



PASS_Insurance per il mondo Danni

la tecnologia che abilita il business

Case study | Reale Mutua Assicurazioni

“ *Il vantaggio di PASS è l’abilitazione a nuove “cose”. Il suo grande punto di forza è quello di avere la possibilità di cambiare le regole “a geometria variabile” in modo da stringerle e allargarle secondo le nostre esigenze.*

Tiberio Strati, CIO Reale Mutua Assicurazioni

Sommario

Reale Mutua è la più grande Compagnia di assicurazioni italiana in forma di mutua. Nata nel 1828, Reale Mutua ha percorso da allora quasi due secoli di storia; un lungo cammino fatto di professionalità, affidabilità e innovazione, caratteristiche che ancora oggi fanno di Reale Mutua un punto di riferimento nel proprio mercato.

La mission di Reale Mutua Assicurazioni è strettamente legata alla sua natura mutualistica: porre sempre i Soci/Assicurati al centro delle proprie attenzioni, garantendo loro qualità e certezza delle prestazioni, attraverso il costante impegno di persone competenti e professionali.

La partnership tecnologica con RGI Group è ormai storica ed è iniziata in un momento particolarmente delicato per la Compagnia di Assicurazioni, che desiderava affrontare, insieme ai suoi Agenti, un vero e proprio salto di qualità con l’adozione di un modello collaborativo e di un’operatività online.

A distanza di oltre 10 anni, RGI Group è stata ed è tuttora parte integrante del successo di Reale Mutua, i cui risultati raggiunti parlano da soli: con oltre 1.200 dipendenti e 340 agenzie distribuite in tutta la penisola, Reale Mutua è anche capofila di un Gruppo presente in Italia e in Spagna, che impiega circa 3.000 persone e tutela più di tre milioni e mezzo

di Assicurati, avendo attestato nel 2012 una raccolta premi di circa 3,5 miliardi di euro.



Lo scenario

Reale Mutua Assicurazioni ha scelto RGI Group in un momento complesso della sua storia, durante un faticoso percorso per evolvere i sistemi informativi di Compagnia nella direzione dell’operatività online e dopo aver adottato una strategia che non stava portando i risultati sperati. Gli obiettivi iniziali della Compagnia erano quelli di affrontare in maniera attiva la tematica dell’online, in un momento in cui il suo valore per il business cominciava ad essere strategico. Reale Mutua desiderava infatti orientarsi verso un modello più collaborativo e funzionale, superando la logica tradizionale del back office direzionale separato dal front end agenziale.

Gli obiettivi di Reale Mutua erano quelli di:

- **Dotarsi di una piattaforma flessibile**, in grado di supportare la Compagnia nelle sue evoluzioni future sia in ambito business che tecnologico
- **Migliorare il Time-to-Market** per lo sviluppo e la messa in esercizio di nuovi prodotti assicurativi;
- **Dotarsi di una piattaforma facilmente apprendibile** dagli utenti agenziali
- **Dotarsi di un sistema in grado di abilitare un cambio di passo** della Compagnia che le consentisse di posizionarsi tra i leader di mercato
- **Abilitare l'interazione in tempo reale** tra gli utenti di direzione ed il personale di agenzia;



In quel momento la suite PASS dava importanti segni di presenza sul mercato: sia PASS_Prodotti che PASS_Insurance erano asset tecnologici già operativi e funzionali, che differenziavano in maniera sostanziale RGI Group dai competitor.

Inoltre, il fatto che RGI Group fosse una realtà vicina anche in termini di localizzazione geografica era particolarmente importante per Reale Mutua che, per la sua natura mutualistica, è molto sensibile alla territorialità.

La Direzione Tecnica di Reale Mutua ha quindi deciso di valutare la suite PASS come soluzione alternativa o affiancata all'esistente.

La Soluzione di RGI

Reale Mutua ha scelto di affidarsi a PASS_Insurance sulla base di una serie di elementi distintivi e differenzianti rispetto alle altre soluzioni di mercato. E in particolare:

- **Solidità del fornitore e della soluzione:** RGI è un brand riconosciuto e la suite PASS si è rapidamente affermata come standard di mercato.
- **Soluzione unica e condivisibile tra periferia e sede centrale:** PASS_Insurance è un sistema online, che supera la tradizionale distinzione tra sistemi agenziali e sistemi direzionali, evitando la duplicazione delle informazioni, con conseguente riduzione dei rework, dei disallineamenti e dei costi.
- **Possibilità di intervenire a livello direzionale** senza necessariamente duplicare le attività di sviluppo su sistemi distinti
- **Facilità di apprendimento** da parte degli utenti
- **Rapidità nell'esecuzione dei progetti** e nella messa in esercizio della soluzione;

Reale Mutua Assicurazioni ha scelto:

- **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
- **Contabilità di Direzione** – componente che consente la contabilità tecnica di direzione per tutti rami sia Vita che Danni (Rami Elementari e Auto)
- **Back-end per i rami Danni** – componenti per la gestione dell'operatività di back-office (rinnovi, sostituzione, appendici, gestioni deroghe etc...) per il portafoglio Danni Rami Elementari.
- **Modulo PASS_Workflow:** per la gestione integrata dei contratti con i canali di affinity group
- **Modulo PASS_Mobile:** per la preventivazione di prodotti Rami Elementari su device mobili quali tablet e smartphone

Technical highlights

Le componenti sono state personalizzate con sviluppi “ad-hoc” per soddisfare le specifiche esigenze degli utenti business di Reale Mutua 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 della suite PASS sono stati:

- **Una maggiore efficienza:** grazie alla possibilità di condividere un unico applicativo per la Direzione di Compagnia e le reti periferiche sono stati abbattuti i costi per lo sviluppo e la manutenzione di un ulteriore sistema informatico. Allo stesso tempo sono state drasticamente ridotte le inefficienze in termini di risorse umane: grazie all'eliminazione di alcune attività legate all'operatività asincrona, quali ad esempio il controllo per evitare disallineamenti tra sistemi e la doppia imputazione di dati, gli utenti hanno potuto dedicarsi ad attività a più alto valore aggiunto. In questo gli obiettivi economici previsti sono stati completamente raggiunti, con un'efficienza progettuale e operativa quantificabile intorno al 20%.
- **Approccio customer centrico:** PASS_Prodotti è un motore tariffario solido ed estremamente flessibile, che consente di sviluppare molteplici prodotti di tipologie anche molto diverse. Grazie a PASS_Prodotti, la gamma di offerta di Reale Mutua Assicurazioni è stata incrementata con una frequenza che ha consentito alla Compagnia di soddisfare sempre più le esigenze della clientela. Sono state infatti velocizzate le fasi di stesura del prodotto e la fase di delivery IT, con la conseguente possibilità di creare prodotti più articolati e ancora più tailor-made.
- **Miglioramento del time to market:** PASS_Prodotti è stato inoltre il fattore abilitante per l'incremento di prodotti utilizzando un processo diverso, più efficiente, più completo e più flessibile, grazie al quale la Compagnia ha potuto migliorare notevolmente il proprio time-to-market per cogliere in maniera sempre più proattiva le nuove esigenze della sua clientela. Il time to market è stato l'elemento differenziante del progetto perchè ha abilitato gli utenti direzionali a scelte molto più sentite. Reale Mutua Assicurazioni ha inoltre scelto di migliorare ulteriormente il time to market con l'evoluzione di PASS_Prodotti in PASS_Prodotti Easy, grazie al quale gli utenti business di Reale Mutua saranno del tutto autonomi nel disegno dei prodotti, più efficienti e anche più veloci nel rilascio.

PASS_Insurance per il mondo Danni

- **Flessibilità del sistema agli obiettivi di business:** Reale Mutua Assicurazioni ha potuto sperimentare la flessibilità di PASS_Insurance nell'adattarsi alle esigenze del business. In particolare la Compagnia aveva l'obiettivo di rivoluzionare il processo di creazione ed emissione dei prodotti assicurativi e la versatilità del Policy Administration System di RGI Group ha consentito alla Direzione di impostare il grado di flessibilità dell'applicativo necessario per il raggiungimento degli obiettivi che ci si era preposti.
- **User experience positiva:** La Compagnia ha volutamente adottato un approccio "rigido" per far sì che il cambio di applicativo fosse l'occasione di un cambiamento anche a livello di processi di business. Per questo motivo Reale Mutua ha registrato qualche iniziale resistenza da parte degli utenti, che non hanno percepito immediatamente la volontà dell'azienda di evolvere in maniera più efficiente non solo i sistemi informatici ma l'intero iter di creazione ed emissione della polizza. Superate le iniziali incomprensioni, la rete vendita di Reale Mutua ha accettato e apprezzato il nuovo applicativo e tuttora riconosce le potenzialità di PASS_Insurance, la sua affidabilità e il fatto che sia uno strumento lineare, fluido e facilmente apprendibile. Questo aspetto è particolarmente sentito per la realtà delle agenzie assicurative, che hanno delle dinamiche del personale particolari con un turnover molto alto: in un contesto di questo genere, avere un applicativo autoesplicativo e facilmente fruibile è un punto di forza che fa la differenza perché semplifica la formazione dei nuovi agenti.
- **Rispetto delle tempistiche progettuali:** quello con Reale Mutua è stato un progetto con una complessità particolare perché è iniziato in un momento molto delicato per la Compagnia, sia per quanto riguarda la sua gestione dei sistemi che per il rapporto con la sua rete vendita, e ha quindi dovuto essere gestito con molta attenzione. Il fatto che il progetto sia andato in produzione senza ritardi, nei tempi previsti e con il coinvolgimento diretto degli agenti è uno dei punti veramente distintivi della partnership tra RGI Group e Reale Mutua Assicurazioni.

Benefici qualitativi e quantitativi

“ Il momento in cui è entrata RGI Group era un momento delicato: serviva un partner forte che portasse un cambio di passo

Tiberio Strati, CIO Reale Mutua Assicurazioni

La suite PASS si è dimostrata essere un fattore abilitante essenziale per l'evoluzione della Compagnia verso la vendita “in digitale” e per l'efficientamento dei processi che precedentemente venivano gestiti tramite due diversi applicativi, con conseguenti errori e disallineamenti tra sistemi. Grazie alla convergenza su un unico sistema, Reale Mutua ha potuto apprezzare una maggiore efficienza ed un livello di soddisfazione qualitativamente maggiore nelle attività svolte.

“ Il nostro business si è dichiarato molto soddisfatto di poter creare nuovi prodotti con un ritmo ancora maggiore

Tiberio Strati, CIO Reale Mutua Assicurazioni

La flessibilità di PASS_Insurance e soprattutto del suo core module PASS_Prodotti, potenziato con PASS_Prodotti Easy, consentirà agli utenti direzionali di essere più autonomi nella definizione del prodotto, inoltre il fatto di poter intervenire con la definizione delle regole in un unico punto a monte del processo di definizione di un prodotto invece che duplicare eventuali modifiche su entrambi gli strumenti precedenti ha velocizzato l'intero processo di creazione e messa on line di una polizza.

Inoltre, anche dal punto di vista della Direzione amministrativa, poter contare sull'affidabilità di un sistema unico che offre le stesse informazioni sia a livello periferico che direzionale, significa poter superare un “tallone d'Achille” che affligge molte Compagnie.

Reale Mutua Assicurazioni

La Società Reale Mutua di Assicurazioni è la più importante Compagnia assicurativa italiana costituita in forma di mutua.

Il suo business riguarda l'offerta di servizi assicurativi e di soluzioni innovative per individui, famiglie, imprese e professionisti.

Nata nel 1828, Reale Mutua ha percorso da allora quasi due secoli di storia; un lungo cammino fatto di professionalità, affidabilità e innovazione, caratteristiche che ancora oggi fanno della Società un punto di riferimento nel proprio mercato. La missione della Società è strettamente legata alla sua natura mutualistica: porre sempre i Soci/Assicurati al centro delle proprie attenzioni, garantendo loro qualità e certezza delle prestazioni, attraverso il costante impegno di persone competenti e professionali.

RGI Group

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