

DIGITAL INSIGHT

Assicurazioni: 3 strumenti fondamentali per la digitalizzazione





Indice

Pagina

03

1. Lo scenario del settore assicurativo in Italia

- L'andamento del comparto nel 2021
- I trend in atto e le evoluzioni future
- Il mercato IT nelle assicurazioni

Pagina

05

2. Le sfide per il settore Insurance

- Gli effetti della pandemia
- Gli investimenti nel digitale
- I principali progetti

Pagina

07

3. Le soluzioni di Intesa per il settore assicurativo

- Il portafoglio di soluzioni
- La digitalizzazione del processo di sottoscrizione dei contratti
- I vantaggi per il settore Insurance



1.

Lo scenario del settore assicurativo in Italia

Secondo il rapporto “L’Assicurazione Italiana 2022-2023” dell’Associazione Nazionale per le Imprese Assicuratrici (ANIA), il mercato assicurativo in Italia nel 2022 ha subito notevoli cambiamenti, influenzati da fattori economici e geopolitici e dal conseguente rialzo dei tassi di interesse e aumento dell’inflazione. Elementi che hanno dato il via alla una cosiddetta “crisi del ramo vita”: i premi complessivi del portafoglio italiano ed estero, sia diretto che indiretto, al lordo della riassicurazione, sono diminuiti del 6,0%, contrastando con la crescita del 4,5% registrata nel 2021. Questa contrazione è stata principalmente dovuta al ramo vita, che ha visto una flessione del 10,4% rispetto al 2021, mentre il ramo danni ha registrato un'espansione del 6,3%. Complessivamente, ciò ha portato a un utile complessivo del settore di 2,3 miliardi, decisamente in calo rispetto ai 6,7 miliardi del 2021.

La digitalizzazione può rappresentare una chiave di volta per il futuro del settore, come dimostrano gli investimenti in aumento per tecnologie digitali innovative come intelligenza artificiale, machine learning e IoT per migliorare l'efficienza dei processi, personalizzare l'offerta e adeguarsi alle nuove esigenze dei clienti. Cresce inoltre l'interesse per le Insuretech, startup che utilizzano la tecnologia per rivoluzionare il modo in cui le assicurazioni vengono erogate.

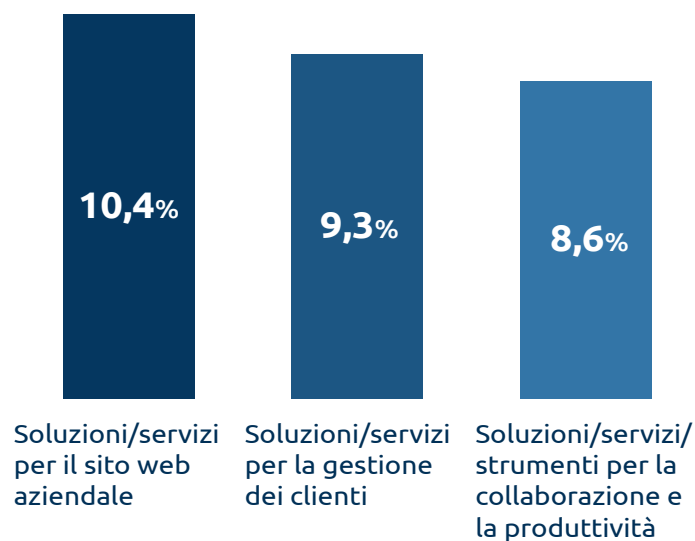


Le compagnie che investono in tecnologie innovative saranno in grado di migliorare l'efficienza, offrire prodotti e servizi migliori ai clienti e ottenere un vantaggio competitivo. Tuttavia, è importante affrontare le sfide legate alla sicurezza informatica, alla regolamentazione e alle competenze per sfruttare appieno i benefici della digitalizzazione.

Digitalizzare la relazione con il cliente
oggi è una necessità per le assicurazioni

Estensione e consolidamento delle dotazioni ICT

Tecnologie e servizi ICT su cui le imprese prevedono di investire



Tecnologie e servizi ICT su cui le imprese prevedono di investire - Assintel Report 2023

2.

Le sfide per il settore Insurance

Lo abbiamo visto, i nuovi conflitti europei hanno inevitabilmente colpito trasversalmente strategie e operazioni di tutte le funzioni aziendali delle compagnie assicurative, accelerando il processo di digitalizzazione già in atto nel settore. Nello specifico, gli effetti si possono riassumere nei seguenti aspetti:

- **rafforzamento e utilizzo delle infrastrutture IT** per mantenere l'operatività e abilitare nuove modalità di comunicazione sia per finalità interne - per supportare ad esempio l'incremento del lavoro da remoto - sia per scambi esterni di informazioni con fornitori, clienti e business partner;
- **monitoraggio dell'andamento dei sinistri** e possibili rinegoziazioni contrattuali;
- **potenziamento degli strumenti digitali** al fine di gestire in modo efficiente la relazione con il cliente, ottimizzare la customer experience in ottica omnicanale e sviluppare offerte personalizzate e flessibili.

Il settore assicurativo si configura dunque come uno dei comparti che potranno trarre maggiori benefici dalla trasformazione digitale. Per rispondere alle sfide dello scenario in cui operano oggi, le compagnie stanno destinando **investimenti** significativi nelle **tecnologie digitali**, il cui obiettivo principale è l'ottimizzazione della customer experience e dell'engagement del cliente, con investimenti in soluzioni per il Digital Customer e progetti legati all'introduzione di nuovi strumenti digitali per l'interazione con i clienti in ottica omnicanale (firme digitali, posta elettronica certificata, conservazione digitale dei documenti assicurativi, gestione delle identità digitali e servizi di cloud storage), e al rafforzamento degli strumenti di CRM e al supporto alla digitalizzazione della rete agenziale.

Intensità progettuale – valori medi su una scala da 1 (min) a 10 (max)



Principali priorità di investimento IT nel settore assicurativo 2021 – 2022, indagine campionaria NetConsulting cube 2021



Questi strumenti, oltre a consentire alle compagnie di **digitalizzare la propria base utenti** e ottimizzare la relazione con i clienti, permettono di **snellire e semplificare i processi di lavoro** interni con evidenti vantaggi in termini commerciali e di profitto. Un'ulteriore area di investimento segnalata come prioritaria dal comparto, con l'obiettivo di ottenere una maggiore **efficienza operativa**, è quella della **Robotic Process Automation** dove i progetti si stanno concentrando sull'**automazione dei processi di back-office** (come gestione sinistri, post-vendita e amministrazione & finanza). Con l'introduzione di strumenti digitali nella gestione della relazione con i clienti diventa sempre più necessario per le compagnie dotarsi di soluzioni di RPA per **automatizzare i processi di controllo e validazione dei documenti** lungo tutte le fasi di gestione del cliente, dall'onboarding al rinnovo contrattuale. L'esigenza è quella di automatizzare i processi ripetitivi che permettono di conseguire vantaggi in termini di produttività e di customer satisfaction, riducendo i tempi di risposta alle richieste dei clienti. Sempre maggiore anche l'applicazione delle tecnologie di artificial intelligence e machine learning, in particolare per snellire e velocizzare i processi di gestione dei sinistri, per prevenire e ridurre le frodi, nonché per lo sviluppo in futuro di prodotti "ad hoc", basati su una profilazione del cliente e logiche di prezzo personalizzate.

Inoltre, la pandemia non ha bloccato i progetti ritenuti strategici dalle compagnie e in parte già avviati negli anni precedenti, come la **modernizzazione applicativa** (con un focus sull'evoluzione delle applicazioni core) e l'evoluzione delle architetture in ottica Cloud Computing. Anche il tema della sicurezza informatica, già da tempo all'attenzione dalle assicurazioni, è oggi ancora più sentito dal settore che si sta focalizzando sulla definizione di strategie di gestione dei rischi legati alla sicurezza, su iniziative di formazione interna e strumenti di contrasto delle frodi.

Le tecnologie digitali, dunque, stanno diventando sempre più cruciali nella digitalizzazione dei servizi assicurativi per gestire meglio il rischio, snellire e automatizzare i processi, arricchire e ottimizzare le esperienze dei clienti.

3.

Le soluzioni di Intesa per il settore assicurativo

Intesa (a Kyndryl Company), nel tempo, ha sviluppato un **portafoglio di soluzioni** in grado di soddisfare le esigenze di digitalizzazione delle aziende del settore assicurativo. Oltre 30 anni di **esperienza nella dematerializzazione** hanno consentito ad Intesa di proporre al mercato una serie di **soluzioni per compagnie assicurative, agenzie, intermediari e broker**, che consentono di **semplificare e automatizzare le procedure di sottoscrizione e gestione di polizze e contratti assicurativi**. Per molto tempo queste procedure sono state gestite con processi basati su documenti cartacei: oggi, grazie alle piattaforme di Intesa, il settore assicurativo è in grado di dematerializzare e automatizzare **l'intero ciclo di vita dei documenti** - dalla fase di composizione del contratto, a quella della firma, fino alla sua conservazione.

Nello specifico, Intesa supporta le procedure di **Digital Customer Onboarding** dei clienti attraverso diverse soluzioni per **l'identificazione e il riconoscimento degli utenti**, integrabili con i sistemi CRM già in uso dalle compagnie. Grazie al servizio di customer onboarding di Intesa, l'identificazione del cliente può essere effettuata **da remoto**, direttamente online, in **modalità full self** (attraverso una soluzione che sfrutta l'intelligenza artificiale o tramite l'utilizzo dell'identità SPID o della CIE), oppure in **modalità assistita** tramite videochiamata con il supporto di un operatore.

Inoltre, Intesa offre una soluzione di **firma elettronica (Intesa Sign)** che prevede diverse tipologie di firma (Firma Elettronica Semplice, Firma Elettronica Avanzata, Firma Elettronica Qualificata) per la **sottoscrizione di contratti in presenza** tramite il supporto dell'agente o **da remoto**.



Use case abilitati dalla piattaforma Intesa per la sottoscrizione delle polizze



Intesa è accreditata come **Certification Authority** dal 2001, oltre ad essere **Qualified Trust Service Provider** ai sensi del Regolamento eIDAS. Questo permette di garantire ai propri clienti la **piena validità legale**, sia in ambito nazionale che europeo, dei certificati di firma elettronica emessi.

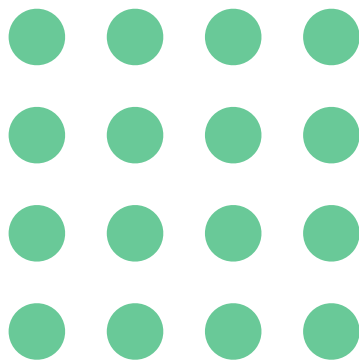
Infine, Intesa supporta le compagnie assicurative anche nella fase finale del processo di gestione dei contratti, offrendo un **servizio di conservazione a norma dei documenti** e l'**accesso ad un portale web** per la **consultazione** dei documenti archiviati. Intesa è Conservatore a norma: questo permette di garantire ai clienti la piena conformità del servizio di conservazione alla normativa vigente e di configurarsi come un partner affidabile per il settore assicurativo. La soluzione assicura **protezione, sicurezza e validità probatoria dei documenti** nel tempo, grazie all'apposizione della firma e della marca temporale che ne certificano l'autenticità e l'integrità.

Grazie a Intesa, le aziende del settore assicurativo hanno quindi la possibilità di gestire in modalità digitale l'intero processo di sottoscrizione di polizze e contratti, attraverso l'utilizzo di un'**unica piattaforma**, basata su **tecnologia proprietaria**, composta da un'architettura a **microservizi** attivabili a seconda dell'esigenza dell'azienda, in un'ottica **multicanale**.

I principali vantaggi conseguibili dalle compagnie assicurative grazie alla piattaforma di Intesa possono essere così sintetizzati:

- **Snellimento** del processo di **identificazione e sottoscrizione** del contratto
- **Riduzione dei tempi di onboarding** e garanzia di sicurezza del processo
- Possibilità di **accesso da qualsiasi tipo di dispositivo e luogo**
- **Attivazione di canali differenti** da quello fisico (da remoto con operatore o totalmente self)
- **Miglioramento della Customer experience**
- **Riduzione dei costi diretti e indiretti legati alla gestione cartacea** del processo
- Possibilità di abilitare il **rilascio di certificati di Firma Elettronica Qualificata** e ulteriori **servizi fiduciari**

Il futuro del settore assicurativo si giocherà sull'**integrazione tra il mondo fisico e digitale**: agenzie, intermediari e broker sul territorio continueranno a ricoprire un ruolo fondamentale nel raggiungere i clienti, ma dovranno dotarsi degli **strumenti digitali** necessari per offrire una **customer experience semplificata e ottimizzata**. La **consolidata esperienza** nell'ambito della **dematerializzazione** e la **conoscenza delle esigenze specifiche** del settore fanno di Intesa il partner ideale in grado di supportare la trasformazione digitale assicurativa.





Intesa, a Kyndryl Company

Intesa, a Kyndryl Company è un Digital Solution Provider nell'ambito della digitalizzazione dei processi aziendali e dei servizi fiduciari e una società Benefit.

Da oltre 35 anni offriamo soluzioni modulari e adattabili alle esigenze di ogni mercato su scala globale. I nostri servizi rispettano i requisiti della normativa digitale e assicurano stabilità e sicurezza tecnologica, tenendo in considerazione la sostenibilità del business.

TORINO | MILANO | ROMA

Il White Paper è stato curato da NetConsulting cube, realtà storica nel settore delle analisi di mercato e della consulenza ICT. Oggi, NetConsulting cube si rivolge a vendor e aziende utenti con un'offerta di servizi di consulenza e di market intelligence. Grazie alla testata online Inno3, NetConsulting cube offre anche servizi di comunicazione digitale.

