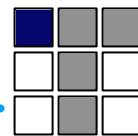


Newsletter

ANNO VIII - NUMERO 34



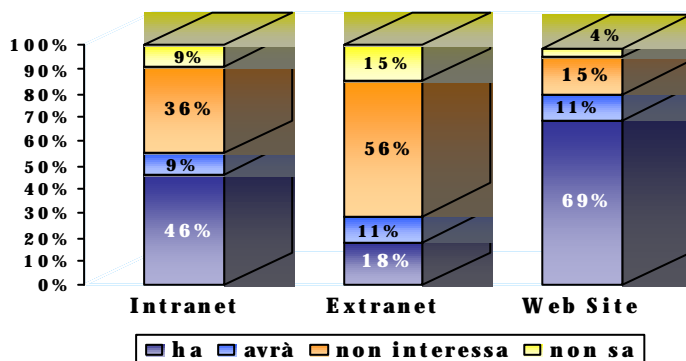
E.R.I.S. E-RISKS INSURANCE SOLUTIONS: DAL GRUPPO ASSITECA IL PROGRAMMA ASSICURATIVO COMPLETO PER I RISCHI INTERNET

Durante la seconda metà degli anni '90 un evento ha sostanzialmente cambiato la percezione del tempo e dello spazio nel tessuto economico italiano: lo sviluppo di nuovi e più potenti sistemi di telecomunicazioni.

Per alcune aziende Internet è stato un cambiamento epocale ma per tutte (o quasi, visto che l'80% è o sarà presto presente sulla rete almeno con il proprio *web site*) rappresenta un eccezionale strumento di sviluppo.

Il collegamento alla rete, però, porta con sé dei rischi. Nel momento in cui colleghiamo la nostra organizzazione ad un *web server* la "apriamo" a seicento milioni di personal computer, con la conseguenza che il panorama dei rischi aumenta proporzionalmente alle potenzialità di sviluppo.

La diffusione delle nuove tecnologie



Dal punto di vista del controllo del rischio, esistono essenzialmente due aspetti critici: l'aumento esponenziale dei casi in cui potremmo essere chiamati a rispondere civilmente per le nostre azioni e l'accrescimento del rischio legato agli *assets* aziendali (con la differenza che qui si parla di componenti intangibili).

Per quanto concerne il primo caso sono maggiormente esposte le aziende che usano attivamente Internet, ovvero coloro che hanno un sito che fornisce informazioni o collegamenti a reti private, che prevede forum di discussione o commercio elettronico. Sono abbastanza noti infatti i casi di informazioni inesatte diffuse su internet che hanno causato richieste di risarcimento, o di scarse misure di protezione delle informazioni che hanno portato al richiamo dei responsabili, o, semplicemente di trasmissione involontaria di un virus: la casistica è molto varia ed è ancora in divenire.

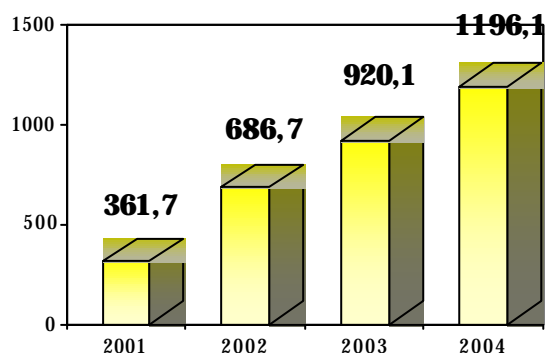
Il secondo caso citato (danni al proprio patrimonio) comprende uno dei pericoli più temibili in una società nell'era dell'informazione: la perdita dei dati.

Basta ipotizzare la perdita di un file-cliente per immaginare quale sforzo sarebbe necessario per mantenere la dovuta operatività e per ripristinare l'insieme di conoscenze perdute.

ASIS, American Society for Industrial Security, una delle più grandi organizzazioni mondiali di *risk managers*, afferma che il 50/70% del valore di un'azienda è costituito dal proprio patrimonio di informazioni, dalla capacità di creare valore aggiunto, dal proprio know how. Se prendiamo questa affermazione per vera allora un efficace sistema di protezione diventa un elemento chiave della strategia aziendale.

Una parte dei rischi viene eliminata con interventi di natura organizzativa, un'altra viene mitigata dai necessari strumenti di sicurezza (*firewall*, reti protette, software antivirus, etc.), la restante parte può essere efficientemente trasferita al mercato: quello assicurativo.

**Investimenti in sicurezza
(milioni di euro)**



E.R.I.S. – E-Risks Insurance Solutions è il programma assicurativo studiato dal Gruppo Assiteca che garantisce una risposta efficace ai rischi correlati all'attività svolta attraverso l'uso della rete. La copertura studiata da Assiteca, progettata e definita dalla Divisione Tecnica del gruppo in collaborazione con i Lloyd's copre le aree di rischio solitamente escluse o non considerate, integra le tradizionali assicurazioni aziendali e offre la possibilità di personalizzare la copertura secondo le proprie esigenze. E.R.I.S. si distingue dalle altre coperture offerte dal mercato assicurativo soprattutto in termini di completezza e si suddivide in tre macro-sezioni.

Nella sezione **RESPONSABILITA' CIVILE** le garanzie offerte proteggono le aziende da rischi quali la violazione della proprietà intellettuale e della privacy, le perdite finanziarie causate a terzi derivanti da malfunzionamento del proprio sistema informatico, le richieste di risarcimento dovute a danni causati da virus e, nell'area Responsabilità Professionale, errori, omissioni e negligenze.

Nella sezione **DANNI PROPRI DIRETTI e INDIRETTI**, E.R.I.S. difende dai danni ai sistemi informatici, dalla distruzione o alterazione dei dati, dalla perdita di profitti per l'interruzione dell'e-business e dal Computer Crime (atti di pirateria informatica, perdite finanziarie o errata attribuzione di valori dovuti a distruzione, modifica o immissione di dati fraudolenta).

Nella sezione **COSTI LEGALI** vengono coperti i costi e le spese sostenuti per azioni di difesa intraprese a seguito di richieste di risarcimento.

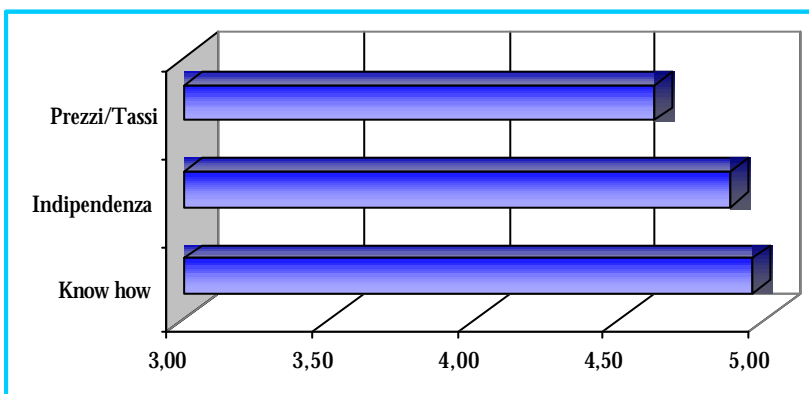
Federico Oelker - New Business Manager
ASSITECA

ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION 2001: I RISULTATI DI GRUPPO

Il campione dell'indagine di customer satisfaction 2001 è costituito da 138 Clienti del Gruppo Assiteca che hanno fornito la loro preziosa collaborazione.

Le risposte dei Clienti hanno consentito, infatti, non solo di ottenere una valutazione oggettiva della qualità del servizio offerto dal Gruppo, ma anche e soprattutto di trovare nuovi spunti per poterlo migliorare e arricchire continuamente.

Analizzando alcuni tra i risultati più interessanti dell'indagine, si parte da qualche considerazione in merito ai fattori ritenuti più importanti nell'attività di una società di brokeraggio assicurativo (tutte le valutazioni sono espresse su scala 1-5). Come lo scorso anno i Clienti hanno indicato come elementi fondamentali il **know how tecnico**, l'**indipendenza dal mercato assicurativo** e i **prezzi/tassi** (fig. 1):



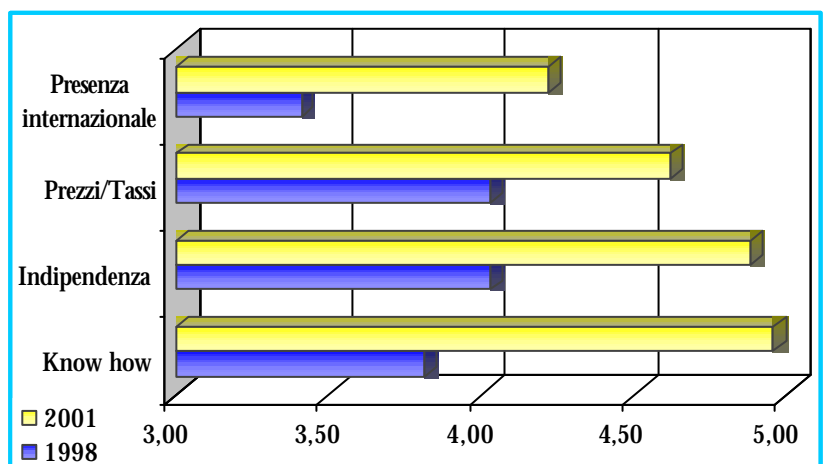
Il che significa, in altre parole, **esperienza, potere contrattuale** nei confronti delle compagnie, e di conseguenza **economicità** dell'offerta.

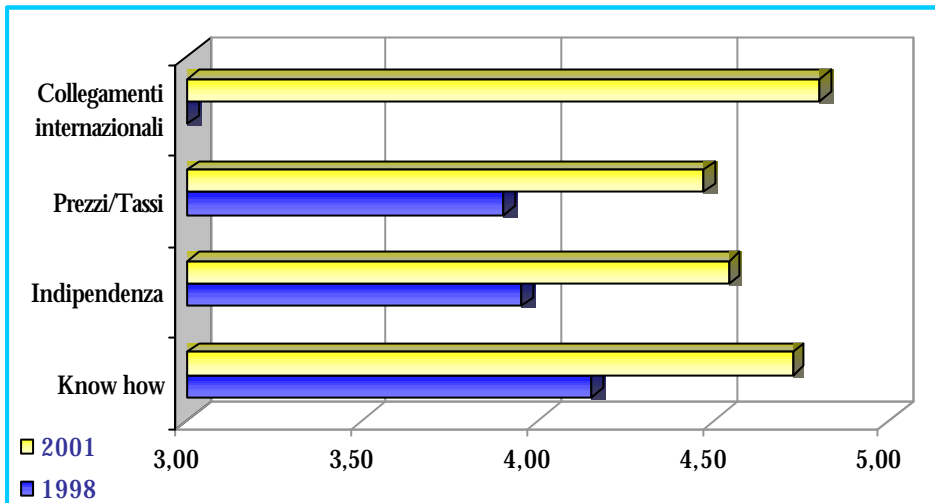
Particolare attenzione merita anche il quarto elemento, la **presenza internazionale**, che l'anno scorso si posizionava invece solo al sesto posto.

Evidentemente cresce l'interesse delle aziende italiane per gli investimenti all'estero e diventa quindi importante che il broker assicurativo sia in grado di affiancare efficacemente il Cliente anche fuori dai confini nazionali.

E' interessante infine sottolineare la continua crescita delle aspettative dei clienti nel corso degli anni.

Basta fare il confronto con i risultati di pochi anni fa per averne chiara l'evidenza (fig. 2).





Crescente è quindi anche, da parte di tutte le società del Gruppo Assiteca, l'impegno richiesto per la soddisfazione delle mutate esigenze.

A questo proposito, le valutazioni espresse dai Clienti in merito alle performance del Gruppo sugli stessi

elementi sono particolarmente soddisfacenti, in netto miglioramento rispetto al passato (fig. 3 - nota: la valutazione sui "collegamenti internazionali" non era compresa nel questionario del '98).

Dalle considerazioni sul mercato ci si è poi focalizzati sull'analisi del servizio offerto, declinandolo in una serie di fattori che meglio lo qualificano (fig. 4):

	Valutazione espressa dai Clienti
Chiarezza/trasparenza strumenti di comunicazione	4,83
Competenza / professionalità	4,86
Corretta gestione scadenza polizze	4,85
Corretta individuazione/analisi rischi	4,67
Corretto dimensionamento coperture	4,72
Cortesia del personale	4,88
Esperienza problematiche settore	4,64
Innovazione/propositività	4,37
Interventi volti alla soddisfazione del sinistro	4,63
Livello soddisfazione risposte ricevute	4,71
Qualità dei progetti tecnici	4,67
Supporti nella prevenzione	4,50
Tempi di individuazione esatto interlocutore	4,78
Tempi di risposta alle questioni poste	4,62

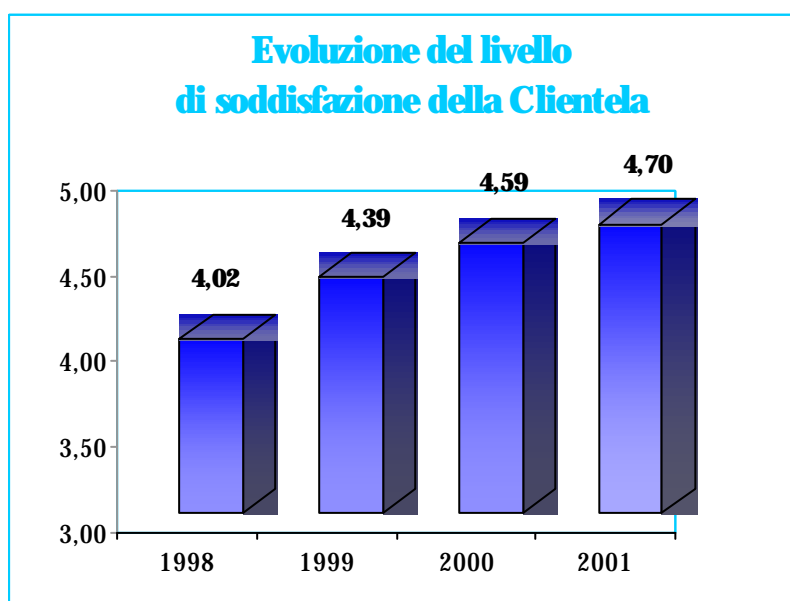
Le valutazioni espresse sono tutte superiori al 4, quindi sicuramente soddisfacenti.

Ci si vuole comunque soffermare brevemente sull'elemento **"innovazione"** che riveste per Assiteca grande importanza. E' forte, infatti la convinzione che uno dei compiti principali di un broker assicurativo sia quello di offrire ai propri Clienti le soluzioni più innovative non solo per essere in grado di rispondere prontamente a tutte le esigenze emergenti, ma anche per soddisfare nel migliore dei modi quelle già esistenti.

In quest'ottica il Gruppo Assiteca ha sempre investito notevoli risorse nella ricerca di nuovi prodotti e nella definizione di strumenti che facilitino la comunicazione con i propri Clienti e semplifichino la gestione quotidiana del loro portafoglio assicurativo.

La buona valutazione ricevuta sull'aspetto **"innovativo"** dell'offerta Assiteca non può che confermare la validità della direzione intrapresa e quindi giustificare una sempre maggiore attenzione a questo importante aspetto.

Prima di concludere questa brevissima illustrazione dell'indagine, è utile fornire un indicatore sintetico della soddisfazione della Clientela, che dà un'idea immediata della **performance generale** del Gruppo. Per ottenerlo è sufficiente calcolare la media di tutti i valori della tabella di figura 4 ottenendo così un punteggio pari a **4,70**. Il risultato è senz'altro buono, anche alla luce del progressivo miglioramento subito nel corso degli anni (fig. 5):



Nel dare appuntamento ai primi mesi del prossimo anno per l'avvio dell'indagine di Customer Satisfaction 2002, Il Gruppo Assiteca vuole naturalmente ringraziare sia i Clienti intervistati quest'anno, sia tutti quelli che vorranno prestare la propria futura collaborazione.

Sabrina Pilla - Marketing & Sviluppo
GRUPPO ASSITECA

NOTIZIE DAL MONDO EOS RISQ

- A partire dalla metà di giugno 2002 EOS Risq ha ristabilito la sua presenza in Polonia (ristabilito poiché era presente in Polonia sotto il nome di FDG Polska già dal 1999). EOS Risq ha acquisito la quota di maggioranza nella Società chiamata IND Partners. Il nome della nuova Società è EOS Risq Polska Sp.zo.o. La nuova Società avrà tre sedi in Polonia: Varsavia, Torun e Gdansk. La direzione si situa a Varsavia.
- EOS Risq pensa ad altri piani di espansione e la maggior parte sono verso Est. I Paesi di maggior interesse comprendono la Federazione Russa, la Serbia e l'Ucraina, nei quali si intende stabilire una presenza diretta nella prima metà del prossimo anno.
- Lo scorso settembre è stato organizzato a Londra l'annuale EOS Risq Sales Meeting 2002. L'obiettivo principale dell'incontro è stato il coordinamento delle attività di vendita all'interno di EOS Risq, una più profonda penetrazione del mercato e una revisione delle odierne tendenze del mercato.

A cura di:

Direttore Responsabile: E. Tettamanzi

Hanno collaborato: F. Oelker, S. Pilla

Redazione: L. Pastori, S. Caselli

GRUPPO ASSITECA

Direzione Generale: Via Sigieri, 14 - 20135 Milano - Tel.02.54679.1 ; Fax 02.55192298

AZIENDA CERTIFICATA ISO 9001

www.gruppoassiteca.com - assiteca@assiteca.it

Assiteca Spa Milano, Genova, Lecco, Manzano (Ud),
 Pescara, Taranto
Assirein Spa Torino
Assiteca Nord-Est Srl Verona

Assiteca Piacenza Srl Piacenza
Assiteca BSA Srl Modena
Italteca Srl Roma, Catania
Assiteca Napoli Spa Napoli

EOS RISQ: Austria, Belgio, Bulgaria, Croazia, Francia, Gran Bretagna, Germania, Irlanda, Lussemburgo, Olanda, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Turchia, Ucraina, Ungheria.