



PASS_Compagnia

Danni & Vita

obiettivo efficienza

Case study | BancAssurance Popolari



E' stato un progetto molto ambizioso, ma nel contesto odierno di mercato sono pochissime le Compagnie che possono dire di operare su un solo sistema integrato Danni e Vita.

Dott. Emanuele Marsiglia
(DG BancAssurance Popolari)

BancAssurance Popolari e Bancassurance Popolari Danni

sono due Compagnie di bancassicurazione che operano nei rami Vita e Danni e sono soggette all'attività di Direzione e Coordinamento di Banca Etruria che ne detiene il controllo.

La clientela delle Compagnie è tipicamente quella delle banche distributrici (Gruppo Banca Etruria e Banca Carim) e quindi molto legata al territorio. La mission della Compagnia è quella di offrire all'assicurato un servizio eccellente e quanto più possibile completo, che soddisfi tutte le sue esigenze.

Essenziale per il raggiungimento di questo obiettivo è quindi la possibilità di concentrarsi sulla centralità del cliente potendo contare sull'efficienza operativa della Compagnia.

Per questo motivo BAP ha deciso, tra l'altro, di rinnovare i propri sistemi informatici e nell'ottica di una scelta efficiente ha optato per un sistema integrato Danni e Vita gestito da un unico fornitore che le consenta di fare della centralità del cliente il punto focale attorno cui ruotano tutte le attività della Compagnia, di efficientare l'intero processo di gestione delle polizze e di potersi aprire all'innovazione sia in termini di tecnologia che di potenzialità commerciale.

Lo scenario e gli obiettivi:

Nel 2010 BAP ha iniziato un percorso di razionalizzazione dei servizi informatici, che inizialmente erano articolati su 3 sistemi gestionali, rispettivamente 2 dedicati al business Danni e uno specifico sul ramo Vita. I due sistemi dedicati al ramo Danni in particolare erano poco efficienti e l'integrazione con il sistema Vita era completamente assente.

BAP ha quindi avviato una software selection molto severa con requisiti stringenti in termini di caratteristiche tecniche, effort economico, competenza e capacità di execution.

L'elemento differenziante secondo il quale è stata scelta RGI Group è stata la forte competenza e leadership sul mercato tecnologico assicurativo danni e la disponibilità ad implementare una piattaforma integrata in grado di gestire sia il business Danni che quello relativo al Vita.



I principali obiettivi di BAP erano:

- Dotarsi di una piattaforma unica e integrata, che consentisse alla Compagnia di potersi interfacciare con un solo sistema e un solo partner tecnologico.
- Avere la possibilità di avere una visione unica e coerente del profilo assicurativo del singolo cliente in tutti i suoi rapporti con la Compagnia.
- Migliorare l'**efficienza complessiva** della Compagnia e il suo **Time-To-Market** grazie ad un **sistema tecnologicamente evoluto**
- Offrire agli utenti bancari un sistema semplice da utilizzare per minimizzare i problemi legati all'operatività quotidiana

Le fasi e l'approccio progettuale

BAP ha scelto di iniziare il progetto partendo dall'implementazione del business Danni, sul quale il sistema PASS_Compagnia ha dimostrato negli anni di essere una soluzione stabile ed altamente affidabile.

Il sistema è stato quindi sostituito con una tempistica estremamente contenuta, a seguito della quale è partita la fase di implementazione del business Vita. Complessivamente questa fase è stata più impegnativa, con alcuni momenti di confronto tra Compagnia e partner sia per la specificità del business Vita, sia per la novità della soluzione, in ordine alla quale si è sviluppata tra RGI Group e la Compagnia una partnership tecnico-operativa con risultati molto positivi.

Questa seconda fase di progetto è stata quindi più lunga in termini di tempo ma si è comunque sostanzialmente conclusa nel giro di un anno, con soddisfazione della Compagnia che ha potuto apprezzare un buon time execution del progetto.

Particolare attenzione è stata dedicata da BAP all'accoglienza del sistema da parte degli utenti: da parte della Compagnia c'era la preoccupazione che gli utenti, di profilo bancario, potessero avere difficoltà o criticità nell'utilizzo del sistema ed è quindi stata attivata una vera e propria task force dedicata a gestire le eventuali situazioni problematiche che avessero potuto emergere.

Grazie però alla facilità di utilizzo e di apprendimento del sistema PASS_Compagnia non ci sono state criticità importanti.

La soluzione PASS_Compagnia

BAP ha adottato le seguenti componenti:

- **Back-end per i rami Danni** – componenti per la gestione dell'operatività di back-office (rinnovi, sostituzione, appendici, gestioni deroghe etc...) per il portafoglio Rami Elementari.
- **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 della Compagnia.

Da un punto di vista tecnico PASS_Compagnia 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_Compagnia nei business Danni e Vita sono stati:

- **Centralità del cliente:** la possibilità di gestire con una piattaforma integrata e molto evoluta sotto il profilo tecnologico tutto il business della Compagnia indipendentemente dal ramo e dal tipo di polizze è stato per BAP il beneficio più positivo. L'obiettivo di BAP è infatti quello di porre il cliente, le sue esigenze e il suo profilo al centro di tutta l'organizzazione della Compagnia. Non si tratta solo di uno slogan, quanto di una vera e propria mission, e la piattaforma PASS_Compagnia in questo si è rivelata fondamentale: grazie al sistema integrato la Compagnia ha la possibilità di estrarre il profilo assicurativo completo del cliente in tutti i suoi rapporti con la società, un vero e proprio "estratto conto assicurativo", che insieme al profilo bancario completa l'immagine del cliente; un aspetto particolarmente prezioso considerando anche che i clienti di BAP sono principalmente anche clienti delle banche distributrici e che il mondo della Bancassurance è altamente specializzato e orientato alla proposizione di prodotti assicurativi molto competitivi e performanti. In questo contesto la piattaforma integrata offre alla Compagnia un vantaggio relazionale indubbio e di alto valore e allo stesso tempo consente a BAP di operare una vera e propria efficienza nella gestione dei rapporti con gli assicurati, con un servizio ulteriormente migliorato.



A fronte di uno sforzo economico equivalente al passato abbiamo guadagnato in efficienza

Dott. Emanuele Marsiglia
(DG BancAssurance Popolari)

Un'altra conseguenza della centralità del cliente è quella di poter assolvere in maniera più snella a quelle che sono le nuove normative riguardo soprattutto alla trasparenza dell'informazione e alla comunicazione ai clienti. Ad esempio nel caso della normativa sull'Home Insurance, BAP ha potuto beneficiare del vantaggio di avere già a disposizione una visione unica dell'assicurato e questo ha facilitato enormemente la fase di implementazione del portale dedicato ai clienti.

PASS_Compagnia per il mondo Danni e Vita

- **Riduzione dei costi operativi:** La gestione di un sistema integrato porta notevoli vantaggi nell'efficienza operativa quotidiana. Innanzitutto il fatto di potersi interfacciare con un unico partner per tutto ciò che concerne la gestione tecnologica dei sistemi facilita la comunicazione delle proprie esigenze e necessità, con notevole velocizzazione dei processi. Inoltre, a parità di investimento rispetto ai sistemi precedenti, la Compagnia ha potuto contare su una maggiore efficienza nella gestione dei processi, e la conseguente eliminazione o riduzione di attività che in precedenza erano svolte manualmente. Anche in tema di riduzione delle tempistiche, il sistema PASS_Compagnia è estremamente efficiente: le tempistiche necessarie per la gestione informatica delle riserve ad esempio sono scese da una settimana a circa 5 ore, con un significativo risparmio di tempi e costi.
- **Miglioramento del Time-To-Market:** con PASS_Compagnia, BAP ritiene di poter ridurre il time-to-market specie per la creazione di nuovi prodotti assicurativi. In particolare all'interno del laboratorio attuariale di PASS_Compagnia, sono stati razionalizzati alcuni passaggi di creazione delle polizze e quindi, a fronte di una breve formazione degli utenti, i prodotti assicurativi potranno essere creati e immessi immediatamente in produzione con maggiore facilità e con tempistiche più contenute rispetto al passato. Grazie inoltre alla flessibilità e velocità di implementazione di PASS, la Compagnia ha la possibilità di attivare ulteriori nuove reti distributive sia sul canale bancario che su canali alternativi senza particolari problemi ed in tempi molto rapidi.

Gli impatti sugli utenti

L'accoglienza del nuovo sistema da parte degli utenti è stata ottima: per quanto riguarda il sistema di Back office gli utenti bancari non hanno dimostrato in alcun modo di essersi accorti dello switch mentre per quanto riguarda la parte di Front end l'impressione degli utenti è che il sistema PASS_Compagnia sia molto user-friendly dal punto di vista dell'utilizzo quotidiano.

Questo approccio è stato favorito anche dalla scelta di BAP di attivare un vero e proprio team interno dedicato a rispondere alle eventuali lamentele o criticità nell'utilizzo del nuovo sistema, criticità che comunque sono state di molto inferiori alle aspettative perché gli utenti hanno apprezzato la facilità di apprendimento del sistema, con un positivo ritorno sulle tempistiche di formazione e comprensione di utilizzo.

BancAssurance Popolari

BAP Vita e Previdenza è una Compagnia di BancAssicurazione operante nel ramo **Vita**.

La Compagnia è nata nel marzo del 2000 sotto l'egida del credito popolare e dalla volontà di due gruppi: il Gruppo Etruria ed il Gruppo Banche Popolari Francesi.

BAP Assicurazioni è una Compagnia di BancAssicurazione operante nel ramo **Danni**. La Compagnia è nata nel 2007 dalla partnership tra il Gruppo Banca Etruria e la Compagnia Vita BancAssurance Popolari S.p.A.

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
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