

Soluzione di portale innovatrice per una società assicurativa rivolta al futuro

IBM

Software Group



Benvenuti al podcast della soluzione di portale per una società assicurativa rivolta al futuro. Oratore è il signor Nicolas Jene, responsabile del programma Xnet presso la Generali. L'intervista è tenuta da Claudio Grolimund.

Claudio Grolimund: „Signor Jene, come appariva in origine il web di Generali? Cosa desideravate migliorare e rinnovare?“

Nicolas Jene: „Devo iniziare dal 1998 e più precisamente: la Generali già allora era presente su Internet e già nel 1998 disponeva del suo sito. Il direct-marketing delle assicurazioni è stato infatti fondato dalla società assicurativa Fortuna, che oggi è integrata alla Generali. Ed è su questa base, che le nostre vendite di polizze sono state effettuate fin verso la fine degli anni '90. Successivamente, tra il 2000 e il 2004, abbiamo lanciato un sito completamente nuovo. Tuttavia ci siamo accorti di non aver realizzato i progressi tecnici desiderati e da constatazione è nato il nostro progetto Xnet Vision.“

Claudio Grolimund: „Escludendo l'aumento della cifra d'affari, potrebbe indicarci quali sono stati gli altri obiettivi di politica commerciale?“

Nicolas Jene: „Da un lato abbiamo una politica di direct-marketing, che deve potersi appoggiare ad un sito Internet. Ma la nostra società funziona anche secondo un modello di vendita ibrido o, per usare il vocabolario utilizzato all'interno della nostra azienda, di una strategia multicanali. Ciò significa che noi lavoriamo anche con delle agenzie e con dei mediatori. L'obiettivo era quindi di raggruppare tutto in un unico sito, offrendo informazioni mirate ai diversi gruppi di clienti. Ora, gli obiettivi di politica commerciale (con da un lato quelli di direct-marketing e dall'altro le informazioni destinate per esempio ai mediatori o ad altri gruppi mirati) rendevano difficile l'operazione. Ma penso che con il portale Xnet, siamo riusciti nel nostro intento.“

Claudio Grolimund: „Obiettivo principale era quello di aumentare il rendimento e la cifra d'affari. Avevate anche previsto di migliorare l'efficienza?“

Nicolas Jene: „Esattamente. E' chiaro che la nostra visione era orientata ai processi; cioè questo sito non doveva servire solo per la vendita, ma anche per permettere l'ottimizzazione dei processi come pure la comunicazione e la gestione dei sinistri. Abbiamo effettuato dei sondaggi, che si sono rivelati piuttosto negativi: gli utenti non sapevano come compilare le dichiarazioni di sinistro e ciò comprometteva l'idea del self-service. Ed è a queste varie problematiche, che il portale pubblico Xnet deve permettere di rispondere.“

Claudio Grolimund: „Quali erano le aspettative dei consulenti e dei clienti nei confronti del portale?“

Nicolas Jene: „Abbiamo adottato un approccio mirato all'utente. E' un argomento di grande importanza. Lavoriamo in funzione di gruppi mirati e proponiamo a questi ultimi, le informazioni o le soluzioni specifiche che sono loro necessarie. Questo è il concetto principale, che si riferisce all'insieme del portale e ciò significa che il nostro sito deve rivolgersi in modo mirato ai vari utenti. Non deve quindi essere solo conviviale, ma deve anche rispondere in modo specifico alle diverse necessità. Concretamente, ciò significa che dobbiamo sempre ricordarci di quanto segue: abbiamo persone interessate che vanno sul nostro sito ed è importante che possano accedere rapidamente alle informazioni. Vediamo per esempio il caso dei mediatori. Di quali informazioni necessitano? Come si diventa mediatore? Prima, il nostro sito non teneva conto di questi parametri.

La rubrica “Perché GENERALI”, che abbiamo introdotto, è molto importante perché descrive ai clienti i vantaggi di una collaborazione con GENERALI. Prima, le notizie non erano così chiare e il sito indicava solo descrizioni di prodotti. Oggi, la struttura del portale è molto più specifica e presenta ai clienti i vantaggi concreti che offriamo loro.“

Claudio Grolimund: „Avete suddiviso i vostri servizi in conformità alle varie tappe della vita. Come ha accolto il cliente questa nuova direzione?“

Nicolas Jene: „Non l'abbiamo verificato, ma riceviamo dei feedback, specialmente dai nostri agenti generali, i quali sono estremamente soddisfatti. Il semplice orientamento ai prodotti non corrispondeva più alle necessità attuali. Le persone non capivano a cosa corrispondevano le prestazioni, perchè non conoscevano i prodotti. Per esempio, si trattava di un'assicurazione alle cose? In cosa di differenziavano da un prodotto di assicurazione sulla vita? L'idea della consulenza che sostiene tutto il sito è anche molto apprezzata. I nostri agenti generali, possono far navigare da soli i loro clienti sul sito e dir loro: «Può innanzitutto consultare il nostro sito e in seguito potrà rivolgersi a noi per una consulenza e per informazioni dettagliate.»

Claudio Grolimund: „Ci ha descritto i vantaggi del vostro sito Internet. Cosa lo rende così unico ed innovativo rispetto ad altri portali?”

Nicolas Jene: „La vera innovazione, è che ora disponiamo di un vero portale, che integra il sistema di gestione dei contenuti (Web-Content-Management-System), che non rappresenta ormai più l'insieme, ma è semplicemente uno dei componenti individuali. In futuro, saremo così in grado di integrare velocemente ed efficientemente diverse applicazioni di tutto il portale. Noi prevediamo anche degli strumenti di pianificazione della prevenzione, di pianificazione della pensione o rubriche dedicate alle persone di oltre 50 anni. Questi vari elementi possono essere integrati successivamente e in modo relativamente semplice, tramite la funzione "drag-and-drop.”

Claudio Grolimund: „Cosa avete sviluppato nell'ambito del self-service e dei contenuti generati dagli utenti, come per esempio le modifiche d'indirizzo?”

Nicolas Jene: „Quando sviluppiamo un'applicazione, essa dispone di un nucleo centrale e di uno frontale. Quest'ultimo è esclusivo per ogni utente. Possiamo quindi individualizzare l'applicazione per mettere a disposizione degli utenti le funzioni di self-service di cui necessitano. Ed è esattamente lo scopo dell'esercizio. Infatti, sarebbe veramente uno spreco di tempo e d'energia se il cliente dovesse chiamarci per informarci del suo cambiamento d'indirizzo; dovremmo poi comunicarlo ai nostri collaboratori, affinché inseriscano la modifica nel loro sistema. In Svizzera, il banking-

online è molto diffuso e i clienti conoscono quindi perfettamente il concetto di self-service. Gli studi di mercato hanno dimostrato di non vedere nessun problema. E' dunque assolutamente chiara la direzione che bisogna prendere."

Claudio Grolimund: „Quel'è la situazione del portale in materia di sicurezza e di protezione dei dati? Come potete garantire la sicurezza e la protezione della sfera privata degli utenti?"

Nicolas Jene: „Internamente disponiamo di un responsabile "Security Officer". Quest'ultimo fa inoltre riferimento ad un'azienda esterna indipendente, che si è incaricata di analizzare la sicurezza delle installazioni, esaminando ogni elemento. Non si è accontentata di verificare, se fossero possibili degli attacchi esterni tramite web, ma ha anche effettuato delle analisi per appurare se le applicazioni erano state sviluppate correttamente. Secondo me, questo punto è molto importante. Il nostro sistema di sicurezza non può limitarsi ad un buon firewall. Si tratta anche di sapere se tutto è stato sviluppato ed installato conformemente alle direttive e se la gestione dei correttivi e delle versioni aggiornate, sono trasmessi nella massima sicurezza. Disponiamo peraltro di collaboratori che si sono impegnati molto per questo progetto e che, in collaborazione con IBM, hanno implementato i correttivi necessari per assicurare la massima sicurezza.“

Claudio Grolimund: „Quali sono stati i criteri determinanti, che hanno persuaso Generali a scegliere IBM e WP Experts come partner?"

Nicolas Jene: „Noi utilizziamo SAP e collaboravamo già con IBM. L'insieme delle nostre applicazioni centrali di assicurazione, gira d'altra parte sul server di applicazioni web con la piattaforma WebSphere. Era quindi logico lavorare anche con IBM per l'integrazione delle applicazioni.“

Claudio Grolimund: „WP Experts vi ha affiancati in tutte le tappe della realizzazione del vostro progetto, dalla valutazione fino all'implementazione. Essa vi ha fornito delle prestazioni di consulenza e ha formato i vostri collaboratori. In cosa vi ha potuto aiutare e come ha funzionato la collaborazione?"

Nicolas Jene: „La nostra società dispone da tempo del suo proprio portale ed ha quindi una certa esperienza in questo campo. Col passare del tempo abbiamo saputo, che esistevano delle società specializzate specificatamente nell'integrazione dei portali. Una necessità se si considera l'estrema complessità di questa tematica. Noi dipendiamo dunque fortemente da un sostegno professionale e IBM ed i suoi partner WP Experts ci hanno offerto l'aiuto di cui necessitavamo.”

Claudio Grolimund: „Quali soluzioni utilizzate e come sono avvenute l'integrazione e la migrazione?”

Nicolas Jene: „Utilizziamo un numero relativamente elevato di software IBM, particolarmente Websphere Portal Server e Websphere Application Server, che servono fondamentalmente quale base al portale, come pure il sistema IBM di gestione dei contenuti web (Web-Content-Management-System). Questi tre elementi costituiscono i pilastri dell'insieme della soluzione ed è chiaro che l'integrazione ha funzionato molto bene. Il portale ne è il miglior esempio. Questo tipo di sviluppi è quindi possibile anche se, evidentemente, si tratta di informatica e che ci possono sempre essere dei problemi. Ma con la collaborazione di IBM, abbiamo avuto tutto perfettamente sotto controllo.”

Claudio Grolimund: „Grazie mille per queste informazioni complete e molto interessanti.”



© Copyright IBM Corporation 2010 Tutti I diritti riservati

IBM e il logo IBM sono marchi depositati di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Marchi di altre aziende/produttori sono riconosciuti. Condizioni contrattuali e prezzi sono reperibili presso l'IBM e i Business Partner di IBM. Le informazioni relative ai prodotti si riferiscono alla situazione attuale. Oggetto e volume delle prestazioni sono definiti esclusivamente nei rispettivi contratti.

Il presente documento è inteso unicamente quale bollettino informativo.