

ABI Forum BANCASSICURAZIONE

7-8 Ottobre 2014

La gestione digitale dei processi della Banca e dell'Assicurazione è la risposta alle attese del mercato

Ovvero:

Banca e Assicurazione in un *Paese Olistico* che chiede *innovazione* nel prodotto e nel processo di offerta e di gestione

Antonio Carbonera – VP Esecutivo PRB – antonio.carbonera@prb.it

PRB

GRAZIE A ORIO NAVARRA DI GE.F.IT

che dice:

*l'offerta assicurativa
collegata a un gestore di processo
fornisce un vantaggio competitivo
sia alla Banca che
alla Compagnia assicurativa*

GUARDIAMO AVANTI

Per interpretare il futuro
riflettiamo insieme su:

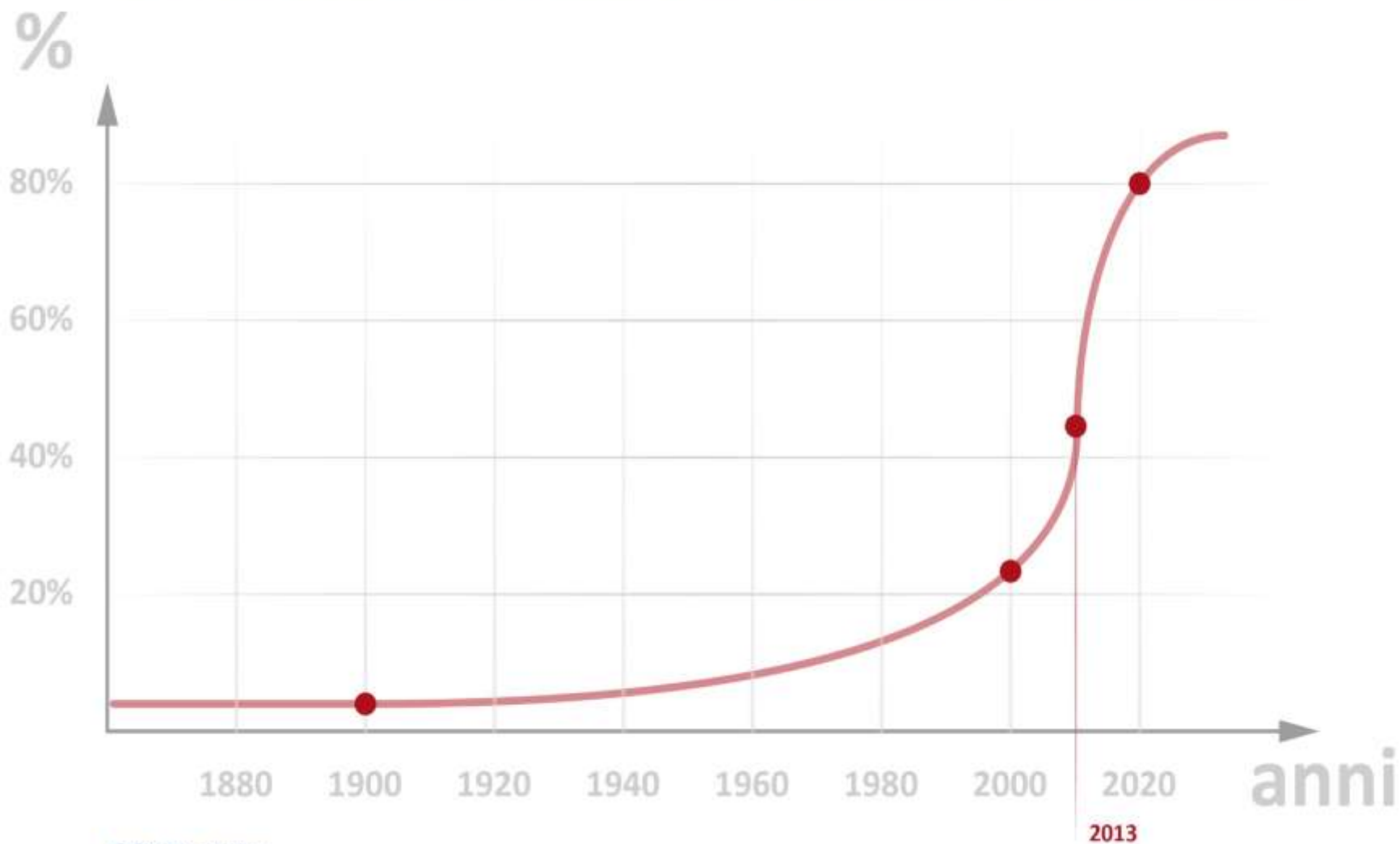
- Persona
- Normative

COSA ACCADE ALLA PERSONA?

Grande impennata dell'ISTRUZIONE
SUPERIORE dal 2000 al 2013
prevede incremento fino al 2020

(Remo Lucchi – Presidente Onorario GFK EURISKO)

L'EVOLUZIONE DELL'ISTRUZIONE SUPERIORE



GfK Eurisko

LA PERSONA STA CAMBIANDO

prende coscienza del proprio valore
non vuole più essere “massa”

vuole essere “individuo”
vuole decidere in prima persona
non più solo sul piano materiale
ma anche su quello esistenziale
vuole "stare bene"
collabora con gli altri!

QUALE CLIENTE?

L'uomo "olistico"
sta crescendo

PRODOTTI EVOLUTI

- I clienti richiedono prodotti e servizi più evoluti
- Analisi attendibili mostrano che i clienti *sono più innovativi* delle organizzazioni
- *Banca e Compagnia Assicurativa* devono tenerne conto
- E anche rispondere ai rivoluzionari *obblighi normativi*

DAI SILOS ALLA CONNESSIONE

Le normative *Solvency* e *Basilea*
richiedono il passaggio
da un'organizzazione "a silos"
a quella "connessa" e *digitale*

quindi olistica

OLISMO

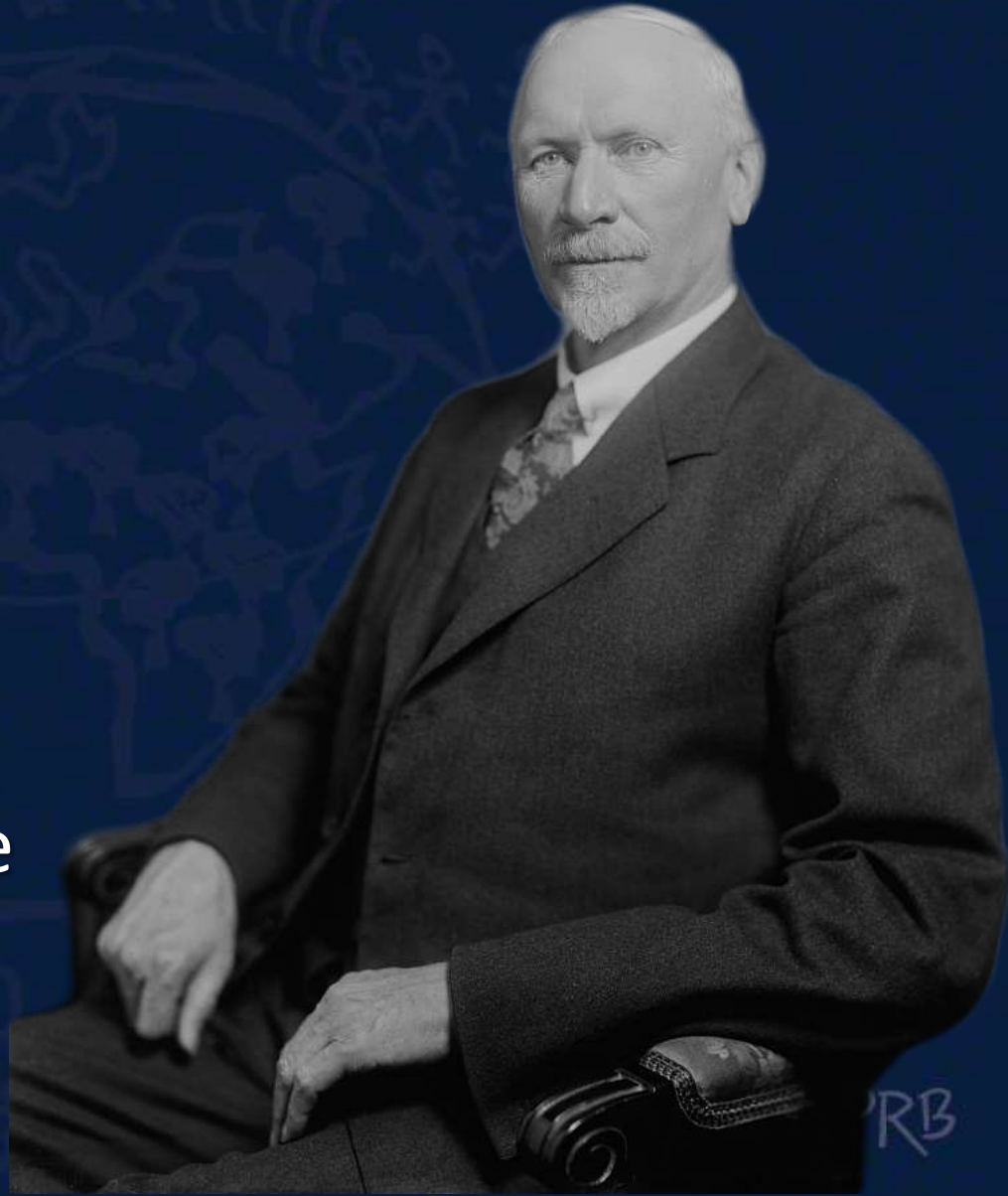
Jaean Smuts,

filosofo inglese

(1870-1950)

ci ha regalato l'idea
olistica:

- tutte le parti sono connesse
- lavorano insieme
- per uno scopo comune



RB

RISULTATI OLISTICI

Un *sistema* nel quale tutti gli
elementi *collaborano*
produce migliori risultati
dal punto di vista *qualitativo*
e anche da quello
quantitativo

RISULTATI



RISULTATI COLLABORANDO



FATTORE CRITICO

La comprensione
di questi meccanismi
è il

fattore critico di successo

SOLVENCY 2

AZIONE E REAZIONE

***Solvency 2* richiede:**

- **Quantificazione dei rischi**
- **Controllo**
- **Trasparenza**

PREDITTIVITÀ

Richiede anche analisi
predittive:

proiezioni verso il *futuro*

OBBLIGHI PER AMMINISTRATORI

Solvency e Basilea obbligano
amministratori e manager
ad approfondire le logiche di
di *Organizzazione e IT*

SERVONO PROCESSI DIGITALI

Solvency e Basilea
obbligano
a organizzarsi
“per processi”

PROCESSI DIGITALI

Nessuno più ha dubbi
che serva
organizzarsi “per processi”
gestendoli
in modo “digitale”

TESTIMONIANZA INTERESSANTE

Roberto Pontremoli

per anni alla guida

di importanti Compagnie

testimonia la sua difficoltà

Roberto Pontremoli

Presidente AIDA – Sezione Lombardia

<< Sono Roberto Pontremoli e vorrei parlarvi della mia ricerca dei dati sufficienti e necessari per una gestione sicura della Compagnia di Assicurazione come previsto dalla Direttiva Europea su SOLVENCY 2.

Appartengo a una famiglia che, da 145 anni, ha operato nel mondo assicurativo ed io, personalmente, ho iniziato a operare dal 1960.

Dal 1972 sono sempre stato ai vertici di compagnie del settore assicurativo italiano. Nel 1994 sono stato chiamato come Commissario Straordinario a contribuire al risanamento di una Società che si trovava in gravi difficoltà.

Ho avuto la fortuna, in tutte le Società che ho diretto, di ottenere risultati soddisfacenti e brillanti ma, ogni volta che ho cercato di avere una proiezione completa della Società che dovevo gestire, non ho mai trovato i dati sufficienti e completi che mi necessitavano...



...Malgrado fossi contornato da collaboratori di buon livello e di preparazione eccellente, non sono mai riuscito ad ottenere tutti i dati di cui avevo bisogno e così ho immaginato la creazione di un Tableau De Bord che soddisfacesse, in qualche modo, le mie esigenze.

Il Tableau De Bord da me immaginato era omnicomprensivo di tutte le attività di un'azienda e, con l'apparizione della direttiva su SOLVENCY 2, ho trovato che nella normativa venivano recepite tutte le esigenze che io avevo sentito. Quindi ho parlato di questa problematica a un mio amico, Presidente della KPMG e lui mi ha suggerito di rivolgermi a PRB perché, forse, lì avrei trovato la tecnologia necessaria.

Nel momento in cui mi sono reso conto che la tecnologia che veniva messa a disposizione sarebbe stata sufficiente a raggiungere gli obiettivi, non solo da me auspicati, ma anche stabiliti dalla direttiva su SOLVENCY 2, ho pensato che forse avremmo potuto costituire un progetto completo da proporre al mondo assicurativo e bancario.

Oltre all'Esperto Assicurativo, abbiamo degli Esperti Legali, l'Attuario, l'Esperto di Finanza, l'Esperto di Vigilanza, un Esperto di Criticità, un Esperto di Prospezioni di mercato, un Tecnologo, un Esperto di Addestramento e un Esperto di Comunicazione. Tutte queste persone costituiscono oggi un'Associazione che si chiama SOLVERE e che speriamo possa veramente dare una mano al mercato.>>



DATI NON DISPONIBILI

il “guru”

che conosce ogni aspetto
della compagnia assicurativa,
si era dovuto affidare
a sensibilità e intuito
perché

tutti i dati necessari non c'erano

COSA HA TROVATO

Cosa lo convinse
di aver trovato
quello che aveva
continuamente
ricercato
per tanti anni?

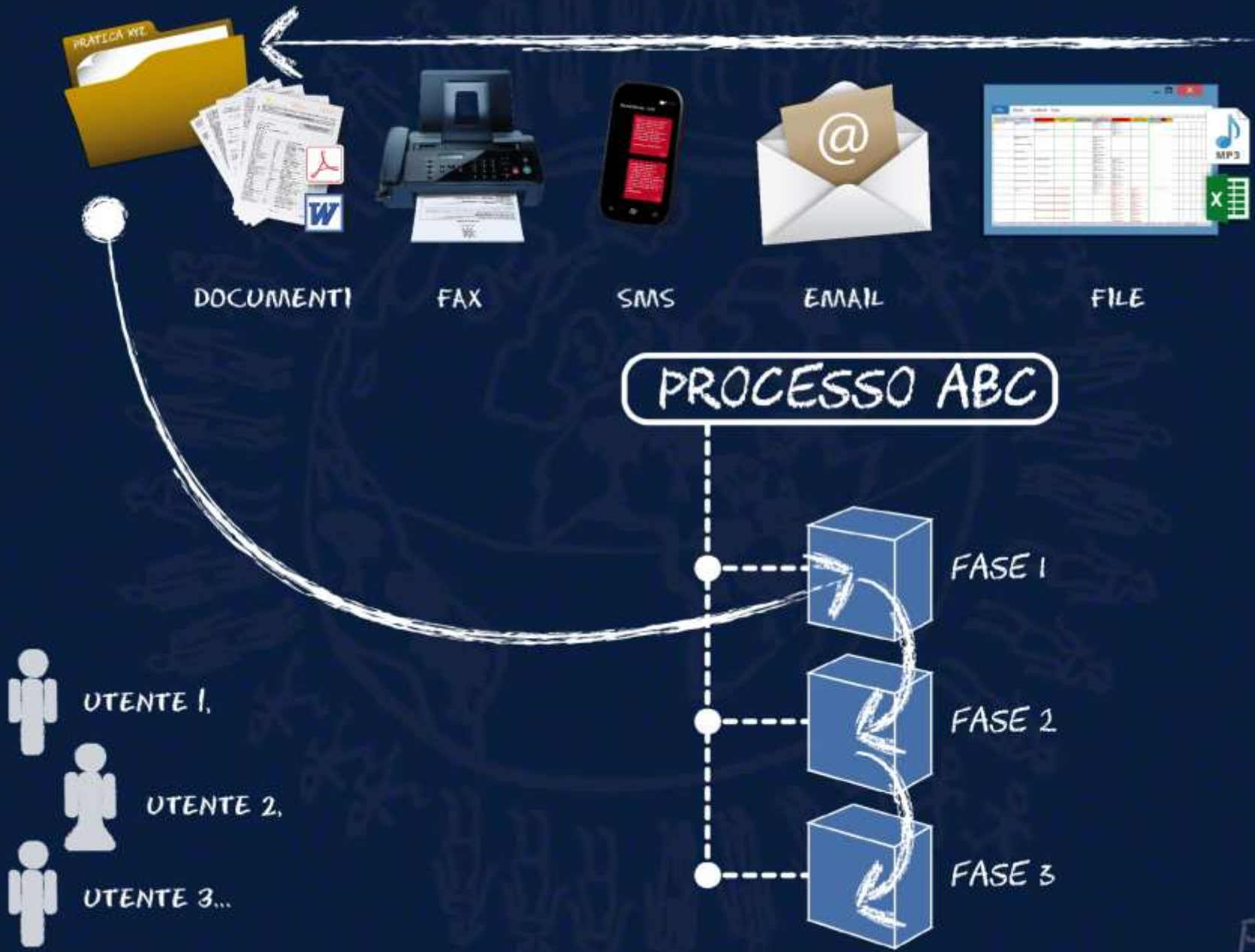
CONNESSIONE FRA ELEMENTI

Una *tecnologia* che *lega*
tutti gli elementi fra loro
e fornisce al management
un *flusso di dati*
continuo e aggiornato
su *ogni aspetto*
e *attività* dell'organizzazione

STRUMENTI DI ANALISI

Che mette a disposizione
strumenti di analisi,
statistiche, elaborazioni
attuariali e predittive

illustrano a colpo d'occhio la situazione



MODIFICA RAPIDA

Che richiede un tempo altrettanto limitato per le *modifiche* ad ogni elemento del processo

organizzativo:

pochi minuti per generare quello che serve all'utente

MIGLIORAMENTO CONTINUO

Che realizza quindi
concretamente il sogno del
miglioramento continuo

è un piccolo passo avanti ogni giorno

PROPRIETÀ ESSENZIALE

Non c'è

“gestione digitale dei processi”
in assenza di questa proprietà:

miglioramento veloce dei processi

STANDARD DI PRODUZIONE

La rapidità di generazione
innova gli *standard*
di produzione dei sistemi

PERFEZIONAMENTO GRADUALE

I processi si tracciano
approssimativamente
migliorandoli poi
giorno per giorno,
con i suggerimenti degli utenti

la forza del BOTTOM-UP

DECISIONI MOTIVATE

Poiché tutti i dati
sono disponibili
le decisioni manageriali
vengono prese
consapevolmente
supportate da *dati certi*

DATI DI QUALITÀ

Dati di grande *Qualità*
poiché derivati direttamente
dalle attività di lavoro operativo

e non dalle imputazioni manuali

DATI DAL MODULO AL DATABASE



DATI DAL DATABASE AL MODULO



Prospetto di spesa

Spiegazione:

Descrizione	Importo
Spese di gestione	10.000,00
Spese di manutenzione	5.000,00
Spese di trasporto	2.000,00
Spese di alloggio	3.000,00
Spese di ristorazione	4.000,00
Spese di altre attività	1.000,00
Totale	25.000,00

Spese di gestione:

Descrizione	Importo
Spese di gestione	10.000,00
Spese di manutenzione	5.000,00
Spese di trasporto	2.000,00
Spese di alloggio	3.000,00
Spese di ristorazione	4.000,00
Spese di altre attività	1.000,00
Totale	25.000,00

Spese di manutenzione:

Descrizione	Importo
Spese di manutenzione	5.000,00
Spese di trasporto	2.000,00
Spese di alloggio	3.000,00
Spese di ristorazione	4.000,00
Spese di altre attività	1.000,00
Totale	15.000,00

Spese di trasporto:

Descrizione	Importo
Spese di trasporto	2.000,00
Spese di alloggio	3.000,00
Spese di ristorazione	4.000,00
Spese di altre attività	1.000,00
Totale	10.000,00

Spese di alloggio:

Descrizione	Importo
Spese di alloggio	3.000,00
Spese di ristorazione	4.000,00
Spese di altre attività	1.000,00
Totale	8.000,00

Spese di ristorazione:

Descrizione	Importo
Spese di ristorazione	4.000,00
Spese di altre attività	1.000,00
Totale	5.000,00

Spese di altre attività:

Descrizione	Importo
Spese di altre attività	1.000,00
Totale	1.000,00

Prospetto di spesa

Spiegazione:

Descrizione	Importo
Spese di gestione	10.000,00
Spese di manutenzione	5.000,00
Spese di trasporto	2.000,00
Spese di alloggio	3.000,00
Spese di ristorazione	4.000,00
Spese di altre attività	1.000,00
Totale	25.000,00

Spese di gestione:

Descrizione	Importo
Spese di gestione	10.000,00
Spese di manutenzione	5.000,00
Spese di trasporto	2.000,00
Spese di alloggio	3.000,00
Spese di ristorazione	4.000,00
Spese di altre attività	1.000,00
Totale	25.000,00

Spese di manutenzione:

Descrizione	Importo
Spese di manutenzione	5.000,00
Spese di trasporto	2.000,00
Spese di alloggio	3.000,00
Spese di ristorazione	4.000,00
Spese di altre attività	1.000,00
Totale	15.000,00

Spese di trasporto:

Descrizione	Importo
Spese di trasporto	2.000,00
Spese di alloggio	3.000,00
Spese di ristorazione	4.000,00
Spese di altre attività	1.000,00
Totale	10.000,00

Spese di alloggio:

Descrizione	Importo
Spese di alloggio	3.000,00
Spese di ristorazione	4.000,00
Spese di altre attività	1.000,00
Totale	8.000,00

Spese di ristorazione:

Descrizione	Importo
Spese di ristorazione	4.000,00
Spese di altre attività	1.000,00
Totale	5.000,00

Spese di altre attività:

Descrizione	Importo
Spese di altre attività	1.000,00
Totale	1.000,00

RIEMPIMENTO
AUTOMATICO

VALORIZZARE

Lo strumento tecnologico:

- Valorizza il gestionale attuale
- Valorizza i “motori logici” che trattano i dati
- Offre un’interfaccia attuale
- Realizza velocemente le modifiche ai processi

COSA FA PIÙ CONCRETAMENTE?

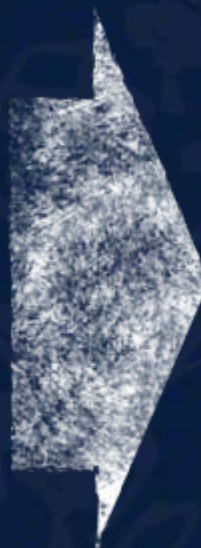
- Gestisce *ogni* processo organizzativo
- *Semplifica* il lavoro operativo
- *Automatizza* i lavori ripetitivi
- Connette ogni elemento
- Fornisce le *analisi* necessarie
- *Avvisa* per ogni evento critico

TANTE COSE SEMPLICI...

Tante cose semplici,
tutte collegate fra loro
in un *insieme* potente
che genera *risultati*



TUTTI GLI ELEMENTI COLLEGATI



PROSPETTI PRODOTTI

- 

RAPPORTI
- 

INFO
PREDITTIVE
- 

STATISTICHE
- 

ANALISI
- 

AVVISI

PERCHÉ “SOLVERE”

Per soddisfare *Solvency 2*

senza aumentare i costi

oltre al *supporto tecnologico*

servono anche

approfondite conoscenze

specialistiche su materie diverse

SPECIALIZZAZIONI

Ecco quindi formato
la “squadra”

di grande potenzialità e
competenza assicurativa

operativa, direttiva, proiezioni di mercato,
legale, attuariale, finanziaria, normativa,
complessità e criticità, tecnologica, di
comunicazione, leadership

COSA REALIZZA “SOLVERE”

Studia soluzioni di miglioramento delle *Compagnie Assicurative* secondo l'evoluzione di:

- Normativa
- Mercato *attuale*
- Mercato *futuro*
- Tecnologia digitale

CONSULENZA + TECNOLOGIA

Rende disponibili

Abilità e Suggerimenti

sostenuti dalla “rete” della

Tecnologia digitale

che ne concretizza i risultati

“SOLVERE” IN UNA SOLA RIGA

$$C + T = \$$$

Consulenza sostenuta dalla *Tecnologia* genera *Successo*

SOLVERE

Grazie

*Lieto di rispondere a
eventuali domande*

SOLVERE

Antonio Carbonera – VP Esecutivo PRB – antonio.carbonera@prb.it

PRB

