

**CeTIF****Centro di ricerca su Tecnologie, Innovazione e servizi Finanziari**

Dipartimento di Scienze dell'Economia e della Gestione Aziendale

Università Cattolica del Sacro Cuore

WORKSHOP

Innovazione nei canali distributivi e nei processi commerciali delle compagnie di assicurazione

13 MAGGIO 2009**CRIPTA AULA MAGNA • UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE
L.GO GEMELLI, 1 • MILANO**

La distribuzione di prodotti assicurativi ha sempre richiesto grande attenzione da parte delle compagnie di assicurazione sia nei rami danni, RC Auto sia in quelli vita. Accanto, infatti, al canale agenziale, oggi oggetto di importanti revisioni, vi è la nascita e il consolidamento di nuovi modelli di servizio e canali distributivi favoriti da un lato dalla continua ricerca da parte delle compagnie assicurative di sinergie con il mondo bancario, dall'altro grazie al ruolo ricoperto dall'innovazione tecnologica nella diffusione e consolidamento di assicurazioni on-line e telefoniche. Tutto ciò comporta la rivisitazione, in ottica rinnovata, del rapporto con le agenzie e con la clientela, nonché l'innovazione nell'offerta di prodotti e servizi e canali distributivi, con evidenti conseguenze sul ripensamento dei processi sia commerciali sia operativi. Mentre i primi impattano le modalità di relazione con la clientela (definendo, tra gli altri, la gestione del rapporto agenzia-compagnia assicurativa, il consolidamento dei ruoli, il monitoraggio della relazione compagnia-agenzia e agenzia-cliente), i processi operativi identificano l'insieme delle attività nella catena del valore includendo, tra gli altri, la gestione della comunicazione e del rapporto fra la rete distributiva e le funzioni accentrate, con particolare riferimento al livello di utilizzo di canali e modalità alternative più efficienti ed economiche.

L'obiettivo del Workshop, pertanto, è quello di descrivere, attraverso la raccolta di alcune esperienze provenienti esclusivamente da compagnie assicuratrici nazionali ed internazionali le possibili leve per l'innovazione nei modelli di servizio, nei canali e nei processi commerciali.

DESTINATARI: L'incontro si rivolge alle Direzioni Generali, alle aree IT e Organizzazione e delle imprese e gruppi assicurativi.

Ore 9.30 - Registrazione dei partecipanti**ore 10.00 - 13.00****Introduzione ai lavori della giornata****Federico Rajola** • Professore di Organizzazione Aziendale, Direttore CeTIF**Prospettive dei canali diretti nel contesto dei nuovi modelli di consumo****Giuseppe Dosi** • Amministratore Delegato, QUIXA**Aspetti organizzativi, formazione manageriale della rete agenti e strumenti di comunicazione per migliorare l'efficacia del servizio al cliente****Sergio Finesso** • Direttore Generale, Italiana Assicurazioni**Chi ha sempre gestito reti di esclusivisti, come affronta la canalità multipla competitiva e l'approccio alla multidistribuzione?****Andrea Sabia** • Amministratore Delegato, Tua Assicurazioni**Cross Selling: come fidelizzare la clientela in un regime di plurimandato****Andrea Simoncelli** • Vice Direttore Generale, Gruppo Toro Assicurazioni**pomeriggio ore 14.00 15.30****Nuove sfide per le Reti Plurimandatarie****Michele Colio** • Responsabile Divisione Marketing & Distribuzione, Helevetia Assicurazioni e Direttore Generale, Padana Assicurazioni, Gruppo Helvetia**La particolarità delle Distribuzioni Multicanali****Andrea Figini** • Sales and Business Development Manager, Aviva Spa**Assicurazioni dirette: opportunità e minacce****Andrea Rapetti** • Managing Director, Zurich Connect**Dibattito moderato con i relatori e il pubblico****ore 15.30 chiusura dei lavori**