

Più flessibili e "tecnologici" il nuovo profilo degli assicuratori

LE COMPAGNIE FANNO ADESSO MENO OUTSOURCING E DEDICANO MAGGIORE ATTENZIONE AL CLIENTE, COSÌ TRA I DIPENDENTI ENTRANO ANCHE GLI ESPERTI DI BIG DATA E WEB E I CUSTOMER EXPERIENCE SPECIALIST. Massimiliano Di Pace Roma. Meno outsourcing, più smartworking e attenzione al cliente. Ma anche nuovi profili professionali per i dipendenti delle assicurazioni. Queste novità sono state in parte metabolizzate nel nuovo contratto collettivo, firmato a febbraio 2017. "Una delle novità più significative dell'ultimo ccnl - sottolinea Roberto Garibotti, segretario nazionale della Cisl-First delegato per il settore assicurativo - è la sua estensione ai dipendenti delle società che forniscono servizi alle compagnie assicurative, che finora applicavano contratti meno remunerativi. Questa circostanza

ridurrà la convenienza a rivolgersi all'esterno per affidare servizi come il call center e attività amministrative, per cui si dovrebbe arrestare il processo di outsourcing, che oggi, secondo nostre stime, coinvolge 10mila lavoratori, un numero importante, se rapportato ai 47mila dipendenti delle compagnie assicurative". Un'altra importante novità che emerge dal contratto collettivo 2017 è la flessibilità. "Oltre alla possibilità, sulla base di un contratto integrativo aziendale, di far venir meno il venerdì pomeriggio libero, una prerogativa tipica del dipendente delle assicurazioni - chiosa Garibotti di Cisl-First - stiamo lavorando ad accordi aziendali per la diffusione dello smartworking, ovvero la possibilità di lavorare a casa, oppure presso una sede della compagnia più vicina alla residenza del lavoratore". Questa possibilità è di fatto riservata a quei lavoratori impegnati in attività amministrative e informatiche, mentre ne sono escluse, per esempio, le forze vendita. Secondo la Cisl-First oggi gli smartworkers assicurativi sono circa 3-4mila, tutti volontari, ed in netta crescita: "Accanto al vantaggio logistico del

lavoratore - continua Garibotti - vi è quello del datore di lavoro, che può contare su un lavoratore meno stressato e più motivato". Fra le compagnie assicurative che stanno facendo ricorso allo smartworking vi è Generali Italia: "Attualmente lavorano da noi in smartworking mille su 6mila dipendenti amministrativi potenzialmente destinatari dell' iniziativa - dichiara Gianluca Perin, direttore delle risorse umane di Generali Italia. Va detto però che, per evitare un distacco alienante dal contesto lavorativo, i nostri smartworkers possono lavorare da casa fino a 2 giorni a settimana". Come evidenziano da Generali, l' attività in smartworking comporta anche una modifica della concezione del lavoro: "Non si mette più a disposizione il proprio tempo, ma si lavora per obiettivi, che spetta al capoufficio verificarne il conseguimento. Certo è che questo metodo di lavoro sottintende un rapporto fiduciario, che costituisce anche esso un' importante innovazione". Nel caso di Axa Italia la diffusione dello smartworking in termini percentuali è ancora maggiore: "Il 70% dei nostri dipendenti, circa 1.500 in Italia, pratica lo smartworking - afferma Maurizio di Fonzo, direttore delle risorse umane di Axa Italia. Spetta al dipendente decidere quando, a condizione di preavvertire l' ufficio, e di non superare il limite di 2 giorni a settimana. Nella realtà però la media settimanale di lavoro a casa è di 1,1 giorni". Ma il vero cambiamento che si sta registrando nel mondo del lavoro assicurativo è la nuova cultura di attenzione al cliente e l' incentivazione ad un approccio imprenditoriale nell' attività lavorativa. Lo sostiene il direttore del personale di Axa, che spiega: "Attraverso iniziative formative, fra le quali vi è anche l' accesso gratuito alla piattaforma Coursera, contenente i migliori corsi on line delle più prestigiose università del mondo, e di sensibilizzazione, cerchiamo di stimolare i nostri collaboratori a porre al centro della loro attività la soddisfazione del cliente. Inoltre, tramite un innovation hub, stimoliamo i dipendenti a proporre idee di business, che una volta selezionate, consentono agli autori di accedere ad un percorso formativo e di esperienza in un incubatore di impresa, che si può concludere con lo sviluppo del progetto di business". Il mondo del lavoro assicurativo sta cambiando anche per i profili professionali richiesti. "Le nostre assunzioni - ricorda Perin di Generali - sono oggi concentrate su quelle figure in grado di gestire i Big Data, per un migliore adattamento dei prodotti assicurativi alle esigenze dei clienti, e la telematica, richiesta ad esempio per il black box, il dispositivo che si diffonderà nella Rca auto. Dunque le figure che più ricerchiamo sono data scientist, data model specialist, ma anche customer experience design specialist, e digital web communication specialist; in definitiva puntiamo su quelle competenze che servono per raggiungere e soddisfare i clienti". Secondo Maurizio di Fonzo di Axa, oltre alle competenze già citate, rimangono importanti alcune tradizionali: "Il core business delle assicurazioni rimane la valutazione del rischio, e quindi figure come gli attuari saranno sempre richieste, così come esperti legali, visto il peso crescente della regolamentazione nella vita delle compagnie assicurative". Saranno pertanto le lauree scientifiche, come matematica, statistica, informatica, ingegneria, oppure economiche, purché accompagnate da specializzazioni tecniche, le chiavi di ingresso nel mondo delle assicurazioni. Insomma l' immagine del dipendente assicurativo, di cui Kafka fu uno dei più noti, alle prese con carte e calcolatrici,

apparterrà sempre di più al passato. © RIPRODUZIONE RISERVATA.

Riproduzione autorizzata Licenza Promopress ad uso esclusivo del destinatario Vietato qualsiasi altro uso