

Accelerare il successo nel settore assicurativo

Come favorire una trasformazione
mirata





Accelerare il successo con Pega

Cavalcare l'onda del cambiamento

Nell'ultimo decennio, il settore assicurativo è stato caratterizzato da una corsa senza precedenti. L'avvento delle tecnologie digitali e dei canali di coinvolgimento dei clienti (cloud, dispositivi mobili, big data, social media) ha fatto emergere un nuovo profilo di consumatori con aspettative molto più elevate. Le assicurazioni si sono accodate allo scatto in avanti della finanza, ma senza uguagliarne la velocità, secondo alcuni.



Accelerare il successo con Pega

Il settore assicurativo è notoriamente refrattario ai cambiamenti. Non si esagera quando si dice che le compagnie assicurative sono maldisposte al rischio. Ma non tutto il male viene per nuocere; il settore si è trovato improvvisamente davanti a un bivio, cambiare o restare indietro, che l'ha spinto a riprendere in mano i progetti di trasformazione digitale.

Per un settore già a lungo tartassato, la pandemia globale del 2020 non poteva arrivare in un momento peggiore. Per dirla senza troppi giri di parole, il settore assicurativo è ormai da anni nell'occhio del ciclone e questo lo ha spinto al limite.

Non si può più tornare alla vecchia normalità. L'unico modo per andare avanti è affrontare le molteplici sfide di oggi, anche se realizzare i nuovi obiettivi di modernizzazione non è un'impresa semplice. La complessità è duplice: la rivoluzione tecnologica serve a poco se non è accompagnata da una rivoluzione anche culturale. Storicamente, il successo del settore risiedeva nella capacità di promuovere polizze assicurative in ogni ambito possibile. Ma oramai le compagnie sanno bene che tentare di dissimulare la centralità della polizza non è più

una strada praticabile e che è arrivato il momento di mettere il cliente al centro della narrazione, relegando le polizze a un mero esercizio contrattuale e finanziario di routine.

Una crescita a prova di futuro passa attraverso il superamento di questa sfida e la creazione di una base solida.



Il contesto della sfida

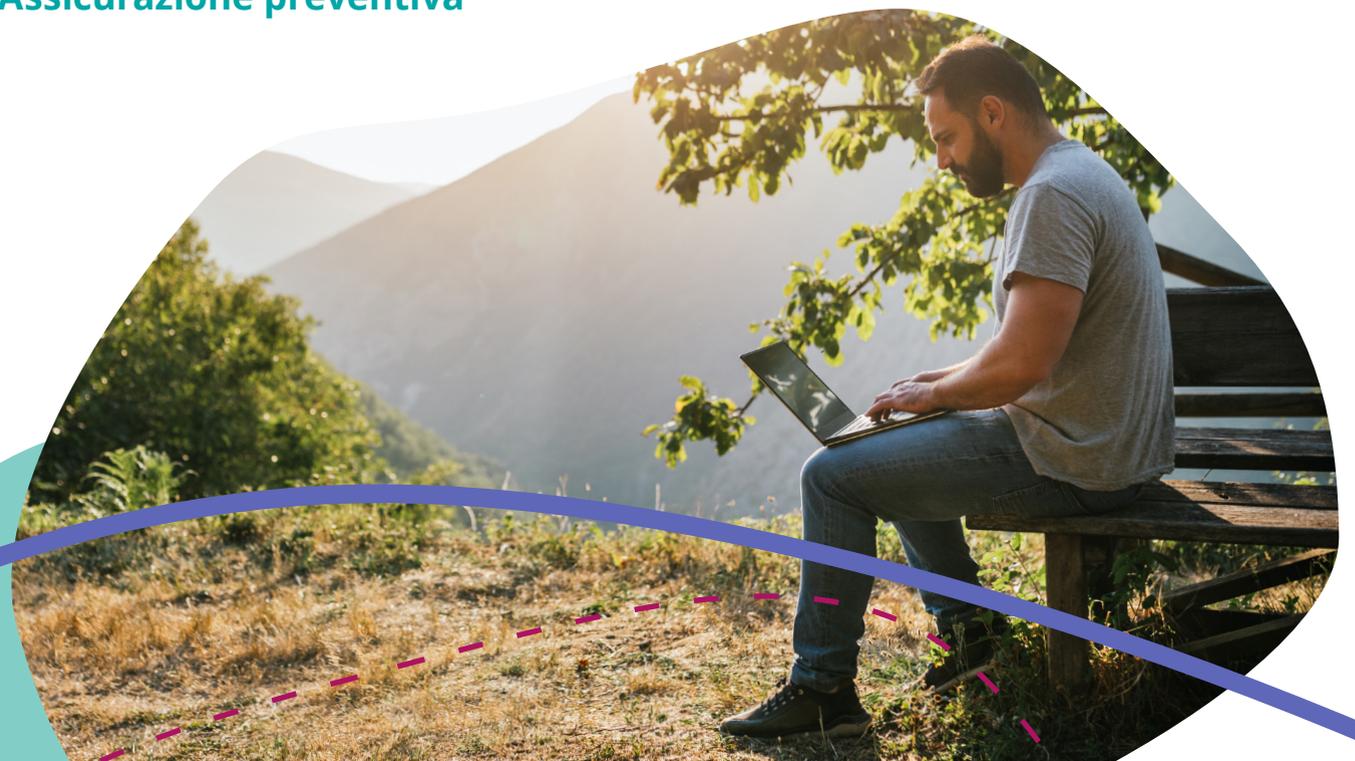
La tecnologia per il settore assicurativo sta dimostrando di poter essere una fucina di innovazione da un lato e un vero e proprio campo di battaglia dall'altro, in cui gli assicuratori devono competere. Quello delle assicurazioni è un settore notoriamente complesso, che coinvolge diversi attori in ogni singola transazione: assicuratori, agenti, broker, aggregatori e così via.

I requisiti digitali dei consumatori di oggi amplificano la complessità estendendola al mondo online e connesso. Piuttosto che lasciarsi immobilizzare, gli assicuratori devono necessariamente votarsi alla trasformazione digitale per soddisfare la domanda attuale e anticipare quella futura.

È il momento di **abbattere la complessità**.

In questo e-book, parliamo di quattro delle principali sfide che il settore deve affrontare al momento e di come gestirle.

- 1. Crescita delle aspettative dei clienti**
- 2. Resilienza operativa**
- 3. Innovazione tecnologica nel comparto assicurativo**
- 4. Assicurazione preventiva**





Accelerare il successo con Pega

Fattore 1 **Panoramica**

Migliorare l'esperienza dei clienti

Le aspettative dei clienti continuano ad aumentare, man mano che prolifera la disponibilità di prodotti self-service e on-demand. Ciò ha determinato importanti inversioni di tendenza tra i principali assicuratori, ora più concentrati su come dare ai clienti più controllo sui prodotti, sui servizi e sui dati. Offrire un'esperienza eccellente è ormai un imperativo; [Forbes](#) prevede che le strategie basate sui servizi che migliorano l'esperienza dei clienti avranno un impatto pesante sia sulla crescita, sia sulla fidelizzazione.

La differenza con Pega

I clienti delle compagnie assicurative oggi chiedono esperienze personalizzate, semplificate, self-service e disponibili su più canali, dove e quando servono. Si tratta di un compito difficile da assolvere, soprattutto se calato nel contesto di un'architettura IT già complessa. Pega aiuta gli assicuratori a interagire in modo personalizzato con i clienti attraverso Pega Customer Decision Hub™, che suggerisce la mossa giusta in ogni interazione, in tempo reale e su tutti i canali. Questo favorisce l'aumento della soddisfazione dei clienti, della crescita e del fatturato a prescindere dal sistema IT sottostante.



Fattore 1 Caso di studio: Aegon

Migliorare l'esperienza dei clienti



Il problema

La compagnia di assicurazioni globale, Aegon, aveva bisogno di creare un'esperienza clienti compatibile con la sua presenza internazionale. Per farlo, necessitava innanzitutto di semplificare i processi di business manuali, che prevedevano numerosi passaggi anche solo per verificare le informazioni relative all'identità degli utenti, alle polizze e alla conformità.

La soluzione

Aegon ha scelto la tecnologia Pega per gestire e automatizzare 120 processi interni, tra cui gestione dei reclami, pagamento degli stipendi e riconciliazione dei trasferimenti. La tecnologia Pega è stata impiegata per automatizzare i controlli e implementare più processi automatici completi. La compagnia è riuscita a creare un catalogo di servizi aziendali riutilizzabile in tutti i processi, ottimizzando l'efficienza e la velocità dell'accesso al mercato.

I risultati

Oggi, gli agenti Aegon possono accedere velocemente a tutte le informazioni necessarie sui clienti. Grazie agli script e alle funzionalità Pega di gestione delle conoscenze essi possono concentrarsi sulle reali esigenze dei clienti, potenziando le capacità del contact center di Aegon e migliorando significativamente le prestazioni:

- Aumento del tasso di risoluzione al primo contatto dal 50% all'80%
- Riduzione significativa dei tempi di formazione
- Riduzione nei tempi di gestione dei processi di risoluzione delle richieste da 6 settimane a 10 minuti
- Risparmio complessivo generato dal miglioramento della gestione delle richieste
- Miglioramento del Net Promoter Score (NPS)

"Siamo entusiasti dei risultati ottenuti finora con il programma di trasformazione digitale. L'uso di Pega ci ha già aiutati a migliorare l'efficienza di una serie di importanti operazioni a elevato volume di oltre il 50%". – Aegon



Accelerare il successo con Pega

Fattore 2 **Panoramica**

Raggiungere la resilienza operativa

Il 2020 è stato un anno fuori dal comune. I problemi che lo hanno accompagnato sono innegabili, ma sarebbe poco lungimirante non riconoscerne anche la spinta innovatrice. La pandemia ha rappresentato un vero e proprio scossone per il settore assicurativo che si è ritrovato con tempistiche accorciate e priorità da riorganizzare, in modo da affrontare con maggiore preparazione il cambiamento futuro.

Per molte compagnie, questo ha comportato la rivalutazione della trasformazione digitale che è passata dall'essere considerata un processo lento e incrementale a un obiettivo da porre in cima alla lista delle priorità. Gli investimenti non riguardano solo la sfera tecnologica, ma anche il personale dedicato e, per questo, non è mai troppo presto.

La differenza con Pega

Trasformazione è sinonimo di complessità, soprattutto quando bisogna fare i conti con i sistemi legacy. Pega sta guidando gli assicuratori attraverso progetti di modernizzazione e razionalizzazione degli ambienti legacy, semplificando al contempo gli apparati IT operativi. Sfruttando l'automazione intelligente di Pega, le compagnie assicurative stanno semplificando le operazioni e abbandonando gradualmente le attività dispendiose, per accelerare i risultati e ridurre i tempi del ROI.



Fattore 2 Caso di studio: Tokio Marine

Raggiungere la resilienza operativa



TOKIO MARINE
INSURANCE GROUP

Il problema

I sistemi legacy di Tokio Marine non erano più in grado di sostenere la crescita aziendale. Occorreva troppo tempo per introdurre nuovi prodotti sul mercato e le attività di cross-selling e up-selling erano diventate estremamente complicate. Non esisteva un quadro coerente delle unità aziendali, il che complicava ulteriormente la capacità di analisi della compagnia. Con buona parte delle attività svolte ancora manualmente, l'assicuratore aveva bisogno di un nuovo sistema di amministrazione delle polizze per gestire la crescita.

La soluzione

La tecnologia Pega ha ricoperto un ruolo cruciale all'interno della rinnovata architettura della piattaforma, fungendo da spina dorsale dei processi aziendali. L'uso degli strumenti e dei metodi per l'agilità di Pega ha significato la convergenza di business e IT attraverso la condivisione delle attività di sviluppo, migliorando la collaborazione a tutti i livelli e in tutte le funzioni e alzando il livello delle esperienze dei clienti. Grazie a Pega Underwriting™ for Insurance, Tokio Marine HCC ha definito i framework, unificando persone e sistemi, e fornito un unico portale per i sottoscrittori in tutte le unità aziendali.

I risultati

Tokio Marine HCC ha ottenuto:

- Consolidamento di tutte le unità aziendali su un'unica soluzione
- Servizi semplificati per i clienti con Pega Underwriting for Insurance
- Collaborazione attiva tra business e IT per il rinnovo dei sistemi legacy e la definizione di nuovi processi
- Definizione di un programma di sviluppo agile con obiettivi a tre settimane e integrazione tra team locali ed esteri

"Pega mette insieme le nostre unità aziendali su una sola piattaforma, permettendoci di presentare nuovi prodotti in modo più veloce e controllato".

- Mick Gorham, Direttore dello sviluppo e test delle applicazioni, Tokio Marine



Accelerare il successo con Pega

Fattore 3 **Panoramica**

Favorire l'innovazione

Investimenti e tecnologia sono i mezzi che consentono agli assicuratori non solo di crescere, ma anche di utilizzare metodi validi per superare alcune delle difficoltà imposte al settore durante la pandemia. Sebbene la tecnologia sia stata la più vasta area di investimento per gli assicuratori negli ultimi tre anni, [Deloitte](#) rivela che la pandemia ha spinto molte compagnie ad accelerare le iniziative di trasformazione digitale. Queste si sono rivolte in particolare ad aziende "InsurTech" in grado di aumentare le interazioni virtuali, negli ambiti delle vendite e della gestione delle richieste di risarcimento, e di ridurre le spese. Con l'aumento delle aspettative rispetto a prodotti assicurativi personalizzati, l'innovazione tecnica aiuta le compagnie a garantire servizi integrati, personalizzati e completi.

La differenza con Pega

Pega offre soluzioni innovative, tra cui automazione intelligente, gestione delle distribuzioni, Internet of Things (IoT), analisi predittiva, intelligence e automazione robotica, automazione delle sottoscrizioni e sviluppo continuo di prodotti, che aiutano le compagnie assicurative a vincere la sfida dell'innovazione. L'innovazione diventa normale amministrazione, con il rischio più basso possibile.



Fattore 3 Caso di studio: Achmea

Favorire l'innovazione



Il problema

Fondata nel 1811, Achmea è la più grande compagnia olandese per prodotti assicurativi sanitari e non vita e conta 10 milioni di clienti. Achmea era intenzionata a instaurare con ogni singolo cliente un rapporto duraturo e di mutuo valore. Tuttavia, canali disconnessi e processi decisionali isolati impedivano di mantenere la promessa di un coinvolgimento fluido su più canali.

La soluzione

Con Pega Customer Decision Hub™, Achmea ha unificato i canali interni, esterni, proprietari e a pagamento in un unico cervellone centralizzato. La compagnia è passata da un approccio incentrato sul prodotto a conversazioni dinamiche con tutti i clienti.

Durante queste interazioni, Customer Decision Hub suggerisce l'intervento migliore per ottimizzare il valore per il cliente e per la compagnia.

Con un processo decisionale finalmente centralizzato, ogni canale apprende dagli altri e, nel momento in cui il cliente cambia contesto, Achmea è in grado di riconoscerlo e di adattare l'esperienza di conseguenza.

I risultati

Con un approccio multi-esperienza per coinvolgere ogni singolo cliente, Achmea ha raggiunto risultati come:

- Tasso di risparmio dell'85% con l'uso della migliore azione suggerita
- Aumento del 27% delle attività di up-selling e cross-selling online
- Tasso di conversione dal web al call center del 41%

"Con Pega, siamo presenti su tutti i canali con un approccio basato sulla migliore azione successiva. Il cliente ascolta una sola voce, da un solo brand, a prescindere dal canale".

- Jeroen Dijkstra, Responsabile dei prodotti, Personalizzazione omni-canale, Achmea



Accelerare il successo con Pega

Fattore 4 **Panoramica**

Accettare il rischio e la regolamentazione

La percezione del cliente del prodotto assicurativo è cambiata e oggi si parla di assicurazione preventiva, il che comporta un cambio di ruolo anche per l'assicuratore. Piuttosto che un servizio che diventa utile solo dopo il verificarsi di un sinistro, l'assicuratore deve riuscire a proporre soluzioni in grado di ridurre le probabilità di trovarsi nella situazione di dover richiedere un risarcimento. Gli assicuratori e tutti i soggetti coinvolti nel complesso ecosistema digitale delle assicurazioni sanno che la tecnologia è il mezzo per riuscire in questo compito. Tale imperativo sta generando un elevato livello di investimenti in IoT, IA e automazione. La digitalizzazione in questo scenario è imprescindibile. Gli assicuratori hanno bisogno di aiuto per capire come distribuire la giusta tecnologia per il giusto scopo e molti non hanno ancora trovato il partner strategico adatto.

La differenza con Pega

Gli assicuratori devono soddisfare questo nuovo requisito di digitalizzazione senza correre rischi eccessivi che potrebbero esporli a non conformità. Pega offre automazione intelligente e gestione dei casi per gestire i processi complessi e assicurare la conformità normativa a livello aziendale. Le applicazioni Pega sono intuitive e garantiscono un audit trail efficace che tiene tutte le attività raggruppate per ciascun caso. Questo riduce i rischi per la conformità, semplifica e automatizza le rendicontazioni obbligatorie.

Fattore 4 Caso di studio: Motors Insurance Bureau

Migliorare l'esperienza dei clienti

Il problema

Il Motors Insurers Bureau (MIB) nasce nel Regno Unito nel 1946 con lo scopo di risarcire le vittime degli automobilisti non assicurati. Per tenere il passo con gli importanti cambiamenti organizzativi e di settore, il MIB aveva bisogno di un approccio più veloce allo sviluppo software. Il MIB aveva scelto un approccio concettuale per lo sviluppo di un nuovo sistema di gestione della linea di assistenza telefonica delle forze dell'ordine. L'obiettivo era sviluppare un software adattabile per gestire l'evoluzione dei requisiti e aiutare gli utenti a risolvere i problemi in modo semplice e completo.

La soluzione

I team di Pega e del MIB hanno sviluppato una strategia concettuale di successo. Insieme hanno mappato le possibili soluzioni per semplificare la gestione delle richieste relative alle polizze assicurative, prima di decidere l'approccio più efficace per poi sviluppare e testare il nuovo prodotto. Il team ha potuto contare su diverse prospettive che hanno favorito una maggiore innovazione, migliorato la qualità e, soprattutto, generato procedure operative più veloci.

Il MIB ha completato il primo test del prototipo in soli cinque giorni, con la collaborazione di utenti finali reali che hanno fornito i loro consigli per migliorare il sistema. I test successivi e le iterazioni riviste hanno portato allo sviluppo di un sistema altamente sofisticato, destinato a essere lanciato prima del previsto senza sfiorare il budget.

I risultati

Utilizzando un design basato su una metodologia concettuale, in collaborazione con Pega, il MIB ha ottenuto i seguenti risultati:

- Raggiungimento di tutti gli obiettivi del prodotto
- Completamento del progetto senza sfiorare il budget
- Lancio del sistema tre settimane prima del previsto
- Elevati livelli di soddisfazione e coinvolgimento dei clienti
- Applicazione dell'approccio concettuale in tutta l'azienda, con alcuni metodi impiegati anche su progetti esterni al percorso di trasformazione digitale

"Il design concettuale non era l'unica scelta. Ma era quella più coraggiosa per cambiare la nostra compagnia". - Paul Jackman, CIO, Motor Insurers Bureau



Accelerare il successo con Pega

Perché collaborare con Pega?

Pega è il partner strategico affidabile che aiuta le compagnie assicurative a eliminare la complessità e a offrire esperienze che generano successi. Collaborare con Pega significa, per gli assicuratori, ottenere un rapido vantaggio competitivo e continuare a stare un passo avanti alla concorrenza, garantendo valore a investitori e azionisti.

Pega aiuta gli assicuratori a sbloccare il valore dei clienti, a migliorare il coinvolgimento e a mettere i dipendenti in condizioni di lavorare al meglio durante un periodo di cambiamenti e incertezze senza precedenti. Permettiamo ai clienti di semplificare lo stack tecnologico esistente e di implementare nuove soluzioni leader di mercato senza difficoltà, che favoriscono la crescita redditizia, accelerano i tempi di acquisizione e riducono i tassi di spesa.

Il nostro obiettivo è soprattutto quello di migliorare la soddisfazione dei clienti. La nostra strategia vede il cliente al cuore di ogni attività; aiutiamo le compagnie assicurative a offrire la protezione proattiva e personalizzata che i clienti cercano, in modo più semplice e veloce su tutti i canali.

Aiutiamo gli operatori in ambito acquisizioni, gestione delle richieste e back office a raggiungere i KPI che accelerano la crescita, dalla maggiore redditività alla riduzione dei tassi di spesa, fino all'accelerazione dei tempi di realizzazione e alla conformità normativa.

Pega offre alle compagnie assicurative gli strumenti adeguati per prendere le giuste decisioni cliente per cliente, eliminando la complessità e accelerando l'attuazione. Semplifichiamo quello che hai, quello che serve e quello che offri.





Accelerare il successo con Pega

Abbatti la complessità: fai il primo passo oggi

Con le competenze senza pari di Pega e i suoi risultati comprovati nel settore assicurativo, il *tuo* progetto di trasformazione è in mani sicure. Ma non fidarti della nostra parola: saremo lieti di condividere altri esempi di successi recenti ottenuti sul campo con i nostri clienti.

Mettiti in contatto con noi oggi stesso per spingere sul pedale dell'acceleratore.

Alessandro Fragapane

Sales Director FS & Insurance Italy

alessandro.fragapane@pega.com

[Visita ora il sito Pega](#)



Informazioni su Pegasystems

Pega realizza software innovativi che abbattano le complessità del business. Massimizzando il Customer Lifetime Value, semplificando i servizi e aumentando l'efficienza, Pega aiuta brand leader nel mondo a risolvere i problemi rapidamente e a trasformarsi per il futuro. Grazie all'intelligenza artificiale e all'automazione intelligente i clienti di Pega prendono decisioni migliori e portano a termine i propri progetti. E, fin dal 1983, abbiamo costruito la nostra architettura scalabile e la nostra piattaforma low-code per stare al passo di ogni rapido cambiamento. Le nostre soluzioni permettono ai nostri clienti di risparmiare tempo, così i loro dipendenti e i loro clienti finali possono dedicarsi a ciò conta di più.