



## PASS\_Insurance per il mondo Danni e Vita

una scelta di innovazione

Case study | HDI Assicurazioni

“ *Il cambiamento è stato un passo obbligato della Compagnia: HDI Assicurazioni doveva aprirsi all'innovazione, con l'adozione di una tecnologia più evoluta che garantisse un time-to-market molto più stringente*

*Ing. Francesco Massari, CIO HDI Assicurazioni*

### Sommario

HDI Assicurazioni è una compagnia assicurativa del gruppo Talanx di Hannover, nato dal Gruppo HDI e terza realtà assicurativa in Germania. La visione strategica di HDI Assicurazioni, perfettamente in linea con i principi del Gruppo tedesco, si pone come obiettivo il costante miglioramento della qualità dell'offerta e del servizio per soddisfare le esigenze di ogni singolo Cliente.

HDI ha avviato un processo di rinnovamento dei propri sistemi informativi per passare ad un **sistema moderno e flessibile** che consentisse alla Compagnia di cogliere in maniera più tempestiva e proattiva le nuove opportunità di business, portando innovazione ed efficienza all'interno dei propri processi di business. Con questo obiettivo, la Compagnia ha scelto di affidarsi a RGI Group, che ha garantito un sistema unico, basato su tecnologia web e aperto alla multicanalità. L'adozione della soluzione PASS\_Insurance di RGI Group ha fatto sì che HDI Assicurazioni si ponesse all'avanguardia tecnologica nel panorama assicurativo italiano come **prima Compagnia operante su un'unica piattaforma integrata Danni e Vita, completamente online, che consentisse di effettuare analisi di customer insight, di ridurre i costi per la gestione informatica di circa il 20%, di ridurre il time-to-market ed aprire la Compagnia all'innovazione multicanale.**



### Lo scenario

Nel 2005 HDI Assicurazioni avvertì la necessità di implementare una tecnologia più evoluta che combinasse la creazione di un'offerta più personalizzata e la tempestività nell'apertura di nuovi canali con una maggior economia nella gestione dei processi.

Il sistema legacy esistente utilizzava una tecnologia Cobol ormai obsoleta su architettura mainframe, era disaccoppiato dal sistema di periferia, con il quale interagiva tramite flussi batch e non consentiva una visione analitica del business in termini di clientela.

### I principali obiettivi di HDI, in questo progetto di rinnovamento, erano:

- **Dotarsi di una piattaforma unica e integrata in grado di ridurre gli scarti e gli errori derivanti dall'utilizzo di due sistemi differenti:** gli applicativi di direzione e quelli di agenzia comunicavano solo attraverso flussi batch con disallineamenti e problemi di interoperabilità
- **Dotarsi di una piattaforma scalabile e flessibile,** in grado di abilitare l'utilizzo delle nuove tecnologie web
- **Migliorare il Time-to-Market** per lo sviluppo e la messa in esercizio di nuovi prodotti assicurativi
- **Abilitare l'interazione in tempo reale** tra gli utenti di direzione ed il personale di agenzia
- **Offrire alla Compagnia la possibilità di cogliere opportunità di business su canali alternativi**
- **Dotare la Compagnia di un sistema di anagrafe cliente evoluta e accessibile per analisi di business intelligence**

HDI Assicurazioni ha scelto come partner tecnologico di riferimento RGI Group, a seguito di un'accurata software selection iniziata nel 2005 e condotta da una società di advising su sette diverse soluzioni di mercato.



Il progetto è partito con un pilota su InChiaro, la compagnia di bancassurance nata dalla joint venture tra il Gruppo HDI e Banca Sella.

Il sistema PASS\_Insurance è stato dato in gestione agli sportellisti di Banca Sella per poter emettere polizze sia stand alone (tipo polizze Auto), sia bundled con polizze di credit protection, ad esempio quelle a copertura di prestiti e mutui.

### La Soluzione di RGI

**HDI Assicurazioni** ha scelto la soluzione **PASS\_Insurance per i rami Danni e Vita** che è stata preferita ad altre soluzioni di mercato sulla base dei seguenti requisiti:

- **Soluzione unica per la gestione integrata sia danni che vita, sia lato direzionale che agenziale**
- **Flessibilità e scalabilità della tecnologia adottata:** PASS\_Insurance è una soluzione basata su tecnologia open che garantisce scalabilità a costi minori rispetto alle tecnologie mainframe
- **Configurabilità della soluzione:** possibilità di personalizzare/adattare con facilità la soluzione alle esigenze di HDI
- **Costo equo ed allineato** con il mercato
- **Solidità del fornitore:** RGI è presente da anni sul mercato italiano, con numerose installazioni nel mondo Danni e Vita
- **Disponibilità, da parte del fornitore, al trasferimento delle conoscenze** necessarie alla gestione ed alla manutenzione delle applicazioni
- **Rapidità nell'esecuzione dei progetti** e nella messa in esercizio della soluzione
- **Approfondita conoscenza del mercato assicurativo da parte del fornitore:** RGI è una società specializzata sul mondo assicurativo e con una approfondita conoscenza delle best practice di mercato, acquisita sulla base di una esperienza ventennale nel settore

### HDI Assicurazioni ha adottato le seguenti componenti:

- **Front-end di Agenzia** – componente a supporto dell'operatività della forza vendita (agenti e subagenti) nelle fasi di vendita e post-vendita (accesso anagrafica cliente, consultazione posizione cliente, quotazione ed emissione contratto etc..)
- **Contabilità di Agenzia** – componente che consente la gestione del giornale di cassa di agenzia e permette l'integrazione con la contabilità generale
- **Back-end per i rami Danni** – componenti per la gestione dell'operatività di back-office (rinnovi, sostituzione, appendici, gestioni deroghe etc...) per i portafogli Danni: Auto, Rami Elementari, Cauzioni.
- **Back-end per i rami Vita** – componenti per la gestione dell'operatività di back-office per il portafoglio Vita

## Technical highlights

Le componenti sono state personalizzate con sviluppi “ad-hoc” per soddisfare le specifiche esigenze degli utenti business di HDI Assicurazioni.

Da un punto di vista tecnico PASS\_Insurance è un’applicazione basata su un’architettura 3 Tiers (Database; Application server, Web server), costruita secondo una logica a servizi, che utilizza tecnologia completamente Open (prevalentemente Java).



### CLIENT

Compatibilità con tutti i principali browser:  
IE6 e successivi, Firefox, Chrome etc.



### DBS

DBMS Oracle su server HP



### CODE BASE

Runtime environment - Java  
Configuration environment - Visual C++



### MIDDLEWARE (WEB/APP. SERVER)

IBM Websphere Application  
Server su server HP

## Risultati e Benefici

I principali benefici derivanti dall'adozione di PASS\_Insurance nel business Danni e Vita sono stati:

■ **Introduzione di un'anagrafe unica e condivisa:** la vera rivoluzione per HDI è stata l'introduzione di un sistema di anagrafe unica Danni e Vita, condivisa tra la rete direzionale e quella agenziale. L'anagrafe unica, oltre a superare i limiti di disaccoppiamento tra i due sistemi precedenti, ha aperto la strada ad una molteplicità di opportunità, ad esempio:

- **Avere una visione analitica e completa del proprio business:** con il sistema precedente HDI Assicurazioni aveva una visione del proprio portafoglio organizzata per polizze. Risalire ai profili dei propri clienti in maniera da poter sviluppare campagne commerciali, informative o di customerinsight richiedeva l'esportazione dei dati su altri strumenti con un notevole dispendio di costi e tempi
- **Essere più "compliant" alle richieste del regolatore:** in caso ad esempio di polizze auto, l'anagrafica di PASS\_Insurance consente alla Compagnia di ridurre al minimo i ritardi nelle comunicazioni dei dati alle istituzioni (ad esempio nel caso della dematerializzazione del contrassegno per le polizze RCA). La percentuale di ritardo del sistema precedente sarebbe stata inaccettabile e avrebbe esposto la Compagnia ad un rischio di sanzioni molto elevato.
- La visione unica del proprio portafoglio in tempo reale apre la Compagnia a **possibilità nuove** dal punto di vista dei trend di mercato, quali social, Big Data etc. Il ruolo dell'anagrafe integrata è stato di grande importanza ad esempio nell'implementazione del sistema di Home Insurance: grazie alla visione unica e in real-time del proprio portafoglio clienti, HDI Assicurazioni ha potuto avviare le attività legate al "sito cliente" in tempi rapidissimi, impensabili con il sistema precedente.
- L'integrazione con single sign on consente alla Compagnia di **condividere l'anagrafe anche con reti distributive differenti** da quella agenziale, consentendo di utilizzare il risparmio di tempo nella registrazione dell'utente come possibile leva di vendita.

## PASS\_Insurance per il mondo Danni e Vita

- **Integrazione dei rami danni e Vita su un'unica piattaforma:** la possibilità di gestire polizze miste vita e danni, quali ad esempio le polizze di credit protection, è stata la novità principale introdotta da PASS\_Insurance. Prima dell'introduzione del nuovo sistema, questo tipo di polizze era gestito su una piattaforma alternativa dedicata ma inaffidabile dal punto di vista dell'integrazione.
- **Industrializzazione del processo assuntivo:** essendo PASS\_Insurance un sistema completamente online, le agenzie e la direzione hanno iniziato ad **operare "in tempo reale"**, sulla stessa base dati, dando vita ad un modello di **compagnia** (centro e periferia) **strettamente interconnessa** e portando ad un'evoluzione della modalità di gestire il business. Un esempio è stato quello legato al processo di assunzione dei rischi: mentre con i sistemi legacy precedenti in caso di polizze non standard il sistema generava un errore che doveva essere gestito anche telefonicamente, con PASS\_Insurance oggi le reti periferiche possono immediatamente avere visibilità dei blocchi di sistema e l'intero processo assuntivo viene gestito in maniera automatica dal sistema
- **Miglioramento del Time-To-Market:** con il Policy Administration System PASS\_Insurance il **tempo medio per l'implementazione** di un nuovo prodotto standard Danni o Vita monogaranzia (dalla ricezione delle specifiche al collaudo) **è sceso a 1-2 settimane**, rispetto al mese che era necessario con il sistema precedente. Conseguentemente, anche l'emissione di polizze su canali distributivi diversi da quello tradizionale è possibile in un lasso di tempo più breve, evitando anche la doppia tariffazione su sistemi diversi e senza la necessità di generare flussi batch notturni, con un risparmio notevole di costi sia dal punto di vista della Compagnia che da quello della rete distributiva.
- **Riduzione dei costi operativi:** il passaggio da un sistema basato su architettura mainframe ad uno di tipo dipartimentale ha portato HDI Assicurazioni a **una riduzione del 30% circa dei costi operativi IT**. Questo risparmio dipende anche da una maggiore **velocità nella gestione dei processi**, come ad esempio è avvenuto per i processi di quietanzamento, per i quali il tempo di esecuzione si è ridotto a **2/3 ore rispetto alle 10/15 ore che erano necessarie sul sistema mainframe**. Inoltre, grazie alla **flessibilità di PASS\_Insurance** e alla possibilità di sviluppare delle extension progettuali più aderenti al modello operativo di HDI, c'è stato un **arricchimento in termini di knowhow** per il personale IT di HDI, che oggi è in grado di gestire autonomamente le evoluzioni tecniche necessarie, con un notevole risparmio in termini di costi IT.

- **Razionalizzazione del portafoglio prodotti:** L'adozione di PASS\_Insurance ha consentito ad HDI di razionalizzare il suo portafoglio prodotti: prima dell'introduzione di PASS\_Insurance HDI aveva a portafoglio un gran numero di prodotti cosiddetti "generici", ossia prodotti che non seguivano una tariffazione standard bensì venivano tariffati dalla rete agenziale caso per caso, in base a logiche codificate su documenti assuntivi scritti ma non implementati sul configuratore di prodotto. Con l'adozione di PASS\_Insurance HDI si è posta l'obiettivo di ridurre il numero di prodotti cosiddetti generici, a fronte di un aumento di prodotto quotati o tariffati. Sono quindi state introdotte su PASS\_Prodotti una serie di variabili che hanno fatto convergere i prodotti in casistiche "standard". In questo modo sono stati creati una cinquantina di nuovi prodotti che hanno semplificato la gestione IT e contemporaneamente velocizzato la fase assuntiva: oggi HDI Assicurazioni è in grado di creare prodotti mirati su specifiche categorie di clienti o categorie di rischio, abbandonando la logica del prodotto generico per un approccio più customer-centrico.
- **Abilitazione ai nuovi canali:** sebbene HDI non abbia ancora definito una vera e propria strategia multicanale, l'adozione del sistema PASS\_Insurance ha posto le basi per un'eventuale evoluzione della Compagnia verso canali alternativi. Grazie a PASS\_Insurance infatti, a fronte di un accordo, HDI potrebbe abilitare una rete distributiva diversa da quella agenziale alla vendita delle proprie polizze assicurative nel giro di 1 settimana circa (al netto dei tempi di creazione di eventuali nuovi prodotti), senza la necessità di costi aggiuntivi da sostenere.

### L'approccio progettuale

RGI ha allocato un team dedicato che ha lavorato al fianco delle persone di HDI per tutta la durata del progetto.

Il progetto ha beneficiato dell'elevata esperienza tecnica del personale RGI che ha mostrato la capacità di saper risolvere le criticità che un progetto così complesso necessariamente comporta.



### Si distinguono tre fasi progettuali:

- **Fase 1 | Ramo Danni - direzionale:** Implementazione del nuovo Front-End di agenzia e del nuovo Back-End per la gestione del portafoglio RE, Auto e Cauzioni presso i rami direzionali e le reti distributive alternative a quelle agenziali (es. sportelli bancari)
- **Fase 2 | Ramo Danni - agenziale:** Implementazione del nuovo Front-End di agenzia e del nuovo Back-End per la gestione del portafoglio RE, Auto e Cauzioni presso i rami agenziali
- **Fase 3 | Ramo Vita:** implementazione del nuovo Back-End per la gestione del portafoglio Vita presso tutte le reti direzionali e agenziali

La transizione è stata gestita in maniera autonoma da HDI, che, grazie **all'intuitività del sistema** e al fatto che molti agenti avevano già **familiarità con PASS\_Insurance per esperienze pregresse**, non ha avuto la necessità di attivare un contratto di roll out formativo o assistenza in loco, con un notevole **risparmio di costi**.

L'intero processo di transizione è stato gestito dall'help desk remoto e mediamente tutti i punti vendita sono stati autonomi in breve tempo è subentrata quindi una fase di transizione, durata circa 18 mesi, in cui coesistevano due sistemi distinti per il ramo Danni e il ramo

Vita, a seguito della quale è stato abilitato il listino funzionale Vita ed effettuato il roll out, con la conseguente dismissione del sistema Vita precedente.

PASS\_Insurance è stato complessivamente accolto in maniera molto soddisfacente da parte degli utenti, che hanno avuto difficoltà minime nell'adeguarsi alla nuova modalità di lavoro, con una conseguente riduzione delle richieste di assistenza: di tutte le chiamate al servizio di help desk relative al sistema PASS\_Insurance, mediamente oltre il 90% vengono risolte nel giro di una giornata, segno che le anomalie del sistema sono ridotte al minimo.

## Benefici qualitativi e quantitativi (le voci degli utenti)

**“ Sul mondo danni siamo autonomi e presto lo saremo anche sul vita**

CIO

La possibilità di gestire, prima in sinergia con RGI, e poi in autonomia una parte di extension ha consentito ad HDI Assicurazioni di ridurre al minimo la necessità di supporto informatico ulteriore. Ad esempio HDI è stata in grado di sviluppare una parte di web services per il processo di “single sign on” sul sistema bancario.

**“ Gli intermediari beneficiano di maggior semplicità e rapidità nell’attività amministrativa e l’Azienda di un maggior controllo.**

Direttore Vita

La gestione online delle polizze, l’automatizzazione del processo di vendita e la semplificazione dell’attività amministrativa porta benefici anche alla rete vendita in termini di riduzione dei tempi e di attivazione della polizza. E’ possibile ad esempio effettuare in maniera efficiente e con un notevole risparmio di tempo i controlli anticiclaggio, che, grazie al sistema online, risultano sempre allineati. Gli intermediari hanno dunque la possibilità di concentrarsi maggiormente sull’attività commerciale piuttosto che sui processi amministrativi.

## HDI Assicurazioni

...al fianco, ogni giorno

HDI Assicurazioni fa parte di un grande gruppo tedesco, di rilievo internazionale, il Gruppo Talanx di Hannover (nato dal Gruppo HDI). HDI Assicurazioni **nasce a Bologna nel 1881 sotto il nome di “La Società di Mutuo Soccorso tra gli agenti delle strade ferrate italiane”** per poi evolversi durante il secolo successivo nella solida realtà assicurativa che è adesso.

La Mission di HDI Assicurazioni è il **costante miglioramento della qualità dell’offerta e del servizio**, affiancando sempre ogni singolo Cliente. Tale scopo viene perseguito attraverso la realizzazione di profili d’offerta e servizi “su misura”, distribuiti attraverso canali altrettanto specifici e la costruzione, nel tempo, di una **relazione di fedeltà e fiducia con i propri clienti**.

Con un'esperienza di oltre **venticinque anni** a stretto contatto con le esigenze delle imprese assicuratrici, **RGI Group è una delle realtà più dinamiche** nel panorama ICT italiano, una società tecnologicamente innovativa che vanta una posizione di leadership nell'offerta di **prodotti software e servizi tecnologici** specifici per il settore assicurativo, per tutti i canali distributivi.

Oggi RGI Group conta oltre **650 addetti** dislocati su **7 sedi italiane** e **5 sedi estere**. L’altissimo livello della clientela assicurativa è sinonimo di affidabilità, competenza e qualità dei servizi offerti: **8 delle prime 10 compagnie** assicurative italiane e circa **400 broker** di assicurazione hanno scelto le soluzioni e i servizi tecnologici del Gruppo.



## Per Informazioni:

[www.rgigroup.com](http://www.rgigroup.com)

[info@rgigroup.com](mailto:info@rgigroup.com)

## Contatti

RGI S.p.A.

### **Sede Legale:**

Via San Gregorio, 34

20124 Milano

RGI S.p.A.

### **Factory:**

Via C. Pavese, 6

10015 Ivrea (TO)

Tel. +39 0125 618000

Fax +39 0125 634059