

Soluzione di portale innovativo per le future aziende di assicurazioni



Studio di riferimento WebSphere Portal, Lotus Web Content Management



Il cliente: Gruppo GENERALI Svizzera

Con i suoi 2000 collaboratori ripartiti in 70 agenzie e due sedi sociali – una ad Adliswil e l'altra a Nyon –, il Gruppo GENERALI Svizzera è ben impiantato in tutto il Paese. L'azienda si è specializzata nelle assicurazioni di oggetti e nelle assicurazioni sulla vita particolarmente per PMA e grandi gruppi internazionali. Con un tasso del 60% (2007) sul mercato delle assicurazioni sulla vita legate a fondi, GENERALI è il leader incontestato nel suo settore in Svizzera.



Dal 1994, il Gruppo [GENERALI](#) Svizzera appartiene al gruppo europeo con lo stesso nome la cui sede si trova a Trieste (Italia).

« Questa nuova soluzione di portale fa di noi una società innovativa e vicina ai suoi clienti sul mercato svizzero dell'assicurazione. »

N. Jene, responsabile di progetto, GENERALI

Punti forti

- **Portale unico per tutti i canali di distribuzione:** La soluzione con [IBM WebSphere Portal](#) include il sito Internet, l'Extranet e l'Intranet di GENERALI su un'unica piattaforma. Così, tutte le interazioni del gruppo con i suoi clienti, i suoi partner commerciali ed i suoi collaboratori diventano più chiare, più veloci e più efficienti, all'immagine pubblicitaria che si è conferita l'azienda: « Semplicemente GENERALI ».
- **Estensione dell'orientamento ai servizi:** l'utilizzo di un portale facilita la disposizione di nuovi servizi ed aumenta la qualità delle prestazioni offerte.
- **Massima convivialità per l'utente:** la completa modernizzazione del concetto Web, la semplicità e la trasparenza della navigazione così come l'introduzione sistematica delle tecnologie Web 2.0 più recenti, come i bookmarking, l'etichettatura e i blog, migliorano considerevolmente la comprensione d'uso.
- **Miglioramento dell'orientamento alla clientela ed ai partner:** il coinvolgimento precoce di clienti e partner nei processi aziendali tramite funzioni self-service, permette di fornire contenuti Web dinamici e individualizzati, tenendo conto delle necessità dei molteplici e vari clienti, partner commerciali e collaboratori.

La sfida

Come molte grandi aziende, GENERALI Svizzera aveva il dovere di servire al meglio i suoi clienti e di migliorare la comunicazione con i suoi collaboratori ed i suoi partner commerciali, in particolare i mediatori. Finora il canale Internet non era completamente integrato nei processi aziendali, creando così duplicazioni e lasciando delle sinergie inutilizzate. Scegliendo un nuovo sito Internet e le tecnologie Web 2.0, GENERALI intendeva distinguersi come società innovativa, rafforzando sempre più la lealtà verso i suoi clienti e creando un ambiente conviviale. Lo scopo del progetto di portale è di proporre, a tutti i gruppi di utenti, delle informazioni specifiche in base alle loro necessità individuali tramite l'integrazione dei tre canali, Internet, Extranet e Intranet su una piattaforma comune. Inoltre, si tratta di eseguire sempre più via Internet, delle attività semplici che richiedano poche interazioni con i consulenti assicurativi, per esempio la compilazione di un formulario o la notifica di un cambiamento di indirizzo. Con l'introduzione di queste funzioni self-service, non si soddisfano solo le richieste dei clienti e dei partner, ma parallelamente si aumenta l'efficienza dei processi. Un'ulteriore sfida, consiste nel prevenire tutti i notevoli rischi legati a tale integrazione applicativa ed assicurare un'infrastruttura informatica stabile ed evolutiva.

La soluzione

Basata su [IBM WebSphere Portal](#), la soluzione scelta è flessibile e permette a GENERALI di offrire ai suoi clienti, partner e collaboratori un portale che risponda al meglio alle loro necessità, sia che si tratti di un modo d'accesso sia di un qualsiasi tipo di informazione. Per esempio, i visitatori del sito Web di GENERALI Svizzera possono scoprire le varie assicurazioni mirate proposte, in funzione dell'età o della situazione di vita, spaziando tra i vari consigli preziosi. I clienti che cercano la filiale più vicina al proprio domicilio, possono localizzarla grazie alla mappa di Google. Permettendo a tutti gli utenti l'accesso al sito tramite un portale unico, è possibile gestire certi processi aziendali in modo diretto, efficiente e veloce.

Le soluzioni che fanno capo a WebSphere Portal sono dotate di funzioni estese di personalizzazione e di raggruppamento così come di una vasta gamma di applicazioni, chiamate « portlets ». Queste ultime permettono un accesso immediato ai contenuti ed alle applicazioni già esistenti. Grazie al pratico « Post-it », il cliente di GENERALI ha per esempio l'opportunità di memorizzare il suo storico in modo cronologico o tematico.

Per assicurare un'introduzione professionale e continuativa di IBM WebSphere Portal, GENERALI ha scelto di affidarsi a IBM ed a WP-Experts, Business Partner di IBM che dispone di una lunga esperienza in materia di portali. La creazione, la protezione e la distribuzione dei contenuti per le pagine del portale sono assicurati efficientemente dal programma [IBM Lotus Web Content Management](#).

I vantaggi della soluzione informatica

- **Approccio orientato agli utenti:** flessibile e conviviale, la soluzione basata sul [IBM WebSphere Portal](#) permette di raggiungere un obiettivo mirato in funzione delle necessità dei clienti, dei partner commerciali e dei collaboratori come pure una personalizzazione degli accessi, dei servizi e delle informazioni.
- **Processi semplificati ed efficienza aumentata:** la soluzione di portale integra Internet, Extranet e Intranet su una piattaforma comune. Per esempio, i flussi della comunicazione e dell'informazione con tutti gli utenti diventano più chiari, più veloci e più efficienti.
- **Evoluzione della soluzione di portale:** basata sul WebSphere Portal e integrante il [IBM Lotus Web Content Management](#), la soluzione può includere in modo rapido e semplice altre applicazioni oppure può essere valorizzata con le nuove funzioni come il Web 2.0.



Contatti:

IBM Svizzera SA

Hanspeter Moser
Vulkanstrasse 106
Casella postale
8010 Zurigo
hmoser@ch.ibm.com

WP-Experts SA

Frank Michael
Bahnhofstrasse 7
9470 Buchs
www.wpexperts.com



© Copyright IBM Corporation 2009. 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/producenti 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.