

La ricerca si è sviluppata attraverso interviste rivolte a venti “esperti” nel campo della gestione ICT, (v. tab. 2), delle Assicurazioni costituenti il campione, Compagnie che, per opportuna privacy della ricerca, saranno da ora in poi denominati C1, C2, ... C20.

Le interviste, strutturate per aree tematiche, hanno permesso di concedere largo spazio al dialogo con gli intervistati, che hanno potuto così sottolineare gli aspetti più interessanti relativi alle applicazioni delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione nel proprio Istituto ed indicare quelle che, a loro parere, potevano essere le potenziali aree di sviluppo.

Le interviste sono state effettuate nei mesi di luglio, settembre ed ottobre 2007 da ricercatrici del Ceris esperte della tematica ed hanno avuto come argomento:

- la Governance degli investimenti in ICT;
- l’ICT ed i canali distributivi;
- l’ICT per la gestione dei sinistri;
- la dotazioni di tecnologie generiche;
 - Intranet;
 - Sito Web;
 - Sistemi di Customer Relationship Management;
 - Sistemi di E-Procurement;
 - Tecnologia Open Source;
- la Gestione dei documenti;
- il Call Center;
- la Gestione dei rischi;
- la Formazione a distanza;
- gli Investimenti futuri;
- l’analisi dell’offerta del settore ICT.

Il Ceris ringrazia gli intervistati per la loro disponibilità in quanto il contributo e la partecipazione di ciascun Istituto Assicurativo selezionato è stata fondamentale per garantire attendibili evidenze.