

GRUPPO HELVETIA ITALIA: OBIETTIVO SEMPLICITÀ

ELENA REPETTO, CHIEF TECHNOLOGY OFFICER E CHIEF OPERATING OFFICER DELLA COMPAGNIA, SPIEGA IN QUESTA INTERVISTA IN CHE MODO STA SVILUPPANDO LA STRATEGIA CHE, NELLE AMBIZIONI, PORTERÀ L'IMPRESA A ESSERE LA PRIMA SCELTA DI INTERMEDIARI E CLIENTI

di Fabrizio Aurilia



© SewcreamStudio - iStock

L'ambizione di **Helvetia** in Italia è chiara: essere scelta dagli intermediari, e quindi dai clienti, per la propria semplicità. In una compagnia che sta vivendo una fase di accelerazione senza precedenti, come dimostra la recente fusione a livello di gruppo con **Baloise**, essere quotidianamente la prima scelta per una rete composta da agenti plurimandatari, broker e banche rappresenta una sfida tanto affascinante quanto complessa.

È anche l'obiettivo principale di **Elena Repetto**, che dallo scorso aprile ricopre il ruolo di chief technology officer del Gruppo Helvetia Italia, incarico che si affianca a quello di chief operating officer, assunto all'inizio del 2023. La convergenza di queste due responsabilità in un'unica figura è quasi un

unicum. "Storicamente – racconta Repetto, – la dimensione tecnologica è sempre stata tenuta separata dalle operations. Io sono invece fortemente convinta che queste due aree siano complementari e pienamente funzionali alla strategia della compagnia. Ogni evoluzione tecnologica, se non è accompagnata da una riflessione sui processi, sul loro miglioramento e sulla loro semplificazione, rischia di essere fine a sé stessa. Per questo considero particolarmente significativa la scelta di affidare a un'unica figura la responsabilità di operations e tecnologia".

Easy to deal with sono le parole chiave che guidano l'approccio di Repetto: "il mio obiettivo – spiega – è trasformare il Gruppo Helvetia Italia in una compagnia con cui sia davvero facile

collaborare”. Un agente plurimandatario, che opera con più compagnie e piattaforme, dovrebbe scegliere Helvetia perché è più semplice lavorarci: più semplice ottenere un preventivo, più semplice emettere una polizza, più semplice gestire il post-vendita.

LE NOVITÀ IN ARRIVO

Da questa visione nascono i progetti avviati da Repetto e dal suo team subito dopo la nomina a chief technology officer. In primo luogo, nel maggio 2025 è stato selezionato il provider target per la realizzazione di un nuovo front end di vendita, presentato agli agenti durante la convention annuale dello scorso ottobre. “Abbiamo mostrato in modo concreto come cambierà il sistema in agenzia, secondo una logica pienamente cliente-centrica”, sottolinea Repetto. Il roll-out nelle agenzie prenderà avvio ad aprile di quest’anno.

Un ulteriore ambito di intervento riguarda la velocizzazione dell’analisi dei dati. “In Helvetia – racconta Repetto – disponiamo di una buona capacità di reportistica, ma il nostro obiettivo è aumentare significativamente la velocità”. Il team di data intelligence sta sviluppando una serie di *data mart* tematici per supportare le diverse aree aziendali in modo più agile ed efficace. “Sperimenteremo – annuncia – un progetto basato sulla nuova soluzione di intelligenza artificiale di **Microsoft Business Intelligence**, che consente anche a chi non ha competenze di sviluppo di interrogare database complessi e comprenderne le relazioni attraverso il linguaggio naturale”.

Novità in arrivo anche nell’area sinistri, dove Helvetia interverrà seguendo il *leitmotiv* della semplicità, attraverso revisioni mirate dei processi. “L’obiettivo – spiega Repetto – è migliorare ulteriormente le performance nel servizio alla rete distributiva e ai clienti. Si tratta di un progetto appena avviato, che produrrà già un primo risultato concreto ad aprile”.

Per Helvetia in Italia, la vicinanza agli intermediari che scelgono la compagnia come partner strategico è un elemento centrale. Per questo, in controtendenza rispetto ai tradizionali sistemi di ticketing, potranno accedere facilmente e direttamente a esperti di *claims management* via telefono. Una scelta che Repetto rivendica con convinzione perché “segna una reale differenza nel mercato”.

LA FUSIONE CON BALOISE

Allargando lo sguardo a livello di gruppo, l’8 dicembre scorso è stata ratificata la fusione con Baloise, un passaggio strategi-



Elena Repetto, chief technology officer e chief operating officer del Gruppo Helvetia Italia

co che sarà ulteriormente approfondito nel prossimo *Capital Market Day*, occasione in cui verranno presentate le nuove linee guida strategiche. Resta tuttavia confermato il pilastro strategico della *cost efficiency*: “siamo inseriti in un percorso di forte collaborazione con il gruppo, che sta sviluppando soluzioni di intelligenza artificiale destinate a essere progressivamente messe a disposizione delle diverse market unit”.

Per rendere il concetto più concreto, è utile un esempio: “il gruppo ha sviluppato una *capability* trasversale per l’automatizzazione dei processi di estrazione dei dati chiave dai documenti (Extractor), utilizzabile per semplificare e accelerare numerosi processi operativi”.

Nel contesto post-fusione, anche l’Italia potrà beneficiare di nuovi servizi condivisi, oltre che di ulteriori opportunità di business derivanti dal confronto con nuovi paesi e con differenti realtà assicurative. “Per quanto riguarda operations e IT – aggiunge Repetto – potranno nascere veri e propri centri di competenza. Come Gruppo Helvetia Italia – sottolinea – ci stiamo già posizionando come piloti nei confronti del gruppo su diverse progettualità, ad esempio nell’area claims, dove favoriremo lo sviluppo di team di lavoro congiunti focalizzati sull’ottimizzazione dei processi core, in un’ottica di eccellenza tecnica e di qualità del servizio al cliente”.

In sintesi, l’Italia si candida a svolgere un ruolo di primo piano anche nella nuova realtà Helvetia-Baloise: “sono convinta che possiamo mettere a disposizione del gruppo la nostra esperienza e competenza nella gestione integrata dei processi e della tecnologia, proponendoci come un modello proattivo e credibile”, conclude Repetto. ●