

RGI & CREDEMASSICURAZIONI

La protezione del cliente al centro dell'azione assicurativa

Dal progetto di trasformazione digitale di Credemassicurazioni iniziato nel 2010 che ha dotato la Compagnia della suite completa di RGI, dal core ai moduli digitali, nasce la piattaforma "PROtACTION", un nuovo servizio di consulenza avanzato a 360 gradi mirato a individuare e colmare i bisogni di protezione del cliente attraverso un'offerta completa e personalizzata costruita attorno alle sue esigenze.

Questa piattaforma offre un servizio innovativo e digitalizzato integrato con l'aspetto umano, garantendo prodotti costruiti sulle necessità dei

clienti grazie ad un approccio totalmente customer centrico basato sulla raccolta dei bisogni, sulla digitalizzazione e sulla vendita omnicanale.

Sfide

Il progetto "PROtACTION", le cui prime ipotesi risalgono a pochi mesi prima dello scoppio dell'emergenza globale del Covid, è stato precursore del cambio di paradigma cliente-compagnia assicurativa portato dalla pandemia, che ha causato un allontanamento dalla tradizionale quotidianità e ha portato le persone a una maggiore consapevolezza e percezione dei rischi, occasione straordinaria per favorire il concetto di protezione. Inoltre, la completa digitalizzazione del processo di emissioni polizze assicurative permette di supportare anche un altro aspetto globale legato all'attenzione verso l'ambiente e l'ecosostenibilità. Questa digitalizzazione dei processi, infatti, equivale

ad un risparmio potenziale annuo di circa 7 milioni di grammi di CO2. I cambiamenti climatici, tecnologici e sociali, stanno influenzando non solo l'economia globale, ma il futuro delle persone e quello del nostro pianeta. Credemassicurazioni è fortemente attenta a temi ambientali, sociali e di governance (criteri ESG) in grado di generare valore nel tempo in modo consapevole e con un impatto positivo sul benessere delle persone e dell'ambiente. E proprio sull'aspetto ambientale la compagnia tiene conto di come opera e ha come obiettivo sociale la riduzione dei rischi quali cambiamenti climatici, emissioni di CO2, inquinamento dell'aria e dell'acqua, sprechi di risorse e smaltimento dei rifiuti e la deforestazione.

La sfida più grande del progetto è stata quella di realizzare una nuova piattaforma senza alterare il catalogo prodotti esistente.

Esigenze di Credemassicurazioni



Innovazione di prodotto



Orientamento ai bisogni della clientela e informazione puntuale del cliente



Customer experience smart e omnicanale



Time-to-market



Processi semplificati e automatizzati

Perché RGI?

Il cuore del progetto è stato lo sviluppo di un'innovativa piattaforma tecnologica fornita da RGI che permette la consulenza di prodotti assicurativi di Credemassicurazioni.

Il processo di vendita è stato totalmente rinnovato:

- dal punto di vista della user experience disegnata dal gruppo di lavoro RGI - Compagnia, grazie ad una consulenza mirata e veloce che fornisce una profilazione completa delle esigenze dell'assicurato, riducendo i tempi del processo completo di proposizione;

- dal punto di vista dell'integrazione del canale bancario con quello assicurativo, grazie all'ampliamento del perimetro, il sistema di banca dialoga direttamente con il sistema di Compagnia eliminando il lavoro manuale ed efficientando l'intero processo.

L'elemento distintivo portato da RGI è la possibilità, durante la fase di vendita, di raccogliere i bisogni dell'assicurato attraverso l'utilizzo di un questionario di profilatura e valutazione di adeguatezza, in cui si effettua un check up del cliente al fine di proporre le soluzioni più in linea con le sue esigenze. Inoltre l'idea vincente è stata quella di disaccoppiare le funzionalità di consulenza e di emissione di polizze "bundled" da quelle di configurazione, riducendo quindi la necessità di modifiche tecniche al catalogo prodotti e ottimizzando il time to market e la soddisfazione degli assicurati.

Con il modulo PASS Bundle la Compagnia si è dotata di un nuovo front-end commerciale che permette di offrire in un unico flusso prodotti differenti aggregati in base alle esigenze dei clienti.

Vantaggi della soluzione



Customer centrica



Aggrega tutti i prodotti in un unico flusso, rimodulandone la presentazione



Cross selling



Mantiene il catalogo prodotto in uso senza necessità di modifica



Interfaccia intuitiva e user-friendly



Cloud-native



Microservizi



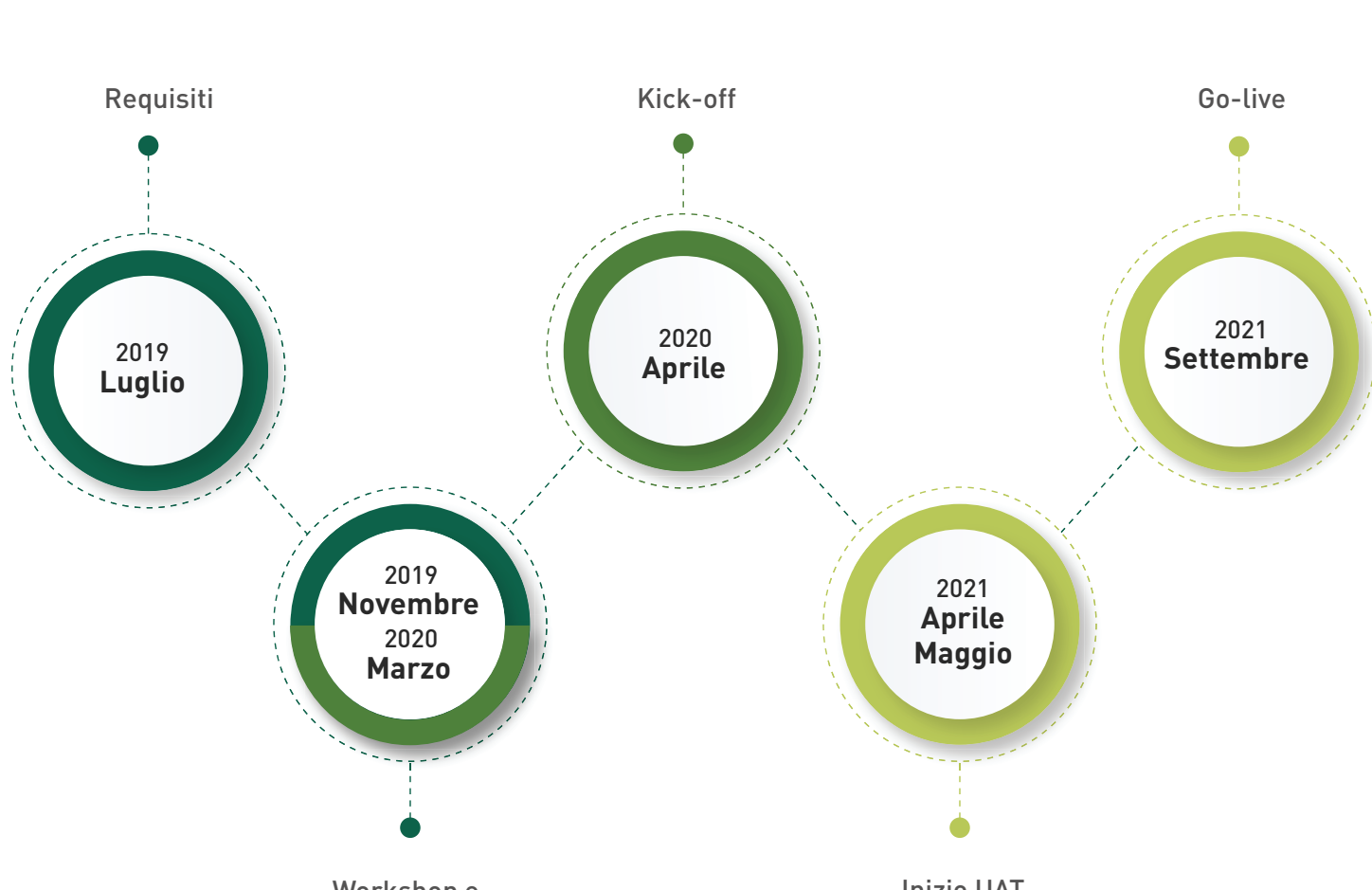
Mappatura dei bisogni del cliente tramite consulenza

Punti chiave del progetto

Tecnologia utilizzata: Portal

Collaborazione tra i team di prodotto e di progetto

Timeline



Risultati

Business incrementale rispetto al 2020 ed al suo effetto sugli anni successivi in termini di rinnovi nell'arco del piano 2021-2024



Obiettivi raggiunti

- Razionalizzazione e semplificazione del business
- Miglior time-to-market
- Flessibilità del sistema rispetto agli obiettivi aziendali
- Proporre polizze più facilmente, aggregando più prodotti, anche da diversi Policy Administration System
- Raccogliere più informazioni contemporaneamente
- Rimodulare la composizione dei prodotti in base ai bisogni del cliente

RGI

RGI è il software vendor leader della trasformazione digitale del settore assicurativo in EMEA.

Grazie alla sua offerta completa e modulare permette di gestire i processi assicurativi core, tra cui la policy administration, il customer engagement, la gestione dei sinistri, la gestione della rete vendita e la distribuzione nei mercati Vita e Danni.

Conta un team di 1.300 professionisti specializzati in IT e business assicurativo, che vantano un know how all'avanguardia nella customer experience.

RGI ha 13 sedi, in 6 paesi con oltre 150 compagnie assicurative e 200 broker clienti in diverse aree geografiche.

www.rgigroup.com

CREDEMASSICURAZIONI

Credemassicurazioni S.p.A. è una impresa di assicurazioni italiana che opera nei rami danni. È controllata pariteticamente da due soci: Credito Emiliano e Reale Mutua Assicurazioni. Credito Emiliano S.p.A., con un numero di clienti superiore a 1,2 milioni e oltre 6200 dipendenti è tra le dieci maggiori banche italiane quotate. Capogruppo del Gruppo Bancario Credito Emiliano e dell'omonimo Gruppo societario, è controllata da Credemholding S.p.A.

Credemassicurazioni S.p.A. opera esclusivamente nel mercato italiano all'interno del gruppo societario Credito Emiliano nell'area Wealth Management, a cui fanno riferimento tutte le altre società del gruppo riconducibili all'area di affari del risparmio gestito e della protezione, sotto un'unica Direzione di coordinamento delle strategie produttive e di offerta.

www.credemassicurazioni.it