



## PASS\_Insurance per il mondo Danni

il primo passo verso la digitalizzazione  
del business assicurativo

Case study | Cattolica Assicurazioni



*Nel triennio 2010-2012 i Costi Operativi IT sono stati ridotti di circa il 35%.*

*L'adozione dei prodotti di RGI è stata parte integrante nel raggiungimento di tale successo*

Ing. Stefano Fini  
(CIO Cattolica Assicurazioni)

## Sommario

Il Gruppo Cattolica, un'importante realtà assicurativa del Nord-Est italiano, da sempre attenta alla qualità e all'eccellenza operativa del servizio assicurativo offerto alla clientela, ha avviato un processo di rinnovamento dei propri sistemi informativi nell'intento di dotarsi di **sistemi moderni e flessibili che abilitassero un percorso di semplificazione dei processi di business e di efficientamento dei costi operativi.**

Nell'ambito di questo processo di trasformazione Cattolica ha scelto come partner tecnologico RGI, che ha garantito velocità di esecuzione, solidità, competenze e costi di realizzazione adeguati.

L'adozione per il business danni della soluzione PASS\_Insurance di RGI ha consentito a Cattolica di essere tra le prime assicurazioni italiane a dotarsi di un sistema completamente online, basato su una tecnologia open, che ha contribuito a una riduzione dei costi operativi del 35% in 3 anni ed ha permesso di migliorare il time-to-market di nuove tariffe e prodotti e di migliorare l'usabilità del sistema a favore degli utenti business.



## Lo scenario

Nel 2006 il Gruppo Cattolica aveva la necessità di rinnovare i sistemi "legacy" utilizzati nella gestione dei portafogli danni delle due società del gruppo con il maggior numero di polizze: Cattolica Assicurazioni (la capogruppo) e Duomo Assicurazioni. I sistemi "legacy" erano basati su un'architettura mainframe e su framework applicativi proprietari che ne rendevano difficoltosa e costosa l'evoluzione.

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

- **Dotarsi di una piattaforma scalabile e flessibile**, in grado di abilitare l'utilizzo delle nuove tecnologie WEB e di soddisfare i requisiti funzionali espressi dagli utenti business;
- **Migliorare il Time-to-Market** per lo sviluppo e la messa in esercizio di nuovi prodotti assicurativi;
- **Migliorare l'usabilità** delle interfacce utente;
- **Risolvere i problemi legati all'interoperabilità tra i sistemi "legacy"**: gli applicativi di direzione e quelli di agenzia comunicavano solo attraverso batch serali che generavano disallineamenti ed errori che richiedevano interventi manuali da parte del back office operativo;
- **Abilitare l'interazione in tempo** reale tra gli utenti di direzione ed il personale di agenzia;



Di fronte alla scelta "Make or Buy", Cattolica ha preferito l'opzione "Buy" che garantiva una significativa riduzione dei rischi progettuali. Cattolica ha scelto come partner tecnologico di riferimento RGI Group, la cui soluzione PASS\_Insurance era già adottata in alcune delle società del gruppo specializzate nei rami Danni: **Tua Assicurazioni** (società fondata nel 2003) e **ABC Assicura** ("joint venture" avviata nel 2005 con il Gruppo Banca Popolare di Vicenza).

### Una storia di reciproci successi...



2003 - 2004 | RGI implementa il sistema auto **in 4 mesi (fine 2003) e mette in produzione il sistema nel gennaio 2004**; nel corso dello stesso anno RGI estende il sistema per gestire tutti i rami Danni



2005 | RGI implementa e mette in produzione il sistema per tutti i rami Danni in **meno di 9 mesi**, nel corso del 2005, nonostante le specificità dei processi di business del canale bancassicurativo

### La Soluzione di RGI

**Cattolica Assicurazioni** (la capogruppo) e **Duomo Assicurazioni** hanno scelto la soluzione **PASS\_Insurance** per i rami **Danni** che è stata preferita ad altre soluzioni di mercato sulla base dei seguenti requisiti:

- **Flessibilità e scalabilità della tecnologia adottata:** PASS\_Insurance è una soluzione basata su tecnologia open che garantisce scalabilità a costi minori rispetto al tecnologie mainframe
- **Configurabilità della soluzione:** possibilità di personalizzare/adattare con facilità la soluzione alle esigenze di Cattolica;
- **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..

### Cattolica e Duomo hanno adottato le seguenti componenti di PASS\_Insurance:

- **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 e Trasporti.

## Technical highlights

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

- **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: oggi molti controlli sono fatti automaticamente dal sistema, ex-ante (in fase di sottoscrizione del contratto) e non ex-post dal personale di back-office. Importanti benefici sono stati ottenuti nell’ambito del processo di deroga: il configuratore di PASS\_Insurance Danni permette di definire le regole in base alle quali attivare il processo di deroga, inoltre le tracciature fatte on-line dal sistema consentono, in tempo reale, di monitorare quanti e quali sono i contratti in deroga ed i motivi di ciascuna deroga;

## PASS\_Insurance per il mondo Danni

- **Miglioramento del Time-To-Market:** il tempo medio per l'implementazione di un nuovo prodotto danni (dalla ricezione delle specifiche al collaudo) è **sceso ad 1 mese**, prima erano necessari 2 mesi circa. Il miglioramento del Time-To-Market è stato dovuto principalmente alla configurabilità di PASS\_Insurance;
- **Riduzione dei costi operativi:** l'attenzione alla spesa dimostrata dal gruppo Cattolica ha portato **nel triennio 2010-2013 ad una riduzione del 35% dei costi operativi IT** (comprensivi dei costi per i portafogli danni). Una parte significativa di tale riduzione è imputabile al rinnovamento dei sistemi IT, nel quale PASS\_Insurance ha avuto un ruolo fondamentale;
- **Razionalizzazione del portafoglio prodotti:** la flessibilità di PASS\_Insurance ha consentito di **semplificare il portafoglio prodotti**, in particolare nel mondo corporate dove il numero dei prodotti **a listino è stato ridotto di circa i 2/3** (da circa 200 a poco più di 50), inoltre sono stati standardizzati gli oggetti alla base dei prodotti, quali clausole e garanzie, in tal modo, pur mantenendo le specificità richieste dalle direzioni tecniche, si sono ottenuti benefici in termini di semplicità ed economia di gestione, sia per il business che per l'IT (es. le verifiche sulle clausole si concentrano oggi solo sulle parti non standard).
- **Incremento dell'autonomia assuntiva della forza vendita:** PASS\_Insurance Danni ha facilitato l'introduzione di prodotti Semi-Quotati, ossia prodotti che in alcuni casi hanno una tariffa associata (consentendo agli agenti l'emissione diretta della polizza) in altri casi richiedono l'intervento degli assuntori. Tali prodotti vanno nella direzione di **umentare sempre di più le autonomie assuntive, riducendo i costi operativi** di assunzione ma mantenendo al contempo **il presidio tecnico garantito dalle regole assuntive** definite a sistema.

### Un sistema altamente configurabile

Gli utenti delle direzioni tecniche possono intervenire direttamente nella modifica e definizione dei prodotti. In autonomia rispetto alle strutture IT gli utenti possono:

- Configurare il calcolo provvigionale
- Gestire il monte sconti
- Definire deroghe sul singolo prodotto e sulla singola agenzia
- Configurare le stampe (disegno dei layout, dichiarazione dei campi, etc)

Il personale IT può definire gran parte dei prodotti e delle relative regole assuntive senza la necessità di sviluppare codice, solo attraverso i configuratori disponibili in PASS\_Insurance.

## PASS\_Insurance per il mondo Danni

- **Miglioramento dell'usabilità utente e riduzione nel numero di chiamate al service desk:** gli utenti hanno potuto beneficiare delle interfacce WEB di PASS\_Insurance, più intuitive e semplici da usare, con una conseguente significativa riduzione del numero di chiamate al service;
- **Abilitazione ai nuovi canali mobile:** la tecnologia di PASS\_Insurance (il linguaggio Java e l'architettura a servizi) ha dato la possibilità al gruppo Cattolica di integrare rapidamente le applicazioni pensate per i servizi in mobilità, fruibili tramite smartphone e/o tablet, **predisponendo la compagnia all'operatività su nuovi canali digitali.**

Anche grazie al **cambio di paradigma portato da PASS\_Insurance**, il gruppo Cattolica ha chiuso l'esercizio 2012 con una **raccolta premi, per i rami Danni, in crescita** rispetto all'anno precedente: **+5,3% per l'auto e +1,4% per i rami elementari**, dato tanto più significativo se si considera la contrazione complessiva del mercato assicurativo italiano nel 2012.

### Verso una maggiore autonomia assuntiva

#### 3 tipologie di prodotti principali:

- **Prodotti Tariffati:** prodotti che hanno una tariffa associata e per i quali gli agenti possono, in autonomia, fare una quotazione ed emettere un contratto. Tali prodotti si riferiscono a tipologie di rischi standard.
- **Prodotti Quotati:** prodotti che si riferiscono a tipologie di rischio più complesse rispetto a quelle dei prodotti tariffati. Per tali prodotti l'agente "costruisce" la polizza in base alle regole impostate su PASS\_Insurance Danni (vincoli normativi, clausole, massimali), ma il premio finale è stabilito/ approvato (l'agente propone un premio) dagli assuntori di direzione.
- **Prodotti Semi-Quotati:** prodotti misti che possono avere una tariffa associata oppure per i quali deve essere definito/approvato il premio finale dagli assuntori di direzione. Il comportamento di questi prodotti dipende dalla tipologia di rischio e dai beni assicurati.

**PASS\_Insurance Danni si è dimostrato sufficientemente flessibile da consentire le configurazioni necessarie per la definizione di tutte e tre le tipologie di prodotti.**

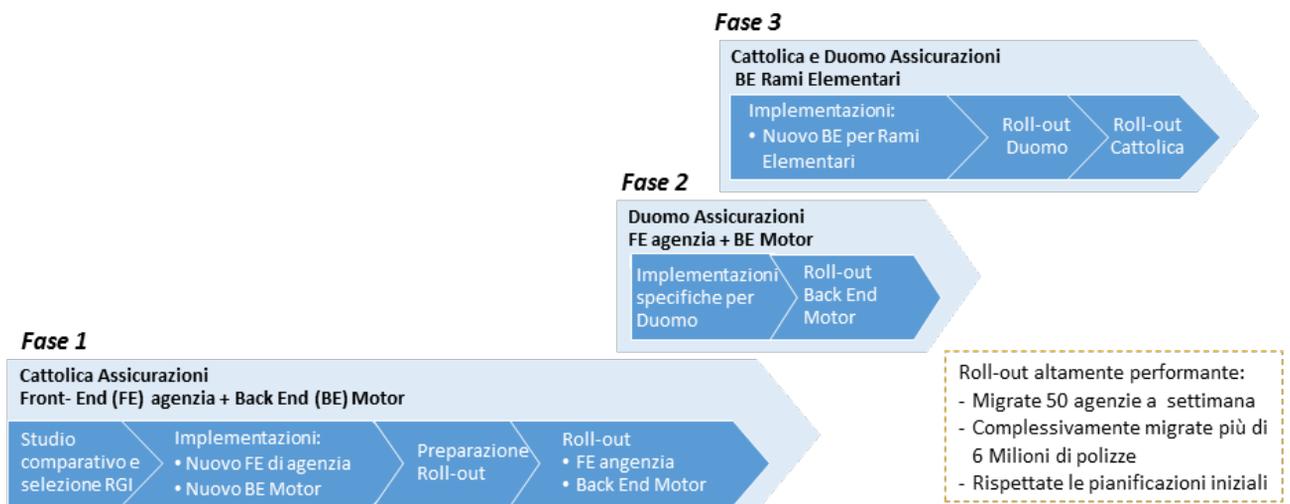
## L'approccio progettuale

RGI ha allocato un team dedicato che ha lavorato al fianco delle persone di Cattolica per tutta la durata del progetto, guadagnandosi la fiducia degli utenti delle Direzioni Tecniche, che rappresentano i principali utilizzatori di PASS\_Insurance.

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, che sono il risultato di estensioni successive del perimetro progettuale iniziale:

- **Fase 1 | Ramo auto - Cattolica Assicurazioni:** Implementazione del nuovo Front-End di agenzia e del nuovo Back-End per la gestione del portafoglio auto e successivo roll-out su tutta la rete agenziale di Cattolica Assicurazioni;
- **Fase 2 | Ramo auto - Duomo Assicurazioni:** Implementazioni per specificità Duomo e successivo roll-out su tutta la rete agenziale di Duomo Assicurazioni;
- **Fase 3 | Rami elementari – Cattolica Assicurazioni e Duomo Assicurazioni:** estensione del Back-End per consentire la gestione delle polizze rami elementari (compresi i rami trasporti e cauzioni);



## PASS\_Insurance per il mondo Danni

**Il processo di transizione (roll-out) al nuovo Front-End di agenzia ed al nuovo Back-End danni ha coinvolto più di 1500 unità, tra agenzie (circa 1000) e subagenzie (circa 500) e nel complesso sono state migrate sul nuovo sistema più di 6 Milioni di polizze (la maggior parte delle quali Auto).**

La transizione è stata gestita da un team congiunto Cattolica/RGI, che ha dato vita ad una macchina di migrazione altamente performante:

- La scalabilità lineare di PASS\_Insurance ha consentito di mettere **in parallelo circa 12 macchine** dedicate alla migrazione dei dati di agenzia ed alle successive verifiche di congruità;
- Il ritmo è stato di circa **50 agenzie a settimana**, migrate nell'arco di un giorno: dal venerdì (dopo l'orario di chiusura) al sabato
- La necessità di accompagnare la transizione con un presidio "in loco" (personale inviato presso le agenzie per supportare gli agenti nelle fasi di pre e post migrazione) è stato **l'unico limite all'innalzamento del numero di agenzie migrate settimanalmente**

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



***Il sistema funziona molto bene: è solido***

Direzione Commerciale

Nel vecchio sistema si registravano spesso errori soprattutto nei calcoli provvigionali e nelle sostituzioni di polizze. Oggi invece gli errori non si verificano più: **mai errori** nelle configurazioni dei listini provvigionali o delle convenzioni, **mai errori** nelle sostituzioni.



***Adesso possiamo evitare di controllare la gran parte delle clausole, ci limitiamo a leggere solo quelle non standard, con grande risparmio di tempo***

Direzione Tecnica Corporate

Con il nuovo sistema PASS\_Insurance è stata resa possibile una **razionalizzazione del portafoglio**, sia in termini di numero di prodotti (passato da quasi 200 a poco più di 50) che di standardizzazione di clausole e garanzie. PASS\_Insurance ha inoltre abilitato Cattolica all'utilizzo di **prodotti semiquotati**, un passo ulteriore verso **l'incremento dell'autonomia assuntiva** per la rete vendita.



***L'introduzione di un sistema on-line ha radicalmente cambiato in positivo il modo di gestire il business retail***

Direzione Tecnica Retail

PASS\_Insurance è **un sistema on-line che garantisce:**

- un miglior dialogo con le agenzie (“si vedono le stesse cose”);
- la possibilità di effettuare controlli ex-ante, con un conseguente miglioramento della qualità tecnica di portafoglio;
- un monitoraggio real-time dell'andamento del business: volumi delle polizze vendute, premi medi, sinistri;
- una maggiore precisione del dato tariffario, attraverso l'accesso a basi dati online.

### **Il Gruppo Cattolica Assicurazioni**

...una storia lunga oltre un secolo

Il **Gruppo Cattolica** è uno dei maggiori gruppi del mercato assicurativo italiano, attivo sia nei rami danni che nei rami vita con una raccolta premi pari a **circa 3,7 miliardi di euro**.

**Cattolica Assicurazioni nasce a Verona nel 1896 come società cooperativa costituita per tutelare i piccoli proprietari terrieri** dai danni provocati dalla grandine e dagli incendi.

**Ancora oggi Cattolica è una realtà cooperativa che, nella sua iniziativa imprenditoriale, si ispira a solidi principi e valori inderogabili** che permettono di perseguire l'obiettivo della creazione di valore in armonia con l'ambiente ed il sistema sociale in cui opera.

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