



Accelerare il successo nel settore assicurativo

**Come gestire una
trasformazione mirata**





Cavalcare l'onda del cambiamento

Nell'ultimo decennio abbiamo assistito a un cambiamento nel settore assicurativo di una portata e rapidità senza precedenti. La trasformazione di molte tecnologie digitali e dei canali di coinvolgimento dei consumatori (cloud, dispositivi mobili, big data, social media) ha fatto emergere un nuovo profilo di clienti con aspettative molto più alte. Le assicurazioni hanno seguito il sentiero tracciato dalla finanza. Anche se per molti, non lo hanno fatto abbastanza velocemente.



Il settore assicurativo è notoriamente refrattario ai cambiamenti. Non si esagera quando si dice che le compagnie assicurative sono poco disposte 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 dissestato, la pandemia globale del 2020 non poteva arrivare in un momento peggiore. Il settore assicurativo è stato spinto fino al limite venendo messo costantemente al centro dell'attenzione pubblica, per usare un eufemismo.

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 settore promuoveva polizze assicurative in ogni ambito possibile. Le compagnie lo sanno e hanno cercato a lungo di mascherare la centralità delle polizze, ma è arrivato il momento di mettere il cliente al centro della narrazione, relegando le polizze a un mero esercizio contrattuale e finanziario di routine.

È arrivato il momento di affrontare queste sfide e costruire una base solida per una crescita a prova di futuro.



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, all'interno del quale 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 dimostrano che la complessità si è amplificata nel mondo online e connesso. Piuttosto che lasciarsi immobilizzare da questa complessità, gli assicuratori devono necessariamente votarsi alla trasformazione digitale per soddisfare le richieste di oggi e anticipare quelle future.

Per gli assicuratori, è arrivato il momento di **eliminare 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. Complessità principali**



FATTORE 1 SUPERVISIONE

Migliorare la customer experience

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, che si stanno concentrando maggiormente su come dare ai clienti più controllo sui prodotti, sui servizi e sui dati. Offrire un'eccellente customer experience è ormai un imperativo; **Forbes** prevede che le strategie basate sui servizi che migliorano la customer experience 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 gli 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 tramite Pega Customer Decision Hub™, che permette agli assicuratori la mossa giusta a 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: GREAT AMERICAN INSURANCE

Migliorare la customer experience

Il problema

Great American Annuity Group desiderava semplificare le rendite per oltre 500.000 titolari di polizze, nonché potenziare la formazione e l'utilizzo quotidiano delle applicazioni per gli operatori del customer service. Gli operatori erano infatti costretti a utilizzare fino a 15 sistemi, con un impatto significativo sulle risoluzioni al primo contatto e sulla soddisfazione complessiva dei clienti. La soluzione definitiva era un desktop CSR unificato per tenere fede al loro motto di "rendere la semplicità possibile".

La soluzione

Great American ha implementato Pega Customer Service™ per semplificare le procedure relative alle rendite. L'implementazione in 14 settimane ha consentito al gruppo di unificare l'esperienza CSR, riducendo le chiamate ripetute e quelle ricorrenti. Gli operatori del customer service non devono più perdere tempo prezioso con attività ripetitive perché le funzionalità efficaci di elaborazione di Pega consentono di offrire un'assistenza intuitiva e automatizzata, a beneficio di operatori e assicurati.

I risultati

Grazie a Pega, Great American era operativa con la piattaforma Pega Customer Service in sole 14 settimane, il che ha permesso agli operatori di offrire un'assistenza ancora più semplificata, rapida e fluida ai titolari di polizze.

- Implementazione in 14 settimane
- Consolidamento dei sistemi da 15 a 1
- Riduzione dei tempi di riscatto da qualche giorno a sette minuti
- 50% di riduzione dei tempi di cambio indirizzo

"Il sistema non solo ci permette di garantire una customer experience eccellente, ma possiamo farlo rapidamente, in tempo reale e senza errori."

**- Chad Stewart, CIO Annuity Group,
Great American Insurance Group**

FATTORE 2 PANORAMICA

Raggiungere la resilienza operativa

Il 2020 è stato un anno fuori dal comune. Nonostante abbia causato un'interruzione generale ed estesa a molti settori, ha portato molti di questi ad accelerare le proprie innovazioni. La pandemia ha rappresentato una vera e propria sveglia per il settore assicurativo che si è ritrovato con tempistiche accorciate e priorità da riorganizzare, in modo da essere preparati al meglio per 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 lo stato degli 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 aumentando la velocità del ROI.





FATTORE 2 **CASO DI STUDIO: AFLAC**

Raggiungere la resilienza operativa

Il problema

Aflac, azienda leader nel settore delle assicurazioni integrative negli Stati Uniti e in Giappone, offre protezione finanziaria a oltre 50 milioni di clienti. Con migliaia di richieste solo via email ogni settimana, Aflac aveva necessità di unificare la classificazione e l'assegnazione manuale del lavoro nel contact center.

La soluzione

In linea con la visione "One Digital Aflac", l'azienda ha avviato un programma di riorganizzazione del modo in cui operatori, clienti e titolari di polizze interagiscono tra loro. La tecnologia di email bot basata su IA all'interno del Pega Customer Service™, utilizza funzionalità di elaborazione del linguaggio naturale per desumere il contesto del cliente. L'assicuratore è ora in grado di classificare e assegnare automaticamente le email ai casi e utilizzare l'email bot per rispondere alle richieste in modo fluido.

I risultati

- Gestione di oltre 3.000 email a settimana
- Gestione e invio automatizzati di risposte al 30% delle email in entrata tramite un'elaborazione semplificata, senza l'intervento dell'operatore
- Accelerazione dei tempi di risposta per il restante 70% delle email con suggerimenti per gli operatori generati con IA

"Oggi non si tratta più di operare con sistemi incentrati sulle tecnologie, ma bisogna concentrarsi sui clienti".

- Rich Gilbert, Chief Digital and Information Officer, Aflac

FATTORE 3 PANORAMICA

Favorire l'innovazione

Investire nella tecnologia è un mezzo che consente agli assicuratori non solo di crescere, ma anche di 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 della domanda di 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. Tutto questo aiuta le compagnie a vincere la guerra 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 generali e conta 10 milioni di clienti. Achmea era intenzionata a instaurare un rapporto duraturo e valore con ogni singolo cliente. Tuttavia, canali disconnessi e processi decisionali isolati impedivano di mantenere la promessa di un coinvolgimento omni-canale fluido.

La soluzione

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

Durante ciascuna interazione, Customer Decision Hub fornisce next-best-action personalizzate che ottimizzano valore sia per il cliente che per la compagnia. Con un processo decisionale centralizzato, ogni canale apprende dagli altri e, nel momento in cui il contesto del cliente cambia, 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 next-best-action
- 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 next-best-action. È questione di avere un'unica voce, essere un unico brand, per il cliente a prescindere dal canale".

**- Jeroen Dijkstra, Product Manager,
Personalizzazione omni-canale, Achmea**

FATTORE 4 SUPERVISIONE

Eliminare le complessità principali

Un problema comune per molti assicuratori è la capacità di offrire l'eccellenza in termini di assistenza, tramite un sistema con un'infrastruttura principale isolata e complessa. In questo ambiente, le compagnie devono rimettersi alle capacità del personale e sperare che sia capace di destreggiarsi tra processi disconnessi per garantire comunque risultati ai clienti. Inoltre, devono affrontare la crescente richiesta di soluzioni soprattutto digitali che possano connettere i titolari delle polizze da ciascun canale con il sistema di dati corretto in modo fluido.

Questo nuovo approccio aiuterà le compagnie a lavorare eliminando i silos tecnici e coinvolgendo i contraenti nel modo che meglio risponde alle loro esigenze. Questo richiede capacità di coinvolgimento dei clienti in grado di connettere l'esperienza degli assicurati sui vari canali, tenendo il passo con la domanda di un ecosistema assicurativo in rapida evoluzione.

La differenza con Pega

Le compagnie possono eliminare la complessità dalle operazioni e offrire ai clienti risultati senza sostituire i sistemi esistenti. L'approccio di Pega basato sui casi aiuta a gestire i processi complessi nei sistemi principali, unificando l'esperienza per dipendenti e assicurati. È sufficiente concentrarsi sui risultati di un cliente alla volta e costruire partendo da questa base. Gli assicuratori definiscono i dati a cui accedere dal livello più basso dell'architettura aziendale insieme alle regole per i canali utilizzati per interagire con i clienti dal livello più alto dell'architettura. Questo approccio Center-out™ aiuta gli assicuratori a realizzare la trasformazione su tutti i canali e i sistemi esistenti. Inoltre, permette di liberare il personale in modo che possa dedicarsi maggiormente ai clienti con richieste più complesse, offrendo la customer experience del futuro.





FATTORE 4 CASO DI STUDIO: NEW YORK LIFE

Eliminare le complessità principali

Il problema

New York Life cercava un metodo per sfruttare la potenza dei dati basati sulle intenzioni per migliorare la customer experience. La necessità di accedere e gestire più applicazioni per risolvere le richieste di assistenza di routine, costringeva gli operatori del servizio clienti a sprecare tempo prezioso. La compagnia cercava di semplificare l'esperienza per gli operatori del customer service.

La soluzione

Grazie a Pega Customer Service, New York Life ha consolidato più interfacce in una sola. L'automazione dei processi manuali con una serie di regole nel desktop di Pega permette agli operatori di visualizzare tutte le azioni possibili durante la procedura in un'unica visualizzazione complessiva. In questo modo possono gestire le richieste dei clienti senza gli inutili ritardi causati dall'uso di più applicazioni o processi manuali.

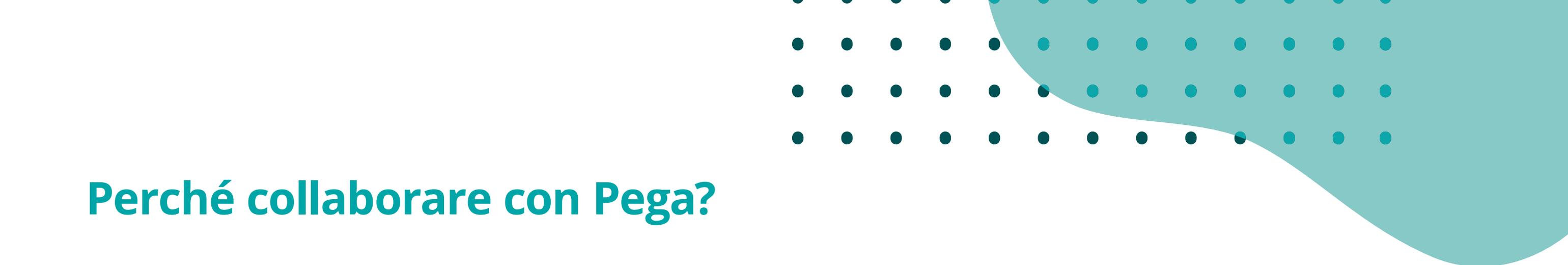
Oggi, gli assicuratori devono offrire un'assistenza efficiente e personalizzata ai clienti. New York Life ha collaborato con Pega per semplificare il desktop degli operatori, consolidando più schermi in uno solo. Il risultato? Un'interfaccia desktop intuitiva e semplificata per l'operatore.

I risultati

- Consolidamento di più schermi desktop in un singolo schermo
- Riduzione significativa dei tempi di gestione delle chiamate
- Miglioramento dei tempi di formazione di due settimane
- Possibilità per gli operatori di concentrarsi sui clienti

"Abbiamo consolidato più schermi in un unico schermo. L'operatore può ora visualizzare tutte le azioni disponibili in una singola schermata. I tempi medi di gestione si sono ridotti notevolmente. Ora basta un clic per inserire le informazioni per un cambio di indirizzo ed è fatta!"

– **Lakshmi Weiss, Senior Developer, New York Life**



Perché collaborare con Pega?

Pega è il partner strategico affidabile che aiuta le compagnie assicurative ad abbattere 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 periodi 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 centro di ogni attività; aiutiamo le compagnie assicurative a offrire la protezione proattiva e personalizzata che i clienti cercano, in modo più semplice e rapido 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 per ottenere risultati, abbattendo la complessità e accelerando l'attuazione. Semplifichiamo quello che hai, quello che serve e quello che offri.

Abbatti la complessità: fai il primo passo oggi

Con le competenze uniche di Pega e i suoi risultati comprovati nel settore assicurativo, il *tuo* progetto di trasformazione è in mani sicure. Ma non fidarti solo 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.

Visita il sito pega.com/it per saperne di più.

Informazioni su Pegasystems

Pega realizza software innovativi che abbattano le complessità del business. Dall'ottimizzazione del valore del customer lifetime value alla semplificazione dei servizi fino all'aumento dell'efficienza, Pega aiuta i brand leader del mondo a risolvere i problemi rapidamente e a trasformarsi per il futuro. I clienti di Pega prendono le decisioni migliori per portare a termine il proprio lavoro, grazie all'IA e all'automazione intelligente. E, fin dal 1983, abbiamo implementato la nostra architettura scalabile e la piattaforma low-code per restare al passo con la rapidità dei cambiamenti. 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.

Per ulteriori informazioni, visita la pagina pega.com/it

© 2021 Pegasystems, Inc. Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi sono proprietà dei rispettivi titolari.

