



**COMMISSIONE : Commissione Informatica - ISAAC - Aggiornamento attività**

**DATA : 25/01/2022**

**ORA DI INIZIO : 10,00**

**MODALITA' : X MICROSOFT TEAMS    O     IN PRESENZA A:**

**PRESENTI O COLLEGATI PER:**

**GRUPPI AGENTI / IMPRESA / DIREZIONE:**

Fabio Buttafuoco  
Rudj Bonandrini (assente)  
Fabio Castagnacci  
Tullio Fornasa  
Ottavio Pasquotti

Andrea Peguiron  
Elena Bulfon  
Massimo Canalis  
Giuseppe Sutura  
Elisa Luchini  
Virginia Martinetto  
Silvia Sina  
Anna Caronna

**ORDINE DEL GIORNO:**

ISAAC - Aggiornamento attività

**ARGOMENTI:**

## AGENDA DELL'INCONTRO

1. Compilazione guidata della classificazione
2. Miglorie funzionali e piano dei rilasci
3. Modus operandi direzioni tecniche
4. Analisi casistiche complesse: riclassificazioni e ticket con elevato numero di passaggi
5. Varie ed eventuali

1)

### 1. COMPILAZIONE GUIDATA DELLA CLASSIFICAZIONE

#### Compilazione guidata della classificazione

##### EVIDENZA

Necessità di velocizzare la compilazione dei campi della classificazione per le richieste da utilizzare con maggior frequenza

##### RISULTATI ANALISI

E' stato effettuato un censimento delle tipologie di richieste più ricorrenti.

Inoltre, in collaborazione con il LAB1828, sono stati effettuati dei test sui contenuti delle richieste per valutare se sia possibile far valorizzare in automatico i campi della classificazione, sulla base della descrizione della richiesta, sfruttando le potenzialità dell'intelligenza artificiale

##### SOLUZIONE

- Creazione di call precompilate su argomenti specifici (es. Storno incasso Auto, Ripresa polizza annullata da direzione, Libro matricola)  
*TIMING : Febbraio 2022*
- Valorizzazione automatica dei campi della classificazione mediante AI  
*TIMING : TBD*

La direzione vuole creare della Call Precompilate per le richieste che incidono con maggior frequenza, in modo da rendere il caricamento della call piu' rapido dalle agenzie.



Si sta facendo un' analisi con il Lab1828 per vedere se dai contenuti della call fosse possibile compilare automaticamente la classificazione della call.

## 1. COMPILAZIONE GUIDATA DELLA CLASSIFICAZIONE – RICHIESTE PIU' RICORRENTI

### RISULTATI ANALISI

Nel settore Non Auto si evidenzia un 46% relativo a richieste di quotazioni, seguito a distanza da variazioni (16%) e da richieste molto diversificate classificate nella voce 'altro' (15%).

| SETTORE:   |               | NON AUTO      |       |
|--|---------------|---------------|-------|
| AMBITO   | N. Ticket     | % su totale   |       |
| Quotazioni   | 18.306        | 45,7%         | 90,8% |
| Variazioni (regolazioni premio, normative, limiti assuntivi) | 6.286         | 15,7%         |       |
| Altro (annullamenti, appendici, informazioni...)             | 5.998         | 15,0%         |       |
| Gestione   | 3.015         | 7,5%          |       |
| Informazioni   | 2.760         | 6,9%          |       |
| <b>Totale complessivo</b>                                    | <b>40.041</b> | <b>100,0%</b> |       |

Fonte: D6 ticket giornalieri – anno 2021 – netto call RD e RDV



Dall'analisi delle call si puo' evincere che le call sono concentrate in maggior parte su 5 casistiche.

## 1. COMPILAZIONE GUIDATA DELLA CLASSIFICAZIONE – CALL PRECOMPILATE

### RISULTATI ANALISI

Il 4% dei ticket risulta compilato attraverso questa funzionalità. Di seguito l'analisi della call precompilate attualmente attive:

| Settore  | Call precompilate   | N. ticket    | % sul totale  |                |        |
|--|---|--------------|---------------|----------------|--------|
| Danni non Auto                                       | ENGINEERING - ECORONUS  | 510          | 3,4%          | ECOBONUS       |        |
|  | CAUSIONI ECORONUS   | 153          | 2,8%          |                | 12,2%  |
| Vita e Welfare                                       | ADESIONI SDD  | 369          | 2,8%          | SDD            |        |
|  | REVOCA SDD  | 70           | 0,5%          |                | 11,8%  |
|  | VARIAZIONI SDD  | 204          | 1,8%          | CERTIFICAZIONI |        |
|  | CERTIFICAZIONI AI FINI DEL BIANCO   | 79           | 1,5%          |                | 14,9%  |
|  | CERTIFICAZIONI AI FINI ISEE   | 729          | 13,6%         | RISCATI        |        |
|  | RENDETA IN PAGAMENTO  | 25           | 0,5%          |                |        |
|  | RISCATTO PARZIALE COLLETTIVA  | 81           | 1,8%          |                |        |
|  | RISCATTO PARZIALE ORDINARIA   | 543          | 10,0%         |                |        |
|  | RISCATTO PARZIALE UNITI/MULTIRAMO   | 380          | 3,4%          |                |        |
|  | RISCATTO PER RINVESTIMENTO  | 125          | 2,8%          |                |        |
|  | RISCATTO TOTALE COLLETTIVA  | 69           | 1,8%          |                |        |
|  | RISCATTO TOTALE ORDINARIA   | 1.232        | 22,7%         |                |        |
|  | RISCATTO TOTALE UNITARIA TRAMO  | 427          | 7,9%          |                |        |
|  | SCADENZA  | 273          | 3,0%          |                |        |
|  | SVISTRO   | 399          | 3,1%          |                |        |
|  | RETTIFICHE DI PORTAFOGLIO AIA PER ANOMALIE SWITCH AUTOMATICO E MIGRAZIONE | 12           | 0,2%          |                | SWITCH |
| SWITCH GESTIONE PORTAFOGLIO - RICHIESTA INFORMAZIONI | 26  | 0,5%         |               |                |        |
| SWITCH GESTIONE PORTAFOGLIO - RICHIESTA OPERAZIONE   | 186   | 2,7%         | 8,4%          |                |        |
| <b>Totale complessivo</b>                            |   | <b>5.428</b> | <b>100,0%</b> |                |        |

MARTINETTO Virginia  
 7  
 Gruppo Intermediari – anno 2021 – netto call RD e RDV – Totale 125.207 ticket, di cui 5.428 relativi a call precompilate

Attualmente solo il 4% delle call viene pre-compilato (es. per i riscatti)

La direzione presenta le seguenti migliorie e piani di rilasci:

### 2. MIGLIORIE FUNZIONALI E PIANO DEI RILASCI

| Titolo richiesta              | Richiesta  | Data rilascio attesa | Soluzione  | Note   |
|-------------------------------|--|----------------------|--|--|
| LABEL INVIA NOTA - SALVA NOTA | Scrivere la label INVIA NOTA con SALVA NOTA e rendere il messaggio di warning già presente più leggibile.<br>Scrivere la label INFORMAZIONI INSERITE con INVIA INFORMAZIONI INSERITE   | Rilasciata           | Closed   |  |
| TICKET CHIUSI HOME REPORT     | Ticket chiusi in homepage e ricerca per singolo ticket<br>Menu Report e Ticket Chiusi  | feb-22               | Rilasciati ticket chiusi in home + report.   | Previsto intervento sulla sezione report.<br>Verificare con Agenti |
| NOTIFICA PUSH                 | Notifica push verso agenzia in caso di passaggio del ticket ad altro gruppo + integrazione con i dati del cliente per tutte le notifiche push (se presenti)  | feb-22<br>mar-22     | Introdurre la notifica push + @ notifica lato agenzia anche in caso di passaggio ad altri uffici + inserire dati cliente se presenti in tutte le notifiche |  |
| SOLLECITO                     | Inserire un pulsante "SOLLECITO" per evidenziare call ancora in attesa senza dover inserire alcun commento aggiuntivo.   | apr-22               |  |  |
| TICKET CORRELATI              | Creare dei ticket collegati tra loro, o ticket padre e ticket figlio... Esempio un problema che si manifesta lato emissione e il conseguente problema sulla stampa del contratto... o collegare ad un ticket che era stato chiuso qualora l'anomalia si ripresenti nuovamente.<br>+ collegamento dei ticket utile anche per più trattative di rami dietro per un unico cliente | apr-22               |  | Verificare con Agenti  |
| SINK TICKET/N. PROPOSTA       | Con l'avvento della nuova piattaforma TOM (se non possibile in pass mobile) creare un collegamento immediato nella proposta autorizzata o da autorizzare da Isaac con un click sul numero di proposta o rinvio diretto sulla piattaforma prodotto.   | mag-22               |  | Vincolata al calendario PASS                                       |

## 2. MIGLIORIE FUNZIONALI E PIANO DEI RILASCI

| Titolo richiesta   | Richiesta  | Data rilascio attesa | Soluzione   | Note   |
|--------------------|--|----------------------|---|--|
| <b>M</b> WORKFLOW  | Semplificare evitando di passare in quei campi (sconto, deroga, offerta, ecc) + problema di destinazione all'interno della struttura assuntiva             |                      | Semplificazione e normalizzazione della classificazione e/o eventuali call precompilate |  |
| <b>RD</b> WORKFLOW | Dopo aver lavorato la proposta e inviata in autorizzazione, avere un'autocompilazione dei campi; aggiungere solo la motivazione della richiesta di sconto. |                      |   |  |
| MOTORE DI RICERCA  | Motore di ricerca sulle varie classificazioni che proponga la classificazione in base al caso inserito   |                      |   | Verificare esiti test AI   |
| SCHEDA CLIENTE     | Integrazione di ISAAC sul menu pass diretto del cliente; avere nella scheda cliente le call relative a quel cliente ( per ricostruire le trattative ecc)   |                      |   | Verificare con Agenti  |
| MENU NAVIGAZIONE   | Rendere più visibili le funzionalità disponibili accedendo dal menù a tendina posizionato sulla sinistra.  |                      |   | Verificare con Agenti  |
| RICERCA OVERALL    | Inserire un campo di ricerca globale, in quanto il sistema di ricerca attuale è macchinoso poco efficace. Anche questo in Isaac era presente.              |                      |   | La precedente ricerca libera era limitata ai campi della lista estratta. Nella ricerca avanzata era presente un campo di ricerca libera sull'Oggetto, presente anche in ISAAC 2.0. |

**M** Ticket Manuali

**RD** Ticket Riservati Direzione

## 2. MIGLIORIE FUNZIONALI E PIANO DEI RILASCI

| Titolo richiesta                 | Richiesta   | Data rilascio attesa | Soluzione | Note  |
|----------------------------------|---|----------------------|-----------|---|
| <b>RD</b> RIAPERTURA RD          | I ticket devono prevedere la possibilità di essere riaperti, oppure come in altre compagnie non devono poter essere chiusi dalla direzione.   |                      |           | Se si desidera modificare la proposta già autorizzata o rifiutata, è necessario caricare una nuova proposta   |
| <b>RD</b> RIAPERTURA RD          | Opzioni "riapri" e duplica non sono presenti (ticket RD)  |                      |           | E' possibile utilizzare la funzione "CREA COPIA" della proposta presente in PASS (RE e Mobile): questa funzione consente di creare una nuova proposta (identica alla precedente), evitando di dover inserire nuovamente tutti i dati. |
| <b>RD</b> CHIUSURA TK IN AGENZIA | Rendere meno vincolante la chiusura di una call; una volta chiusa, la proposta non può essere più lavorata. Sarebbe buona cosa poter avere una chiusura ma non così vincolante, cercare di avere un sistema più di chat sempre aperta e rilavorabile. |                      |           |   |
| <b>M</b> WORKFLOW                | Sarebbe opportuno mandare la call direttamente all'assuntore con il quale è stata gestita e poi vedere questa evoluzione di passaggi  |                      |           | La canalizzazione del ticket verso un gruppo anziché verso un singolo assuntore garantisce continuità nella gestione, in assenza dell'assuntore di riferimento.   |

**M** Ticket Manuali

**RD** Ticket Riservati Direzione

### 3. MODUS OPERANDI DIREZIONI TECNICHE – TIPOLOGIE DI TICKET ISAAC

POSSIAMO INDIVIDUARE 4 TIPOLOGIE DI TICKET CON FUNZIONALITA' E CARATTERISTICHE DIVERSE



- **MANUALI**, aperti e classificati manualmente dagli operatori di Agenzia
- **RD – AUTO**, si aprono e classificano in automatico al momento dell'invio di richiesta di autorizzazione di una bozza auto caricata su AutoWeb
- **RD – DANNI**, si aprono e classificano in automatico al momento dell'invio di richiesta di autorizzazione di una proposta caricata su PASS
- **RDV**, si aprono e classificano in automatico al momento del caricamento di una proposta VITA su PASS

| TIPOLOGIA TICKET | APERTURA MANUALE | APERTURA AUTOMATICA | INSERIMENTO ALLI PRATI | INSERIMENTO AUTOP | CHIUSURA MANUALE CON SPECIFICO MOTIVO DI CHIUSURA (1) | CHIUSURA AUTOMATICA (2) | PASSAGGIO AD ALTRO GRUPPO | RICLASSIFI CAPONE | STANDBY (4) | RIAPERTURA | DUPLICA |
|------------------|------------------|---------------------|------------------------|-------------------|---|-------------------------|---------------------------|-------------------|-------------|------------|---------|
| MANUALI          | X                |                     | X                      | X                 | X   |                         |                           | X                 |             | X          | X       |
| RD - AUTO        |                  | X                   | X                      | X                 |   | X                       | X                         |                   |             | X (3)      |         |
| RD - DANNI       |                  | X                   | X                      | X                 |   | X                       | X                         |                   |             |            |         |
| RDV              |                  | X                   | X                      | X                 | X   |                         | X                         |                   | X           |            |         |

12

MARTINETTO Vignia



La direzione mostra la slide qui sopra per spiegare la differenza tra i ticket riservati direzione e quelli manuali, con le azioni previste per ogni tipologia.

Inoltre vengono presentate le linee guida date ai direzionali sulla gestione delle call:

### 3. MODUS OPERANDI DIREZIONI TECNICHE - VADEMECUM

#### AZIONI PER MIGLIORARE L'ESPERIENZA ISAAC



- Il ticket va chiuso solo quando la richiesta è evasa
- Non chiudere manualmente ticket RD Danni
- Quando ripassiamo il ticket all'agenzia, inserire richieste più chiare ed esaustive possibile
- Quando dobbiamo passare il ticket ad un altro gruppo per competenza, inserire una nota per l'agenzia che chiarisca a chi lo stiamo passando e per quale motivo
- Se dobbiamo rifiutare una richiesta, inserire una nota per l'agenzia che chiarisca in modo inequivocabile il motivo del rifiuto
- Per i ticket manuali, abbiamo armonizzato l'utilizzo dei motivi di chiusura
- Se riceviamo un ticket manuale con una richiesta che non rientra nelle nostre competenze e non ci è possibile passarlo al gruppo competente, riclassificare il ticket inserendo una nota che illustri la corretta classificazione per analoghi casi futuri
- Se una proposta sarebbe autorizzabile con delle modifiche, non chiudere il relativo ticket RD ma passarlo all'agenzia chiedendo di apportare le modifiche direttamente sulla proposta (*non presa in carico da DT*); una volta apportate le modifiche l'agenzia potrà inserire e salvare una nota nel ticket e ripassarlo alla Direzione (con funzione "Invia informazioni inserite") affinché la stessa proceda con l'autorizzazione
- Quando si verifica la necessità di mettere in stato "Standby" un ticket RDV, inserire nota che ne spieghi il motivo

14





**Agenti propongono:**

- **Non vanno bene troppe CALL precompilate.** Bisogna inserire poche call precompilate o in alternativa mettere un campo ricerca all'interno della tendina.

- Si chiede di inserire **RIAPRI TICKET** anche ai ticket Riservati Direzionali per l'autorizzazione delle proposte.

- Si chiede che gli assuntori **possano re-indirizzare i ticket all'ufficio competente**, magari segnalando all'utente pro-futuro a quale ufficio avrebbe dovuto indirizzare la call e comunque inviarla direttamente lui a chi di competenza.

**RICHIESTE STRUTTURALI:**

- In ogni caso si suggerisce di togliere tutte le tendine in alto nella schermata **NUOVO TICKET** e permettere semplicemente all'utente di selezionare l'ufficio di destinazione o comunque un unico campo "Cosa vuoi fare?"

Gli agenti **CHIEDONO SEMPLIFICAZIONI**, si precisa che **ISAAC 2.0 non ha colto per nulla lo spirito di semplificazione dei software chiesto dagli utenti.**

Pertanto **BUTTAFUOCO** chiede che in **APRI NUOVO TICKET** si sostituiscano le attuali 6-7 tendine **CON UNA SOLA TENDINA** di poter instradare la **CALL** verso l'ufficio corretto. Magari con un campo **COSA VUOI FARE**.

**CASTAGNACCI** propone anche che inserendo il numero di polizza si autocompilino gli altri campi di Isaac.

**SUTERA** e **BUTTAFUOCO** fanno presente la loro completa disapprovazione per i risultati raggiunti con **ISAAC 2.0** e si chiede una **RADICALE SEMPLIFICAZIONE DEI CAMPI** nell'arco di pochi mesi.

**LA RIUNIONE E' TERMINATA ALLE ORE : 11,30**

**LA PROSSIMA RIUNIONE SI TERRA' IL : \_\_\_\_\_ ALLE ORE \_\_\_\_\_**

**IL VERBALIZZANTE : FABIO BUTTAFUOCO**