertinenti.

Ad esempio, l'intervistato ha spesso risposto anche alle domande F.2, F.3, F.4, anche se alla domanda F.1 aveva fornito una risposta che rimandava direttamente alla domanda F.5.

In questi casi, i dati sono stati comunque inseriti nel database e l'incongruenza è stata specificata nell'allegato in formato word che accompagna ogni intervista.

Alla domanda B.1 l'intervistato ha spesso indicato un numero variabile da 5 a 10 o da 10 a 20, ad esempio, per i vari canali broker, banca, assicurazione ecc.

In questi casi sul database è stata fatta una media ed è stato inserito 8 o 15 negli esempi sovraccitati, per non perdere il dato.

Il tutto è stato poi esplicitato nell'allegato in formato word alla singola intervista.

In più di un caso la sezione "Investimenti futuri" è rimasta incompleta, o perché la Compagnia era in fase di ristrutturazione aziendale, quindi non si sapeva bene quali sarebbero stati gli investimenti futuri, e/o perché erano in corso processi di fusione.

Per le interviste 11, 12 e 13 si segnala che le persone intervistate, alle domande F.2 e C.3 hanno specificato che la multicanalità di contatto è disponibile via *mail* ma non tramite *sms*, o che la possibilità di recepire l'apertura del sinistro era disponibile via

mail ma non tramite *sms* (vedi allegati alle singole interviste per ulteriori approfondimenti).

Infine, nella maggior parte dei casi sia durante le interviste telefoniche che per quanto riguarda i questionari interattivi, la persona interessata ha indicato più di tre scelte alla domanda J.1 e più di tre fattori alla domanda J.4.

In parecchi casi la persona interessata ha indicato nelle domande J.1 e J.4 due scelte al 1° posto e nessuna al secondo posto, oppure ha indicato la stessa scelta al 1° e al 2° posto e ne ha aggiunta un'altra al 2° posto.

In questi casi, per non perdere il dato, sul database sono state inserite le prime scelte in ordine di riempimento, e quando la medesima scelta era presente sia al 1° posto che al 2°, è stata inserita dove non erano presenti altre scelte.

Il tutto è stato poi esplicitato nell'allegato in formato word alla singola intervista.

Alla domanda G.1 in molti casi non è stato indicato l'anno in cui è stata introdotta la funzione di *risk management/internal audit*; in altri la persona ha fatto riferimento genericamente agli anni '90, ad esempio, oppure ha indicato un anno per la funzione *risk management* e un altro per quella *internal audit*.

In questi casi sul database il dato compare come non risposta e l'integrazione compare nell'allegato in formato word alla specifica intervista.

I principali risultati

SEZIONE A GOVERNANCE DEGLI INVESTIMENTI IN ICT

La richiesta di puntualizzare la collocazione della Compagnia, se capogruppo, o partecipata, o partecipata e a sua volta capogruppo, evidenzia come il 15% degli Istituti del campione, C5, 10, 13, sia a capo di un gruppo assicurativo o bancario, il 70%, C1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 14, 15, 17, 18, 19, 20, sia in partecipazione, il 10%, C3, e C16, sia partecipata ed a sua volta capogruppo, mentre l'istituto C12 dichiara di non fare parte di questa tipologia (v. tab. 4 e graf. 1).

Al Gruppo appartengono per il 30%, C2, 4, 5, 13, 16, 19, solamente altre Compagnie assicurative, per il 5%, C1, solamente altre Banche, per il 60%, C3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 17, 18, 20, altre Compagnie assicurative ed altre Banche, mentre la C12 non fa parte di altre Compagnie Assicurative e neppure di altre Banche (v. tab. 5 e graf. 2).

Alla richiesta di comunicare se nell'ambito del gruppo siano presenti una o più società strumentali fornitrici di servizi ICT anche alla Compagnia di appartenenza, il 45% degli intervistati, C1, 3, 6, 9, 10, 11, 13, 15, 18, ne conferma l'esistenza, il 50%, C2, 4, 5, 7, 8, 14, 16, 17, 19, 20, comunica che non ne fanno parte mentre la C12 non risponde a questa domanda (v. tab. 6 e graf. 3).

Alla domanda se la Compagnia esternalizzi attualmente le attività *no-core* per quanto riguarda la gestione del sistema informativo, il 70% degli intervistati, C1, 2, 3, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, afferma che sono esternalizzate solamente alcune attività, la Compagnia C20 afferma di prevedere l'esternalizzazione delle attività *no-core* entro il 2008, le Compagnie C7, C9 e C15 comunicano che sono esternalizzate tutte le attività; C10 non risponde a questa domanda (v. tab. 7 e graf. 4).

L'analisi delle tabelle 8 e 8b permette di evidenziare in quali campi si esternalizza maggiormente e cioè i "Servizi di Postalizzazione e di Stampa" al 70%, C1, 2, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 19, 20, la "Gestione di Archivi e Magazzini", 60%, C1, 2, 3, 5, 6, 8, 10, 11, 14, 17, 18, 19, il "Servizio di Call Center" 45%, C1, 3, 6, 11, 12, 13, 14, 16, 17.

Non vengono esternalizzati i servizi di *Risk Management*, di Analisi dei Processi e gli Studi di Fattibilità, rispettivamente nel 55% e 50% dei casi.

Le Compagnie che hanno deciso questo tipo di politica sono la C1, 2, 3, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 18, 20 per i tre tipi di servizi mentre gli Studi di fattibilità vengono esternalizzati dalla C11; C8 e C17 esternalizzano il Servizio di Risk Management, C8 e C12 l'Analisi dei Processi, C8 e C13 gli Studi di Fattibilità.

Occorre sottolineare che le Compagnie C2, 5, 6 esternalizzano inoltre rispettivamente il “Portale per gli Agenti”, l’“Assistenza alle Agenzie” ed il “Parco stampati”.

Pianificano di esternalizzare le Compagnie C5 e C8 per quanto riguarda il “Servizio di Call Center” mentre il “Servizio di Gestione Archivi e Magazzini” sarà esternalizzato da C12; inoltre C12 pianifica di esternalizzare nel 2008 la “Gestione dei documenti”.

Le Compagnie che esternalizzano le attività indicano le ragioni che hanno indotto ad esternalizzare esprimendo motivazioni principali e secondarie.

Le motivazioni per le quali le Compagnie esternalizzano sono prevalentemente per “ridurre i costi IT”, come motivazione principale per le C7, 8, 9, 10, 13, 15, 17, 18 (v. tab. 10) e come seconda motivazione per le C11, 12, 14, 16 (v. tab. 11).

Le C3, 5, 6 vogliono, in assoluto, “spostare risorse dalle attività *no-core* alle attività *core*” mentre le C1, 12, 14, come motivo più importante, e le C5, 6, 19, 20, come motivo secondario, esternalizzano o pianificano di esternalizzare per ottenere una “maggiore flessibilità”.

Le Società C2 e C20, dichiarano essere “altri” motivi principali rispettivamente le “questioni di opportunità e contingenza” e la “riduzione dei costi di postalizzazione”.

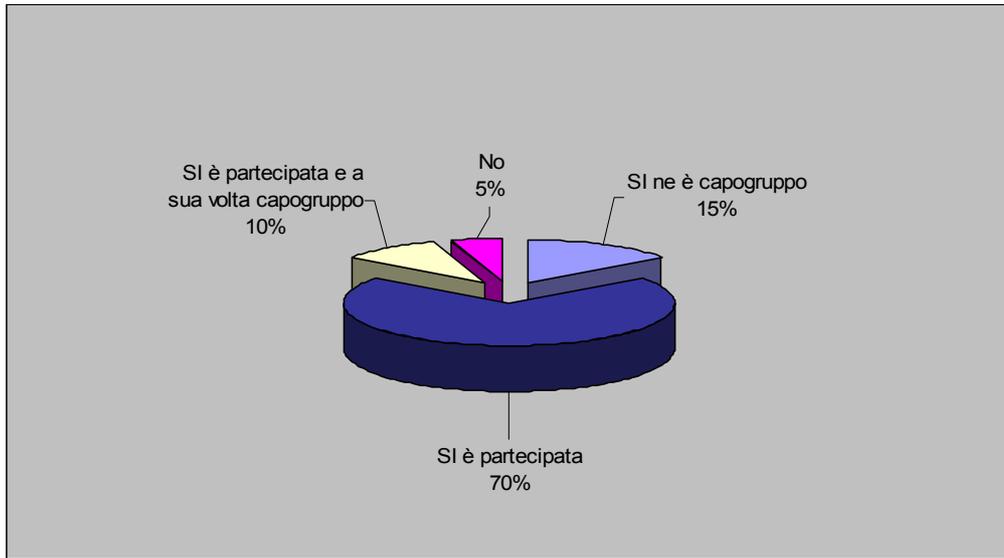
Le C3 e C15 comunicano come motivi secondari di esternalizzazione rispettivamente “non ha senso investire nello sviluppo di attività considerabili come *commodities*” e “accesso ad economie di scala”.

Motivi secondari che hanno indotto ad esternalizzare o a pianificare di esternalizzare sono per C1, 9, 18 la “velocizzazione nella adozione delle innovazioni IT”, per C10 e C17 lo “spostare risorse dalle attività *no-core* alle attività *core*” e per C7 e C8 la “mancanza di skill/expertise/know how interno” (v. tab. 12, graf. 5 e graf. 6).

Tab. 4: Collocazione della Compagnia

	n	%	Compagnia
ne è capogruppo	3	15	5, 10, 13
è partecipata	14	70	1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 14, 15, 17, 18, 19, 20
è partecipata e a sua volta capogruppo	2	10	3, 16
NO	1	5	12

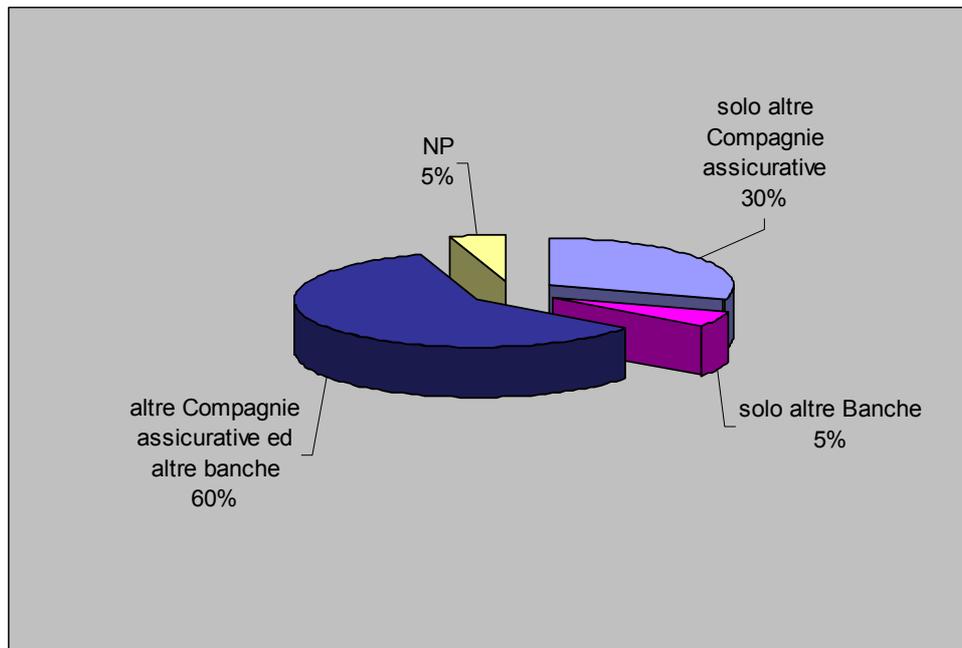
Graf. 1: Collocazione della Compagnia



Tab. 5: Appartenenza

	n	%	Compagnia
Solo altre Compagnie assicurative	6	30	2, 4, 5, 13, 16, 19
Solo altre Banche	1	5	1
Altre Compagnie assicurative ed altre banche	12	60	3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 17, 18, 20
NP	1	5	12

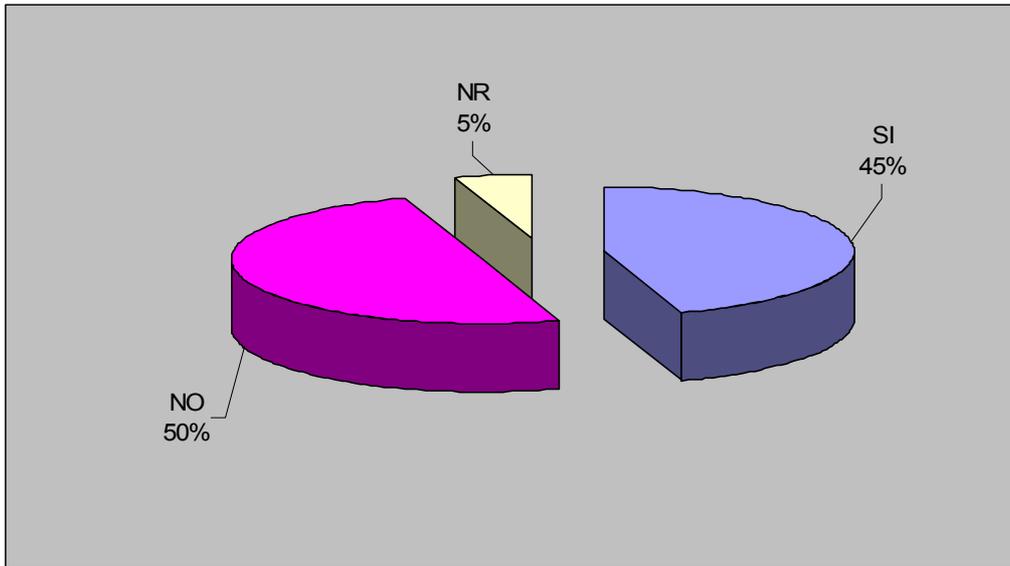
Graf. 2: Appartenenza (%)



Tab. 6: Esistenza di Società strumentali

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NR	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO

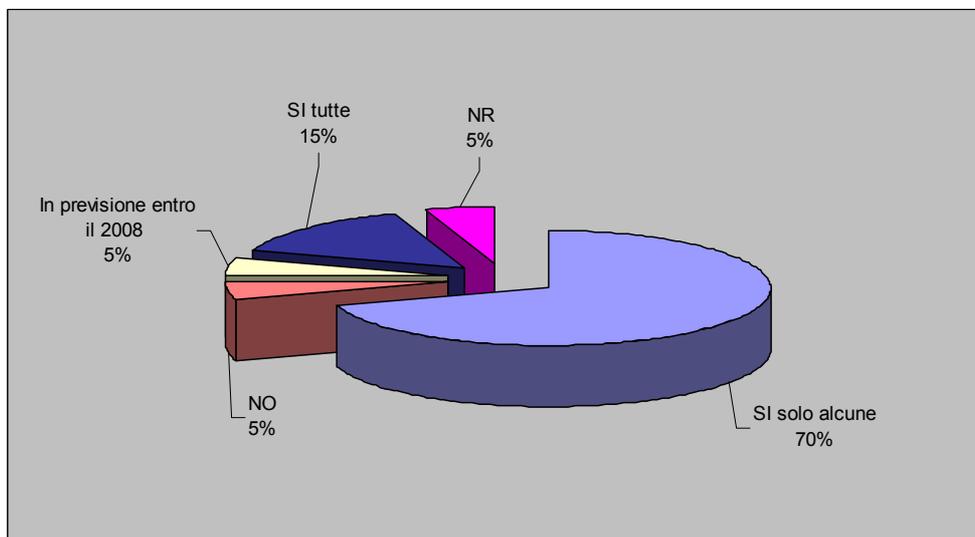
Graf. 3: Esistenza Società strumentali (%)



Tab. 7: Esternalizzazione di attività *no-core*

	n	%	Compagnia
SI solo alcune	14	70	1, 2, 3, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 14, 16,17, 18, 19
NO	1	5	4
In previsione entro il 2008	1	5	20
SI tutte	3	15	7, 9, 15
NR	1	5	10

Graf. 4: Esternalizzazione attività *no-core* (%)



Tab. 8: Servizi/attività esternalizzate o in previsione nel 2008

Servizi/Attività	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Postalizzazione/Stampa	E	E	NE	NP	E	E	NP	E	NP	E	E	E	E	E	NP	E	E	NE	E	E
Gestione Archivi/Magazzino	E	E	E	NP	E	E	NP	E	NP	E	E	P	NE	E	NP	NR	E	E	E	NE
Call Center	E	NE	E	NP	P	E	NP	P	NP	NE	E	E	E	E	NP	E	E	NE	NR	NE
Risk Management	NE	NE	NE	NP	NE	NE	NP	E	NP	NE	NE	NE	NE	NR	NP	NR	E	NE	NR	NE
Analisi Processi	NE	NE	NE	NP	NE	NE	NP	E	NP	NE	NE	E	NE	NR	NP	NR	NE	NE	NR	NE
Studi Fattibilità	NE	NE	NE	NP	NE	NE	NP	E	NP	NE	NR	NE	E	NR	NP	NR	NE	NE	NR	NE

Tab. 8b: Servizi/attività esternalizzate o in previsione nel 2008

Servizi/Attività	Esternalizza																			
Postalizzazione e Stampa	14	C1	C2	C5	C6	C8	C10	C11	C12	C13	C14	C16	C17	C19	C20					
Gestione Archivi	12	C1	C2	C3	C5	C6	C8	C10	C11	C14	C17	C18	C19							
Call Center	9	C1	C3	C6	C11	C12	C13	C14	C16	C17										
Risk Management	2	C8	C17																	
Analisi Processi	2	C8	C12																	
Studio Fattibilità	2	C8	C13																	
Altra Attività	3	C2	C5	C6																

Tab. 9: Servizi/attività esternalizzate o in previsione (n)

Servizi/attività	NP	NR	ESTERN		NON EST		PIANIF.	
	n	n	n	%	n	%	n	%
Postalizzazione/Stampa	4	0	14	70	2	10	0	-
Gestione Archivi e Magazzini	4	1	12	60	2	5	1	5
Call Center	4	1	9	45	4	20	2	10
Risk Management	4	3	2	10	11	55	0	-
Analisi dei Processi	4	3	2	10	11	55	0	-
Studio di Fattibilità	4	4	2	10	10	50	0	-
Altra Attività	4	9	3	15	3	15	1	5

Esternalizza	Alcune attività		Tutte le attività		Previsto entro 2008		NO	NR
	n	%	n	%	n	%	n	n
	14	70	3	15	1	5	1	1

Esternalizzano alcune attività (14)	C1	C2	C3	C5	C6	C8	C11	C12	C13	C14	C16	C17	C18	C19
-------------------------------------	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Esternalizza	Altra Attività
C2	Portale per gli agenti
C5	Assistenza Agenzie
C6	Parco stampanti

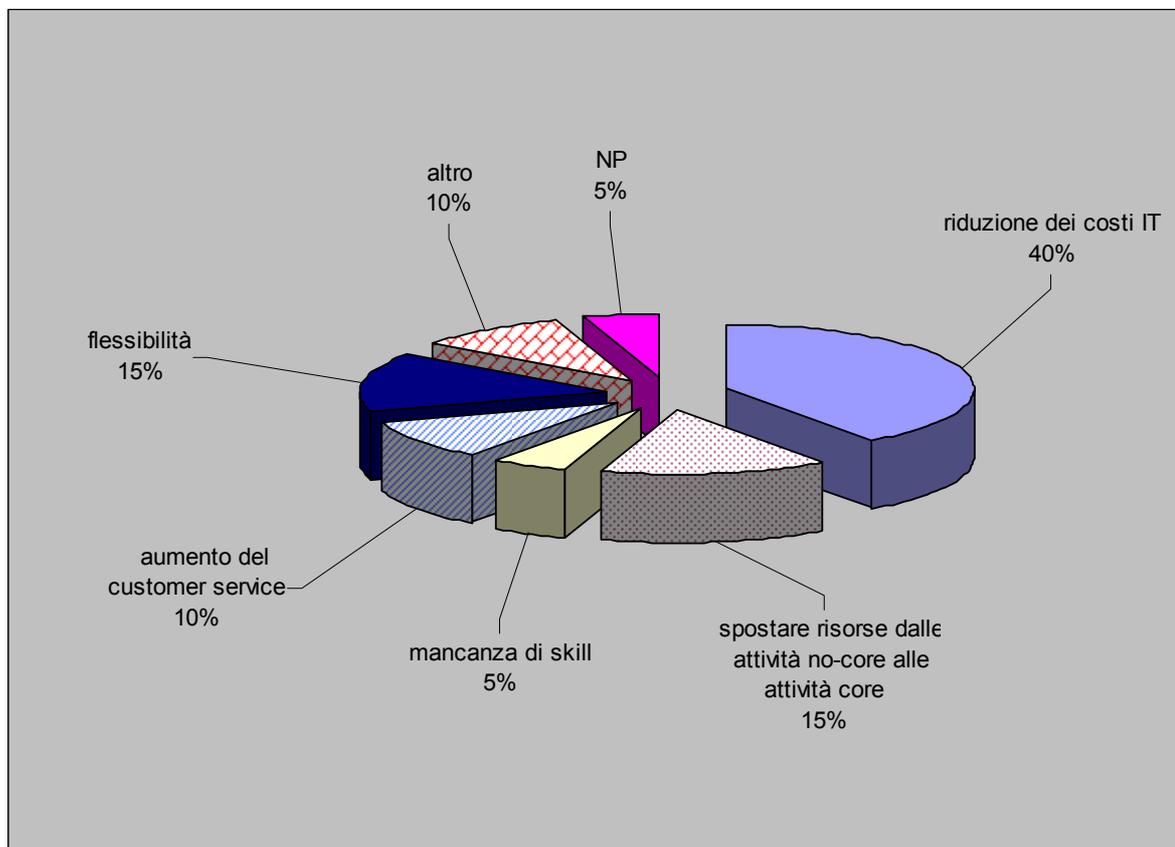
Servizi/attività	nel 2008		
	n		
Postalizzazione/Stampa		-	
Gestione Archivi	2	C5	C8
Call Center	0	-	
Risk Management	0	-	
Analisi Processi	1	C12	
Studio Fattibilità	0	-	
Altra Attività	1	C12	

Prevede di esternalizzare nel 2008	Altra Attività
C12	Gestione documentale

Tab. 10: Ragioni che hanno indotto ad esternalizzare o a pianificare di esternalizzare (1° motivo)

	n	Compagnia
Riduzione dei costi IT	8	7, 8, 9, 10, 13, 15, 17, 18
Spostare risorse dalle attività no-core alle attività core	3	3, 5, 6
Flessibilità	3	1, 12, 14
Aumento del customer service	2	16, 19
Mancanza di skill/expertise/know how interno	1	11
velocizzazione nella adozione delle innovazioni IT	0	0
Altro	2	2, 20
N.P.	1	4

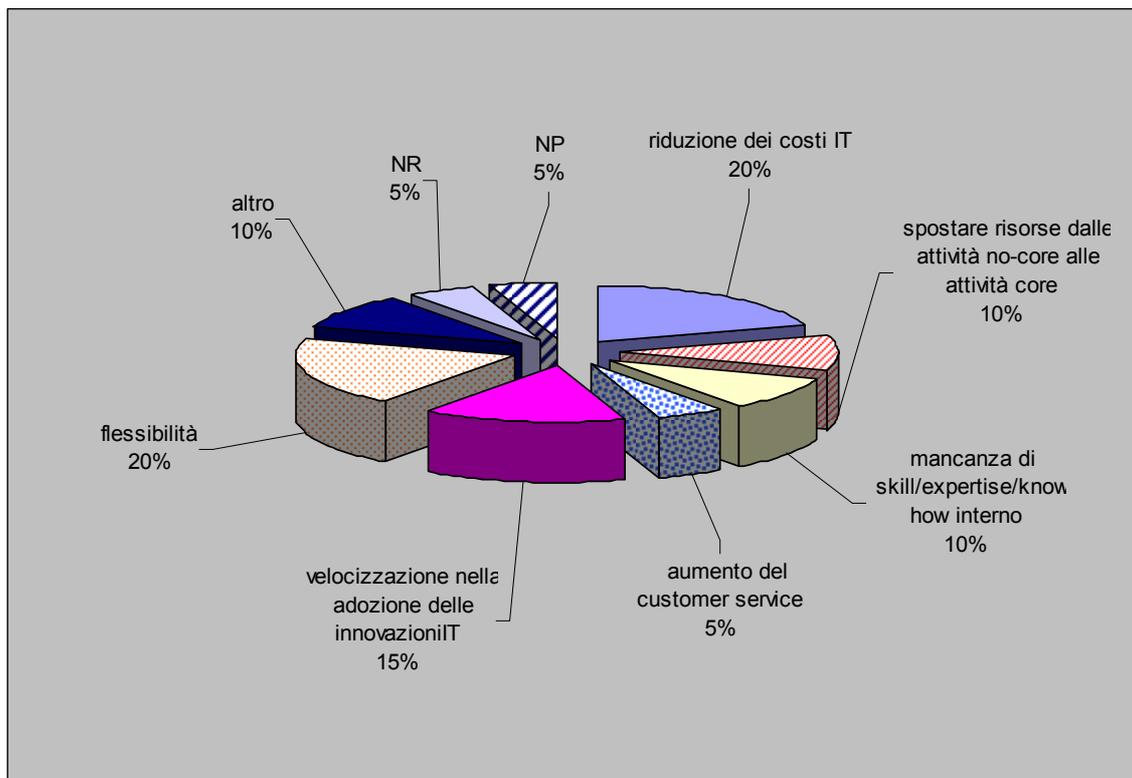
Graf. 5: Ragioni che hanno indotto ad esternalizzare o pianificare di esternalizzare (1° motivo)



Tab. 11: Ragioni che hanno indotto ad esternalizzare o a pianificare di esternalizzare (2° motivo)

	n	Compagnia
Riduzione dei costi IT	4	11, 12, 14, 16
Flessibilità	4	5, 6, 19, 20
Velocizzazione nella adozione delle innovazioni IT	3	1, 9, 18
Spostare risorse dalle attività <i>no-core</i> alle attività <i>core</i>	2	10, 17
Mancanza di <i>skill/expertise/know how</i> interno	2	7, 8
Aumento del <i>customer service</i>	1	13
Altro	2	3, 15
N.R.	1	2
N.P.	1	4

Graf. 6: Ragioni che hanno indotto ad esternalizzare o a pianificare di esternalizzare (2° motivo)



Tab. 12: Ragioni che hanno indotto ad esternalizzare o a pianificare di esternalizzare

Riduzione Costi IT	1°Motivo	4	C8	C13	C17	C18
	2°Motivo	4	C11	C12	C14	C16
Flessibilità	1°Motivo	3	C1	C12	C14	
	2°Motivo	3	C5	C6	C19	
Risorse ad attività <i>core</i>	1°Motivo	3	C3	C5	C6	
	2°Motivo	1	C17	-		
Aumento del <i>customer service</i>	1°Motivo	2	C16	C19		
	2°Motivo	1	C13	-		
Mancanza di <i>skill/expertise</i>	1°Motivo	1	C11			
	2°Motivo	1	C8			
Velocizzazione adozione innovazioni IT	1°Motivo	0	-			
	2°Motivo	2	C1	C18		
Altro	1°Motivo	2	C2	C20		
	2°Motivo	2	C3	C15		

ragioni che hanno indotto ad esternalizzare	motivi
C2 C20 C3 C15	opportunità e contingenza riduzione costi postalizzazione non ha senso investire nello sviluppo di <i>commodities</i> accesso ad economie di scala

SEZIONE B
ICT e CANALI DISTRIBUTIVI

Le Compagnie intervistate non prevedono di utilizzare entro il 2008 canali distributivi diversi da quelli indicati nell'intervista.

L'80% delle Compagnie intervistate, C1, 2, 3, 4, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20 utilizza come canale distributivo la Bancassicurazione, il 60% C2, 3, 4, 5, 8, 10, 12, 13, 14, 16, 17, 19, le Agenzie, il 55% C2, 3, 5, 9, 10, 12, 13, 14, 16, 17, 19, i Broker, il 40% i Promotori; in particolare le Compagnie C2, 3, 10, utilizzano tutti questi canali distributivi; solamente le C7, 10, 13, 15, 17, 20 utilizzano il canale "Diretto" (v. tab. 13).

Le Compagnie C2, 3, 4, 5, 17 e C10, 13, 14, 16, 19 possiedono una connessione telematica con le Agenzie, utilizzando un'infrastruttura *open* nel primo caso ed un'infrastruttura di proprietà nel secondo.

Solamente la C1 non possiede una connessione telematica (v. tab. 14 e graf. 7).

Le Compagnie C2, 3, 4, 5, 8, 10, 12, 13, 14, 16, 17, 55%, trasmettono dati in tempo reale alle Agenzie, mentre C19 prevede di attuare la trasmissione entro il 2008 (v. tab. 15 e graf. 8).

Gli applicativi utilizzati dalle Agenzie sono stati scelti per la maggior parte delle Agenzie, 55% dei casi, C3, 4, 5, 8, 10, 12, 13, 14, 16, 17, 19, dalla Compagnia, mentre la C1 ha scelto gli applicativi solamente per alcune Agenzie (v. tab. 16 e graf. 9).

Nel 25% dei casi, C3, 12, 13, 14, 17, la Compagnia promuove l'adozione di tecnologie di *Sale Force Automation* presso le Agenzie a fronte delle C2, 4, 5, 8, 9, 19 che non effettuano tale promozione (v. tab. 17 e graf. 10).

Il 70% delle Compagnie, C1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 16, 17, 18, gestiscono sia il Ramo Vita che il Ramo Danni mentre C6, 7, 11 gestisce unicamente il Ramo Vita e C15, 19, 20 unicamente il Ramo Danni (v. tab. 18 e graf. 11).

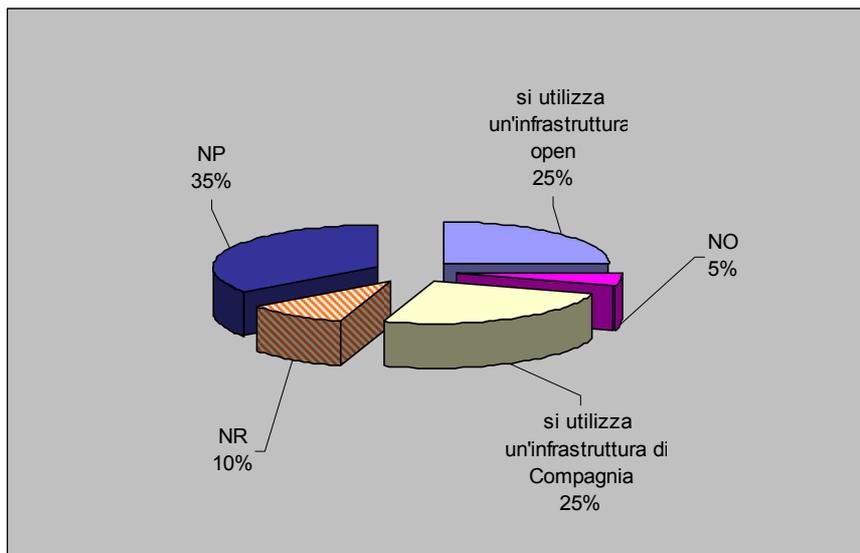
Tab. 13: Canali distributivi utilizzati attualmente o in seguito

Canali distributivi	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Banca assicurazione	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NR	SI	NO	SI								
Agenzie	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NR	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO
Broker	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO
Promotori	NO	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO
Diretto	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NR	SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI

Tab. 14: connessione telematica tra Compagnia ed Agenzie

	n	%	Compagnia
SI utilizza un'infrastruttura open	5	25	2, 3, 4, 5, 17
SI utilizza un'infrastruttura di Compagnia	5	25	10, 13, 14, 16, 19
NO	1	5	8
N.R.	2	10	9, 11
N.P.	7	35	1, 6, 7, 12, 15, 18, 20

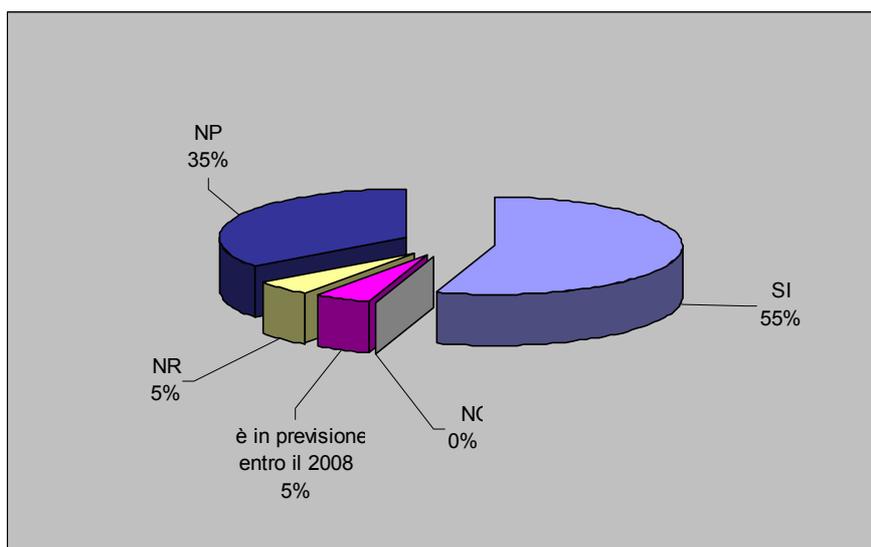
Graf. 7: Connessione telematica tra Compagnia ed Agenzie (%)



Tab. 15: Trasmissione dati in tempo reale tra Compagnia ed Agenzie

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Trasmissione dati	NP	SI	SI	SI	SI	NP	NP	SI	NR	SI	NP	SI	SI	SI	NP	SI	SI	NP	PREV	NP

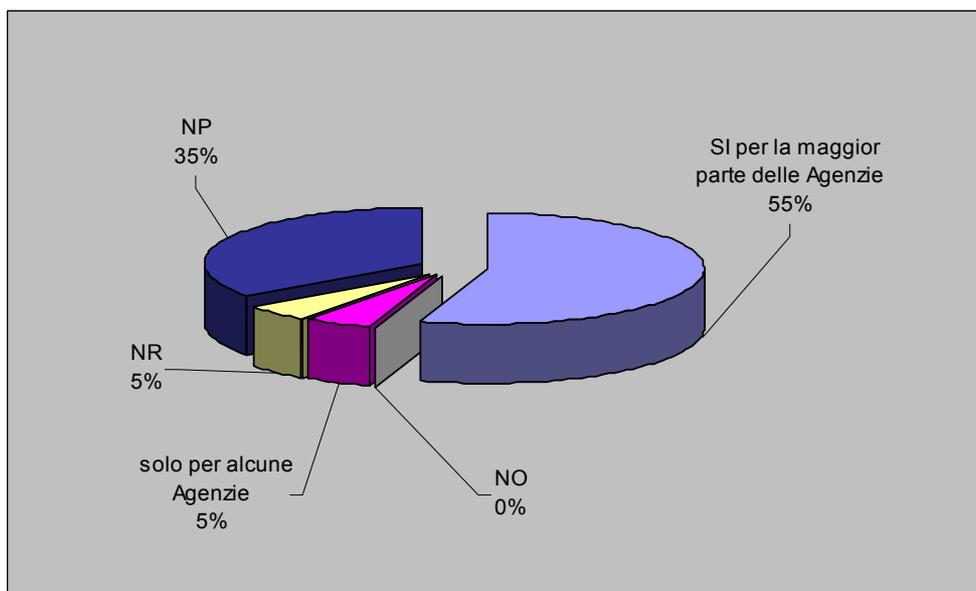
Graf. 8: Trasmissione dati in tempo reale tra Compagnia ed Agenzie (%)



Tab. 16: Applicativi utilizzati dalle Agenzie scelti dalla Compagnia

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Applicativi	NP	AL	SI	SI	SI	NP	NP	SI	NR	SI	NP	SI	SI	SI	NP	SI	SI	NP	SI	NP

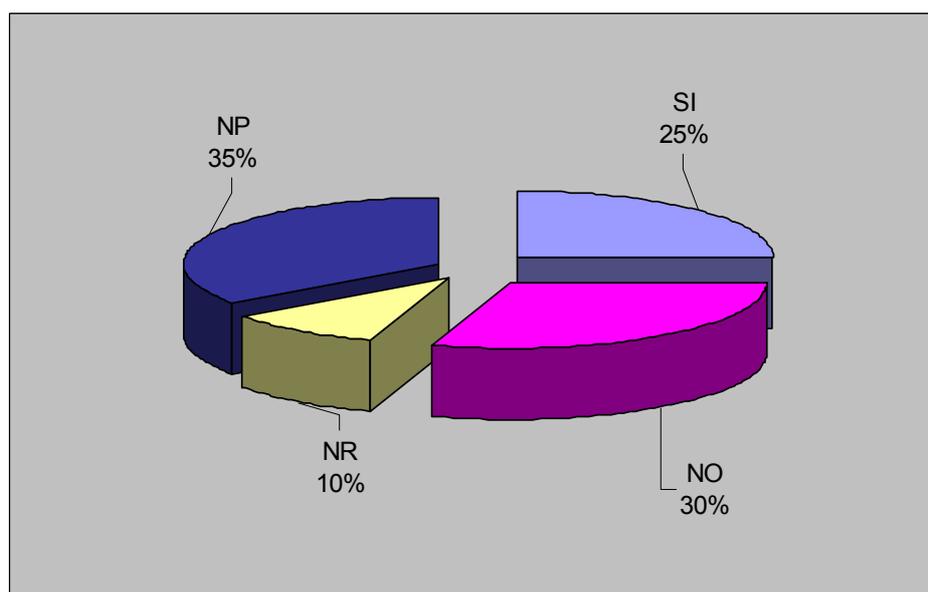
Graf. 9: Applicativi utilizzati dalle Agenzie sono scelti dalla Compagnia (%)



Tab. 17: Adozione di tecnologie *Sale Force Automation* presso le Agenzie

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Tecnologie SFA	NP	NO	SI	NO	NO	NP	NP	NO	NO	NR	NP	SI	SI	SI	NR	NP	SI	NP	NO	NP

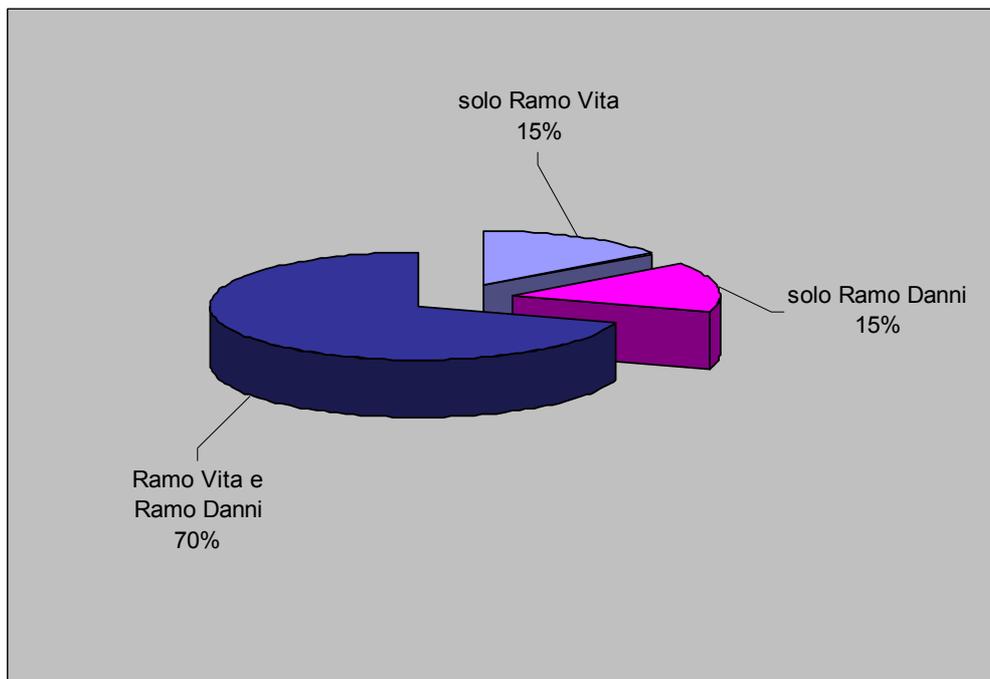
Graf. 10: Adozione di tecnologie *Sale Force Automation* presso le Agenzie



Tab. 18: Rami gestiti dalla Compagnia

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Rami gestiti	VD	VD	VD	VD	VD	V	V	VD	VD	VD	V	VD	VD	VD	D	VD	VD	VD	D	D

Graf. 11: Rami gestiti dalla Compagnia (%)



SEZIONE C ICT PER LA GESTIONE SINISTRI

I sinistri vengono “gestiti internamente dalla Compagnia” nel 35% dei casi, C4, 8, 15, 17, 18, 19, 20, “in *outsourcing* da unità esterne di professionisti (per la parte riguardante la liquidazione del sinistro)” per il 20%, C2, 5, 12, 16, per la C14 vengono “gestiti internamente dai singoli intermediari, mentre C10 e C13 indicano rispettivamente che i sinistri sono “gestiti da Società dedicata di gruppo” e “in una combinazione tra internamente dalla Compagnia e internamente da singoli intermediari” (v. tab. 19 e graf. 12).

La soluzione per gestire i sinistri è connessa con la Direzione nel 40% dei casi, C4, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, e sarà connessa nel 2008 per C5 (v. tab. 20 e graf. 13).

La gestione sinistri è gestita con un’ “estrazione e riepilogo di dati statistici”, C1, 3, 4, 5, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, “in maniera amministrativa da parte di periti e liquidatori”, C1, 3, 5, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, “organizzando le denunce in un archivio”, C1, 3, 5, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 17, 19, 20, “attraverso processo di gestione documentale del sinistro”, C1, 3, 4, 5, 8, 10, 13, 14, 17, con la” possibilità di recepire l’apertura di sinistri da diversi canali”, C3, 8, 10, 12, 13, 15, 17; la Compagnia C4 dice che la soluzione di gestione dei sinistri ha la funzione di “sistema di *alert*” mentre la C13 comunica come funzioni “la segmentazione, la gestione differenziata per tipologia di sinistro, l’elevato *workflow* per i sinistri di maggiore complessità”.

Le Compagnie 12 e 15 prevedono di attivare un “processo di gestione documentale dei sinistri” nel 2008 (v. tab. 21 e graf. 14).

Le Compagnie che dispongono di un Call Center per la gestione dei Sinistri e che viene gestito dalla Compagnia stessa sono C2, 4, 10, 15, 20, mentre le C1, 3, 12, 13, 17 hanno una gestione in *outsourcing*, la C8 ha in previsione per il 2008 la gestione Sinistri con ricorso all’*outsourcing* (v. tab. 22 e graf. 15).

I servizi offerti dal Call Center per la gestione dei sinistri RCA sono, per le C2, 3, 10, 12, 15, 17 il “servizio di trattamento completa del sinistro”, per le C4, 13, 20 “solo apertura pratica” e per C1 “solo servizi di customer care” (v. tab. 23 e graf. 16).

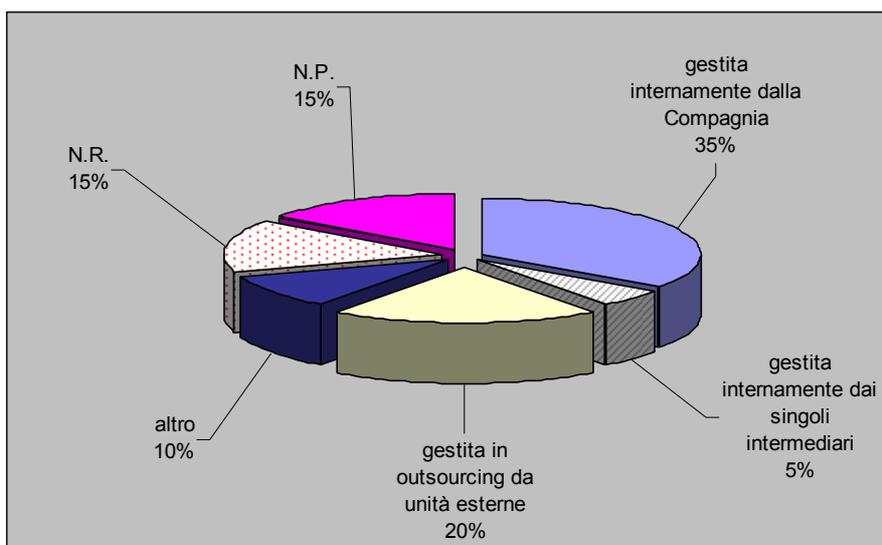
Per gli altri sinistri i servizi offerti dal Call Center sono, per C10, 12, 15, 17 il” servizio di trattamento completa del sinistro”, per C1, 2, 3 “solo i servizi di customer care” e per C13, 14 “solo l’apertura della pratica” (v. tab. 23b).

La Compagnia dispone di un portale esclusivamente dedicato ai collaboratori esterni per le Compagnie C3, 5, 12, 17, le Compagnie C13 e C19 hanno in previsione di istituire un portale esclusivamente dedicato ai collaboratori esterni nel 2008; le C1, 2, 4, 8, 10, 14, 15, 20 non dispongono di tale portale (v. tab. 24 e graf.18).

Tab. 19: Trattazione dei sinistri

	n	Compagnia
Gestita internamente dalla Compagnia	7	4, 8, 15, 17, 18, 19, 20
Gestita in outsourcing da unità esterne	4	2, 5, 12, 16
Gestita internamente dai singoli intermediari	1	14
Altro	2	10, 13
N.R.	3	1, 3, 9
N.P.	3	6, 7, 11

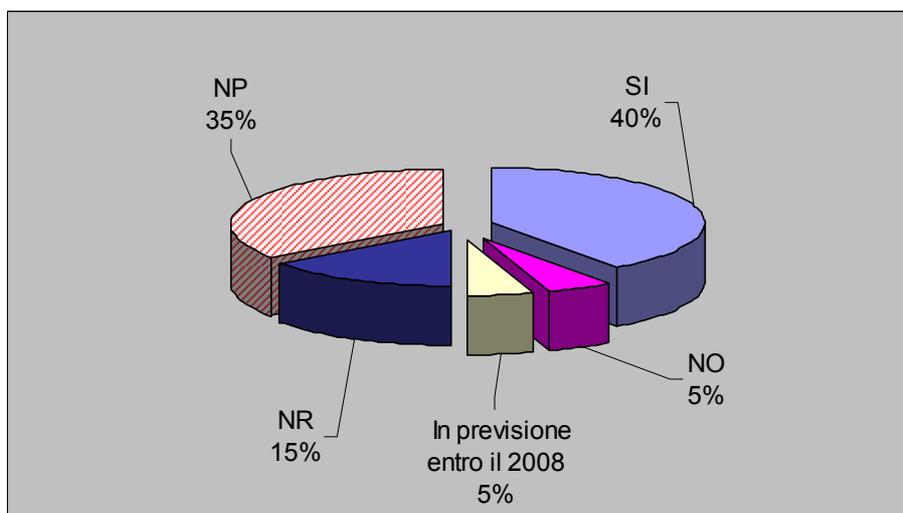
Graf. 12: Trattazione dei sinistri (%)



Tab. 20: Soluzione per gestire i sinistri connessa con la Direzione

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Gestione sinistri	NR	NO	NR	SI	PR	NP	NP	NP	NR	SI	NP	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	NP	NP

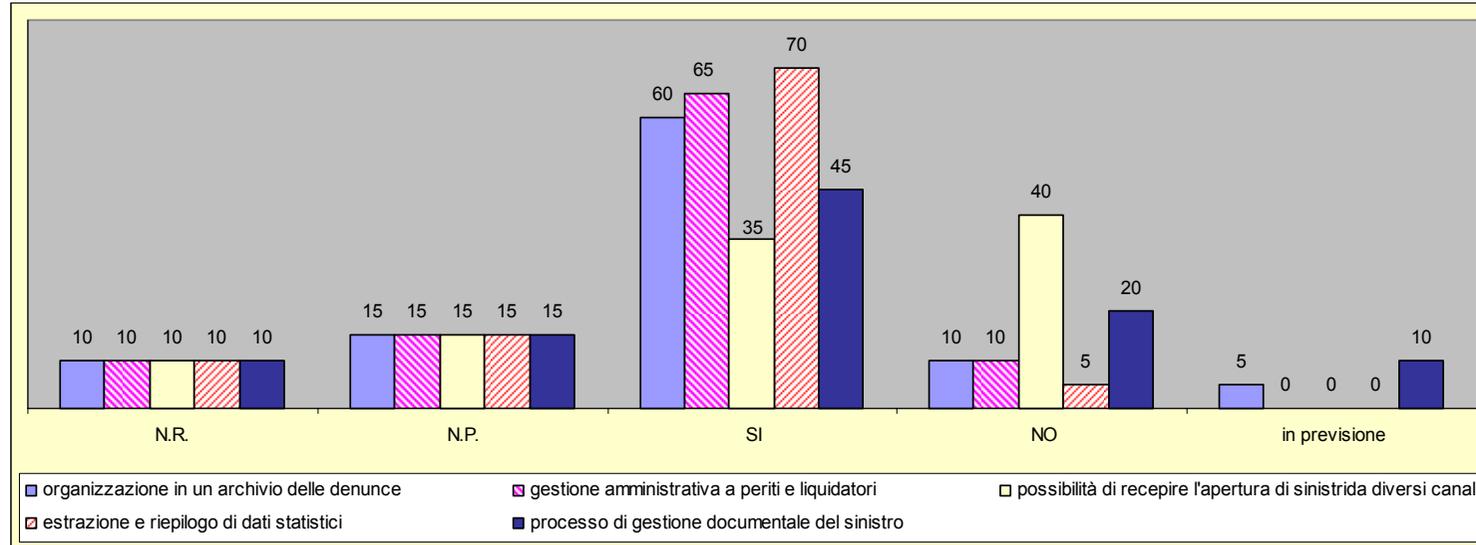
Graf. 13: Soluzione per gestire i sinistri connessa con la Direzione (%)



Tab. 21: Funzionalità offerte dalla soluzione gestione sinistri

Gestione Sinistri	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Estrazione e riepilogo di dati statistici	SI	NO	SI	SI	SI	NP	NP	SI	NR	SI	NP	SI	SI	SI	SI	NR	SI	SI	SI	SI
Gestione amministrativa a periti e liquidatori	SI	NO	SI	SI	SI	NP	NP	SI	NR	SI	NP	SI	SI	SI	SI	NR	SI	SI	SI	SI
Organizzazione in un archivio delle denunce	SI	NO	SI	NO	SI	NP	NP	SI	NR	SI	NP	SI	SI	SI	SI	NR	SI	INP	SI	SI
Processo di gestione documentale del sinistro	SI	NO	SI	SI	SI	NP	NP	SI	NR	SI	NP	INP	SI	SI	INP	NR	SI	NO	NO	NO
Possibilità di recepire l'apertura di sinistri da diversi canali	NO	NO	SI	NO	NO	NP	NP	SI	NR	SI	NP	SI	SI	NO	SI	NR	SI	NO	NO	NO
Altro	NO	NO	NR	SI	NO	NP	NP	NO	NR	NR	NP	NO	SI	NR						

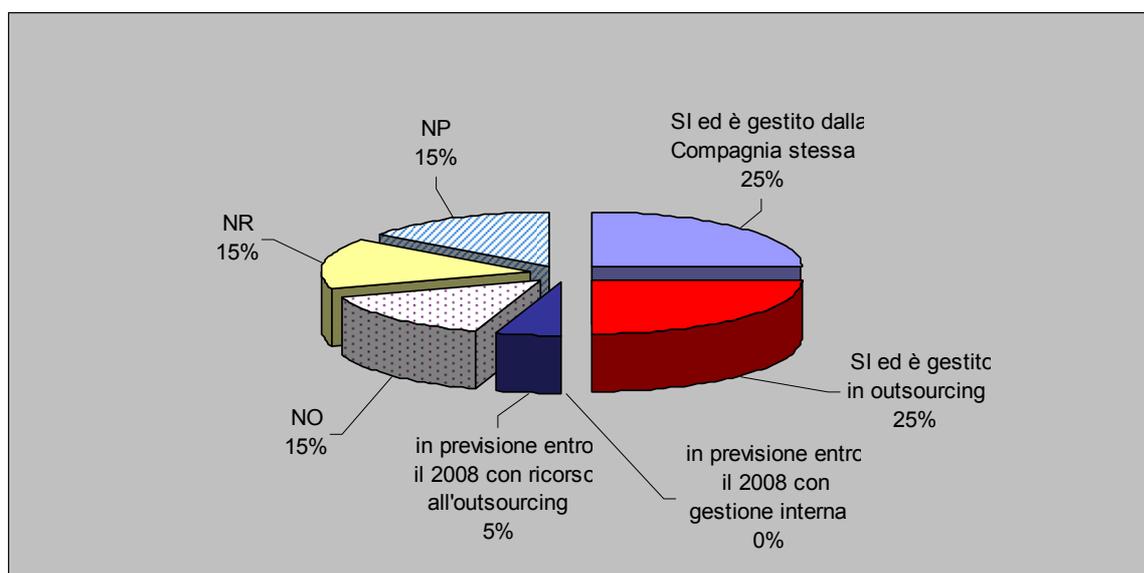
Graf. 14: Funzionalità offerte dalla soluzione di gestione dei sinistri (%)



Tab. 22: Call Center per la gestione dei sinistri

	n	Compagnia
SI ed è gestito dalla Compagnia stessa	5	2, 4, 10, 15, 20
SI ed è gestito in outsourcing	5	1, 3, 12, 13, 17
In previsione entro il 2008 con gestione interna	0	-
In previsione entro il 2008 con ricorso all' <i>outsourcing</i>	1	8
NO	3	5, 14, 19
N.R.	3	9, 16, 18
N.P.	3	6, 7, 11

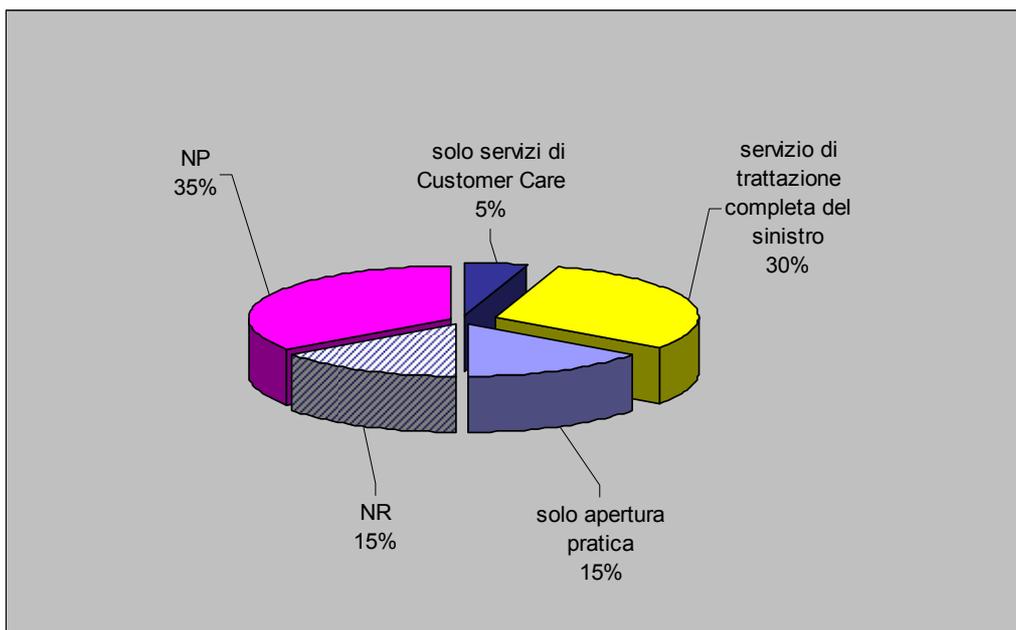
Graf. 15: Call Center per la gestione dei sinistri (%)



Tab. 23: Servizi offerti dal Call Center per la gestione dei sinistri

RCA	n	Compagnia
Servizio di trattamento completa del sinistro	6	2, 3, 10, 12, 15, 17
Solo apertura pratica	3	4, 13, 20
Solo servizi di <i>customer care</i>	1	1,
N.R.	3	9, 16, 18
N.P.	7	5, 6, 7, 8, 11, 14, 19

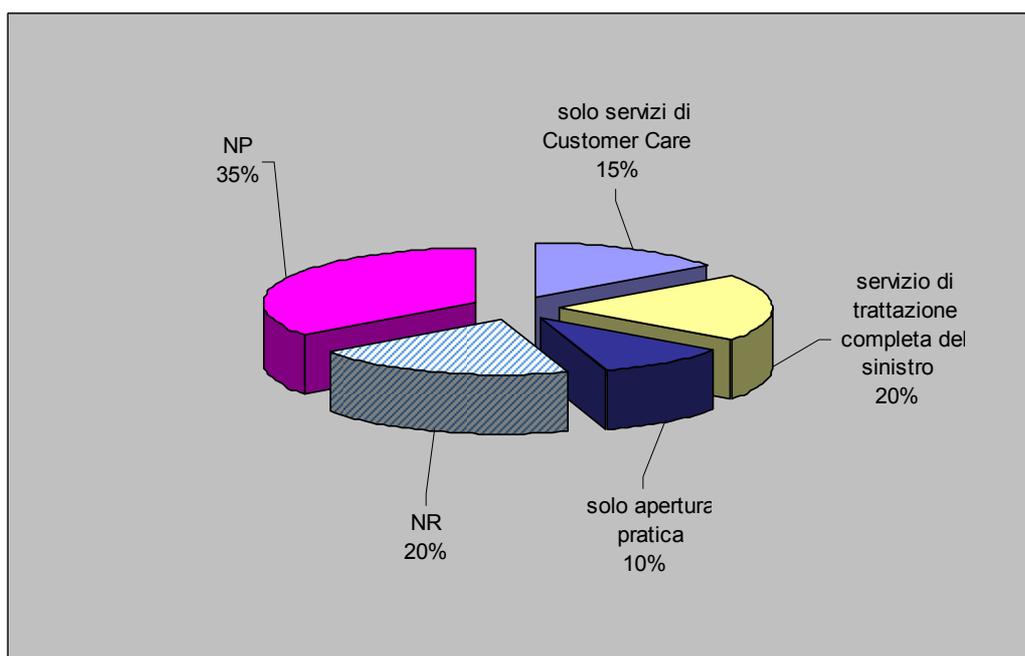
Graf. 16: Servizi offerti dal Call Center per la gestione sinistri RCA (%)



Tab. 23b: Servizi offerti dal Call Center per la gestione dei sinistri

Altri Sinistri	n	Compagnia
Servizio di trattamento completa del sinistro	4	10, 12, 15, 17
Solo servizi di <i>customer care</i>	3	1, 2, 3
Solo apertura pratica	2	13, 14
N.R.	4	9, 16, 18, 20
N.P.	7	5, 6, 7, 8, 11, 14, 19

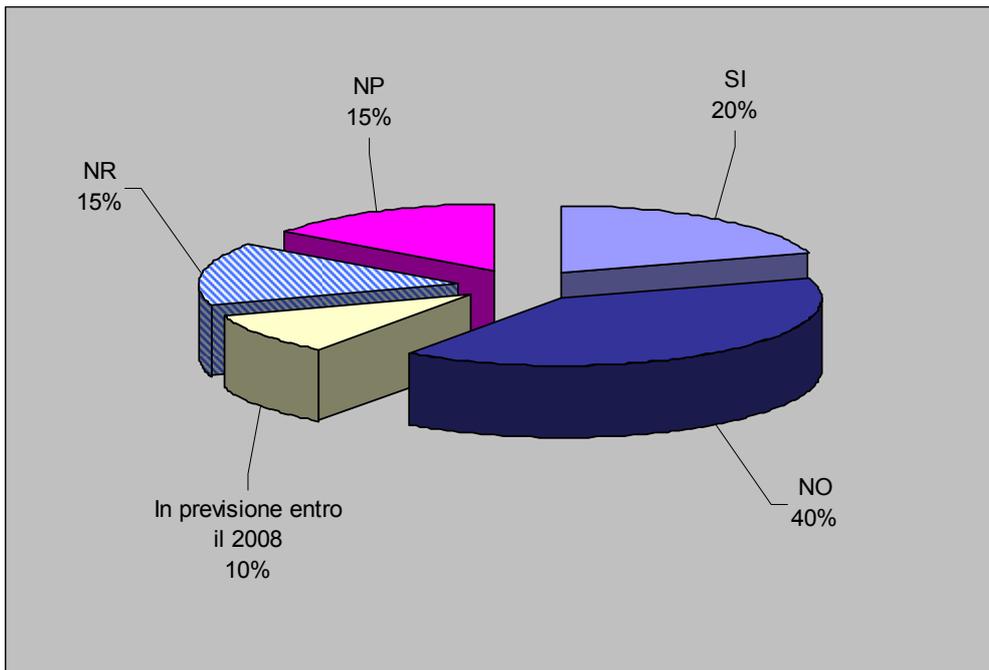
Graf. 17: Servizi offerti dal Call Center per la gestione di altri sinistri (%)



Tab. 24: Portale dedicato ai collaboratori esterni

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Collaboratori esterni	NO	NO	SI	NO	SI	NP	NP	NO	NR	NO	NP	SI	PR	NO	NO	NR	SI	NR	PR	NO

Graf. 18: Portale dedicato ai collaboratori esterni (%)



SEZIONE D DOTAZIONE DI TECNOLOGIE GENERICHE

INTRANET

Per quanto riguarda Intranet il 95% delle Compagnie, meno C18, dichiara di disporre di una rete (v. tab. 25 e graf. 19) e tutte la utilizzano per "rendere disponibile l'Informativa interna (documenti interni, normative, circolari, ...)"; l'85%, C1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 19, 20, per la Posta elettronica (corporate messaging), il 65% per "rendere disponibile l'informativa di fonti esterne", C1, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 17, 19, 20, il 50%, C1, 5, 7, 10, 11, 12, 14, 15, 17, 19, per il Work-group; a quest'ultima funzione la Compagnia C1 specifica "eventuali pubblicazione e informativa", la C7 "rassegna stampa, documenti dell'Autorità di Vigilanza, materiale specialistico", la C9 "rassegna stampa su San Paolo e società controllate, normativa di vigilanza degli organi di controllo, normativa fiscale", la C11 "normativa della capogruppo Generali o di Banca Intesa (altro socio di maggioranza), normativa degli organi competenti (ISVAP e ANIA)", la C12 "documenti ISVAP, Gazzetta Ufficiale", la C20 "informativa di gruppo".

Otto Compagnie, C3, 6, 7, 8, 11, 13, 15, 16, indicano altre funzioni, precisamente:

- "attraverso Intranet passa il mondo della sicurezza; le agenzie accedono alle varie applicazioni attraverso la Intranet), C3;
- "documenti da gestione documentale), C6;
- "è anche uno strumento operativo; usata per interagire con la Sede, a seguito di segnalazione di clienti, veicolata dal promotore", C7;
- applicativi di contorno di secondaria importanza", C8;
- "comunicazione aziendale, il portale ha una parte per i dipendenti e un'altra per la matrice esterna", C11;
- "prenotazioni sale, elenco telefonico interno, funzioni cross", C13;
- "blog" C15;
- "legge 626 e formazione", C16.

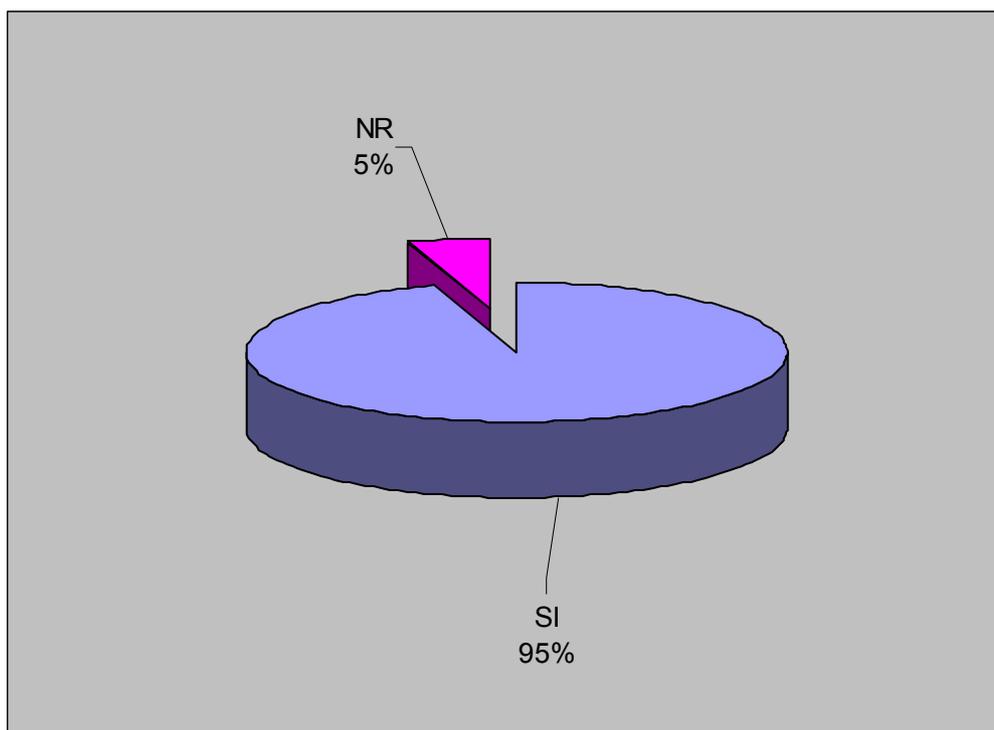
Il 40%, C2, 4, 6, 8, 9, 13, 16, 20, non utilizza Intranet per il Work-Group, il 25%, C2, 5, 8, 13, 16, per l'"informativa esterna", C8 e C16 per la "Posta Elettronica" (v. tab. 26 e graf. 20).

Per il futuro la C6 dichiara un utilizzo di Intranet relativamente alla "Posta Elettronica", all'"informativa interna" ed all'"informativa esterna", la C20 utilizzerà Intranet per il Work-group e la C15 per l'"informativa esterna" (v. tab. 27 e graf. 21).

Tab. 25: Rete locale Intranet

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Rete Intranet	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NR	SI	SI									

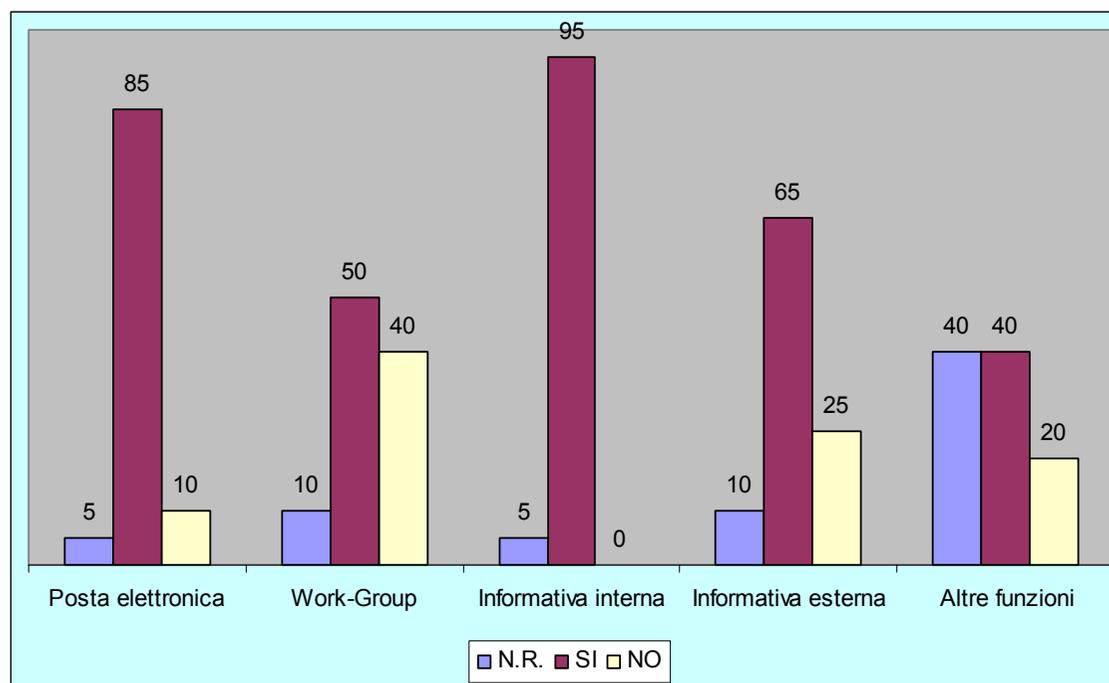
Graf. 19: Rete locale Intranet (%)



Tab. 26: Funzioni attuali di utilizzo della rete Intranet

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Informativa interna	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NR	SI	SI									
Posta elettronica	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NR	SI	SI						
Informativa esterna		NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NR	NO	SI	NR	SI	SI
Work-Group	SI	NO	NR	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NR	SI	NO
Altre funzioni	NR	NO	SI	NO	NR	SI	SI	SI	NO	NR	SI	NO	SI	NR	SI	SI	NR	NR	NR	NR

Graf. 20: Funzioni attuali di utilizzo della rete Intranet (%)



Incrociando il dato se l'organizzazione disponga di una rete locale Intranet con le funzioni di utilizzo della rete, si evidenzia l'importanza che le Compagnie attribuiscono alle funzioni di Intranet e in quali campi le Compagnie investiranno.

	n	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C19	C20
Rete locale Intranet	19																			

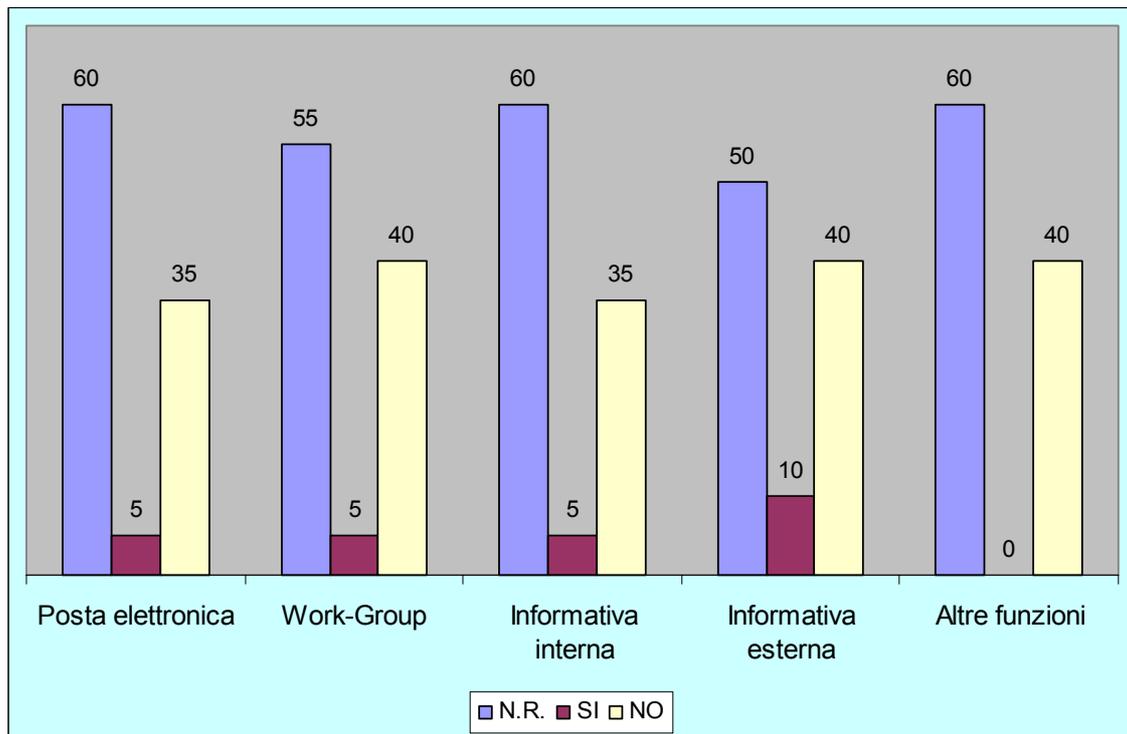
Attuale	n	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C19	C20
Informativa Interna	19	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C19	C20
Posta Elettronica	17	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C17	C19	C20		
Informativa Esterna	13	C1	C3	C4	C6	C7	C9	C10	C11	C12	C14	C17	C19	C20						
Work Group	10	C1	C5	C7	C10	C11	C12	C14	C15	C17	C19									
Altro	8	C3	C6	C7	C8	C11	C13	C15	C16											

In futuro	n	C6	C15
Posta Elettronica	1	C6	
Work Group	1	C20	
Informativa Interna	1	C6	
Informativa Esterna	2	C6	C15
Altro	0	-	

Tab. 27: Funzioni future di Intranet

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Informativa interna	NR	NO	NO	NO	NR	SI	NO	NO	NO	NR	NO	NR								
Posta elettronica	NR	NO	NO	NO	NR	SI	NO	NO	NO	NR	NO	NR								
Informativa esterna	NR	NO	NO	NO	NR	SI	NO	NO	NO	NR	NO	NR	NO	NR	SI	NR	NR	NR	NR	NR
Work-Group	NR	NO	NR	NO	NR	NO	NO	NO	NO	NR	NO	NR	NO	NR	NR	NR	NR	NR	NR	SI
Altre funzioni	NR	NO	NO	NO	NR	NO	NO	NO	NO	NR	NO	NR								

Graf. 21: Ulteriori funzioni di utilizzo della rete Intranet (%)



SITO WEB

Il 60% degli intervistati, C2, 3, 4, 5, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 19, 20, comunica che per la Compagnia di appartenenza è “possibile effettuare preventivi anonimi tramite il sito” (v. tab. 28 e graf. 22).

Il 50% dei “preventivi anonimi” riguarda le polizze ARD, il 25% “altri rami danni” ed il 20% le “Polizze Vita e la Previdenza Complementare”; le C17 e C18 si interessano di tutta la tipologia, mentre C2, 3, 4, 5, 13, 14, 16, 20 si rivolgono ad ARD, C3, 14, 17, 18, 19 ad altri Rami Danni e C11 e C12 alle Polizze Vita e alla Previdenza Complementare.

Le C2, 3, 4, 5, 13, 14, 16, 20 non fanno polizze e preventivi anonimi relativi alle Polizze Vita, le C2, 4, 5, 11, 12, 16 non si interessano dei Rami Danni mentre C11 e C12 non si interessano di ARD (v. tab. 29 e graf. 23).

La maggioranza delle Compagnie non fa contratti *on line*, C1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 14, 16, 18, 19; i contratti *on line* sono però effettuati da C10, 13, 15, 17, 20 (v. tab. 30 e graf. 24).

Per il 25% delle Compagnie, la C10, 13, 15, 17, 20, è possibile sottoscrivere contratti *on line* per quanto riguarda l’RCA, per il 20% relativamente ad “altri Rami Danni”, C10, 13, 15, 17, e per C17 relativamente alle Polizze Vita ed alla Previdenza Complementare.

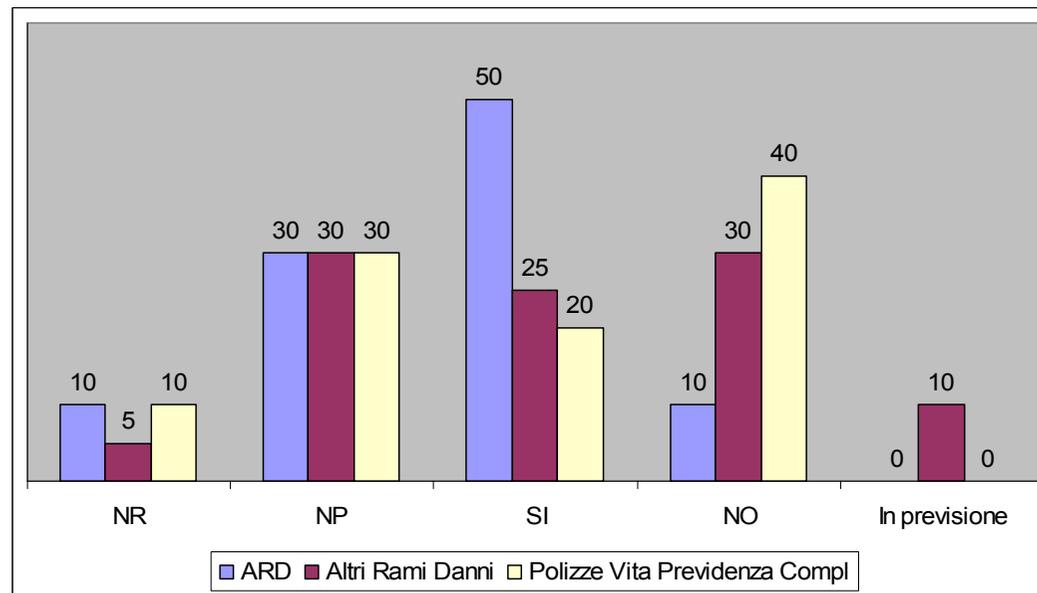
Il 25%, C10, 13, 15, 18, 20, non sottoscrive contratti *on line* per quanto riguarda gli “altri Rami Danni”; la C20 ha in previsione di sottoscrivere contratti *on line* entro il 2008 per quanto riguarda gli “altri Rami Danni” (v. tab. 31 e graf. 25).

I nuovi investimenti previsti legati al sito sono effettuati dal 70% delle Compagnie, C1, 3, 5, 7, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, (v. tab. 32 e graf. 26) finalizzati precisamente ad aumentare nel Sito “i contenuti con maggiori informazioni e nuove sezioni” C1, 7, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, “la qualità grafica” C7, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, “la multimedialità e la interattività” C10, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, ad ottenere l’”integrazione con altri canali/applicazioni”, C10, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, a “riconfigurare il Sito entro il 2008”, C1, 3, 15, 16, 17, 18, 20, ad “introdurre strumenti di Content Management”, C5, 12, 13, 15, 17, 18, 20; la C20 effettua un unico investimento relativamente ai “sistemi di video comunicazione ‘Virtual Human Assistant’” mentre C12 dichiara di investire nel Sito della Compagnia “prevedendo, entro il 2008, di estendere ai medici il portale dedicato ai collaboratori esterni” (v. tab. 33 e graf. 27).

Tab. 29: Polizze e preventivi anonimi

Preventivi Polizze anonimi	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
ARD	NP	SI	SI	SI	SI	NP	NP	NP	NR	NP	NO	NO	SI	SI	NP	SI	SI	SI	NR	SI
Altri rami Danni	NP	NO	SI	NO	NO	NP	NP	NP	NR	NP	NO	NO	INP	SI	NP	NO	SI	SI	SI	INP
Polizze Vita/Previdenza Complementare	NP	NO	NO	NO	NO	NP	NP	NP	NR	NP	SI	SI	NO	NO	NP	NO	SI	SI	NR	NO

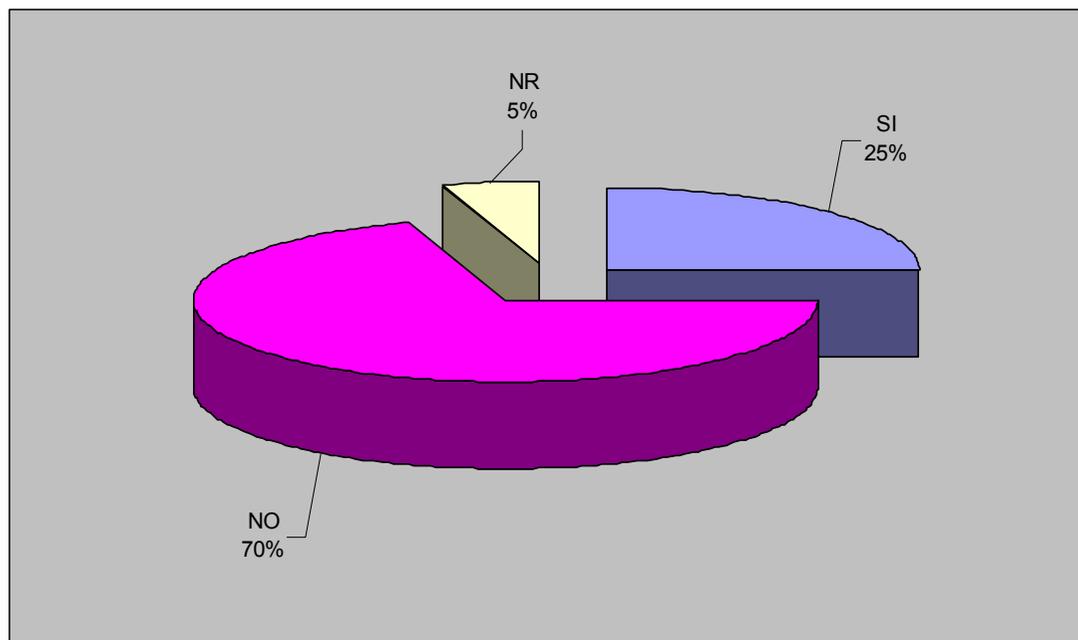
Graf. 23: Tipi di polizze e preventivi anonimi (%)



Tab. 30: Contratti on-line

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Contratti <i>on line</i>	NO	NR	SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI							

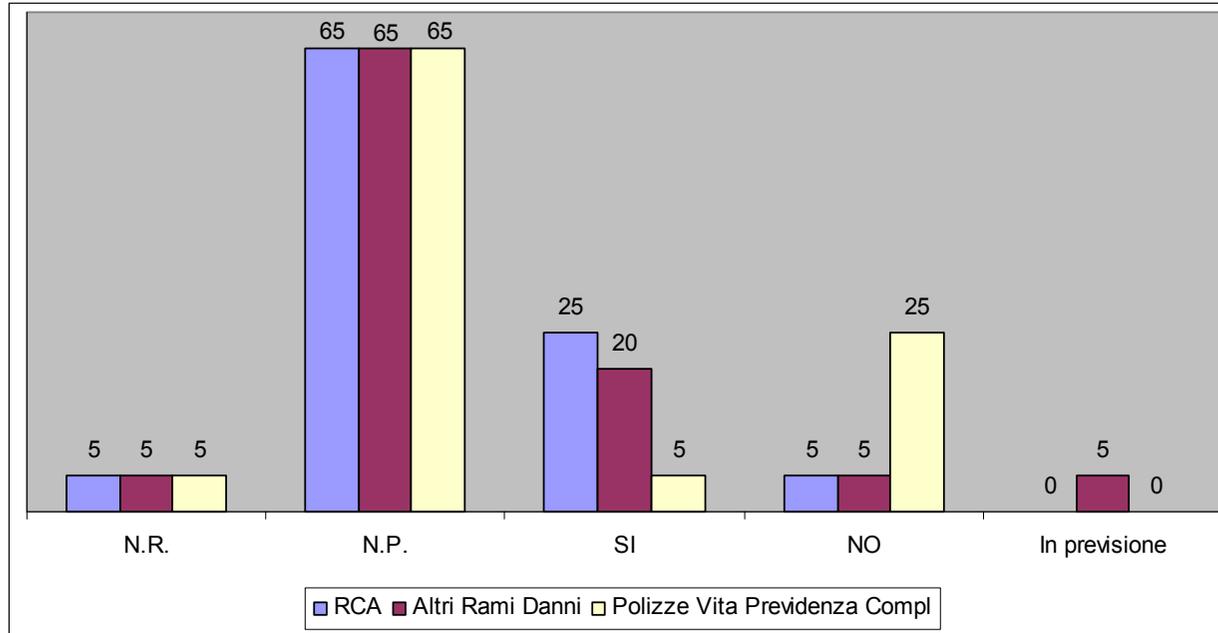
Graf. 24: Possibilità di contratti on-line (%)



Tab. 31: Tipi di polizze e contratti *on-line*

Preventivi Polizze anonimi	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
RCA	NP	NR	SI	NP	NP	SI	NP	SI	NP	SI	NO	NP	SI							
Altri rami Danni	NP	NR	SI	NP	NP	SI	NP	SI	NP	SI	NO	NP	PR							
Polizze Vita/Previdenza Complementare	NP	NR	NO	NP	NP	NO	NP	NO	NP	SI	NO	NP	NO							

Graf. 25: Tipi di polizze e contratti on-line (%)



Tab. 32: Nuovi investimenti previsti legati al sito

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Investimenti legati al Sito	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NR	SI	NO	SI								

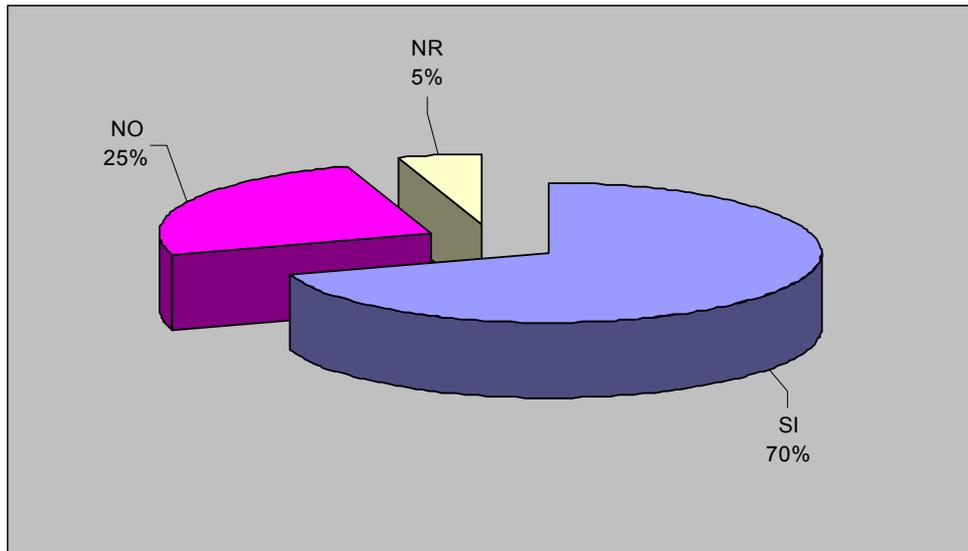
L'incrocio tra la possibilità dichiarata di sottoscrivere contratti *on line* tramite il Sito con le tipologie di Polizze indica come siano poco numerose le Compagnie che utilizzano il Sito per gestire le Polizze e come una sola Compagnia, la C20, intenda utilizzare questo strumento nel futuro.

Contratti <i>Online</i>	C10	C13	C15	C17	C20
-------------------------	-----	-----	-----	-----	-----

RCA	C10	C13	C15	C17	C20
Altri Rami Danni	C10	C13	C15	C17	
Vita/Previdenza Complementare	C17				

In previsione	
Altri Rami Danni Contratti Online	C20

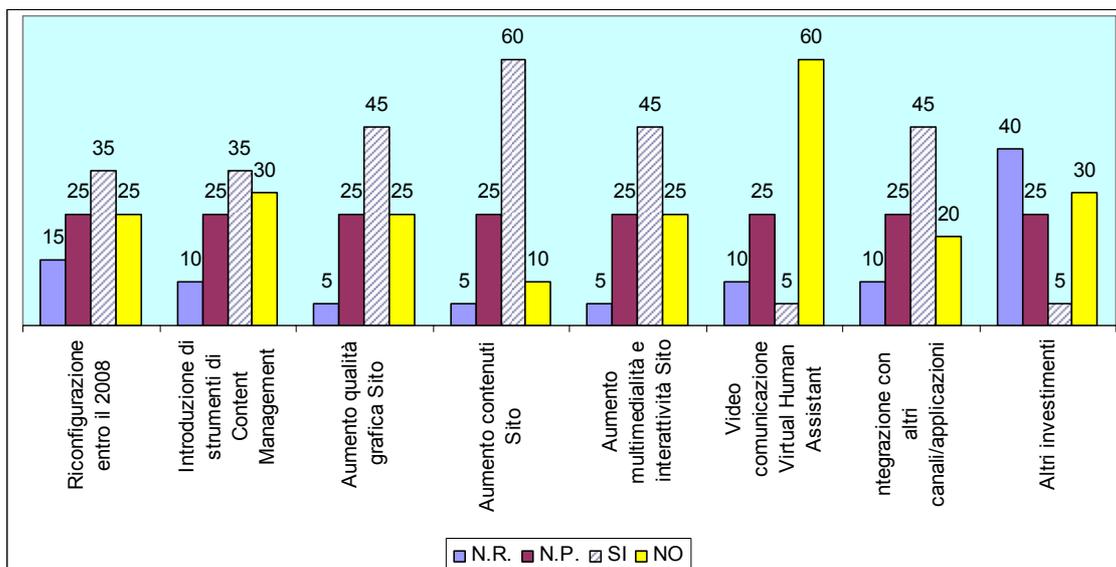
Graf. 26: Nuovi investimenti previsti legati al sito della Compagnia (%)



Tab. 33: Tipi di investimenti previsti legati al sito

Preventivi Polizze anonimi	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Aumento contenuti Sito	SI	NP	NO	NP	NO	NP	SI	NP	NR	SI	NP	SI								
Aumento qualità grafica Sito	NO	NP	NO	NP	NO	NP	SI	NP	NR	NO	NP	SI	NO	SI						
Aumento multimedialità e interattività Sito	NO	NP	NO	NP	NO	NP	NO	NP	NR	SI	NP	NO	SI							
Integrazione con altri canali/applicazioni	SI	NP	NO	NP	SI	NP	SI	NP	NR	SI	NP	NO	SI	NR	SI	NO	SI	SI	NO	SI
Riconfigurazione entro il 2008	SI	NP	SI	NP	NR	NP	NO	NP	NR	NO	NP	NO	NO	NR	SI	SI	SI	SI	NO	SI
Introduzione di strumenti di Content Management	NO	NP	NO	NP	SI	NP	NO	NP	NR	NO	NP	SI	SI	NR	SI	NO	SI	SI	NO	SI
Video comunicazione	NO	NP	NO	NP	NO	NP	NO	NP	NR	NO	NP	NO	NO	NR	NO	NO	NO	NO	NO	SI
Virtual Human Assistant	NO	NP	NO	NP	NO	NP	NO	NP	NR	NO	NP	NO	NO	NR	NO	NO	NO	NO	NO	SI
Altri investimenti	NR	NP	SI	NP	NR	NP	SI	NP	NR	SI	NP	SI	SI	NR	NR	SI	NR	NR	NR	SI

Graf. 27: Tipi di investimenti previsti legati al sito della Compagnia (%)



Incrocio tra le previsioni di nuovi investimenti legati al sito della Compagnia con l'elenco degli investimenti, sono 14 le Compagnie che effettuano nuovi investimenti legati al Sito in diverse direzioni.

Previsione investimenti legati al Sito	14	C1	C3	C5	C7	C10	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
--	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Aumento dei Contenuti	SI						SI			SI		SI								
Aumento della qualità della Grafica							SI					SI		SI						
Aumento della Multimedialità e dell'interattività del Sito										SI			SI							
Integrazione con altri Canali/Applicazioni	SI				SI		SI			SI			SI		SI		SI	SI		SI
Riconfigurazione Sito entro il 2008	SI		SI												SI	SI	SI	SI		SI
Introduzione di strumenti di Content Management					SI							SI	SI		SI		SI	SI		SI
Sistemi di comunicazione "Virtual Human Assistant"																				SI
Altro												SI								

SISTEMI DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANGEMENT (CRM)

Le funzioni offerte attualmente dal sistema *Customer Relationship Management* riguardano per il 45% la “parte anagrafica per l’acquisizione ed il trattamento dei dati personali dei clienti”, C1, 3, 4, 7, 10, 12, 13, 15, 17, per il 40%, C1, 3, 7, 10, 12, 13, 15, 17, il “supporto ad iniziative mirate di marketing”, per il 30% l’“analisi del comportamento del cliente”, C1, 3, 5, 7, 10, 15, 17, mentre C7 utilizza il sistema CRM come “supporto ad attività di segmentazione della clientela” e C13 per “gestire campagne di marketing (campagne promozionali) su segmenti di clientela” (v. tab. 34 e graf. 28).

La C4 non considera il sistema CRM come “supporto ad iniziative mirate di marketing” e neppure per “analizzare il comportamento dei clienti”; C12 e C13 non utilizzano il sistema CRM per “analizzare il comportamento dei clienti” (v. tab. 35 e graf. 29).

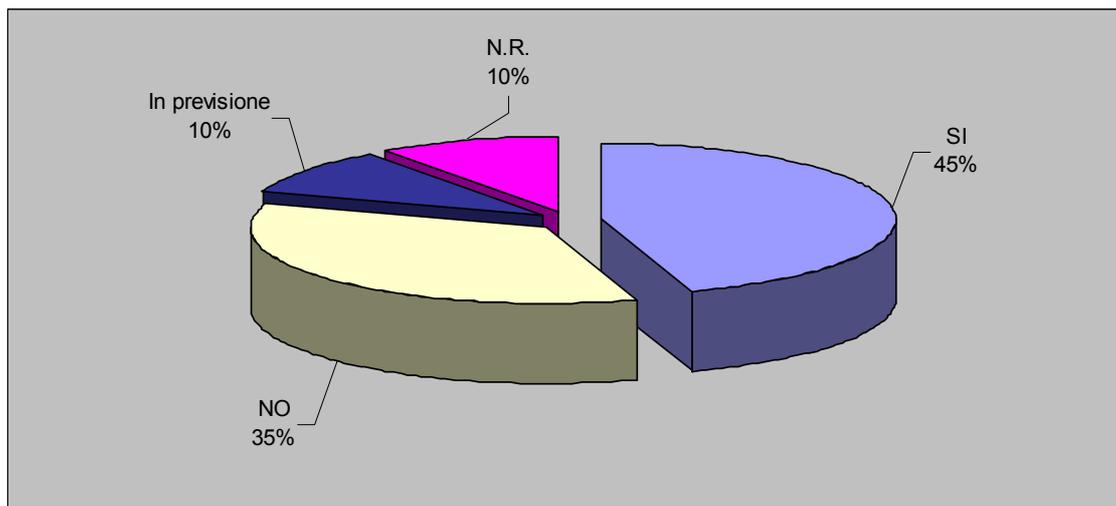
Le funzioni che per gli intervistati “saranno offerte dal sistema CRM” riguardano unicamente l’“analisi del comportamento dei clienti” ed interessano unicamente C12 e C13 (v. tab. 36 e graf. 30).

Per quanto riguarda la condivisione del CRM tra Compagnia ed Agenzie, solamente C3, 10, 12 condividono il CRM con la maggior parte delle Agenzie, mentre C4, 7, 13, 17 dichiarano di non utilizzare tale condivisione (v. tab. 37 e graf. 31).

Tab. 34: Sistemi di Customer Relationship Management

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Sistemi di CRM	SI	NO	SI	SI	PR	NO	SI	NO	NR	SI	NO	SI	SI	PR	SI	NR	SI	NO	NO	NO

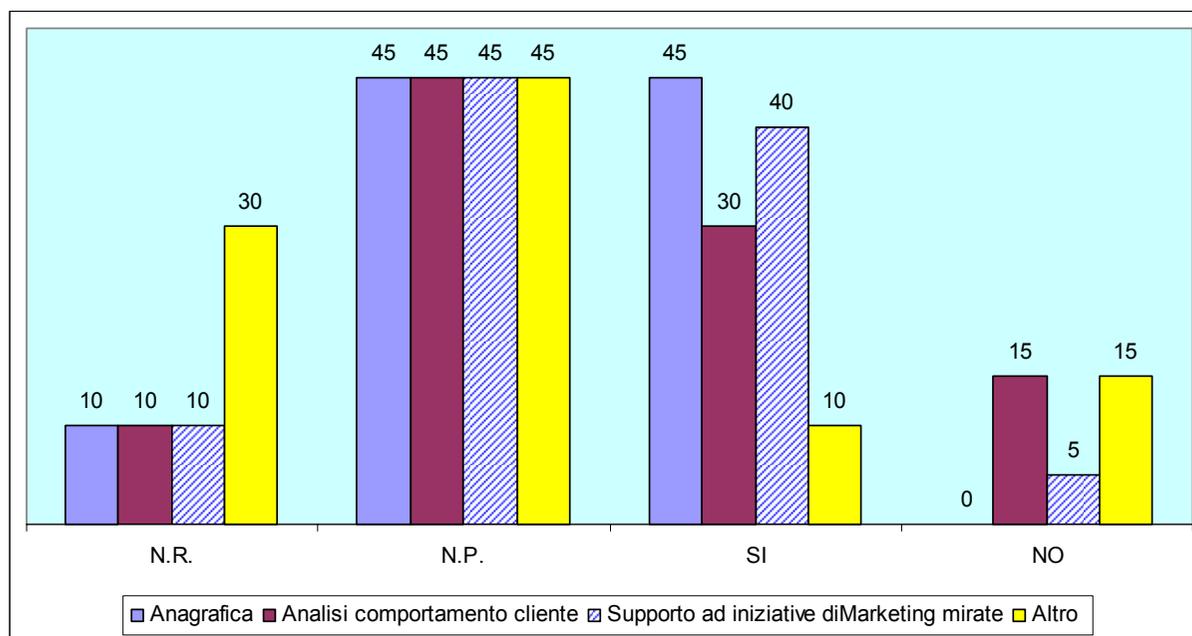
Graf. 28: Sistemi di Customer Relationship Management (%)



Tab. 35: Funzioni offerte attualmente dal sistema CRM

Investimenti	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Anagrafica	SI	NP	SI	SI	NP	NP	SI	NP	NR	SI	NP	SI	SI	NP	SI	NR	SI	NP	NP	NP
Supporto ad iniziative di Marketing mirate	SI	NP	SI	NO	NP	NP	SI	NP	NR	SI	NP	SI	SI	NP	SI	NR	SI	NP	NP	NP
Analisi comportamento cliente	SI	NP	SI	NO	SI	NP	SI	NP	NR	SI	NP	NO	NO	NP	SI	NR	SI	NP	NP	NP
Altro	NR	NP	NO	NO	NP	NP	SI	NP	NR	NR	NP	NO	SI	NP	NR	NR	NR	NP	NP	NP

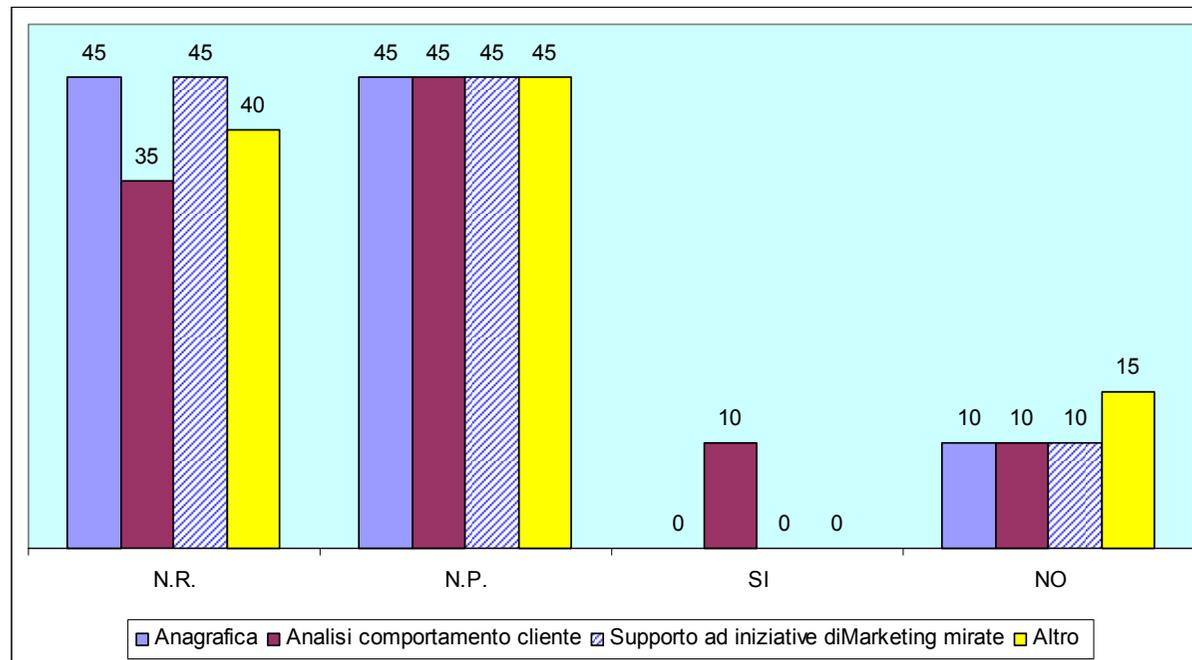
Graf. 29: Funzioni offerte attualmente dal sistema CRM (%)



Tab. 36: Funzioni che saranno offerte dal sistema CRM

Investimenti	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Anagrafica	NR	NP	NR	NO	NP	NP	NO	NP	NR	NR	NP	NR	NR	NP	NR	NR	NR	NP	NP	NP
Analisi comportamento cliente	NR	NP	NR	NO	NP	NP	NO	NP	NR	NR	NP	SI	SI	NP	NR	NR	NR	NP	NP	NP
Supporto ad iniziative di Marketing mirate	NR	NP	NR	NO	NP	NP	NO	NP	NR	NR	NP	NR	NR	NP	NR	NR	NR	NP	NP	NP
Altro	NR	NP	NR	NO	NP	NP	NO	NP	NR	NR	NP	NO	NR	NP	NR	NR	NR	NP	NP	NP

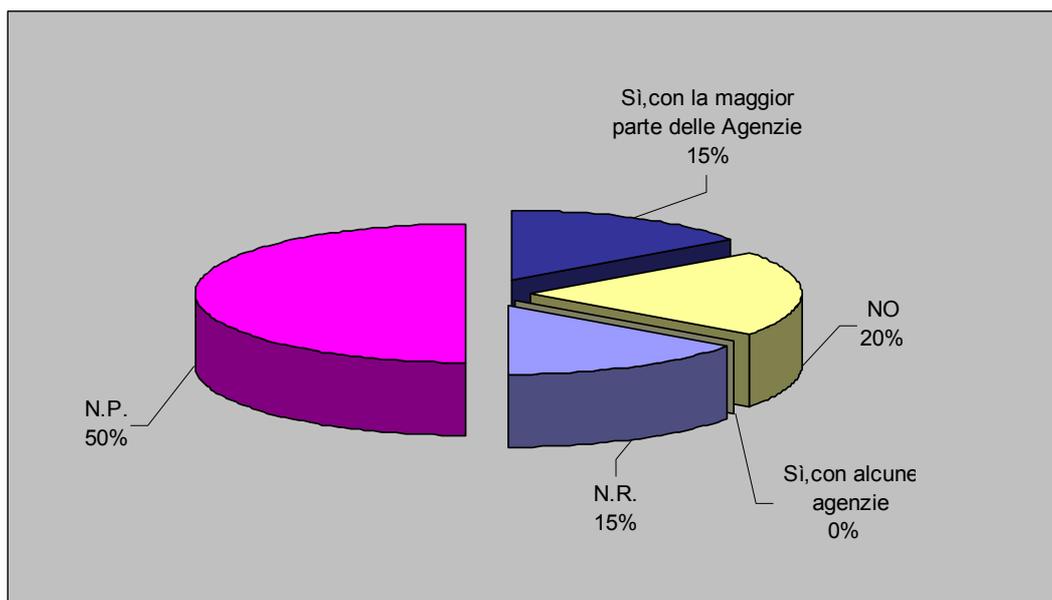
Graf. 30: Funzioni che saranno offerte in futuro dal sistema CRM (%)



Tab. 37: Soluzione di CRM condivisa tra Compagnia ed Agenzie

	n	Compagnia
SI con la maggior parte delle Agenzie	3	3, 10, 12
NO	4	4, 7, 13, 17
SI con alcune Agenzie	0	-
N.R.	3	9, 15, 16
NP	10	1, 2, 5, 6, 8, 11, 14, 18, 19, 20

Graf. 31: Soluzione di CRM condivisa tra Compagnia ed Agenzie (%)



SISTEMI DI E-PROCUREMENT

Alla domanda se la Compagnia disponesse di soluzioni finalizzate alla gestione dell'approvvigionamento dei materiali/attrezzature e dei servizi necessari al suo funzionamento il 35% degli intervistati, C10, 11, 13, 15, 17, 18, 19, comunica di disporre internamente di tali soluzioni, , mentre il 20%, C5, 12, 16, 20, risponde di avere affidato tali soluzioni in *outsourcing*; il 10%, C1, 7, prevede di attivare tali soluzioni mentre le C2, 3, 4, 6, 8, 14 affermano di non possederle (v. tab. 38 e graf. 32).

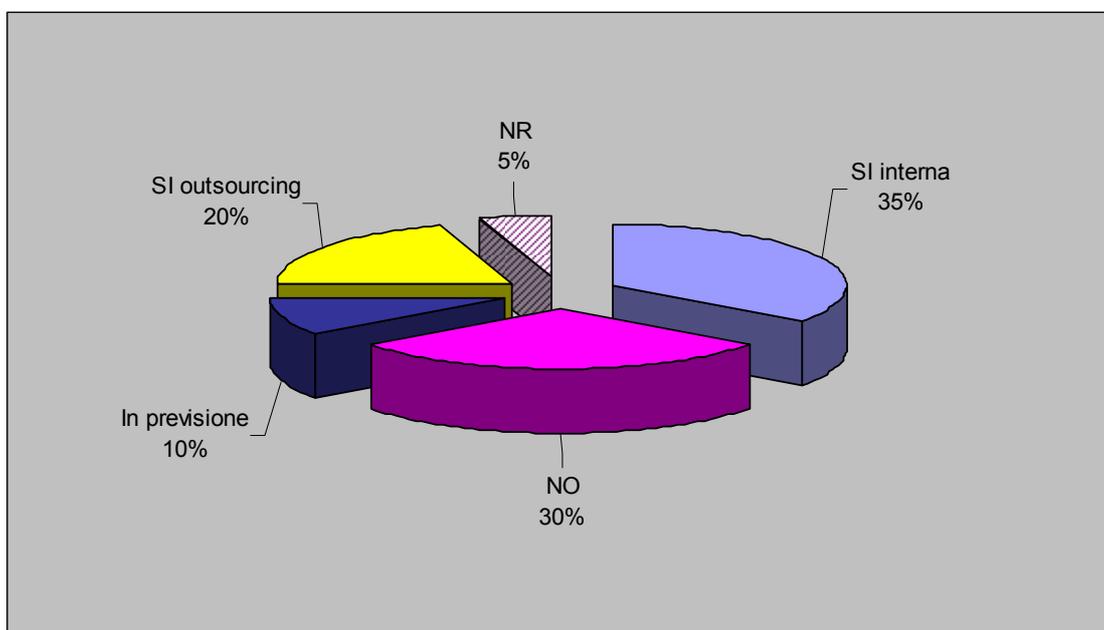
La soluzione di *e-procurement* in atto risulta funzionale per le C10, 11, 13, 17, 19 per "gestire il flusso dei documenti" e per "monitorare lo stato di evasione degli ordini"; la "gestione di Magazzini virtuali e la consultazione Cataloghi" sono funzionali rispettivamente per C10, 11, 17, e per C10, 15, mentre gli "strumenti negoziali" sono funzionali per C7.

La "gestione del flusso dei documenti, il monitoraggio dello stato di evasione degli ordini e la gestione di Magazzini virtuali" non sono funzionali per C7, 15, la "consultazione cataloghi" e gli "strumenti negoziali" non sono funzionali rispettivamente per C7, 11, 13, 17, 18, 19, e per C10, 11, 13, 15, 17, 18, 19 (v. tab. 39 e graf. 33).

Tab. 38: Soluzione per gestire l'approvvigionamento dei materiali/attrezzature

	n	Compagnia
SI interna	7	10, 11, 13, 15, 17, 18, 19
SI <i>outsourcing</i>	4	5, 12, 16, 20
In previsione	2	1, 7
NO	6	2, 3, 4, 6, 8, 14
NR	1	9

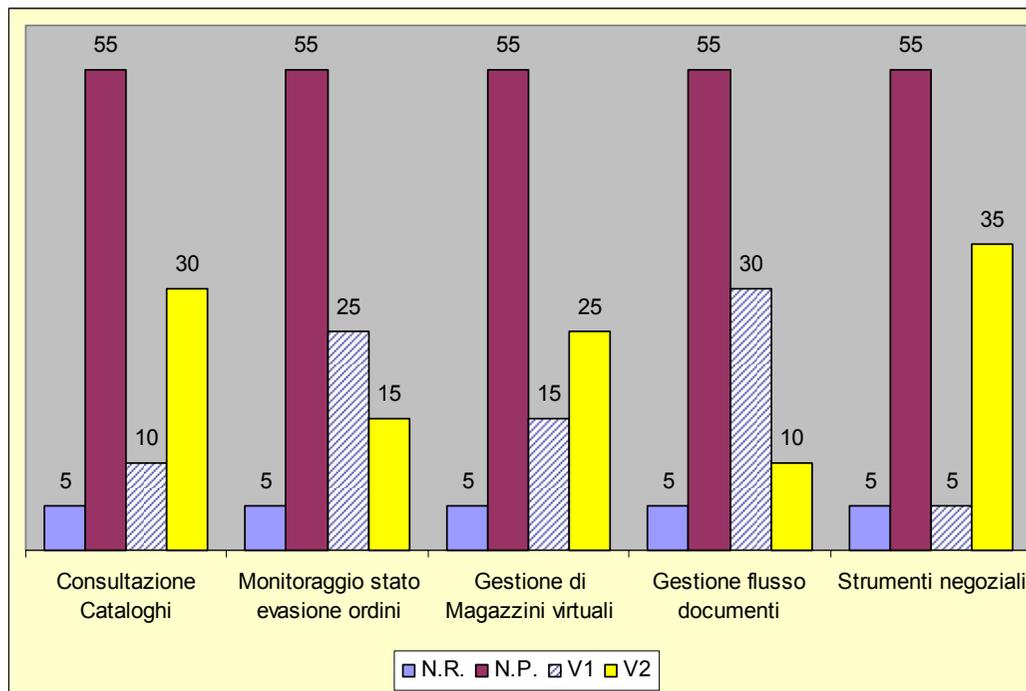
Graf. 32: Soluzione per gestire l'approvvigionamento dei materiali/attrezzature (%)



Tab. 39: Funzionalità offerte dalla soluzione di e-procurement

Funzionalità e-procurement	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Gestione flusso documenti							NO		NR	SI	SI		SI		NO		SI	SI	SI	
Monitoraggio evasione ordini							NO		NR	SI	SI		SI		NO		SI	NO	SI	
Gestione Magazzini virt.							NO		NR	SI	SI		NO		NO		SI	NO	NO	
Consultazione Cataloghi							NO		NR	SI	NO		NO		SI		NO	NO	NO	
Strumenti negoziali							SI		NR	NO	NO		NO	NO	NO		NO	NO	NO	

Graf. 33: Funzionalità offerte dalla soluzione di e-procurement (%)



TECNOLOGIA OPEN-SOURCE

Alla domanda se la Compagnia utilizzasse software *open source*, il 65% degli intervistati, C1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 15, 16, 17, 20, comunica di utilizzare tale tipo di tecnologia, la Compagnia 11 dice che ha intenzione di utilizzarla entro il 2008, le C6, 13, 14, 18, 19, non utilizzano questo software (v. tab. 40 e graf. 34).

Il grado di utilizzo è “alto” per la C13 per quanto riguarda i *Server Frame*, i Sistemi intermedi ed i *Server* periferici; i *Server Frame*, i Sistemi intermedi, i *Server* periferici ed i *Personal Computer* per C12 che dichiara anche un grado di utilizzo “medio” relativamente al *Main Frame*; *Server Frame*, i Sistemi intermedi ed i *Server* periferici hanno un grado di utilizzo “alto” per C20 che dichiara inoltre un utilizzo “medio” per il *Main Frame*.

Un grado di utilizzo “basso” è dichiarato da C4, 5, 15 relativamente al *Main Frame*, da C1, 3, 4, 7, 8, 10, 16 per i *Server Frame*, i Sistemi intermedi ed i *Server* periferici, ai *Personal Computer* per C1, 4, 10, 15, 17, 20; un utilizzo medio è effettuato da C5 C17 relativamente ai *Server Frame*, i Sistemi intermedi ed i *Server* periferici, C3 e C6 i *Personal Computer*.

Inoltre C2 e C3 valutano un utilizzo del software *open-source* “medio” per le “piattaforme e learning”.

Una particolare riflessione va fatta per l’utilizzo “nullo”; infatti, pur affermando genericamente di utilizzare software *open source*, C1, 2, 3, 7, 8, 10, 16, 17 dichiarano di farne un utilizzo “nullo” (v. tab. 41 e graf. 35).

La scrittura in ambiente *open source* degli applicativi *core* utilizzati per la gestione di Danni e Vita, è stata presa in considerazione dalle Compagnie C10, 12, 17, 20 e non considerata dal 40% delle Compagnie (v. tab. 42 e graf. 36).

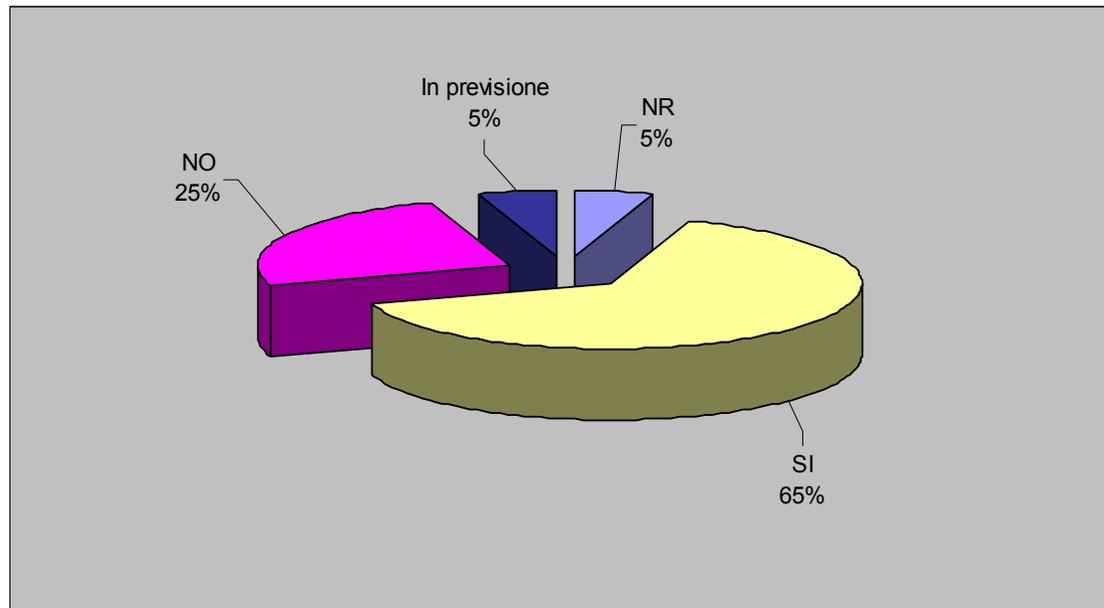
Problemi riscontrati nell’uso del *software open source* sono stati riscontrati solamente in tre Compagnie, C1, 12, 17 (v. tab. 43 e graf. 37).

I principali elementi di complessità relativi all’uso del *software open source* sono principalmente ed anche in secondo ordine d’importanza le “elevate competenze tecniche”, C15, gli “elevati impegni organizzativi”, C1, e gli “alti costi d’integrazione”, C12, 17 e secondariamente (v. tab. 44, graf.38, tab. 45 e graf. 39).

Tab. 40: Utilizzo *software open-source*

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI		SI		SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI
NO											PREV									
Previsto									NR											
NR																				

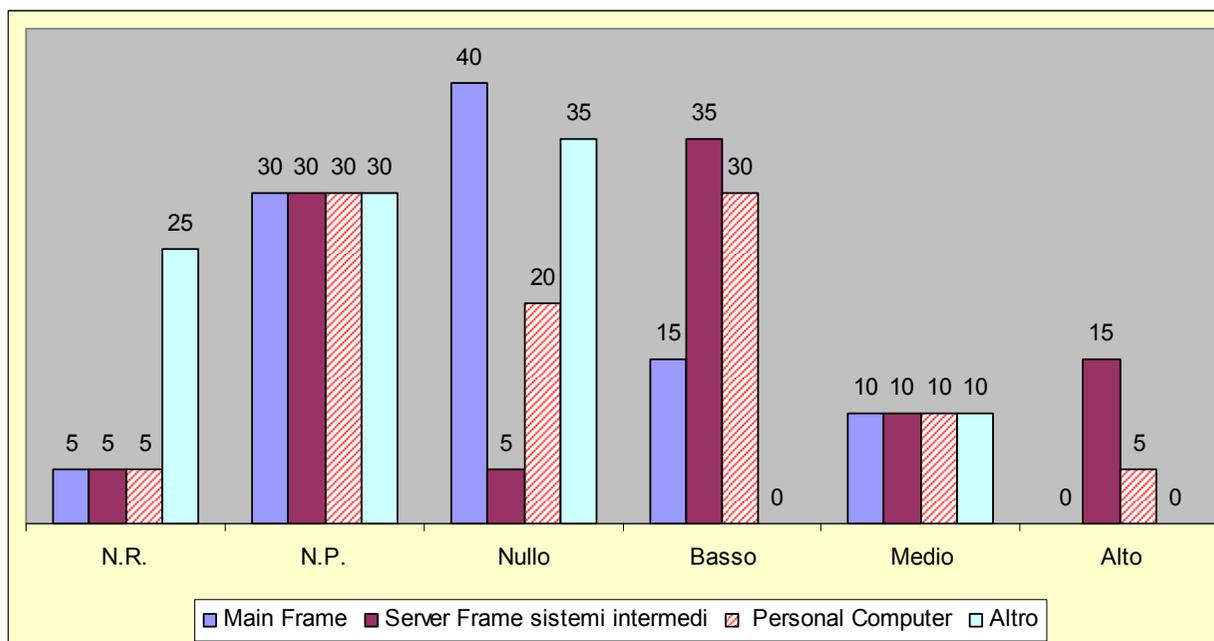
Graf. 34: Utilizzo *software open-source* (%)



Tab. 41: Valutazione grado di utilizzo *software open-source*

	N.R.	Compagnia	Nulla	Compagnia	Basso	Compagnia	Medio	Compagnia	Alto	Compagnia
Main Frame	1	9	8	1, 2, 3, 7, 8, 10, 16 17	3	4, 5, 15	2	12, 20	0	-
Server Frame sistemi intermedi	1	9	1	2	7	1, 3, 4, 7, 8, 10, 16	2	5, 17	3	12, 13, 20
Personal Computer	1	9	4	2, 7, 8, 16	6	1, 4, 10, 15, 17, 20	2	3, 6	1	12
Altro	5	9, 10, 15, 16, 17	7	1, 4, 5, 7, 8, 12, 20	0	-	2	2, 3	0	-

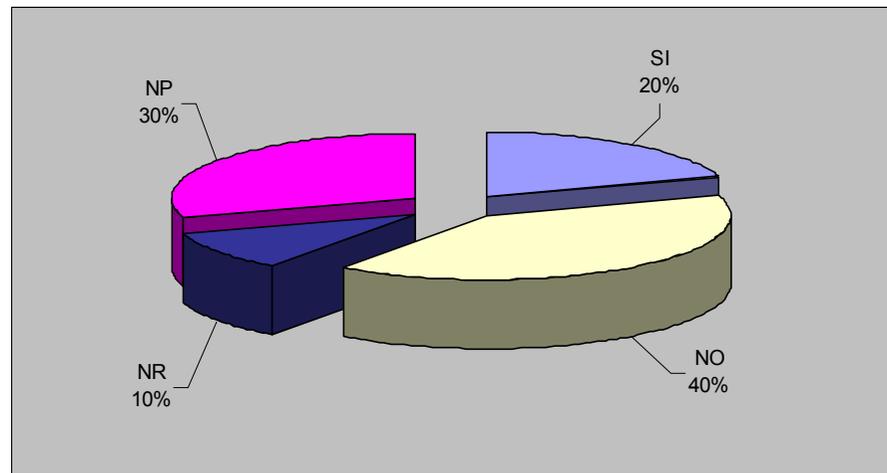
Graf. 35: Valutazione grado di utilizzo *software open-source* (%)



Tab. 42: Scrittura in ambiente *open source* applicativi *core*

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
NO	NO	NR	NO	NO	NP	NO	NO	NR	SI	NR	SI	NR	NR	NO	NO	SI	NR	NR	SI

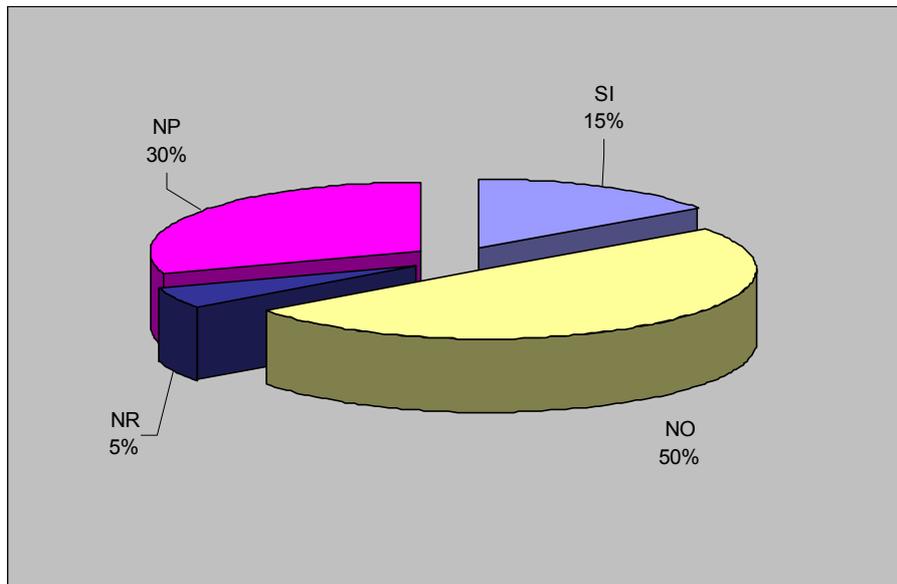
Graf. 36: Scrittura in ambiente *open source* applicativi *core* (%)



Tab. 43: Problemi nell'uso del software open source

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
SI	NO	NO	NO	NO	NP	NO	NO	NR	NO	NP	SI	NP	NP	NO	NO	SI	NP	NP	NO

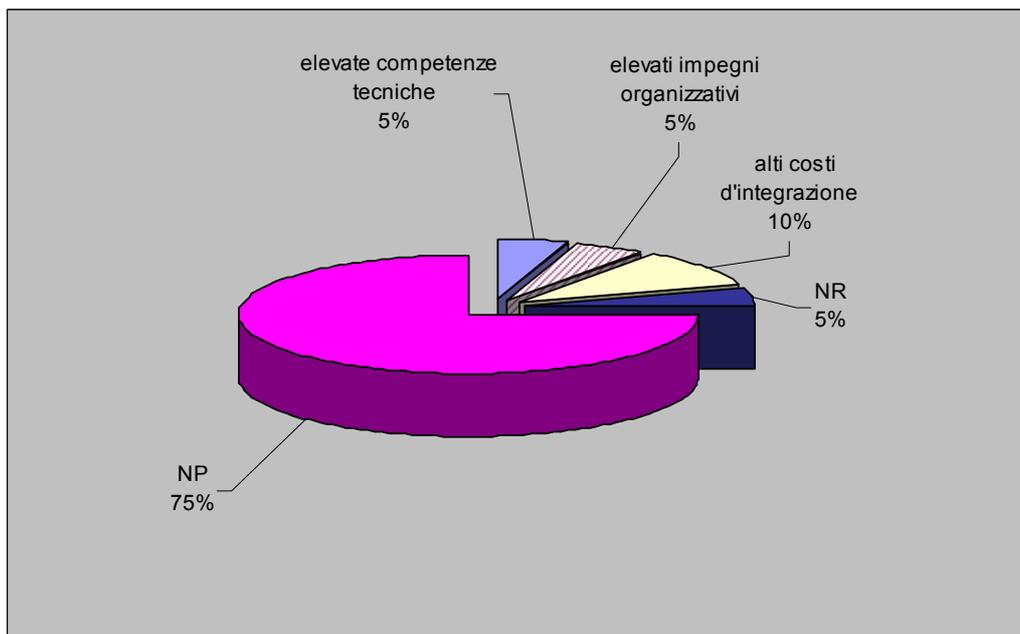
Graf. 37: Problemi nell'uso del software open source (%)



Tab. 44: Complessità nell'uso del software *open-source* (principale)

	n	Compagnia
elevate competenze tecniche	1	15
elevati impegni organizzativi	1	1
alti costi d'integrazione	2	12, 17
NR	1	9
NP	15	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 16, 18, 19, 20

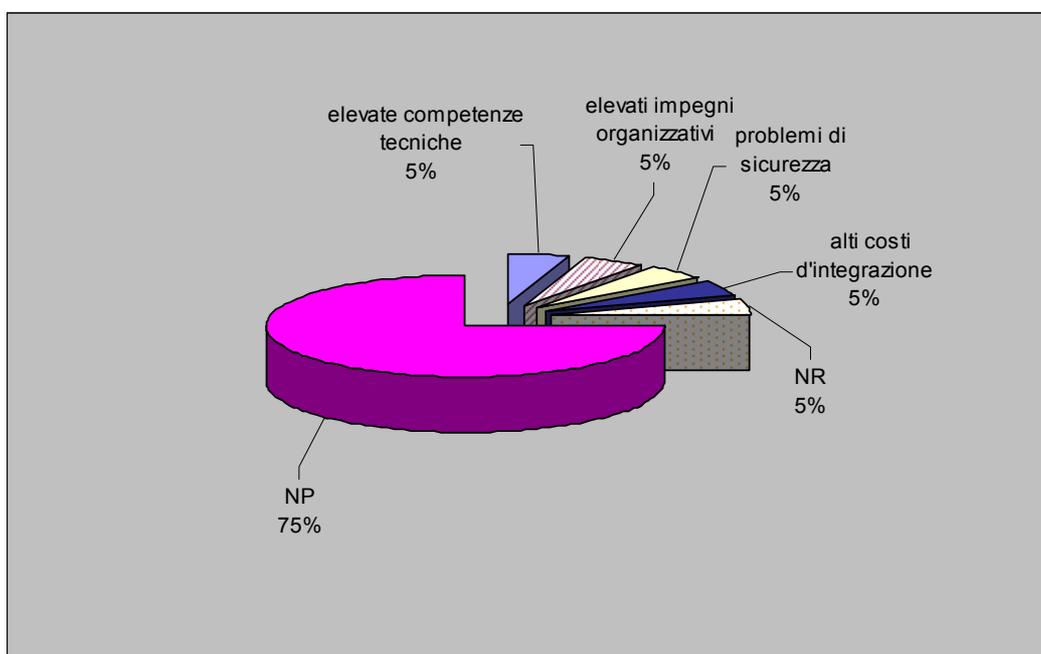
Graf. 38: Complessità nell'uso del software *open source* (principale) (%)



Tab. 45: Complessità nell'uso del software open-souce (secondaria)

	n	Compagnia
elevate competenze tecniche	1	12
elevati impegni organizzativi	1	17
problemi di sicurezza	1	1
alti costi d'integrazione	1	15
NR	1	9
NP	15	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 16, 18, 19, 20

Graf. 39: Complessità nell'uso del software open-souce (secondaria) (%)



SEZIONE E GESTIONE DOCUMENTALE

Alla richiesta se la Compagnia intervistata avesse realizzato o avviato o previsto un progetto di gestione documentale, solamente la Compagnia 12 risponde che tale progetto è “in previsione nel 2008”, le Compagnie 5 e 18 non hanno considerato tale progetto mentre per tutte le altre il progetto è stato già realizzato (v. tab. 46 e graf. 40).

Le Compagnie C4, 10, 13, 14, 17, 19, non hanno affidato o non affideranno il progetto di gestione dei documenti in *outsourcing* a soggetti terzi mentre le 1, 2, 6, 7, 12 e le 3, 8, 11, 15, 20 lo hanno affidato completamente o parzialmente (v. tab. 47 e graf. 41).

Per le Compagnie C1, 2, 3, 4, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 15, 17, i documenti che sono o saranno soggetti a gestione documentale sono sia le Polizze che le Pratiche Sinistri.

Le Compagnie C1, 3, 6, 11, 19, inoltre, intendono gestire rispettivamente le “comunicazioni del cliente”, la “documentazione varia”, “tutti i documenti”, “tutti i documenti che devono essere conservati”, le “fatture dei fornitori” (v. tab. 48 e graf. 42).

Nell’ambito del progetto di gestione documentale il 70% delle Compagnie, C2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 19, 20, ha realizzato tale progetto, mentre per le Compagnie 1 e 12 tale progetto è previsto nel 2008 (v. tab. 50 e graf. 43).

Le Compagnie C1, 4, 7, 8, 10, 11, 15, 17, 19, 20, non prevedono di rendere consultabili alla rete di Agenti e di Promotori esterni i documenti archiviati mentre tale opportunità è già possibile per le Compagnie C3, 6, 12, 14 ed è previsto per le C2 e C13 (v. tab. 51 e graf. 44).

Per le Compagnie C12 e C20 i “vincoli organizzativi e le resistenze culturali” rappresentano ostacoli di alto livello, per C10 di medio livello e per C1, 7, 11, 14, 17 di basso livello. (v. tab. 52 e graf. 45).

Per la Compagnia 3 rappresentano un alto ostacolo le “direttive ISVAP” e per C13 rappresenta un basso ostacolo il “coordinamento degli aspetti economici e di delivery”.

Nell’ambito del progetto di gestione documentale la Compagnia 10 dichiara che tale progetto “è stato realizzato”, la C12 che è “previsto nel 2008” mentre per le Compagnie 3, 7, 17, 19 tale progetto è “avviato”; le Compagnie 1, 2, 4, 6, 8, 11, 13, 14, 15, 20 non considerano questo progetto (v. tab. 53 e graf. 46).

Gli ostacoli principali alla realizzazione di un progetto per la conservazione sostitutiva dei documenti sono la “normativa non chiara” per le Compagnie 4, 11, 14, 20 e la “convenienza economica non valutabile” per le Compagnie 1, 8, 13 (v. tab. 54 e graf. 47).

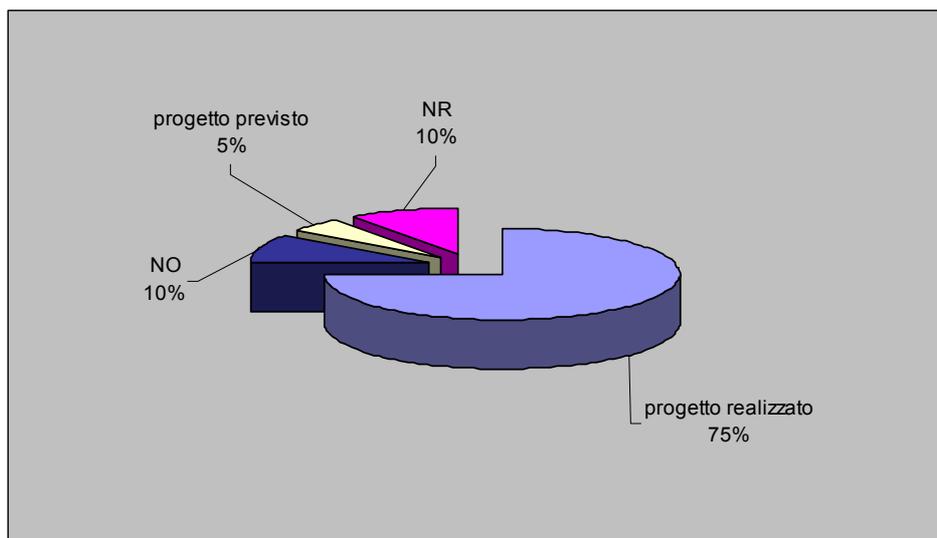
Le Compagnie 2 e 6 specificano essere ostacolo alla realizzazione di un progetto di conservazione documenti rispettivamente la “necessità di verificare la firma” e le “direttive ISVAP”.

Sono ostacoli secondari nuovamente la “normativa non chiara” per le Compagnie 2 e 8, la “procedura macchinosa”, per C1, le “resistenze culturali” per C14 e la “convenienza economica non valutabile” per C20, (v. tab. 55 e graf. 48).

Tab. 46: Progetto di gestione documenti

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Progetto gestione documenti	R	R	R	R	NO	R	R	R	NR	R	R	PR	R	R	R	NR	R	NO	R	R

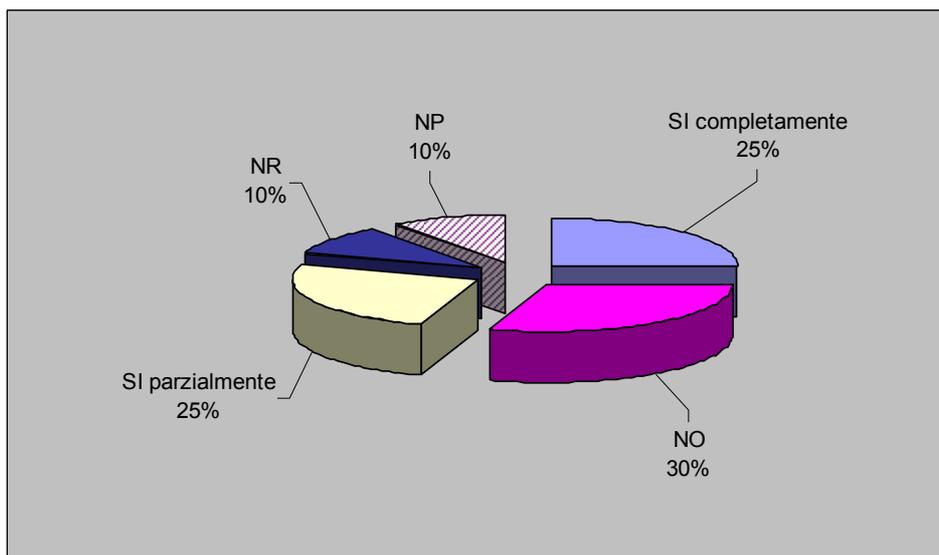
Graf. 40: Progetto di gestione documenti (%)



Tab. 47: Progetto di gestione documenti affidato a terzi

	n	Compagnia
SI completamente	5	1, 2, 6, 7, 12
SI parzialmente	5	3, 8, 11, 15, 20
NO	6	4, 10, 13, 14, 17, 19
NR	2	9, 16
NP	2	5, 18

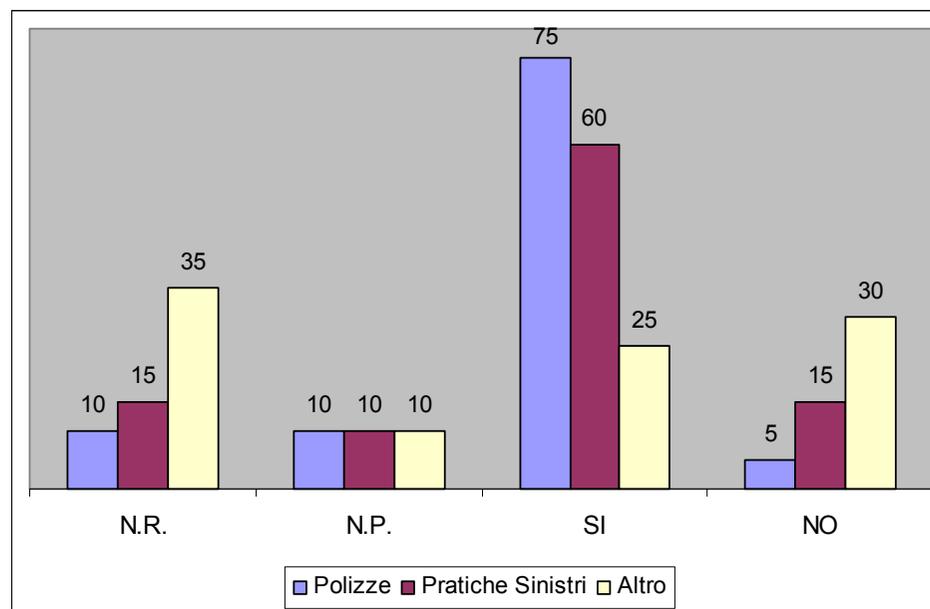
Graf. 41: Progetto di gestione documenti affidato in *out sourcing* (%)



Tab. 48: Documenti soggetti a gestione documentale

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Polizze	SI	SI	SI	SI	NP	SI	SI	SI	NR	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NR	SI	NP	SI	SI
Pratiche Sinistri	SI	SI	SI	SI	NP	SI	SI	NO	NR	SI	SI	SI	SI	NR	SI	NR	SI	NP	NO	NO
Altro	SI	NO	SI	NO	NP	SI	NO	NO	NR	NR	SI	NO	NO	NR	NR	NR	NR	NP	SI	NR

Graf. 42: Documenti soggetti a gestione (%)



L'incrocio tra la domanda "il progetto di gestione documentale affidato in *outsourcing* a soggetti terzi" con le "categorie/tipologie di documenti che sono o saranno soggetti a gestione documentale" mostra che solamente le Compagnie C1, 2, 6, 7, 12 gestiscono completamente sia le Polizze che le Pratiche Sinistri in *outsourcing*, mentre C1 e C6 indicano rispettivamente di utilizzare l'*outsourcing* per "comunicare con il cliente" e per "tutti i documenti".

Una gestione dei documenti parziale viene effettuata dalle Compagnie C3, 8, 11, 15, 20 per quanto riguarda le Polizze, da C3, 11, 15 per le Pratiche Sinistri mentre C3 e C11 comunicano altri tipi di documenti, rispettivamente "Documentazione varia" e "Documenti che siamo tenuti a conservare" (v. tab. 49).

Tab. 49: affidamento in *outsourcing* e tipologie di documenti

Gestione Documentale in <i>Outsourcing</i>	n					
SI completamente	5	C1	C2	C6	C7	C12

Polizze	5	C1	C2	C6	C7	C12
Pratiche Sinistri	5	C1	C2	C6	C7	C12
Altro	2	C1	C6			

Altro	C1	Comunicazioni del cliente
	C6	Tutti i documenti

Gestione Documentale in <i>Outsourcing</i>	n					
SI parzialmente	5	C3	C8	C11	C15	C20

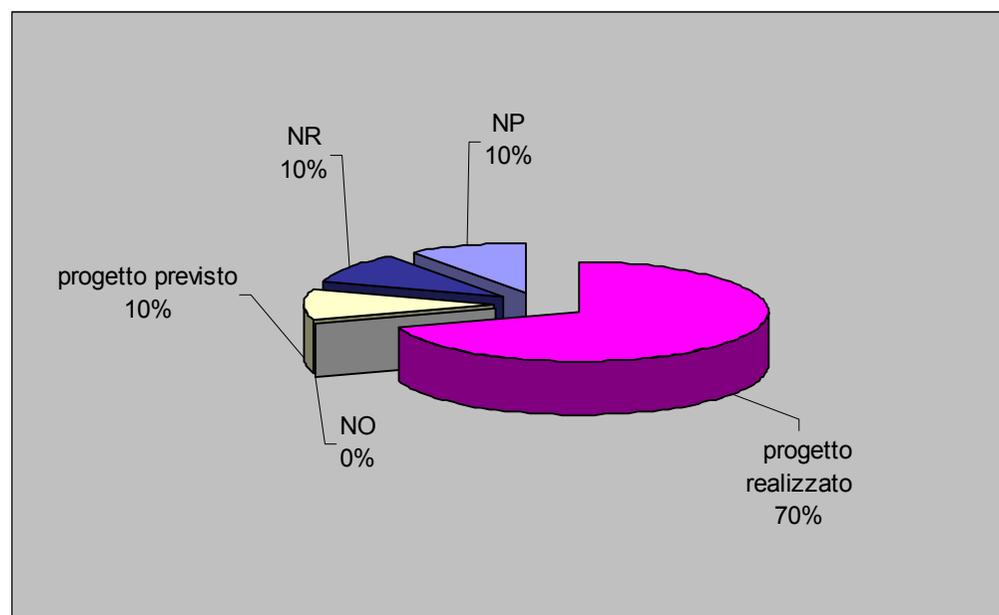
Polizze	5	C3	C8	C11	C15	C20
Pratiche Sinistri	3	C3	C11	C15		
Altro	2	C3	C11			

Specificare Altro	C3	Documentazione varia
	C11	Documenti che siamo tenuti a conservare

Tab. 50: Progetto di archiviazione elettronica dei documenti

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
PR	R	R	R	NP	R	R	R	NR	R	R	PR	R	R	R	NR	R	NP	R	R

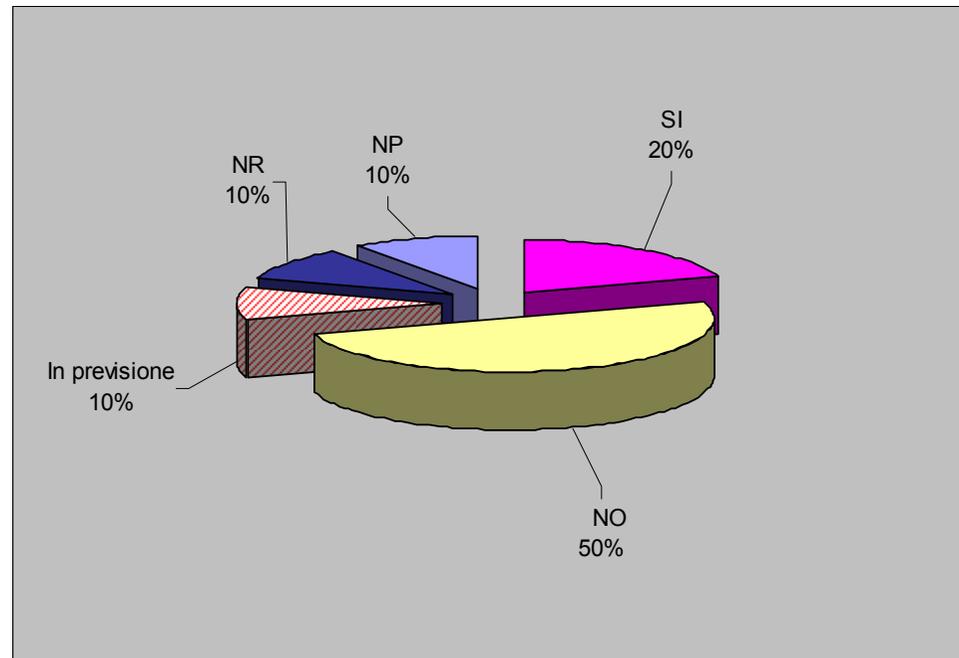
Graf. 43: Progetto di archiviazione elettronica dei documenti (%)



Tab 51: Consultazione documenti disponibile per la rete di Agenti

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
NO	PR	SI	NO	NP	SI	NO	NO	NR	NO	NO	SI	PR	SI	NO	NR	NO	NP	NO	NO

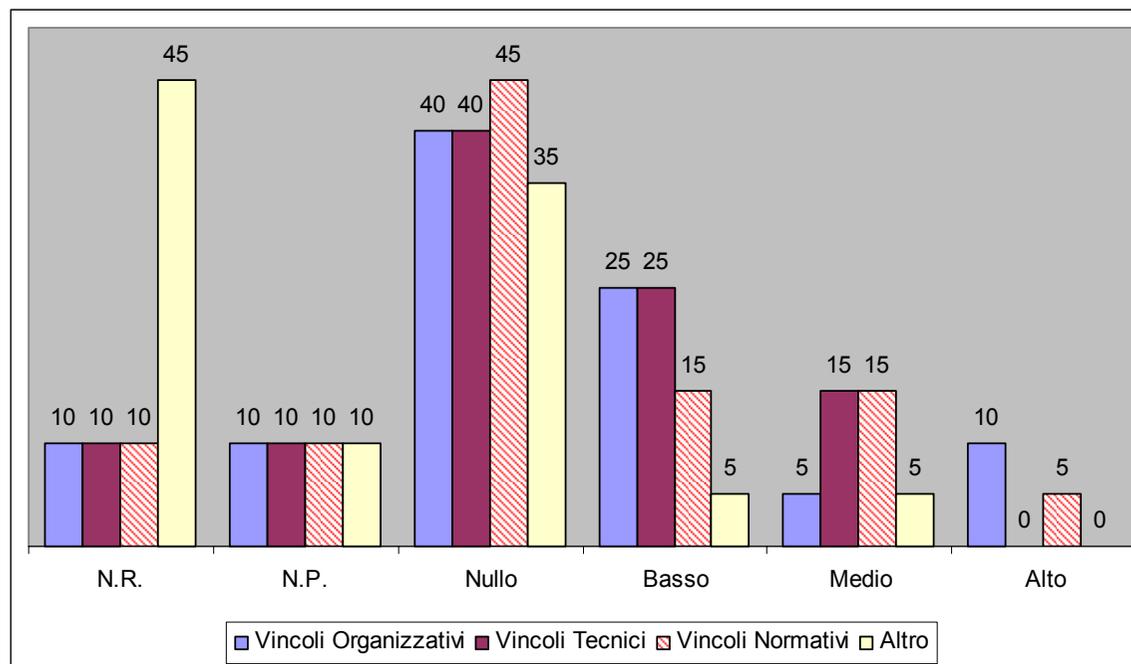
Graf 44: Consultazione documenti disponibile per agenti e promotori (%)



Tab. 52: Ostacoli che rallentano il progetto di archiviazione elettronica

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Vincoli organizzativi	B	N	N	N	NP	N	B	N	NR	M	B	A	N	B	N	NR	B	NP	N	A
Vincoli tecnici	M	N	N	N	NP	N	B	N	NR	N	B	N	B	N	B	NR	M	NP	B	M
Vincoli normativi	M	N	A	M	NP	N	M	N	NR	N	N	N	B	B	B	NR	N	NP	N	N
Altro	N	N	N	N	NP	M	N	N	NR	NR	N	NR	B	NR	NR	NR	NR	NP	NR	NR

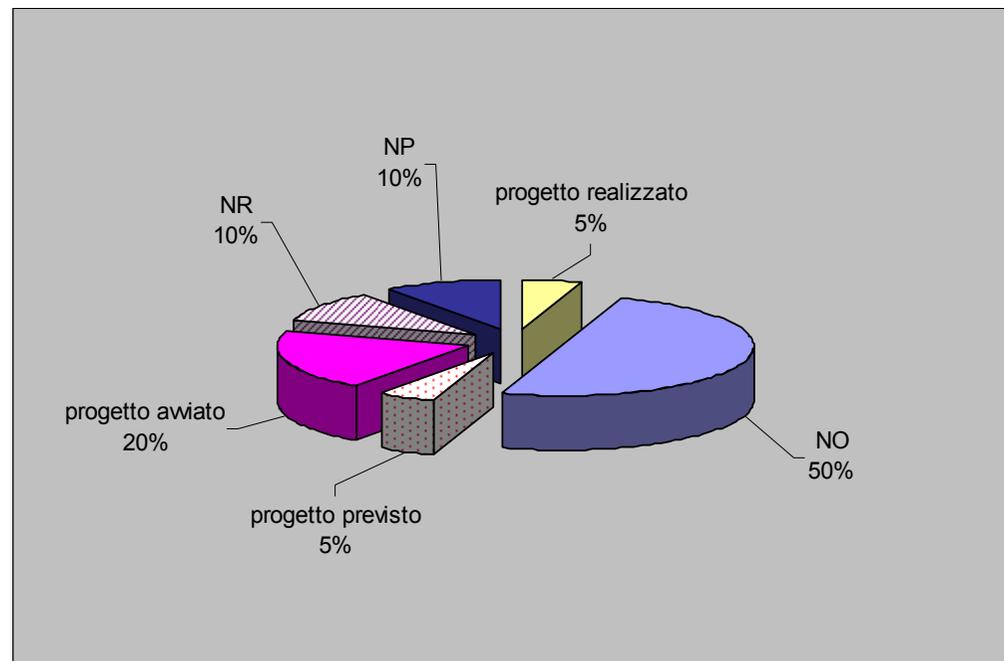
Graf. 45: Ostacoli che rallentano il progetto di archiviazione elettronica (%)



Tab. 53: Progetto per la conservazione sostitutiva dei documenti

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
NO	NO	PA	NO	NP	NO	PA	NO	NR	PR	NO	PP	NO	NO	NO	NR	PA	NP	PA	NO

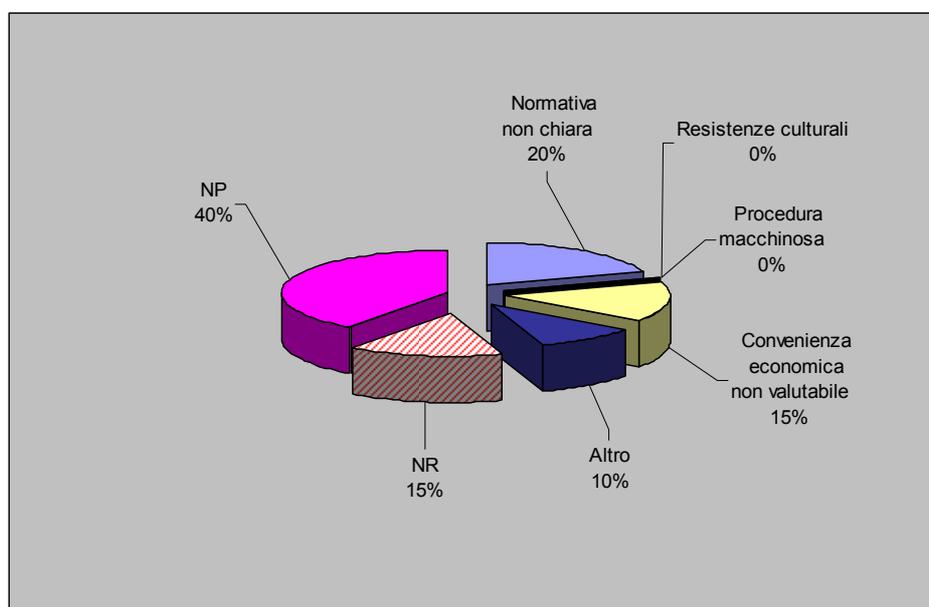
Graf. 46: Progetto realizzato per la conservazione sostitutiva dei documenti (%)



Tab. 54: Motivi di ostacolo alla realizzazione di un progetto di conservazione documenti (1° motivo)

	n	Compagnia
Normativa non chiara	4	4, 11, 14, 20
Convenienza economica non valutabile	3	1, 8, 13
Procedura macchinosa	0	-
Resistenze culturali	0	-
Altro	2	2, 6
NR	3	9, 15, 16
NP	8	3, 5, 7, 10, 12, 17, 18,19

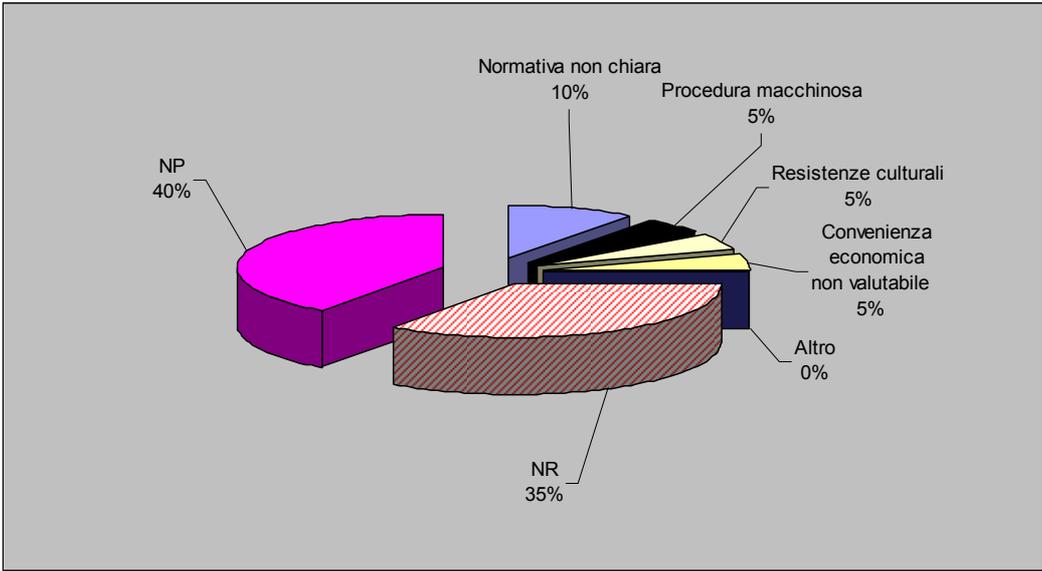
Graf. 47: Motivi di ostacolo alla realizzazione di un progetto di conservazione documenti (1° motivo) (%)



Tab. 55: Motivi di ostacolo alla realizzazione di un progetto di conservazione documenti (2° motivo)

	n	Compagnia
Normativa non chiara	2	2, 8
Procedura macchinosa	1	1
Resistenze culturali	1	14
Convenienza economica non valutabile	1	20
Altro	0	-
NR	7	4, 6, 9, 11, 13, 15, 16
NP	8	3, 5, 7, 10, 12, 17, 18,19

Graf. 48: Motivi di ostacolo alla realizzazione di un progetto di conservazione documenti (2° motivo) (%)



SEZIONE F CALL CENTER

Il 40% delle Compagnie, C2, 3, 4, 10, 11, 15, 18, 20, dispone di Call Center, il 20% C5, 6, 12, 17, dispone di un servizio parzialmente in outsourcing, per le Compagnie 7, 13, 16 il servizio è completamente in outsourcing mentre la Compagnia 8 prevede di dotarsi di tale servizio (v. tab. 56 e graf. 49).

Le Compagnie 14 e 19 non dispongono di tale servizio.

La “distribuzione automatica delle chiamate in arrivo” e l’”aiuto nella gestione delle transazioni” sono funzioni del Call Center utilizzate dal 60% delle Compagnie, (1, 2, 3, 7, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 18), mentre l’”integrazione dei database aziendali” e le “strategie gestione tempi di attesa” sono funzioni del Call Center comuni alle Compagnie 1, 7, 10, 11, 13, 15, 17, 18, 20, 45%, (v. tab. 57 e graf. 50).

Le Compagnie 1, 2, 4, 6, non utilizzano il Call Center per la “multicanalità”; le C1, 12, 13 per i “servizi informazione e selezione automatica” mentre la Compagnia 6 utilizza il Call Center unicamente per “integrare i database aziendali”.

Le Compagnie 1, 2, 4, 6, 11, 12, 13, 15, 17 non prevedono di modernizzare le infrastrutture tecnologiche dedicata al Call Center entro il 2008 a fronte delle Compagnie 7, 10, 18, 20 che prevedono di modernizzare nel 2008 (v. tab. 58 e graf. 51).

Nessuna Compagnia prevede di modificare l’orario di servizio degli operatori del Call Center entro il 2008 (v. tab. 59 e graf. 52).

I servizi che sono o saranno offerti tramite Call Center riguardano per il 70%, Compagnie 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 18, 20, l’utilizzo del Customer Desk per consulenza, Help Desk alla Rete Agenzie e per l’utenza interna rispettivamente nel 50% e 40% dei casi, C2, 3, 4, 5, 10, 11, 12, 13, 17, 18, e C2, 3, 4, 6, 10, 12, 13, 17.

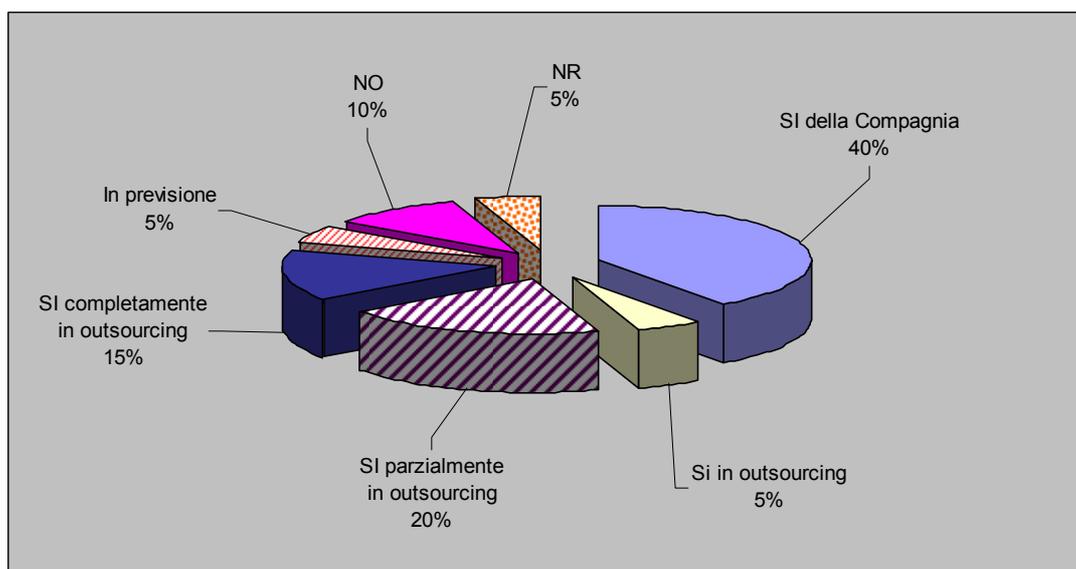
È da sottolineare che la Compagnia 3 intende offrire attraverso il Call Center il servizio di “outbound per motivi di sicurezza, per contrastare il *phising*”, la C7 intende offrire “servizi di assistenza ai clienti relativamente alle polizze e prevede nel 2008 di evolvere il Call Center come risponditore automatico, (riconoscimento vocale e sintesi della voce)”, la Compagnia 8 vuole “sviluppare il Call Center come supporto del cliente finale” e la 16 utilizzerà il Call Center come “Customer Care”.

Le Compagnie 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 17, 20 non utilizzano il Call Center per il Telemarketing, le 1, 5, 7, 8, 11, 15, 18, 20 come Help Desk per l’utenza interna e le 1, 6, 7, 8, 15, 20 per le agenzie (v. tab. 60 e graf. 53).

Tab. 56: La Compagnia dispone di Call Center

	n	Compagnia
SI della Compagnia	8	2, 3, 4, 10, 11, 15, 18, 20
Si in outsourcing	1	1
SI parzialmente in outsourcing	4	5, 6, 12, 17
SI completamente in outsourcing	3	7, 13, 16
In previsione	1	8
NO	2	14, 19
NP	1	9

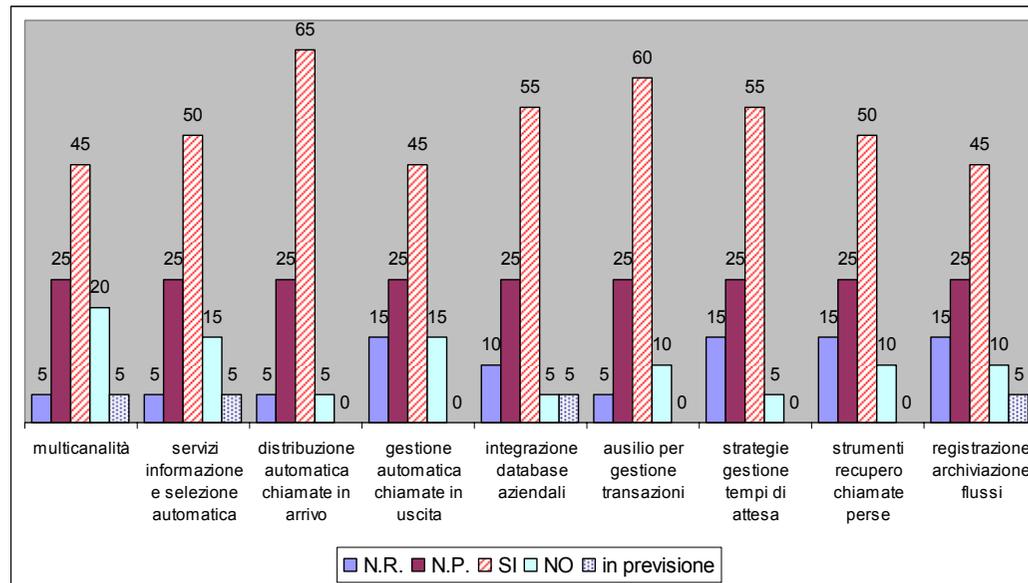
Graf. 49: La Compagnia dispone di Call Center (%)



Tab. 57: Funzionalità disponibili

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Distribuzione automatica chiamate in arrivo	SI	SI	SI	SI	NP	NO	SI	NP	NR	SI	SI	SI	SI	NP	SI	NP	SI	SI	NP	SI
Ausilio per gestione transazioni	SI	SI	SI	PR	NP	NO	SI	NP	NR	SI	SI	SI	SI	NP	SI	NP	SI	SI	NP	NO
Integrazione database aziendali	SI	NR	SI	PR	NP	SI	SI	NP	NR	SI	SI	NO	SI	NP	SI	NP	SI	SI	NP	SI
Strategie gestione tempi di attesa	SI	NR	NR	SI	NP	NO	SI	NP	NR	SI	SI	SI	SI	NP	SI	NP	SI	SI	NP	SI
Servizi informazione e selezione automatica	NO	SI	SI	SI	NP	SI	SI	NP	NR	SI	SI	NO	NO	NP	SI	NP	SI	SI	NP	SI
Strumenti recupero chiamate	SI	NR	NR	SI	NP	NO	SI	NP	NR	SI	SI	SI	SI	NP	SI	NP	SI	NO	NP	SI
Multicanalità	NO	NO	SI	NO	NP	NO	SI	NP	NR	SI	SI	SI	SI	NP	SI	NP	SI	SI	NP	PR
Gestione automatica chiamate in uscita	SI	NR	SI	SI	NP	NO	SI	NP	NR	SI	NO	SI	NR	NP	SI	NP	SI	SI	NP	NO
registrazione archiviazione flussi	SI	NR	NR	PR	NP	NO	SI	NP	NR	SI	SI	SI	SI	NP	NO	NP	SI	SI	NP	SI

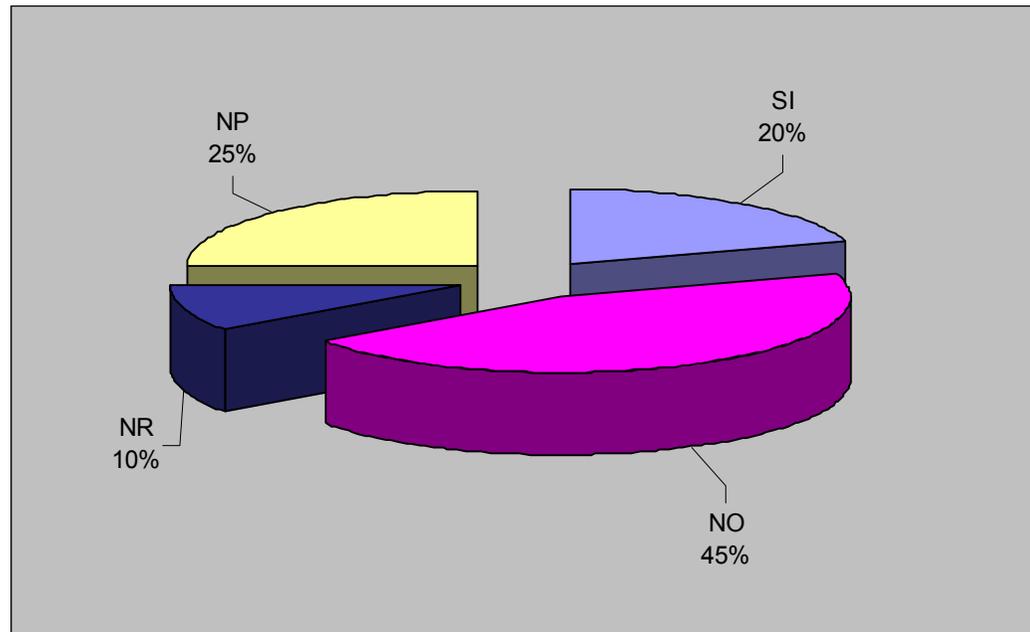
Graf. 50: Funzionalità disponibili (%)



Tab. 58: Ammodernamento Call Center

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
NO	NO	NR	NO	NP	NO	SI	NP	NP	SI	NO	NO	NO	NP	NO	NO	NO	SI	NP	SI

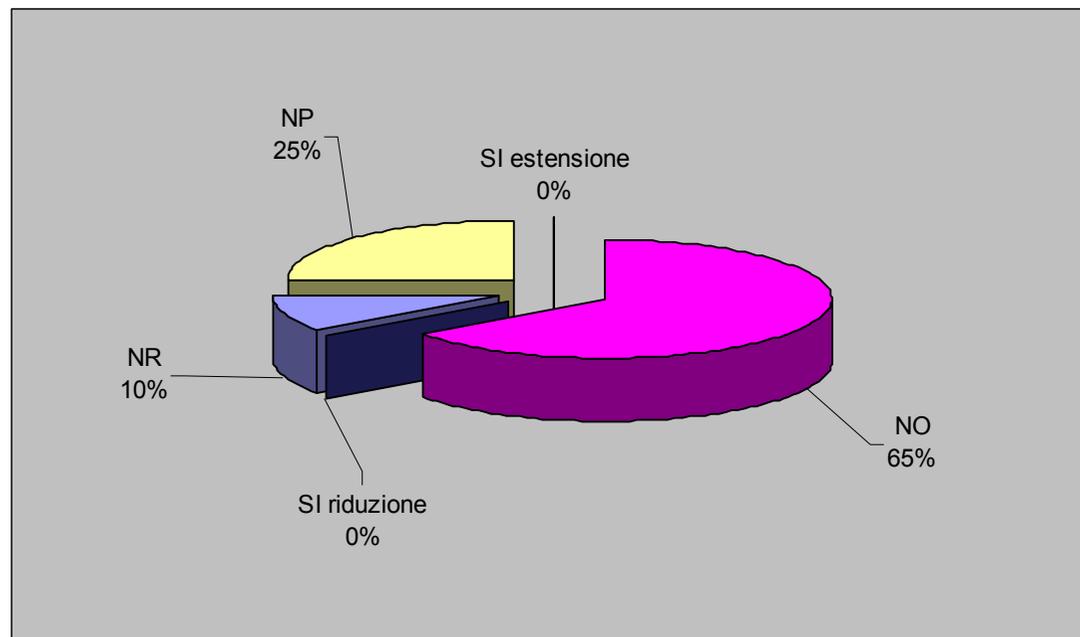
Graf. 51: Ammodernamento Call Center (%)



Tab. 59: Modifica orario servizio operatori

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
NO	NO	NR	NO	NP	NO	NO	NP	NR	NO	NO	NO	NO	NP	NO	NP	NO	NO	NP	NO

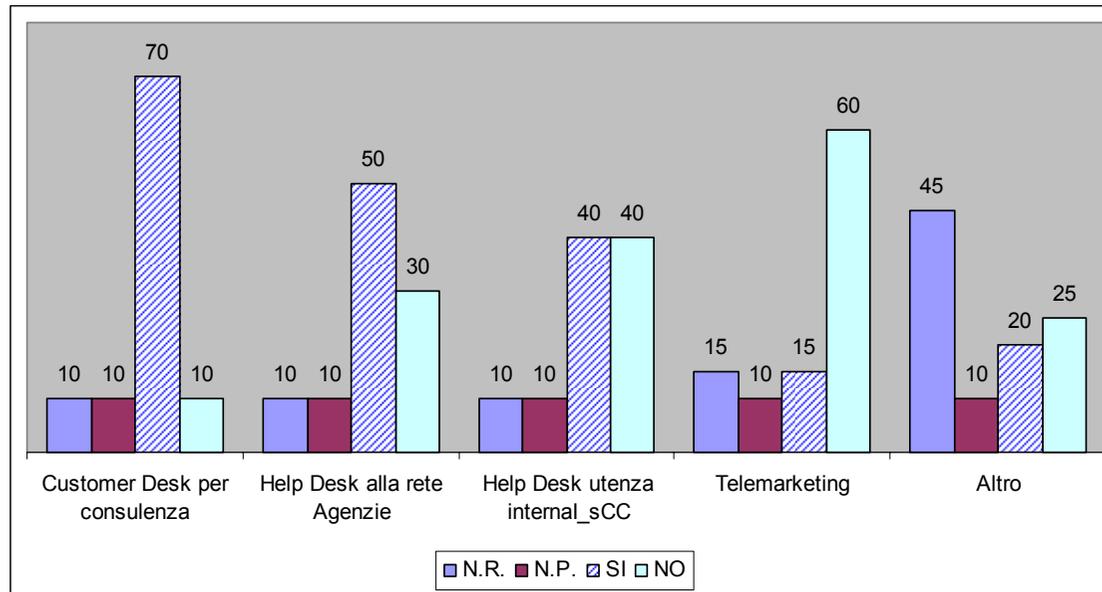
Graf. 52: Modifica orario servizio operatori (%)



Tab. 60: Servizi tramite Call Center

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Customer Desk per consulenza	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NR	SI	SI	SI	SI	NP	SI	NR	SI	SI	NR	SI
Help Desk alla rete Agenzie	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NR	SI	SI	SI	SI	NP	NO	NR	SI	SI	NP	NO
Help Desk utenza interna	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NR	SI	NO	SI	SI	NP	NO	NR	SI	NO	NP	NO
Telemarketing	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NR	SI	NO	NO	NO	NP	SI	NR	NO	NR	NP	NO
Altro	NR	NO	SI	NO	NR	NO	SI	SI	NR	NR	NO	NR	NO	NP	NR	SI	NR	NR	NP	NR

Graf. 53: Servizi tramite Call Center (%)



SEZIONE G
GESTIONE DEI RISCHI

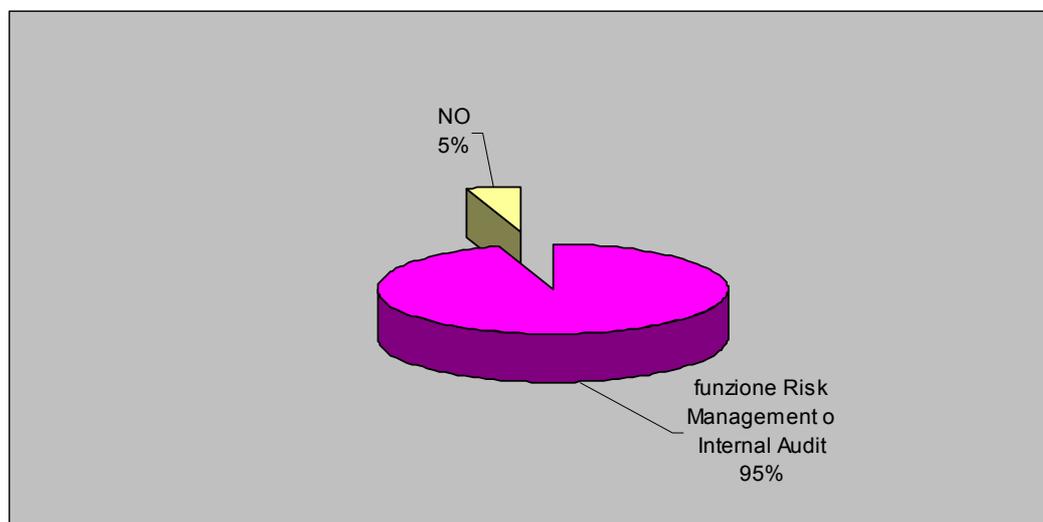
La funzione *risk management* è stata introdotta nella totalità delle Compagnie interpellate ad eccezione della Compagnia 6 e nell'85% dei casi è stata creata una struttura apposita mentre le Compagnie 2 e 5 tale funzione è stata assegnata ad una o più unità preesistenti (v tab. 61, graf. 54, tab. 62 e graf. 55).

La quasi totalità delle Compagnie dispone di soluzioni informatiche per supportare la funzione di *Risk Management*; le Compagnie C14 e C19 prevedono di dotarsi di tali soluzioni entro il 2008 mentre le Compagnie C6, 15, 20 non percorrono tale programma (v. tab. 63 e graf. 56).

Tab. 61: Funzione risk management o internal audit

	n	Compagnia
SI è stata introdotta	19	1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20
NO	1	6
Si prevede di introdurla	0	-

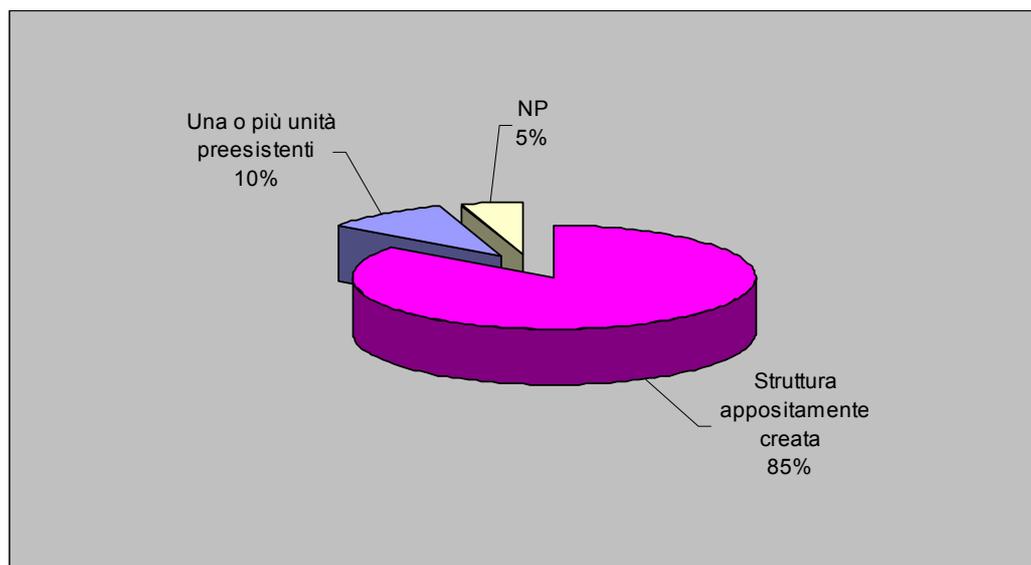
Graf. 54: Funzione *risk management* o *internal audit* (%)



Tab. 62: Funzioni di *risk management* assegnate

	n	Compagnia
a struttura creata appositamente	17	1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20
ad una o più unità preesistenti	2	2, 15
NP	1	6

Graf. 55: Funzioni di *risk management* assegnate (%)



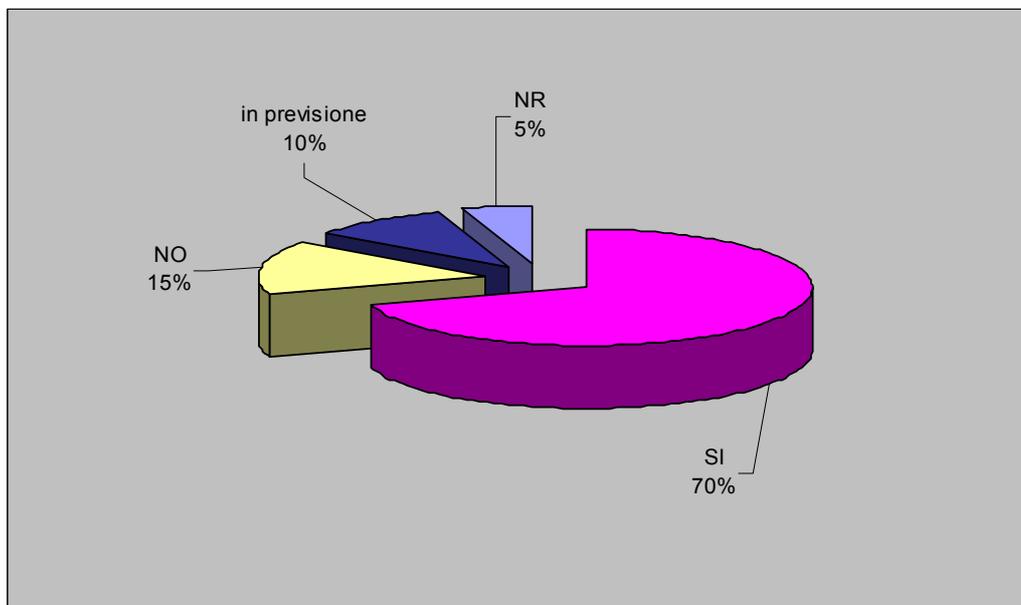
L'incrocio fra la domanda se nella Compagnia "esiste/è stata istituita una funzione Risk Management o Internal Audit" con "le mansioni della funzione di Risk Management sono state/saranno assegnate" indica che la funzione Risk Management è stata introdotta nelle Compagnie nel 95% dei casi, eccetto che in C6, in anni diversi, che a questa domanda non ha risposto il 50% delle Compagnie, che la funzione di Risk Management è stata assegnata ad una Struttura appositamente creata nell'85% dei casi, che in due casi, C2 e C15, è stata assegnata ad una o più unità preesistenti, mentre nella Compagnia C15 è stata assegnata alla Direzione.

Funzione Risk Management	SI è stata introdotta in tutte e non in C6
Risk Management anno	SI
2000	C1, C14
2003	C19
2004	C2, C7
2005	C20
2006	C1, C4
2007	C5
	NR
	C3, C8, C9, C10, C11, C13, C15, C16, C17, C18
	Struttura appositamente creata
Assegnazione Risk Management	C1, C3, C4, C5, C7, C8, C9, C10, C11, C12, C13, C14, C16, C17, C18, C19, C20
	Una o più unità preesistenti
	C2, C15
Specificare Unità Preesistenti	Direzione C15

Tab. 63: Soluzioni informatiche di supporto al *risk management*

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	PR	NO	NR	SI	SI	PR	NO

Graf. 56: Soluzioni informatiche di supporto al *risk management* (%)



La soluzione informatica presente nelle Compagnie per la Gestione dei Rischi riguarda nel 60% dei casi gli strumenti per la “Gestione Rischi Finanziari”, per il 55% strumenti rispettivamente per la Gestione Rischi Assicurativi e per quelli Operativi; è da sottolineare che la Gestione Rischi viene affrontata complessivamente dalla Compagnie 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 13, 17, 18, mentre la Compagnia 13 indica “rischi di reputazione” (v. tab. 64 e graf. 57).

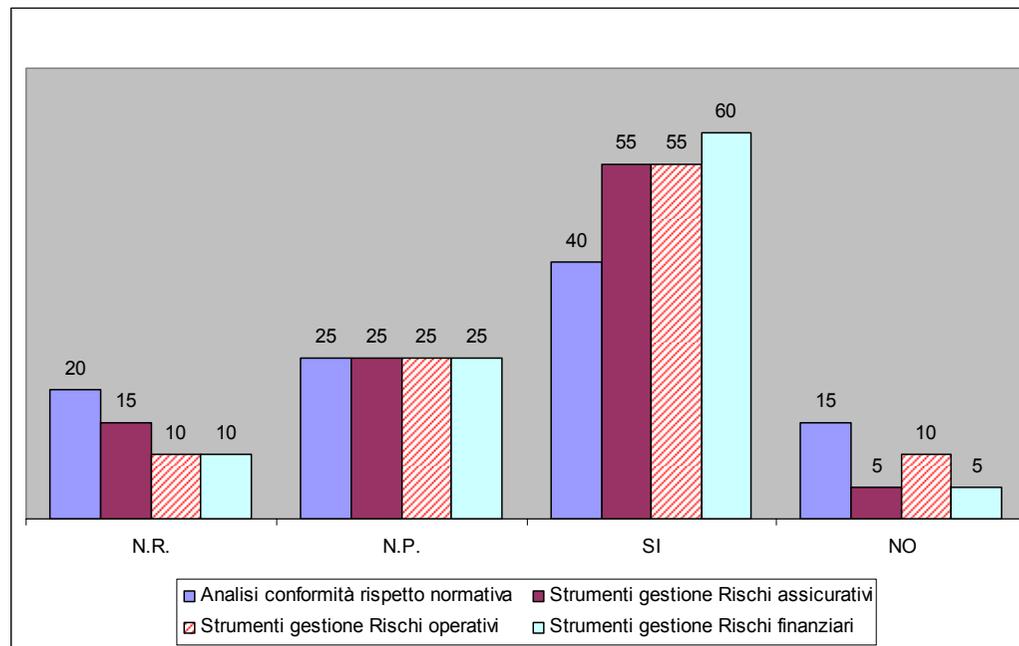
Gli investimenti futuri riguardano prevalentemente le Compagnie 13 e 18 per gli aspetti gestionali e la 18 anche per l’analisi di conformità rispetto alla normativa”.

Le Compagnie 3, 4, 5, 7, 8 non prevedono di investire nel futuro in nessuna funzionalità (v. tab. 65 e graf. 58).

Tab. 64: Funzioni attuali

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Gestione rischi finanziari	SI	SI	SI	SI	SI	NP	NO	SI	NR	SI	SI	SI	SI	NP	NP	NR	SI	SI	NP	NP
Gestione rischi assicurativi	SI	SI	SI	SI	SI	NP	NO	SI	NR	SI	NR	SI	SI	NP	NP	NR	SI	SI	NP	NP
Gestione rischi operativi	SI	SI	SI	SI	SI	NP	SI	SI	NR	SI	NO	NO	SI	NP	NP	NR	SI	SI	NP	NP
Analisi conformità alla normativa	SI	NR	SI	NO	NO	NP	SU	NR	NR	SI	SI	SI	NO	NP	NP	NR	SI	SI	NP	NP
Altro	NR	NR	NO	NO	NR	NP	NO	NO	NR	NR	NO	NO	SI	NP	NP	NR	NR	NR	NP	NP

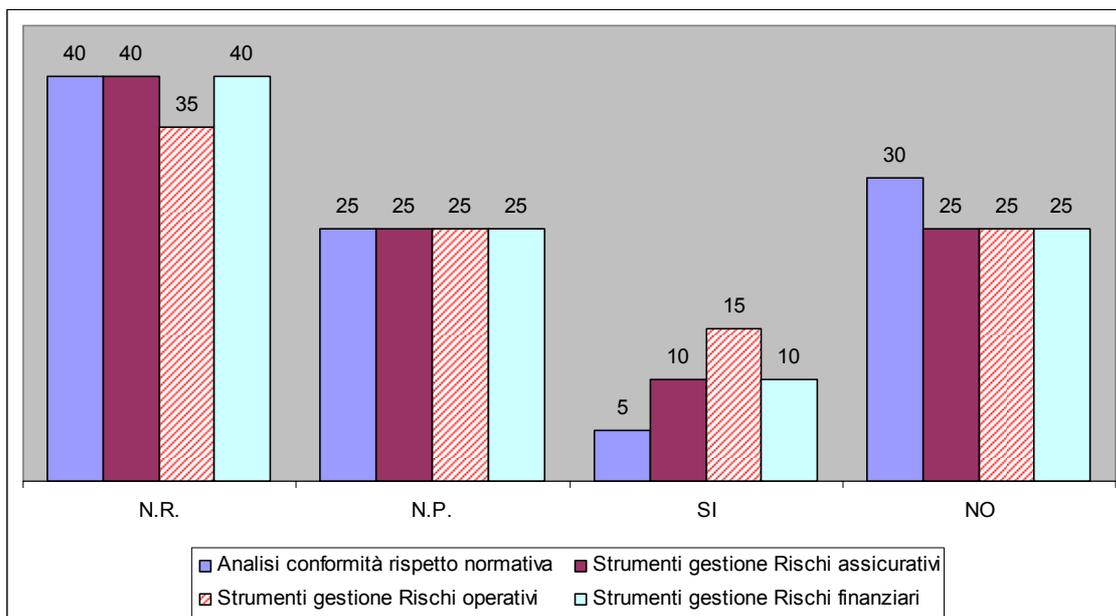
Graf. 57: Funzioni attuali (%)



Tab. 65: Investimenti futuri

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Gestione rischi operativi	NR	NR	NO	NO	NO	NP	NO	NO	NR	NR	NR	SI	SI	NP	NP	NR	NR	SI	NP	NP
Gestione rischi assicurativi	NR	NR	NO	NO	NO	NP	NO	NO	NR	NR	NR	NR	SI	NP	NP	NR	NR	SI	NP	NP
Gestione rischi finanziari	NR	NR	NO	NO	NO	NP	NO	NO	NR	NR	NR	NR	SI	NP	NP	NR	NR	SI	NP	NP
Analisi conformità alla normativa	NR	NR	NO	NO	NO	NP	NO	NO	NR	NR	NR	NR	NO	NP	NP	NR	NR	SI	NP	NP
Altro	NR	NR	NO	NO	NR	NP	NO	NO	NR	NR	NR	NR	NR	NP	NP	NR	NR	NR	NP	NP

Graf. 58: Investimenti futuri (%)



Gli interventi ICT relativi agli adeguamenti normativi riguardano per il 90% delle Compagnie l'antiriciclaggio, per l'85% la "privacy", e successivamente la "trasparenza", i principi IAS/IFSR, l'antiterrorismo, la "Procedura Risarcimento Diretto", il D.L. Bersani 2, "Solvency II"; la Compagnia 7 comunica che effettua interventi ICT anche per adeguarsi alla Normativa Mifid, iniziando e terminando questo intervento nel 2008; le Compagnie 8 e 13 effettuano interventi ICT relativamente alla "circolare 551 dell'ISVAP, business continuity and disaster recovery"; anche le Compagnie 11 e 12 effettuano interventi di adeguamento alla normativa Mifid entro la fine del 2007.

Le Compagnie 1, 6, 7, 8 non intervengono sull'ICT per quanto riguarda la Procedura Risarcimento Diretto e per il DL Bersani 2; da evidenziare che la Compagnia 8 effettua interventi ICT unicamente per quanto riguarda l'adeguamento alla normativa "antiriciclaggio" ed alla "circolare 551 dell'ISVAP" (v. tab. 66).

Tab. 66: Interventi ICT per adeguamenti normativi

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Antiriciclaggio	SI	NR	SI	NR	SI	SI														
Privacy	SI	NO	NR	SI	NR	SI	SI													
Trasparenza	SI	NO	NR	SI	SI	SI	SI	SI	SI		SI	NR	SI	NO						
Principi IAS/IFSR	PR	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NR	SI	SI	SI	SI	NR	SI	SI	SI	NR	SI	NO
Antiterrorismo	SI	NR	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NR	SI	SI	PR	SI	SI	SI	SI	SI	NR	SI	NO
Risarcimento Diretto	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NR	SI	NR	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NR	SI	SI
DL Bersani 2	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NR	PR	SI	SI	PR	SI	SI	SI	PR	NR	SI	SI
Solvency II	PR	SI	SI	NO	PR	PR	SI	NO	NR	SI	SI	SI	PR	NR	SI	NR	NO	NR	SI	NO
Altro	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NR	NR	SI	SI	SI	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NO

SEZIONE H FORMAZIONE A DISTANZA

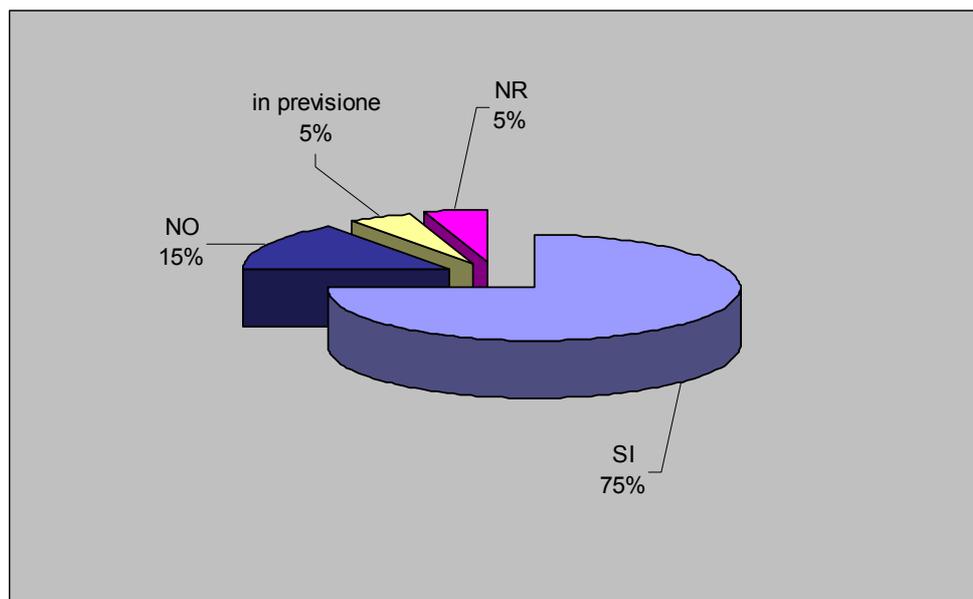
La formazione a distanza per l'addestramento del personale è preferita da 15 Compagnie, 75% dei casi, C2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 20, le Compagnie 1, 11, 19 non attuano questa forma di formazione mentre la Compagnia 8 lo prevede (v. tab. 67 e graf. 59).

L'autoapprendimento è indicato come modo di formazione a distanza dal 65% delle Compagnie, C3, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 20, l'"aula virtuale" da C5, 7, 10, 12, 13, 14, 17, e "Newsgroup/Chat/Forum" da C3, 5, 7, 12, 13, 15; in particolare C2, 4, 7, 9, 12 indicano come modo di formazione a distanza rispettivamente la "piattaforma IRSA e formazione in aula", la "piattaforma e-learning su rete VPN", "la Compagnia possiede una TV aziendale, una televisione interna", proseguire con corsi di autoapprendimento", la "divulgazione presso ogni Agenzia delle modifiche fatte al software mediante un'integrazione del manuale; la comunicazione è data tramite mail".

Tab. 67: Formazione a distanza per l'addestramento del personale

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	PR	SI	SI	NO	SI	SI	PR	NO	NR	SI	NR	NO	SI

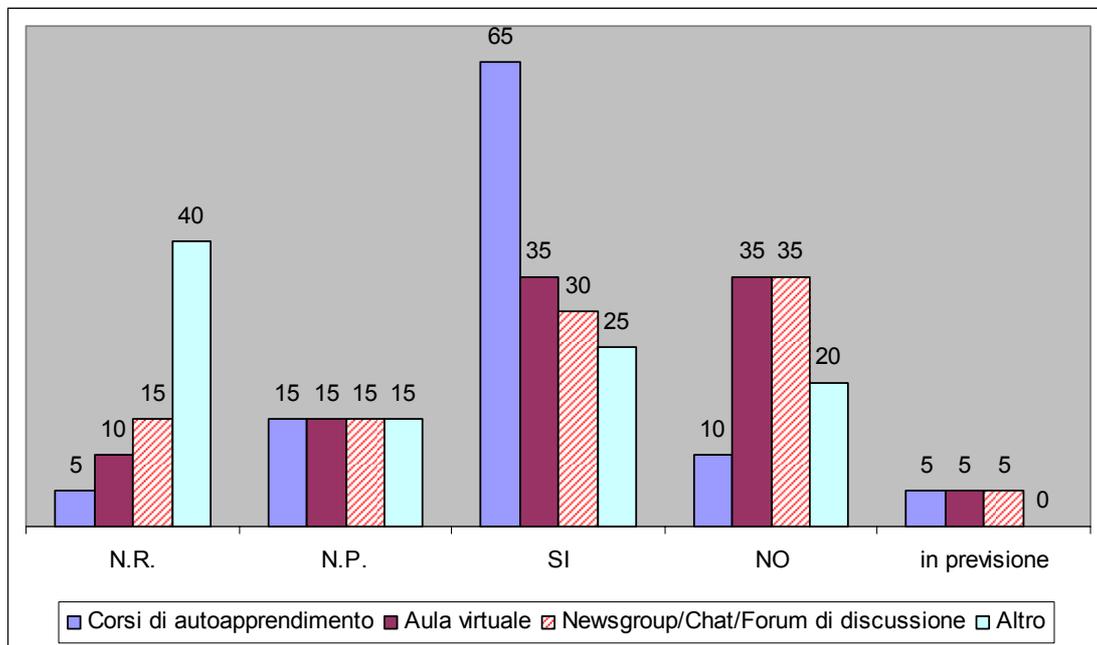
Graf. 59: Formazione a distanza per l'addestramento del personale (%)



Tab. 68: Modalità di formazione a distanza

	NR		SI		NO		In previsione	
	n	Compagnia	n	Compagnia	n	Compagnia	n	Compagnia
Autoapprendimento	1	18	13	3, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 20	2	2, 3	1	8
Aula virtuale	2	3, 18	7	5, 7, 10, 12, 13, 14, 17	7	2, 4, 6, 9, 15, 16, 20	1	8
Newsgroup/Chat/Forum	3	10, 14, 18	6	3, 5, 7, 12, 13, 15	7	2, 4, 6, 8, 9, 16, 20	1	17
Altro	8	3, 5, 10, 14, 15, 16, 17, 18	5	2, 4, 7, 9, 12	4	6, 8, 13, 20	0	-

Graf. 60: Modalità di formazione a distanza (%)



La richiesta di conoscere se la Compagnia “adotta sistemi di formazione a distanza (e-learning) per l’addestramento del personale” e “le modalità attraverso le quali si effettua o si pensa di effettuare la formazione a distanza” indica che nel 75% dei casi è prevista una “soluzione a distanza” e precisamente nel 65% attraverso “corsi di apprendimento”, nel 35% attraverso “aula virtuale”, nel 30% attraverso News Group e in 5 casi attraverso “Piattaforma IRSA e formazione in aula”, C2, “Piattaforma di e-learning su rete VPN”, C4, “televisione interna” C7, “corsi di autoapprendimento”, C9, “divulgando presso ogni agenzia le modifiche fatte al software mediante un’integrazione del manuale. La comunicazione è data tramite mail, C12.

La Compagnia C8 ha in previsione nel 2008 di adottare sistemi di formazione a distanza (e-learning) per l’addestramento del personale utilizzando Corsi di Autoapprendimento e l’Aula Virtuale.

Soluzioni a distanza	C2, C3, C4, C5, C6, C7, C9, C10, C12, C13, C14, C15, C16, C17, C20
----------------------	--

Corsi Autoapprendimento	C3, C5, C6, C7, C9, C10, C12, C13, C14, C15, C16, C17, C20
Aula Virtuale	C5, C7, C10, C12, C13, C14, C17
News Group	C3 C5 C7 C12 C13 C15
Altro	C2, C4, C7, C9, C12

In Previsione entro il 2008	
Corsi di Autoapprendimento	C8
Aula Virtuale	C8

Soluzioni formazione a distanza	15	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C9	C10	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C20
---------------------------------	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Corsi di Autoapprendimento	13	C3	C5	C6	C7	C9	C10	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C20
Aula Virtuale	7	C5	C7	C10	C12	C13	C14	C17						
News Group	6	C3	C5	C7	C12	C13	C15							
Altro	5	C2	C4	C7	C9	C12								

Altro	
C2	Piattaforma IRSA e formazione in aula
C4	Piattaforma di e-learning su rete VPN
C7	La Compagnia possiede una TV aziendale, una televisione interna
C9	Proseguire con corsi di autoapprendimento
C12	Divulgando presso ogni Agenzia le modifiche fatte al software mediante un'integrazione del manuale. La comunicazione è data tramite mai

SEZIONE I INVESTIMENTI FUTURI

Alla richiesta se la Compagnia avrebbe effettuato investimenti nel corso dei successivi due anni, il 60% delle Compagnie, 1, 3, 5, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, comunicano di effettuare investimenti relativamente alla “Gestione Portafogli” il 55%, C1, 2, 4, 5, 10, 12, 13, 14, 17, 18, 19, investirà nel “Sistema Agenzia” mentre il 50%, rispettivamente C1, 5, 10, 12, 13, 15, 17, 18, 19, 20 e C1, 4, 5, 6, 10, 12, 13, 14, 15, 17 investiranno nella Gestione dei Sinistri e del Ramo Vita (v. tab. 69 e graf. 61).

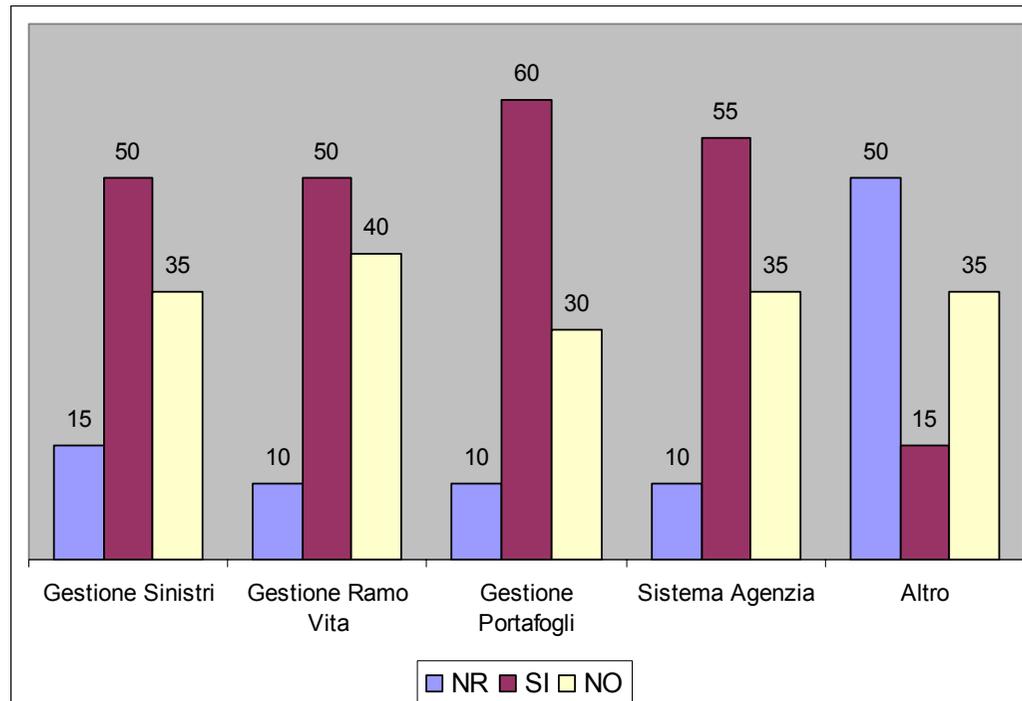
Le Compagnie 1, 5, 10, 12, 13, 17 faranno investimenti relativamente a tutti i settori considerati, la Compagnia 15 investirà nella Gestione Sinistri, del Ramo Vita e del Portafogli, le Compagnie 18 e 19 nella gestione Sinistri e del portafogli e nel Sistema Agenzia.

Inoltre C8 e C13 indicano di investire nei prossimi due anni nel “*system integration*, integrazione e gestione portafogli”, e nel “potenziamento del canale di vendita”.

Tab. 69: Investimenti nei prossimi due anni

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Gestione Portafogli	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NR	SI	NO	SI	SI	NR	SI	NR	SI	SI	SI	SI
Sistema Agenzia	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NR	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NR	SI	SI	SI	NO
Gestione Sinistri	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NR	SI	NO	SI	SI	NR	NO	NR	SI	SI	SI	SI
Gestione Ramo Vita	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	NR	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NR	SI	NO	NO	NO
Altro	NO	NO	NR	NO	NR	NO	NO	SI	NR	NR	NO	NO	SI	NR	NR	NR	NR	NR	NR	

Graf. 61: Investimenti nei prossimi due anni (%)



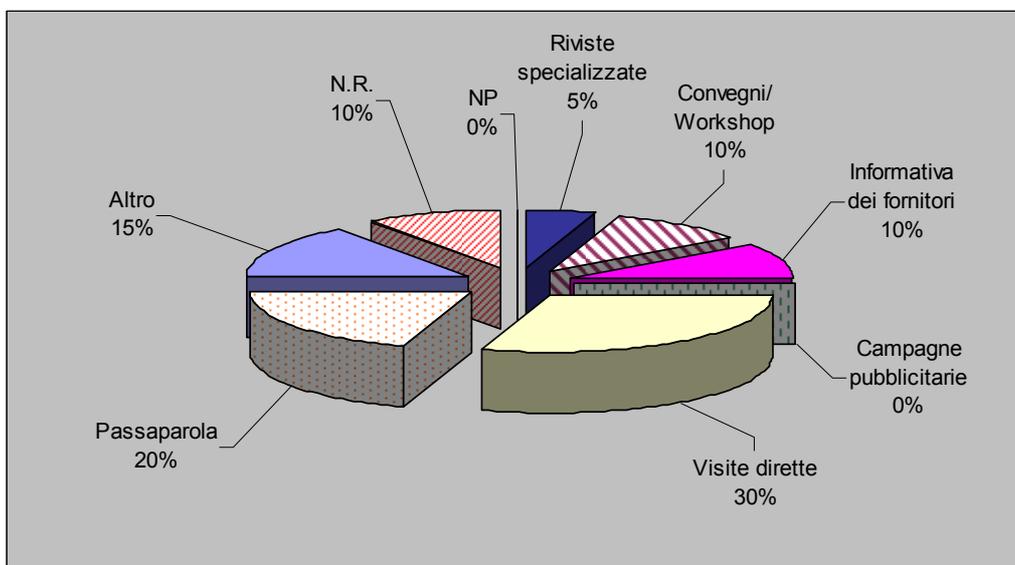
SEZIONE J
ANALISI DELL'OFFERTA DEL SETTORE ICT

Le Compagnie acquisiscono informazioni in merito all'offerta di prodotti e servizi ICT prevalentemente attraverso le visite dirette come scelta principale, C7, 8, 10, 15, 17, 20, ed anche in seconda battuta, C2, 5, 11, 16, 19, mentre come terzo modo gli intervistati fanno riferimento ai Convegni ed ai Workshop (v. tab. 70 e graf. 62, tab. 71 e graf. 63, tab. 72 e graf. 64, tab. 73 e graf. 65).

Tab. 70: Informazioni acquisite (1° canale)

	n	Compagnia
Visite dirette	6	7, 8, 10, 15, 17, 20
Conoscenze personali, passaparola	4	11, 13, 16, 19
Convegni/Workshop	2	6, 12
Materiale informativo	2	1, 14
Riviste specializzate	1	3
Campagne/annunci pubblicitari	0	-
Altro	3	2, 4, 5
NR	2	9, 18

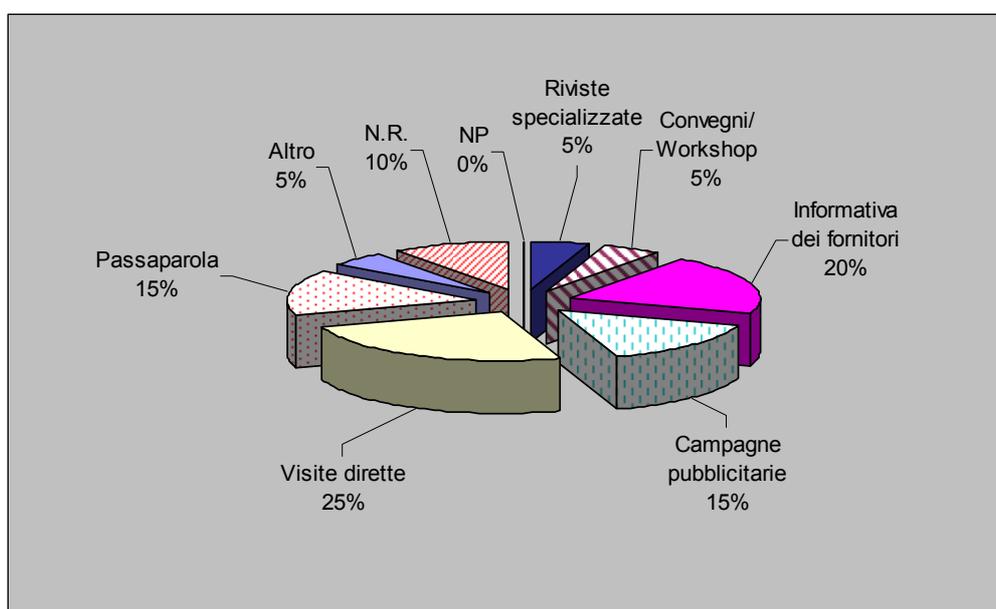
Graf. 62: Informazioni acquisite (1° canale) (%)



Tab. 71: Informazioni acquisite (2° canale)

	n	Compagnia
Visite dirette	5	2, 5, 11, 16, 19
Materiale informativo	4	10, 15, 17, 20
Campagne/annunci pubblicitari	3	3, 4, 14
Conoscenze personali, passaparola	3	1, 8, 12
Riviste specializzate	1	6
Convegni/Workshop	1	13
Altro	1	7
NR	2	9, 18

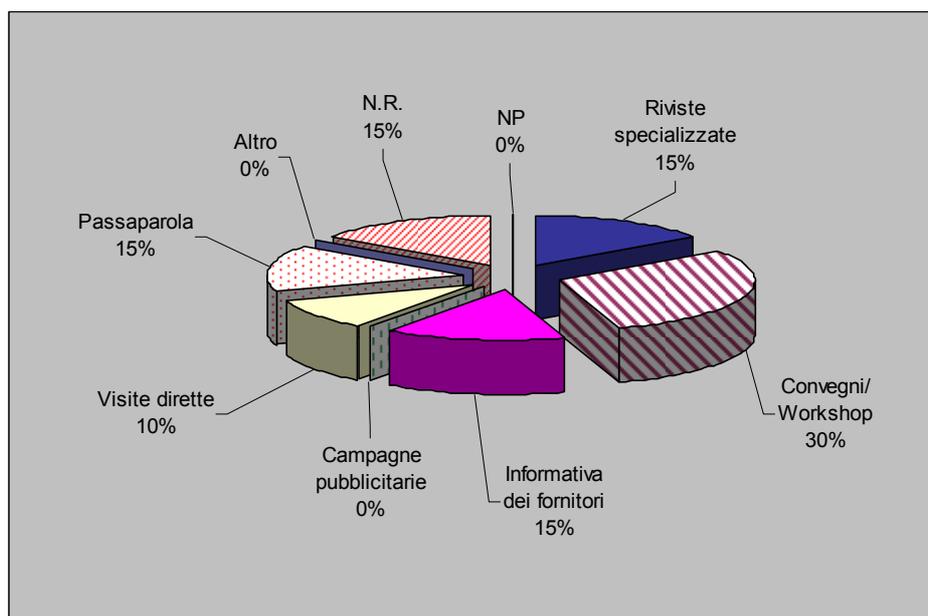
Graf. 63: Informazioni acquisite (2° canale) (%)



Tab. 72: Informazioni acquisite (3° canale)

	n	Compagnia
Convegni/Workshop	6	1, 7, 10, 16, 17, 19
Riviste specializzate	3	4, 5, 15
Materiale informativo	3	3, 8, 11
Conoscenze personali, passaparola	3	2, 6, 20
Visite dirette	2	12, 13
Campagne/annunci pubblicitari	0	-
Altro	0	-
NR	3	9, 14, 19

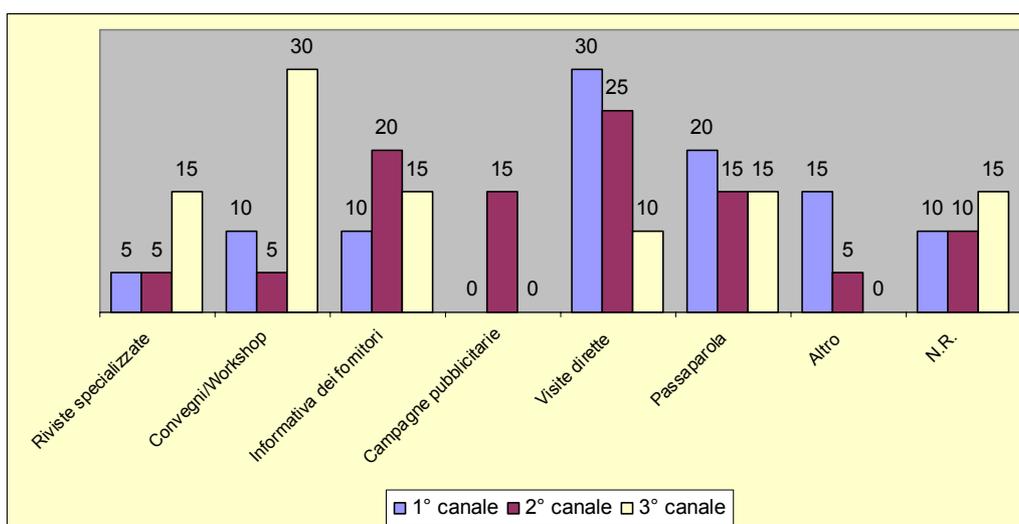
Graf. 64: Informazioni acquisite (3° canale) (%)



Tab. 73: modalità di acquisizione informazioni prodotti/servizi ICT

		1° canale		2° canale		3° canale
Riviste specializzate	1	3	1	6	3	4, 5, 15
Convegni/Workshop	2	6, 12	1	13	6	1, 7, 10, 16, 17, 19
Informativa dei fornitori	2	1, 14	4	10, 15, 17, 20	3	3, 8, 11
Campagne pubblicitarie	0	-	3	3, 4, 14	0	-
Visite dirette	6	7, 8, 10, 15, 17, 20	5	2, 5, 11, 16, 19	2	12, 13
Passaparola	4	11, 13, 16, 19	3	1, 8, 12	3	2, 6, 20
Altro	3	2, 4, 5	1	7	0	-
N.R.	2	9, 18	2	9, 18	3	9, 14, 18

Graf. 65: modalità di acquisizione informazioni prodotti/servizi ICT (%)



Per quanto riguarda la conoscenza delle Società di Servizi ICT, gli intervistati hanno indicato, in un elenco che è stato loro somministrato nell'intervista, le Società che essi conoscono: ACCENTURE e CAPGEMINI risultano essere le più note; ALMA VIVA, SOFTPEOPLE ed ALTRAN le meno conosciute; è da rilevare il relativamente alto numero di intervistati che non rispondono (mediamente il 20%); il 50% delle Compagnie, C2, 3, 4, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 20, forniscono altre Società di Servizi quali IBM, SEC, ELSAG, DATA MAT, CAD; GRUPPO FORMULA, INFO MASTER, TXT, Universo Servizi, IOL, Work Group, Mercury, Telecom, SAS, Sap Consulting Services, SCAI (v. tab. 74 e graf. 66).

La quasi totalità delle Compagnie comunica di avere avuto interazioni dirette con le Società di Servizi, in particolare con ACCENTURE, C3, 4, 7, 8, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 20, CAPGEMINI, C3, 7, 8, 11, 13, 14, 16, 17, VALUETEAM, C7, 11, 12, 13, 14, 15, 17, RGI, C4, 6, 7, 8, 11, 17, ENGINEERING, C7, 11, 15, 17, 18, 20, (v. tab. 75 e graf. 67).

Le Compagnie C2, 3, 4, 7, 8, 20 indicano Società di Servizi con le quali hanno interazioni dirette, diverse da quelle dell'elenco, e cioè IBM, SEC, ELSAG, DATA MAT, TXT, Universo Servizi, SCAI.

I principali fattori che determinano le scelte di prodotti delle Società di Servizi da parte delle Compagnie intervistate è la "capacità progettuale", 35% dei casi, C4, 7, 13, 14, 15, 18, 19, la "capacità di offrire soluzioni su misura", 15%, C1, 8, 12, la "qualità, l'affidabilità ed i rapporti consolidati nel tempo", 10%, rispettivamente C10, 16, C5, 20 e C2, 11 (v. tab. 76 e graf. 68).

Le Compagnie C3 e C6 scelgono in funzione "dell'analisi strutturata e sistematica dei fornitori; in considerazione di più fattori tra cui il prezzo" e del "servizio offerto".

L'"affidabilità, la qualità ed il prezzo" sono fattori di scelta indicati come secondari (v. tab. 77 e graf. 69), mentre il "prezzo, la capacità progettuale, l'affidabilità e la tempestività nel soddisfare le richieste" sono fattori scelti al terzo posto" (v. tab. 78 e graf. 70).

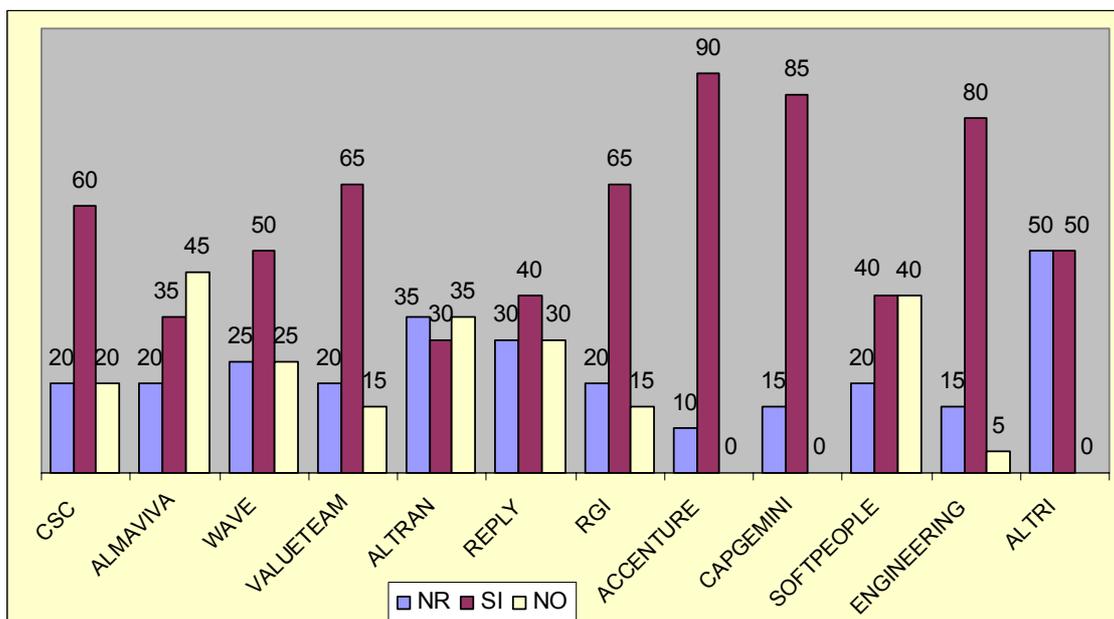
Tab. 74: Conoscenza di Società di Servizi

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
ACCENTURE	SI	NR	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NR	SI										
CAPGEMINI	SI	NR	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NR	SI	NR	SI	SI							
ENGINEERING	SI	NR	NR	SI	SI	SI	SI	SI	NR	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI
VALUETEAM	SI	NR	NR	SI	SI	SI	SI	NO	NR	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NR	SI	SI
RGI	NO	NR	NR	SI	SI	SI	SI	SI	NR	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NR	SI	SI
CSC	NO	NR	NR	SI	SI	SI	SI	SI	NR	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NR	SI	NO
REPLY	NO	NR	NR	SI	NR	SI	SI	NO	NR	NR	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NR	NO	SI
SOFTPEOPLE	NO	NR	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NR	NR	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NR	NO	20
ALMAVIVA	NO	NR	NR	NO	NR	SI	SI	NO	NR	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO
ALTRAN	NO	NR	NR	SI	NR	SI	SI	NO	NR	NR	SI	NO	NO	NO	NR	SI	NO	NR	SI	NO
WAVE	NO	NR	NR	SI	SI	SI	SI	SI	NR	NR	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NR	SI	SI
Altri	NR	SI	SI	SI	NR	SI	SI	SI	NR	NR	SI	SI	SI	NR	NR	NR	NR	NR	NR	SI

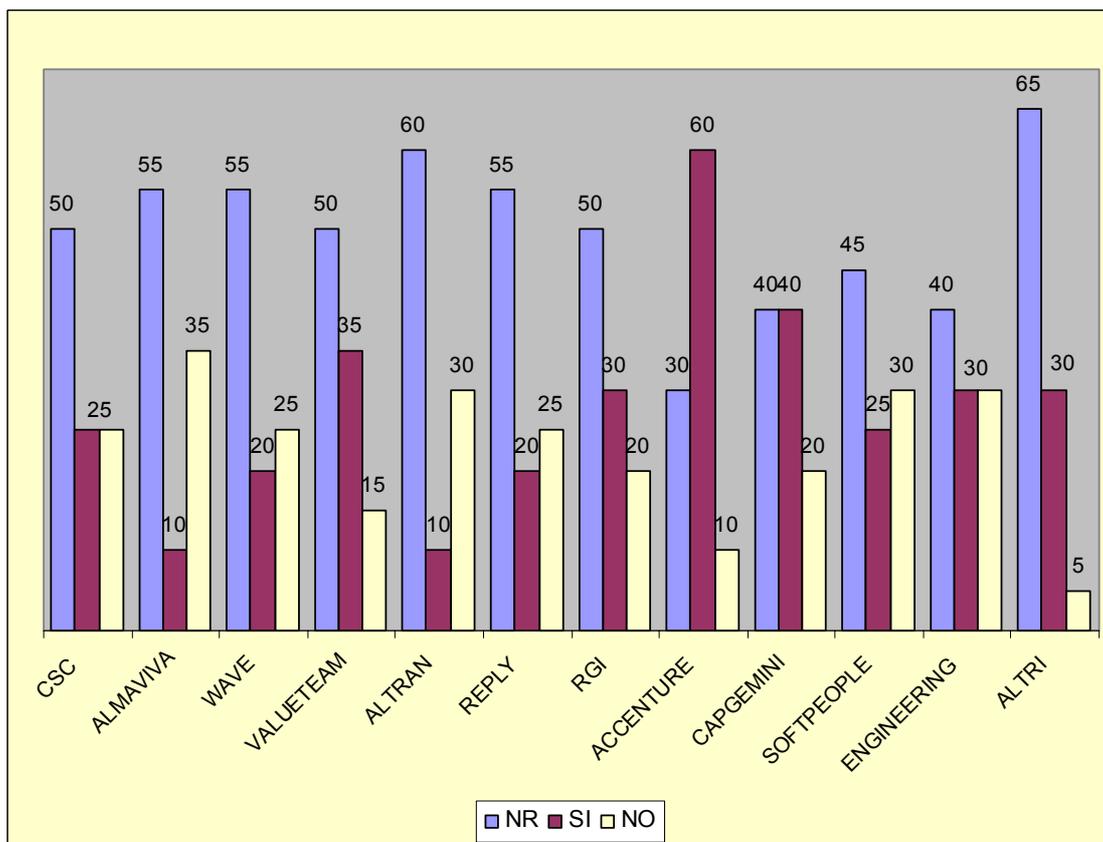
Tab. 75: Interazione diretta con Società di Servizi

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
ACCENTURE	NR	NR	SI	SI	NR	NO	SI	SI	NR	NR	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NR	SI
CAPGEMINI	NR	NR	SI	NO	NR	NO	SI	SI	NR	NR	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NR	NR	NR
ENGINEERING	NR	NR	NR	NO	NR	NO	SI	NO	NR	NR	SI	NO	NO	NO	SI	NR	SI	SI	NR	SI
VALUETEAM	NR	NR	NR	NO	NR	NO	SI	NO	NR	NR	SI	SI	SI	SI	SI	NR	SI	NR	NR	NR
RGI	NR	NR	NR	SI	NR	SI	SI	SI	NR	NR	SI	NO	NO	NO	NO	NR	SI	NR	NR	NR
CSC	NR	NR	NR	NO	NR	NO	SI	SI	NR	NR	NO	SI	SI	NO	NO	NR	SI	NR	NR	NR
REPLY	NR	NR	NR	NO	NR	NO	SI	NO	NR	NR	SI	NO	NO	NR	SI	NR	SI	NR	NR	NR
SOFTPEOPLE	NR	NR	SI	NO	NR	NO	SI	NO	NR	NR	SI	NO	NO	SI	NO	NR	SI	NR	NR	NR
ALMAVIVA	NR	NR	NR	NO	NR	NO	NO	NO	NR	NR	SI	SI	SI	NR	SI	NR	NR	SI	NR	NR
ALTRAN	NR	NR	NR	NO	NR	SI	NO	NO	NR	NR	NO	NO	NO	NR	NR	NR	SI	NR	NR	NR
WAVE	NR	NR	NR	NO	NR	NO	NO	SI	NR	NR	SI	SI	NO	NR	NO	NR	NR	NR	NR	SI
Altri	NR	SI	SI	SI	NR	NO	SI	SI	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	SI

Graf. 66: Conoscenza di Società di Servizi (%)



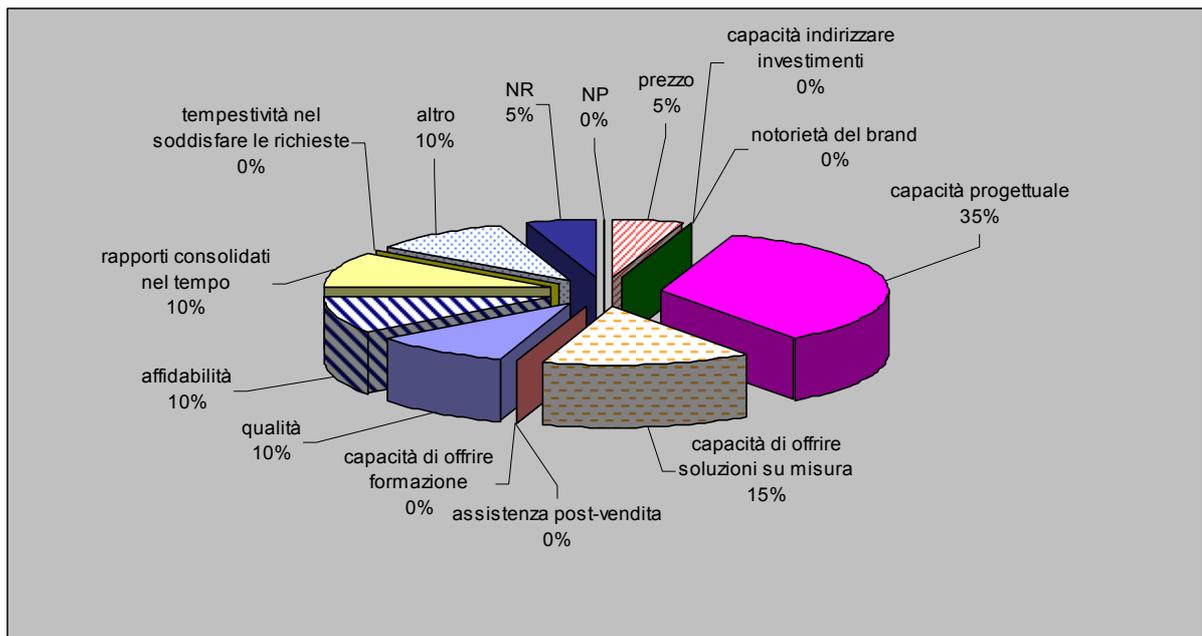
Graf. 67: Interazione diretta con Società di Servizi (%)



Tab. 76: 1° fattore di scelta

	n	Compagnia
Capacità progettuale	7	4, 7, 13, 14, 15, 18, 19
Capacità di offrire soluzioni su misura	3	1, 8, 12
Qualità	2	10, 16
Affidabilità	2	5, 20
Rapporti consolidati nel tempo	2	2, 11
Prezzo	1	17
Altro	2	3, 6
Capacità indirizzare investimenti	0	-
Notorietà del brand	0	-
Capacità di offrire formazione	0	-
Assistenza post-vendita	0	-
Tempestività nel soddisfare le richieste	0	-
NR	1	9
NP	0	-

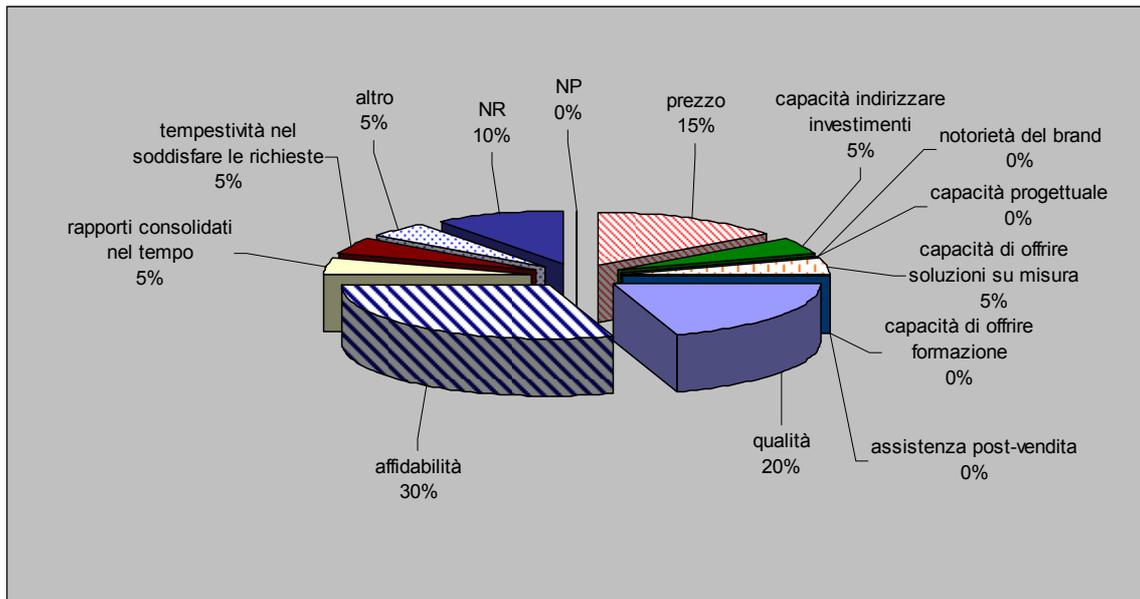
Graf. 68: 1° fattore di scelta (%)



Tab. 77: 2° fattore di scelta

	n	Compagnia
Affidabilità	6	1, 7, 11, 13, 16, 19
Qualità	4	5, 12, 14, 15
Prezzo	3	6, 18, 20
Capacità indirizzare investimenti	1	17
Capacità di offrire soluzioni su misura	1	2
Rapporti consolidati nel tempo	1	10
Tempestività nel soddisfare le richieste	1	8
Altro	1	4
Notorietà del brand	0	-
Capacità progettuale	0	-
Capacità di offrire formazione	0	-
Assistenza post-vendita	0	-
NR	2	3, 9
NP	0	-

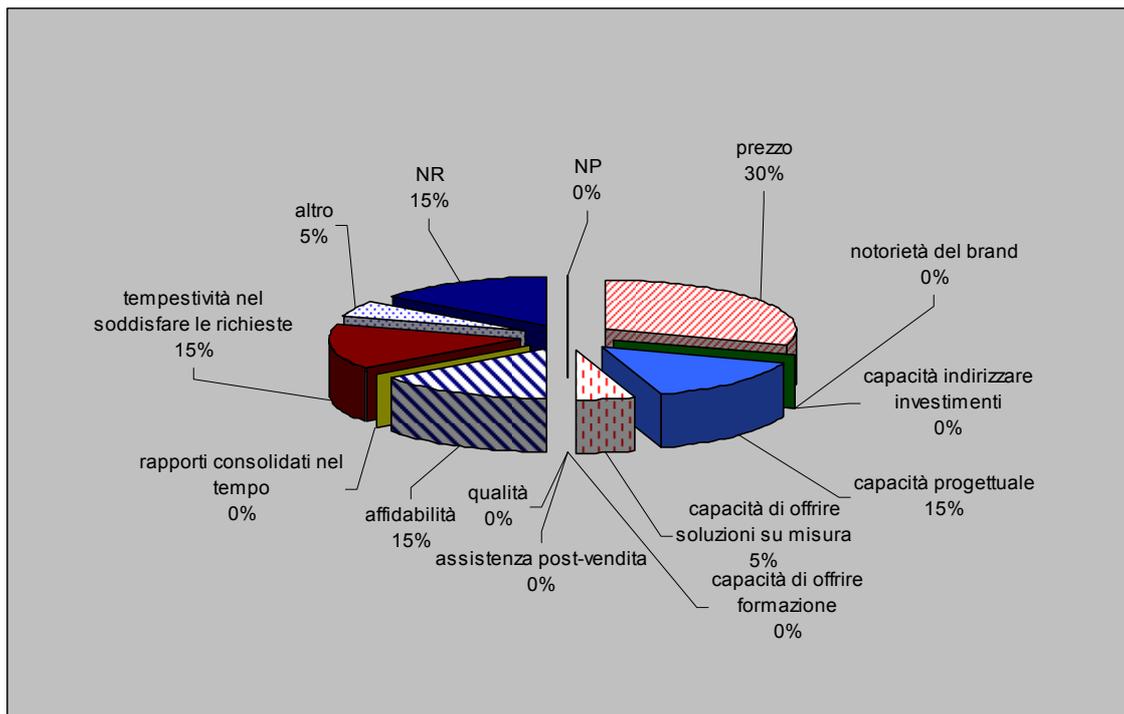
Gra. 69: 2° fattore di scelta (%)



Tab. 78: 3° fattore di scelta

	n	Compagnia
Prezzo	6	4, 7, 10, 12, 13, 16
Capacità progettuale	3	5, 11, 17
Affidabilità	3	8, 14, 15
Tempestività nel soddisfare le richieste	3	1, 19, 20
Capacità di offrire soluzioni su misura	1	18
Altro	1	6
Capacità indirizzare investimenti	0	-
Notorietà del brand	0	-
Capacità di offrire formazione	0	-
Assistenza post-vendita	0	-
Qualità	0	-
Rapporti consolidati nel tempo	0	-
NR	3	2, 3, 9
NP	0	-

Graf. 70: 3° fattore di scelta



Tab 79: Fattori di scelta e Compagnie

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
Capacità progettuale				1F	3F		1F				3F		1F	1F	1F		3F	1F	1F	
Capacità offrire soluzioni su misura										1F						1F		3F		
Qualità					2F					1F		2F		2F	2F	1F				
Affidabilità	2F				1F		2F	3F			2F		2F	3F	3F	2F			2F	1F
Rapporti consolidati		1F								2F	1F									
Prezzo				3F		2F	3F			3F		3F	3F			3F	1F	2F		2F
Capacità di indirizzare investimenti		2F															2F			
Tempestività nel soddisfare le richieste	3F							2F											3F	3F
Altro			1F	2F	3F	1F														