

# LA FISICITÀ È ANCHE VIRTUALE

di BENIAMINO MUSTO

LA DIGITALIZZAZIONE È PASSATA DALL'ESSERE CONSIDERATA UN RISCHIO DI DISINTERMEDIAZIONE A STRUMENTO PER LA GENERAZIONE DI NUOVO BUSINESS NEL SUPPORTO ALLA GESTIONE DELLA RELAZIONE CON LA CLIENTELA, COME SPIEGA IL VICE PRESIDENTE DI ANAPA RETE IMPRESAGENZIA, PAOLO IURASEK

Da rischio di disintermediazione a strumento con cui raggiungere una maggiore prossimità con il cliente. È cambiato parecchio, negli ultimi anni, lo sguardo con cui gli agenti guardano alla digitalizzazione, come spiega il vice presidente di **Anapa Rete ImpresAgenzia**, **Paolo Iurasek**. “La digitalizzazione sta diventando un elemento di contrattazione massiva da parte della rete stessa, che recupera così il suo ruolo fondamentale di intermediazione tra la fabbrica prodotto e cliente finale”.

## UN SUPPORTO NELLA GESTIONE DELLA RELAZIONE

C'è stato quindi un passaggio della digitalizzazione da mera infrastruttura gestionale a strumento per la generazione di nuovo business, quanto meno come supporto di gestione della relazione con il cliente, “elemento sistematico di contrattazione, attraverso i social, le email, le app. Quindi diventa addirittura uno strumento fondamentale”, rimarca Iurasek. “L'elemento della fisicità resta importante”, e lo strumento digitale “rappresenta una forma di fisicità virtuale”.

## CONDIVISIONE DI ESPERIENZE

Sul tema della digitalizzazione in Anapa si sta ragionando attraverso gruppi di lavoro all'interno della giunta “per osservare gli aspetti fondamentali e importanti, sia dal punto di vista normativo, sia sotto il profilo concreto e pratico, grazie a uno scambio di impressioni che derivano dal fatto che molti dei nostri associati appartengono a diversi gruppi agenti e intermediano per marchi diversi. Stiamo condividendo – spiega Iurasek – le nostre diverse esperienze e aspettative sugli sviluppi del fenomeno, tenendo monitorato quanto sta avvenendo sotto l'aspetto normativo”.



Paolo Iurasek, vice presidente di Anapa Rete ImpresAgenzia

## GLI AMBITI DA PRESIDARE

Non mancano però gli ambiti di preoccupazione. Il vice presidente di Anapa cita ad esempio “la gestione e la paternità del dato e i possibili sviluppi dell'Internet of things”, considerati “elementi che vanno presidiati e controllati nel loro sviluppo”. La gestione dell'informazione e del dato sicuramente sono elementi di particolare attenzione. “Il mondo della digitalizzazione, intesa come universo tecnologico che ha permesso di fare un salto evolutivo anche al nostro mondo, ha degli approcci filosofici molto eterogenei. A differenza di ciò che avviene per i grandi player tecnologici, dove il concetto di base è la condivisione della conoscenza e dell'esperienza, nel nostro mondo esistono ancora molte resistenze e diffidenze nell'approccio della condivisione come elemento di accrescimento della conoscenza”. In questo caso però, secondo Iurasek, un aiuto potrebbe arrivare dalla Idd, che con la Pog “prevede uno scambio di informazioni più istituzionalizzato nei suoi elementi importanti, e ciò necessita una revisione totale delle modalità di approccio sia all'ideazione di prodotto, sia alla sua verifica sul campo nella rispondenza alla tutela del consumatore”.